



Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Layanan Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Rahmawati Rahmawati^{1*}, Islamiah Kamil²

^{1,2}Universitas Dian Nusantara

*E-mail: 12119112@mahasiswa.undira.ac.id

Diterima : 5 Agustus 2023

Direvisi : 27 Agustus 2023

Dipublikasikan : 31 Agustus 2023

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh Pengetahuan Pajak, kualitas layanan pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sampel penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Cibitung. Sampel ditentukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Data ini menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner. Sebanyak 109 kuesioner yang diterbitkan kepada Wajib Pajak terdaftar, meliputi 9 kuesioner yang tidak dapat diproses, dan 100 kuesioner yang dapat diproses. Penelitian ini melakukan analisis regresi linier berganda melalui program SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan seluruh variabel independen dalam penelitian ini mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara simultan.

Kata kunci: Pengetahuan Pajak, Kualitas Layanan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak

Abstract

The purpose of this study is to analyze the effect of tax knowledge, quality of tax services, and tax sanctions on taxpayer compliance. The sample of this study is individual taxpayers of KPP Pratama Cibitung. The sample was determined using the purposive sampling method. This data uses primary data collected through questionnaires. A total of 109 questionnaires were issued to registered taxpayers, including 9 questionnaires that could not be processed, and 100 questionnaires that could be processed. This study conducted multiple linear regression analysis through the SPSS program. The results of this study show that tax knowledge, tax service quality, and tax sanctions have a significant positive effect on taxpayer compliance and all independent variables in this study affect taxpayer compliance simultaneously.

Keywords: Tax Knowledge, Quality of Tax Services, Tax Sanctions, and Taxpayer Compliance

Pendahuluan

Di setiap negara, pemerintah mempunyai suatu peran yang sangat penting dalam kegiatan ekonomi nasional begitupula di negara Indonesia. Pada prinsipnya pemerintah memiliki tugas sebagai stabilisator, fasilitator, stimulator dan regulator. Tugas pemerintah ini direalisasikan lewat berbagai macam kebijakan, peraturan dan perundang-undangan dengan tujuan untuk mendorong ekonomi pada saat ekonomi sedang lesu dan menahan laju ekonomi pada saat sedang memanas terutama untuk mencegah inflasi yang tinggi. Salah satu bukti

paling nyata yang menunjukkan besarnya peran pemerintah dalam perekonomian khususnya perekonomian di Indonesia adalah dengan adanya Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). APBN dibuat setiap tahun oleh pemerintah dengan tujuan agar perekonomian nasional bisa terus bergerak dengan laju pertumbuhan bukan hanya berkelanjutan tetapi juga dengan laju akselerasi yang meningkat dan juga untuk menjaga stabilitas ekonomi nasional ekonomi. (Rahman, 2018).

Kesadaran pajak adalah itikad baik yang dengannya seseorang secara sukarela memenuhi kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka semakin baik pemahaman dan pemenuhan kewajiban perpajakannya sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Salah satu unsur yang dapat ditekankan oleh pejabat dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan perpajakan adalah sosialisasi peraturan perpajakan melalui konsultasi, imbauan etik, atau melalui baliho, baliho, atau dengan membuat website peraturan perpajakan yang dapat diakses setiap saat wajib pajak. Sehingga dengan sosialisasi ini, pengetahuan wajib pajak akan kewajiban perpajakannya akan meningkat. (Ischabita N, 2022)

Pajak merupakan perwujudan atas kewajiban kenegaraan dan partisipasi anggota masyarakat dalam memenuhi pengeluaran pengeluaran negara baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran untuk pembangunan nasional guna tercapainya keadilan sosial kemakmuran yang merata baik spiritual maupun materia. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan sumber daya yang dibutuhkan dalam pengoperasian kebijakan pemerintah serta perkembangan ekonomi. (Rahman, 2018).

