

PENGARUH *SELF ASSESSMENT SYSTEM*, SANKSI PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA MEDAN BARAT

¹Sri Wahyuni Pasaribu*, ²Ina Liswanty ²,

^{1,2}Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Potensi Utama Medan

Jl. KL. Yos Sudarso Km. 6,5 No. 3-A Tanjung Mulia Kec. Medan Deli, Kota Medan, 20241

e-mail: yuni04pasaribu@gmail.com¹, inaliswanty24@gmail.com²

Abstrak

Kepatuhan wajib pajak merupakan tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan-perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Penerapan *E-Filling*, Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. populasi yang digunakan adalah wajib pajak orang pribadi wajib SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur sebanyak 166.216 wajib pajak pada tahun 2023. sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sejumlah 50 wajib pajak orang pribadi yang merupakan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda dilengkapi dengan uji asumsi klasik. Hasil analisis secara parsial menunjukkan bahwa Penerapan *E-Filling*, Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil secara simultan dimana Penerapan *E-Filling*, Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penerapan *E-Filling*, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak

Abstract

Taxpayer compliance is the taxpayer's actions in fulfilling his tax obligations in accordance with the provisions of the laws and tax implementing regulations in force in a country. This research aims to determine the effect of the implementation of E-Filling, Service Quality and Taxpayer Awareness on Taxpayer Compliance. This research is quantitative research with an associative approach. The population used is individual taxpayers who must submit SPT at the East Medan Pratama Tax Service Office, totaling 166,216 taxpayers in 2023. The sample used in this research is 50 individual taxpayers who are registered taxpayers at the Medan Pratama Tax Service Office, East. This research uses multiple linear regression analysis tools equipped with classical assumption tests. The partial analysis results show that the Implementation of E-Filling, Service Quality and Taxpayer Awareness influence Taxpayer Compliance. Simultaneous results where the Implementation of E-Filling, Service Quality and Taxpayer Awareness influence taxpayer compliance

Keywords: Implementation of E-Filling, Service Quality, Taxpayer Awareness and Taxpayer Compliance

1 Pendahuluan

Pembangunan nasional merupakan sebuah usaha pemerintah yang dilakukan secara terus-menerus dan berkesinambungan dalam rangka meningkatkan kualitas kesejahteraan masyarakat. Kendala utama yang dialami negara dalam melaksanakan pembangunan nasional yaitu mengenai biaya. Pemerintah membutuhkan dana yang cukup besar untuk dapat merealisasikan kebijakan dan program terkait pembangunan nasional. Dana yang dibutuhkan setiap tahunnya juga meningkat





seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat. Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh pemerintah Indonesia dalam mewujudkan pembangunan nasional yaitu dengan menggali sumber dana berupa pajak. Pajak nantinya akan sangat berpengaruh terhadap perekonomian sebuah negara.

Penerimaan Perpajakan adalah semua penerimaan negara yang terdiri atas pajak dalam negeri dan pajak perdagangan internasional. Pajak dalam negeri adalah semua penerimaan negara yang berasal dari pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai barang dan jasa dan pajak penjualan atas barang mewah, pajak bumi dan bangunan, cukai, dan pajak lainnya. Penerimaan pajak secara tidak langsung bertujuan untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Sektor pajak menjadi sumber utama besarnya penerimaan negara yang paling diandalkan oleh pemerintah dan memiliki andil untuk menopang pembangunan nasional serta memenuhi dan menutupi pengeluaran negara. Untuk memaksimalkan penerimaan pajak, pemerintah telah mengambil langkah kebijakan agar dapat memancing kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Semakin tinggi penerimaan pajak maka penerimaan Negara akan semakin meningkat.

Kepatuhan wajib pajak sangat di perlukan bagi pemerintah guna untuk meningkatkan penerimaan pajak dari Negara. Wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang sadar, paham hak dan kewajiban perpajakannya, dan diharapkan peduli pajak, yaitu melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar dan paham akan hak perpajakannya. Sebenarnya pemberian predikat wajib pajak patuh, yang sekaligus sebagai suatu pemberian penghargaan bagi wajib pajak, sudah pasti akan member motivasi dan deterrent effect yang positif bagi wajib pajak yang lain untuk menjadi wajib pajak patuh Liberty et al. (2023). Kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi akan berdampak pada penerimaan pajak Negara yang semakin meningkat. Hal tersebut akan secara langsung membuat Wajib Pajak berkontribusi dalam pembangunan dari Negara akan tumbuh semakin cepat.