Beberapa faktor pengaruh dari tingkat kepatuhan wajib pajak Contohnya seperti kualitas pelayanan pajak yang disediakan, pemahaman wajib pajak terhadap perpajakan di Indonesia, dan sanksi perpajakan yang diberlakukan oleh aparat kepada wajib pajak yang melanggar. Faktor-faktor ini merupakan sebagian dari beberapa faktor yang dapat mempengaruhi wajib pajak dalam mematuhi kewajiban pajaknya. Berbagai upaya dilakukan pemerintah agar meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Salah satu nya yaitu dalam kualitas pelayanan pada sektor perpajakan. Kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau mutu. Sehingga kualitas pelayanan adalah tingkat, derajat atau mutu yang terdapat didalam sebuah pelayanan yang dalam kasus ini merupakan pelayanan dalam perpajakan. Dengan melakukan peningkatan kualitas dalam pelayanan diharapkan wajib pajak akan lebih patuh terhadap kewajibannya dalam membayar pajak. Salah satu contoh dari kuliatas pelayanan yang ditingkatkan pada saat ini yaitu dengan adanya digitalisasi pajak sehingga wajib pajak hanya perlu akses internet untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Seperti dalam hal penyerahan surat pemberitahuan pajak (SPT). Saat ini dalam penyerahan SPT terdapat kemudahan dengan adanya e-filling. E-filling diciptakan agar penyampaian SPT dapat dilakukan secara online dan real-time sehingga wajib pajak hanya perlu akses internet untuk menyerahkan SPT. Hal ini tentunya akan lebih memudahkan wajib pajak tanpa harus datang ke kantor pajak atau ke kantor pos untuk menyerahkan SPT pajaknya. Digitalisasi ini juga berlaku terhadap pendaftaran NPWP yang telah dipermudah dengan adanya e-registration sehingga calon wajib pajak yang ingin mendaftarkan diri menjadi wajib pajak dan ingin mendapatkan NPWP hanya perlu akses internet untuk mendapatkan hal tersebut. Kepatuhan pajak tetap menjadi masalah yang paling penting dan sangat kompleks juga mempengaruhi hampir semua negara. Spesial di Negara Kesatuan Republik Indonesia, aspek-aspek kunci yang telah berkontribusi selama

ini, yaitu : aspek wajib pajak dan aspek aparat pajak. Aspek wajib pajak menjadi kepentingan utama dalam pengumpulan pajak dan aparat yang menegur atau memberikan sanksi kepada para wajib pajak yang nakal atau sengaja untuk melakukan penyimpangan pajak mereka sendiri. Kondisi yang terjadi saat ini tentu akan sulit bagi masyarakat terutama untuk berperilaku patuh dan yang sedang terjadi dipandemi yang tengah membuat semua orang bahkan wajib pajak mengalami penurunan pendapatan sehingga membuat wajib pajak mengalami penurunan pendapatan sehingga membuat wajib pajak orang pribadi maupun badan berfikir untuk melakukan penyimpangan dan imbas yang terjadi mungkin akan berpengaruh bagi pendapatan pajak negara, sehingga bertambahnya surat peringatan dan teguran dari aparat bahkan mungkin wajib pajak bersedia dikenakan sanksi pajak yang besar. (Bahri dkk, 2019)

Indonesia merupakan negara yang menganut *self assessment system* dalam sistem pemungutan pajak nya yang menuntut wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, menyetor, dan melaporkan kewajiban pajak nya sendiri. Sehingga dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa *self assessment system* merupakan sistem yang menuntut kesadaran serta keaktifan dari masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu untuk meningkatkan pertumbuhan dalam penerimaan pajak diperlukan peran masyarakat yang aktif dan patuh sebagai wajib pajak untuk memenuhi kewajiban dalam membayar pajak.

Kepatuhan wajib pajak memang bukan persoalan baru yang terdapat di perpajakan. pada pembahasan sebelumnya juga sudah dijelaskan bahwa presentase kondisi kepatuhan wajib pajak dalam dalam 5 tahun terakhir masih menunjukkan tidak adanya peningkatan yang berarti. Sehingga dapat terlihat bahwa terdapat permasalahan kepatuhan pajak di Indonesia yang masih menunjukkan tingkat kepatuhan yang rendah. Jika tingkat kepatuhan wajib pajak yang dimiliki Indonesia tergolong rendah maka hal ini akan berdampak otomatis terhadap rendahnya penerimaan pajak.

Banyak hal yang menjadi faktor pengaruh dari tingkat kepatuhan wajib pajak. Contohnya seperti kualitas pelayanan pajak yang disediakan, pemahaman wajib pajak terhadap perpajakan di Indonesia, dan sanksi perpajakan yang diberlakukan oleh aparat kepada wajib pajak yang melanggar. Faktor-faktor ini merupakan sebagian dari beberapa faktor yang dapat mempengaruhi wajib pajak dalam mematuhi kewajiban pajaknya (Supriatiningsih dkk 2021).

Berbagai upaya dilakukan pemerintah agar meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Salah satu nya yaitu dalam kualitas pelayanan pada sektor perpajakan. Kualitas menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia* adalah tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau mutu. Sehingga kualitas pelayanan adalah tingkat, derajat atau mutu yang terdapat didalam sebuah pelayanan yang dalam kasus ini merupakan pelayanan dalam perpajakan. Dengan melakukan peningkatan kualitas dalam pelayanan diharapkan wajib pajak akan lebih patuh terhadap kewajibannya dalam membayar pajak. Salah satu contoh dari kuliatas pelayanan yang ditingkatkan pada saat ini yaitu dengan adanya digitalisasi pajak sehingga wajib pajak hanya perlu akses internet untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Seperti dalam hal penyerahan surat pemberitahuan pajak (SPT). Saat ini dalam penyerahan SPT terdapat kemudahan dengan adanya *e-filling*. *E-filling* diciptakan agar penyampaian SPT dapat dilakukan secara online dan *real-time* sehingga wajib pajak hanya perlu akses internet untuk menyerahkan SPT. Hal ini tentunya akan lebih memudahkan wajib pajak tanpa harus datang ke kantor pajak atau ke kantor pos untuk menyerahkan SPT pajaknya. Digitalisasi ini

juga berlaku terhadap pendaftaran NPWP yang telah dipermudah dengan adanya e-registration sehingga calon wajib pajak yang ingin mendaftarkan diri menjadi wajib pajak dan ingin mendapatkan NPWP hanya perlu akses internet untuk mendapatkan hal tersebut. (Rahman, 2018)

Dalam melakukan pembayaran pajak juga telah tersedia media online untuk memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak sehingga wajib pajak hanya perlu akses internet dan tidak perlu untuk mengantri di kantor pos atau pun di teller bank ketika melakukan pembayaran pajak. Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan seperti salah satunya digitalisasi pajak, wajib pajak diharapkan akan lebih mematuhi kewajiban pajaknya. Dan aparat pajak tentunya juga harus terus senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan pajaknya agar semakin bertumbuhnya tingkat wajib pajak yang patuh terhadap kewajiban pajaknya.

Melihat Dari pemahaman wajib pajak terhadap perpajakan di Indonesia, Menurut Supriatiningsih (2021) hal ini juga merupakan salah satu dari faktor yang merupakan pengaruh terhadap kepatuhan dari wajib pajak karena pemahaman wajib pajak terhadap perpajakan merupakan hal penting. Suatu tingkat pemahaman dilihat berdasarkan proses peningkatan pengetahuan secara intensif yang dilakukan seseorang individu dan sejauh mana ia dapat mengerti dengan benar akan suatu permasalahan yang ingin diketahui. Sehingga pemahaman perpajakan adalah seberapa besar wajib pajak paham atas perpajakan yang tersedia di Indonesia, baik mengenai dasar-dasar perpajakan maupun peraturan-peraturan perpajakan yang berlaku. Apabila wajib pajak tidak memahami mengenai perpajakan bagaimana mereka akan patuh dengan kewajiban mereka sebagai wajib pajak. Oleh karena itu, pemerintah dan aparat pajak perlu melakukan upaya agar wajib pajak paham terhadap seluk-beluk perpajakan yang berlaku sehingga hal ini akan menjadi salah satu penggerak wajib pajak dalam mematuhi kewajiban pajaknya karena jika wajib pajak punya pemahaman yang tinggi terhadap perpajakan yang berlaku di Indonesia, wajib pajak akan lebih mematuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Tetapi jika wajib pajak kurang memahami mengenai perpajakan yang berlaku maka wajib pajak akan cenderung merasa enggan untuk mematuhi kewajiban pajaknya.

Sanksi yang telah disediakan bagi pelanggar pajak juga merupakan salah satu upaya pemerintah agar wajib pajak lebih mematuhi kewajiban pajaknya. menyatakan sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti/ditaati/dipatuhi atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Pada dasarnya, pengenaan sanksi pajak diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. kepatuhan pajak memerlukan dua faktor yaitu wajib pajak serta yang berwenang terhadap pajak. Ketidakepatuhan terhadap pajak biasanya akan meningkat ketika pajak dikenakan dan diatur secara acak tanpa dibentuk aturan atau standar dan tidak banyak ketika wajib pajak tidak mau membayar pajak. Seperti yang sudah diketahui bahwa sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia adalah *self assessment system*, dimana negara kita memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, menyetor, dan melaporkan kewajiban perpajakannya. Sehingga perlu kesadaran yang tinggi bagi wajib pajak agar pelaksanaan perpajakan dapat berjalan dengan baik.