Tabel 1.1

Tabulasi Data Kepatuhan Wajib Pajak

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Aktif	Realisasi SPT	Persentase Realisasi SPT
2019	59,511	54,879	92.22%
2020	61,846	63,419	102.54%
2021	66,370	64,214	96.75%
2022	72,793	53,241	73.14%
2023	77,494	55,888	72.12%

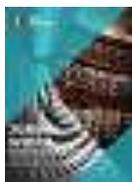
Sumber: KPP Pratama Medan Timur 2024

Berdasarkan tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa realisasi SPT yang ada dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2023 mengalami penurunan setiap tahunnya dimana pada tahun 2019 realisasi SPT berjumlah 92.22% dan mengalami peningkatan di tahun 2020 menjadi sebesar 102.54%. Tahun 2021 realisasi SPT mengalami penurunan menjadi 96.75%. Tahun 2022 juga mengalami penurunan menjadi sebesar 73.14% dan di tahun 2023 kembali mengalami penurunan dan merupakan realisasi SPT terendah yang ada selama 5 tahun terakhir yaitu mencapai 72.12%. hal ini menunjukkan kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat terus mengalami penurunan.

Hal ini dikarenakan Indonesia menganut sistem *self assessment system* yang dimana wajib pajak sendiri yang melaporkan besar pajak yang terutang. Sehingga banyak wajib pajak yang tidak memahami terkait pelaporan tersebut dikarenakan kurangnya pengetahuan yang dimiliki dan kesadaran wajib pajak yang minim sehingga realisasi penerimaan SPT setiap tahunnya tidak mencapai target namun cenderung menurun.

Faktor pertama yang mempengaruhi Kepatuhan wajib pajak yaitu *Self Assesment System*. *Self Assesment system* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewennag kepada wajib pajak





dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku Resmi, (2018)

Faktor Kedua terkait yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu Sanksi Perpajakan. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti ditaati dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Faktor ketiga yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak adalah Kualitas Pelayanan. Kualitas Pelayanan adalah Kualitas layanan adalah semacam tingkat kemampuan suatu jasa dengan segala atributnya yang secara riil disajikan sesuai dengan harapan konsumen. Pelayanan aparat pemungut pajak terhadap masyarakat cukup menentukan dalam pengambilan keputusan wajib pajak untuk membayar pajak. Hal tersebut disebabkan oleh perasaan wajib pajak yang merasa dirinya telah memberikan kontribusi pada negara dengan membayar pajak.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka peneliti tertarik untuk membahas lebih dalam lagi mengenai, **“Pengaruh Self Assessment System, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.”**

2 Tinjauan Literatur

A. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

1) Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Liberty et al. (2023), Wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang sadar, paham hak dan kewajiban perpajakannya, dan diharapkan peduli pajak, yaitu melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar dan paham akan hak perpajakannya

Menurut Pohan (2016), Wajib Pajak patuh adalah Wajib Pajak yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu sebagaimana yang dimaksud dalam peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak

2) Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Siti Kurnia Rahayu, 2017), Indikator dalam menentukan kepatuhan Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyetorkan pajak yang terutang
2. Tepat waktu dalam melaporkan pajak
3. Tepat dalam menghitung pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan
4. Tepat dalam memperhitungkan pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan
5. Tepat dalam memotong maupun memungut pajak

B. Self Assesment System

1) Pengertian Self Assesment System

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017): “ *Self Assessment System* adalah suatu sistem perpajakan yang memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya”.

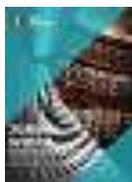
Menurut Siti Resmi (2018) pengertian: “*Self assesment system* adalah Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang wajib pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku”.

2) Indikator Self Assesment System

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017) indikator self assesment system adalah

1. Wajib Pajak (dapat dibantu oleh Konsultan Pajak) melakukan peran aktif dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.





2. Wajib Pajak adalah pihak yang bertanggung jawab penuh atas kewajiban perpajakannya sendiri.
3. Pemerintah dalam hal ini Instansi Perajakan melakukan pembinaan, penelitian, dan pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan bagi Wajib Pajak, melalui pemeriksaan pajak dan penerapan sanksi pelanggaran dalam bidang pajak sesuai peraturan yang berlaku.
4. Melaporkan sendiri pajak yang terutang.

C. Sanksi Perpajakan

1) Pengertian Sanksi Perpajakan

Menurut Mardiasmo (2019), Sanksi Perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bias dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Menurut Indra Mahardika Putra (2020), Sanksi Perpajakan merupakan alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma.