Untuk dapat menjalankannya, maka setiap wajib pajak memerlukan pengetahuan pajak, baik dari segi peraturan maupun teknis administrasinya. Agar pelaksanaannya dapat tertib

dan sesuai dengan target yang diharapkan, pemerintah telah menyiapkan rambu-rambu yang diatur dalam undang-undang perpajakan yang berlaku. Jika terdapat sanksi atas wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban pajaknya, maka wajib pajak akan cenderung lebih takut untuk melakukan pelanggaran. Sehingga wajib pajak akan lebih patuh terhadap kewajibannya jika dibandingkan dengan menerima sanksi apabila ia melanggar peraturan yang berlaku. Oleh sebab itu hal ini menjadi salah satu faktor yang dapat membantu pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam mematuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. (Dhiwanggi dkk, 2022). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib pajak, untuk mengetahui dan menganalisa Kualitas Layanan Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Cibitung.

Metode

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Jenis data yang digunakan adalah data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama dari individu atau perorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode “*purposive sampling*”. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi, dengan kriteria responden yang dipilih dalam penelitian ini adalah WPOP yang tergolong dalam PPh Pasal 21 dan merupakan WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Cibitung. Jumlah responden untuk penelitian ini adalah 100 responden. Analisis data menggunakan bantuan *software* SPSS.

Hasil dan Pembahasan

Analisa Regresi Berganda

Tabel 1 Output SPSS

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	4,082	2,320	
	Pengetahuan Pajak (PP)	1,280	0,099	0,771
	Kualitas Layanan Pajak (KP)	0,072	0,080	0,068
	Sanksi Pajak (SP)	0,140	0,098	0,108

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat diketahui persamaan regresi linear berganda dengan persamaan regresi :

$$Y = \alpha + \beta_1x_1 + \beta_2x_2 + \beta_3x_3 + e$$

$$Y = 4,082 + 1,280PP + 0,072KP + 0,140SP + e$$

Dengan persamaan diatas, maka apabila seluruh variabel bernilai nol, nilai kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 4,082. Dengan persamaan tersebut bila nilai variabel yang lain tetap maka setiap kenaikan pada variabel:



- Koefisien regresi untuk Pengetahuan pajak sebesar 1,280 . Hal ini akan menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 1,280% untuk setiap kenaikan satu persen Pengetahuan pajak dan sebaliknya.
- Koefisien regresi untuk Kualitas pajak sebesar 0,072. Hal ini akan menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,072 % untuk setiap kenaikan satu persen Kualitas layanan pajak dan sebaliknya.
- Koefisien regresi untuk sanksi Pajak sebesar 0,140. Hal ini akan menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,140% untuk setiap kenaikan satu persen sanksi Pajak dan sebaliknya.

Uji Determinasi (R²)

Tabel 2 Output SPSS
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the
1	.868a	0,754	0,746	223,204

Disimpulkan nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,754 dan nilai koefisien determinasi yang sudah disesuaikan (Adjusted R Square) adalah 0,746. Hal ini berarti 74,6% variasi dari kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bisa dijelaskan oleh variasi variabel independen (Pengetahuan Pajak, Kualitas pajak, dan sanksi pajak), sedangkan selebihnya dipengaruhi faktor lain. Dalam penelitian ini koefisien determinasi (R²) yang digunakan adalah *Adjusted R Square*, karena penelitian menggunakan ini lebih dari dua variabel.