2) Indikator Sanksi Perpajakan

Adapun indikator dari Kesadaran Wajib Pajak menurut Dona (2017), yakni:

1. Keterlambatan melaporkan dan membayarkan pajak harus dikenai sanksi
2. Tingkat penerapan sanksi
3. Sanksi digunakan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak
4. Penghapusan sanksi meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

D. Kualitas Pelayanan

1) Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut (Buchari Alma, 2018), Kualitas layanan adalah semacam tingkat kemampuan suatu jasa dengan segala atributnya yang secara riil disajikan sesuai dengan harapan konsumen

Menurut (Rianty & Putri, 2020), Kualitas Pelayanan adalah manfaat yang dirasakan berdasarkan evaluasi pelanggan atas sesuatu interaksi dibandingkan dengan manfaat yang diharapkan sebelumnya.

2) Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Philip Kotler (2016), terdapat 5 dimensi yang dikenal dengan istilah SERVQUAL (Service Quality) yaitu :

1. Keandalan
2. *Responsivitas*
3. Jaminan
4. Empati
5. Wujud

3 Metode Penelitian

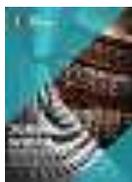
1) Jenis Penelitian

Strategi Penelitian adalah hal penting dalam penelitian karena untuk memudahkan peneliti dalam meningkatkan Kualitas dari penelitian yang dilakukan. Strategi Penelitian ini menggunakan asosiatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019) data kuantitatif adalah Metode penelitian positivistic (data konkrit) menggunakan angka sebagai data untuk menguji kesimpulan. Teori positivisme diterapkan pada populasi atau sampel

2) Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer. Menurut (Sugiyono, 2020), sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data diperoleh di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.





3) Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dilakukannya penelitian adalah Jl. Asrama No.7A, Sei Sikambing C. II, Kec. Medan Helvetia, Kota Medan, Sumatera Utara 20123. Waktu Penelitian yang direncanakan pada bulan Maret 2024 sampai dengan Agustus 2024

4) Populasi Dan Sampel

1) Populasi

Populasi merupakan objek penelitian. Menurut (Gusman Lesmana, 2021) populasi adalah sekumpulan individu dengan ciri yang sama dan hidup menempati ruang yang sama pada waktu tertentu. Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah wajib pajak orang pribadi wajib SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat sebanyak 77.494 wajib pajak pada tahun 2023.

2) Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini, Teknik sampel yang akan digunakan adalah Sampling Insidental. jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sejumlah 100 wajib pajak orang pribadi yang merupakan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.

4 Hasil dan Pembahasan

A. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji Normalitas menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak. Menurut Imam Ghozali, (2021), Uji normalitas adalah uji untuk mengukur apakah data yang didapatkan memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

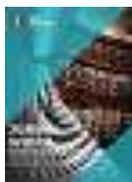
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.57437209
Most Extreme Differences	Absolute	.087
	Positive	.063
	Negative	-.087
Test Statistic		.087
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Output SPSS 25

Berdasarkan hasil uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* setelah dilakukan diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200 dimana nilai tersebut lebih besar dari tingkat signifikansi yaitu sebesar 0,05. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa data dalam penelitian berdistribusi secara normal.

2) Uji Multikolinearitas





Uji multikolonieritas menurut Ghozali (2021) bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independen*). Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Multikolonieritas dapat dilihat dari nilai toleransi dan nilai VIF (*Variance Inflation factor*). (Jika nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10 maka tidak terjadi gejala Multikolinieritas).

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.485	.815		8.712	.000		
	Self Assesment System	.156	.027	.351	2.744	.000	.875	1.143
	Sanksi Perpajakan	.109	.035	.218	3.146	.002	.682	1.467
	Kualitas Pelayanan	.203	.038	.365	3.378	.000	.708	1.413

a. Dependent Variable: Y1

Sumber : Output SPSS 25

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas yang disajikan pada tabel diatas, terlihat secara keseluruhan bahwa nilai VIF < 10 dimana pada variabel *Self Assesment Sytem* (X1) sebesar 1,143, Sanksi Perpajakan (X2) sebesar 1,467, Kualitas Pelayanan (X3) sebesar 1,413. dan nilai *Tolerance* > 0,01 pada variabel *Self Assesment Sytem* (X1) sebesar 0,875, Sanksi Perpajakan (X2) sebesar 0,682 Kualitas Pelayanan (X3) sebesar 0,708. Sehingga dapat dikatakan bahwa antar variabel independen dalam model regresi tidak ditemukan adanya korelasi atau terbebas dari asumsi multikolinieritas.

3) Uji Heterokedastisitas

Tabel 4. Hasil Uji Heterokedastisitas

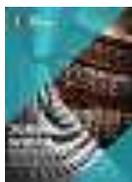
Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.999	1.896		1.582	.117		
	Self Assesment System	.115	.071	.186	1.631	.106	.714	1.401
	Sanksi Perpajakan	.064	.062	.107	1.036	.303	.878	1.138
	Kualitas Pelayanan	.100	.078	.149	1.294	.199	.703	1.423

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber : Output SPSS 25

Berdasarkan hasil uji nilai sign lebih besar dari > 0,05. Pada variabel *Self Assesment System* (X1) sebesar 0,106, Sanksi Perpajakan (X2) sebesar 0,064, dan Kualitas Pelayanan (X3) sebesar 0,199. Hal ini berarti tidak ada gejala heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga dapat dikatakan layak untuk dijadikan sebagai alat prediksi hubungan antara *Self Assesment System*, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi





B. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen. Berdasarkan tanggapan dasar yang telah dikemukakan oleh peneliti, dan didasari dengan pengertian hipotesis diatas maka dapat ditarik rumusnya seperti dibawah ini .

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.485	.815		8.712	.000		
	Self Assesment System	.156	.027	.351	2.744	.000	.875	1.143
	Sanksi Perpajakan	.109	.035	.218	3.146	.002	.682	1.467
	Kualitas Pelayanan	.203	.038	.365	3.378	.000	.708	1.413

a. Dependent Variable: Y1

Sumber : Data diolah SPSS 25.0

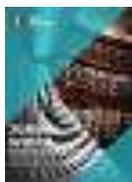
Hasil tersebut dimasukkan kedalam persamaan regresi linier berganda sehingga diketahui persamaan sebagai berikut:

$$Y = 2,485 + 0,156X_1 + 0,109 X_2 + 0,203 X_3$$

Koefisien-koefisien persamaan regresi linier berganda diatas dapat diartikan sebagai berikut :

- 1) Diketahui nilai konstanta sebesar 2,485 menyatakan bahwa apabila semua variabel bebas seperti Self Assesment System, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus dalam keadaan konstanta atau tidak mengalami perubahan (sama dengan nol), maka Kepatuhan Wajib Pajak (Y) adalah sebesar 2,485.
- 2) Nilai koefisien variabel Self Assesment System sebesar 0,156. Nilai koefisien regresi yang positif ini menunjukkan bahwa Self Assesment System berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berarti setiap Self Assesment System sebesar 1 persen maka nilai Self Assesment System akan mengalami kenaikan sebesar 0,156 persen dengan asumsi bahwa variabel-variabel bebas lainnya dianggap konstanta.
- 3) Nilai koefisien variabel Sanksi Perpajakan sebesar 0,109. Nilai koefisien regresi yang positif ini menunjukkan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berarti setiap kenaikan Sanksi Perpajakan sebesar 1 persen maka nilai Sanksi Perpajakan akan mengalami peningkatan sebesar 0,109 persen dengan asumsi bahwa variabel-variabel bebas lainnya dianggap konstanta.
- 4) Nilai koefisien variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,203. Nilai koefisien regresi yang positif ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan. Hal ini berarti setiap kenaikan Kualitas Pelayanan sebesar 1 persen maka nilai Kualitas Pelayanan akan mengalami kenaikan sebesar 0,203 persen dengan asumsi bahwa variabel-variabel bebas lainnya dianggap konstanta.





C. Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (Uji t)

Tabel 6. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.485	.815		8.712	.000		
	Self Assesment System	.156	.027	.351	2.744	.000	.875	1.143
	Sanksi Perpajakan	.109	.035	.218	3.146	.002	.682	1.467
	Kualitas Pelayanan	.203	.038	.365	3.378	.000	.708	1.413