Uji Hipotesis

Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t)

Tabel 3 Output SPSS

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(constant)	3,634	2,301		1,579	0,118
1 Pengetahuan Pajak	1,195	0,111	0,720	10,794	0,000
Kualitas Layanan Pajak	0,154	0,077	0,117	1,992	0,049
Sanksi Pajak	0,169	0,085	0,128	1,996	0,049



Pembahasan

Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian Hipotesis pertama. Dilihat dari nilai t_{hitung} memiliki nilai sebesar 10,794 atau lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,984 dan nilai sig. 0,000 atau kurang dari 0,05. Nilai uji t adalah sebesar 10,794 yang menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan Pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini juga menunjukkan bahwa semakin baiknya Pengetahuan Pajak ditawarkan oleh perpajakan maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak karena adanya pengaruh positif antara Pengetahuan Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuli Chomsatu Samrotun Suhendro (2018) bahwa Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas Layanan Pajak berpengaruh Positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua Penelitian dilihat berdasarkan nilai t_{hitung} sebesar 1,992 atau lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,984 dan nilai sig. 0,049 atau kurang dari 0,05 yang menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan Pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cibitung. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Murdliatin, Nur Siti, dan Ragil Handayani, Sunarti (2017) yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, sosialisasi Perpajakan, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak" yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut juga dapat disimpulkan bahwa semakin baiknya kualitas pelayanan yang disediakan oleh petugas pajak akan menghasilkan tingginya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Sanksi Pajak berpengaruh Positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga menyatakan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 1,996 atau lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,984 dan nilai sig. 0,049 atau lebih dari 0,05 yang menunjukkan bahwa variabel sanksi Pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pranata, Putu Aditya dan Putu Ery Setiawan (2017) yang berjudul "Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Kewajiban Moral Pada Kepatuhan Wajib Pajak" yang menyatakan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.



Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan ditemukan bahwa secara parsial variabel Pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini diduga karena jika wajib pajak memiliki tingkat Pengetahuan Pajak yang tinggi maka akan berdampak pada terpenuhinya semua kewajiban perpajakan yang ditanggung wajib pajak yang bersangkutan. Karena jika wajib pajak memiliki pengetahuan mengenai perpajakan akan membantu wajib pajak untuk lebih mudah mengerti betapa pentingnya peran mereka sebagai wajib pajak dalam perpajakan.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan ditemukan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini diduga karena pelayanan yang diberikan petugas pajak semakin baik seperti pengadaan fasilitas yang menunjang kenyamanan para Wajib Pajak, misalnya penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya, penampilan gedung yang lebih modern dan terkesan rapi serta pelayanan yang lebih cepat dari petugas pajak sehingga meningkatkan kepuasan Wajib Pajak dan berdampak terhadap kepatuhan dalam bidang perpajakan.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan ditemukan bahwa secara parsial variabel sanksi perpajakan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini diduga karena sanksi perpajakan yang dilaksanakan dengan tegas akan membuat wajib pajak takut dikenakan sanksi tersebut sehingga wajib pajak akan lebih memilih untuk patuh dalam memenuhi kewajibannya.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan ditemukan bahwa secara bersama-sama variabel Pengetahuan pajak, Kualitas Layanan Pajak, dan Sanksi Pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini diduga jika kualitas pelayanan yang disediakan oleh KPP dan DJP, Pengetahuan mengenai perpajakan lebih ditingkatkan, dan sanksi perpajakan dilakukan dengan lebih tegas dan tiga hal tersebut dilakukan secara bersama-sama akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak.

Daftar Pustaka

- Bahri, S., Diantimala, Y., & Majid, M. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN SERTA SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Pada Kantor Pajak KPP Pratama Kota Banda Aceh). *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam*, 4(2), 318–334. <https://doi.org/10.24815/jped.v4i2.13044>
- Dhiwanggi, I. A. D., & Herawati, T. D. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Keadilan Pajak Selama Pandemi Covid-19 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Kantor SAMSAT Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 10(2).
- Parulian, P., & Bebasari, N. (2022). Peran Demografi Sebagai Variabel Moderasi Pada Pengaruh Literasi Keuangan Dan Teknologi Informasi Terhadap Perilaku Keuangan. *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(03), 764-773.
- Pemeriksaan, D., Terhadap, P., Pajak, P., Ischabita, N., & Nurcahyono, N. (2022). 5586-21592-1-Pb. 02(02), 1–13.

- Rahman, A. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan, dan Pendapatan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi Universitas Negeri Padang*, 6(1), 1–20.
- Sulistyorini, D. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Study Empiris di KPP Pratama Cikarang Selatan). *Accounthink: Journal of Accounting and Finance*, 4(2).
- Supriatiningsih, S., & Jamil, F. S. (2021). Pengaruh Kebijakan E-Filing, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9(1), 191–200. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v9i1.560>