a. Dependent Variable: Y1

Sumber : Data diolah SPSS 25.0

Hasil uji t pada tabel diatas dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Nilai t_{hitung} untuk variabel *Self Assesment System* adalah 2,744 dan t_{tabel} dengan $\alpha = 5\%$ diketahui sebesar 1,98498 dengan demikian t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , nilai signifikan *Self Assesment System* sebesar $0,000 < 0,05$ artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa variabel *Self Assesment System* (X1) ada pengaruh Signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
 - 2) Nilai t_{hitung} untuk variabel Sanksi Perpajakan adalah sebesar 3,146 dan t_{tabel} dengan $\alpha = 5\%$ diketahui sebesar 1,98498 dengan demikian t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , nilai signifikan Sanksi Perpajakan sebesar $0,002 < 0,05$ artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa Variabel Sanksi Perpajakan (X2) ada Pengaruh Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
 - 3) Nilai t_{hitung} untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah 3,378 dan t_{tabel} dengan $\alpha = 5\%$ diketahui sebesar 1,98498 dengan demikian t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , nilai signifikan Kualitas Pelayanan sebesar $0,000 < 0,05$ artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan (X3) ada pengaruh Signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
- 2) Uji Simultan (uji f)

Tabel 7. Hasil Uji Simultan (Uji f)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	48.132	3	16.044	3.927	.000 ^b
	Residual	1660.628	96	17.298		
	Total	1708.760	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Self Assesment System

Sumber : Data diolah SPSS 25.0

Berdasarkan nilai sign untuk pengaruh adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan f_{hitung} 3,927 > nilai f_{table} 2,70. Hal tersebut membuktikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Apabila H_0 ditolak maka *Self Assesment System*, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan wajib Pajak Orang Pribadi.





3) Uji Koefisien Determinasi

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.844 ^a	.713	.697	.98153
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, <i>Self Assesment System</i>				

Sumber : Data diolah SPSS 25.0

Berdasarkan nilai dari *R Square* sebesar 0,713 yang berarti 71,3% dan hal ini menyatakan bahwa variabel *Self Assesment System*, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan sebesar 0,713% untuk mempengaruhi variabel Kepatuhan Wajib Pajak. Selanjutnya selisih $100\% - 0,713\% = 99,28\%$. Hal ini menunjukkan 99,28% tersebut adalah variabel lain yang tidak berkontribusi dalam penelitian ini.

D. Pembahasan

1) Pengaruh *Self Assesment System* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan penelitian yang telah diperoleh mengenai pengaruh *Self Assesment System* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa Nilai thitung untuk variabel *Self Assesment System* 2,744 dan ttabel dengan $\alpha = 5\%$ diketahui sebesar 1,98498 dengan demikian thitung lebih besar dari ttabel, nilai signifikan *Self Assesment System* sebesar $0,000 < 0,05$ artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa variabel *Self Assesment System* (X1) ada pengaruh Signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fika Safitri (2024) dan Amelia Febi Utami (2024) yang menyatakan bahwa *Self Assesment System* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Sehingga dapat disimpulkan kemungkinan penyebab tidak terbuktinya hipotesis ini dikarenakan responden yang mengisi kuesioner dalam penelitian ini masih belum mengetahui sepenuhnya mengenai *self assessment system* dalam perpajakan (secara mendetail), sehingga mereka tidak dapat melaksanakan setiap jenis kewajiban perpajakannya sesuai yang diharapkan

2) Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan penelitian yang telah diperoleh mengenai pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa Nilai thitung untuk variabel Sanksi Perpajakan adalah sebesar 3,146 dan ttabel dengan $\alpha = 5\%$ diketahui sebesar 1,98498 dengan demikian thitung lebih besar dari ttabel, nilai signifikan Sanksi Perpajakan sebesar $0,002 < 0,05$ artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa Variabel Sanksi Perpajakan (X2) ada Pengaruh Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Amelia Febi Utamii, (2024), Ni Putu Gita Suparwati (2024) dan Masyitah Emi, (2024) yang menyatakan bahwa Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi.

Sehingga dapat disimpulkan dengan hasil penelitian dengan melihat besarnya penerimaan pajak yang ada dapat terlihat bahwa wajib pajak yang mengetahui betapa berat sanksi pajak yang ia dapatkan apabila melanggar pajak dan sanksi pajak hanya akan merugikan dirinya sendiri maka, seorang wajib pajak akan lebih taat dalam mematuhi





kewajiban perpajakannya. Terdapatnya sanksi pajak baik berupa denda kecil maupun besar yang diterapkan oleh pemerintah terhadap wajib pajak yang melanggar akan membuat wajib pajak kendaraan bermotor semakin sadar dan patuh akan kewajibannya dalam membayarkan pajak kendaraannya.

3) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan penelitian yang telah diperoleh mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa Nilai thitung untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah 3,378 dan ttabel dengan $\alpha = 5\%$ diketahui sebesar 1,98498 dengan demikian thitung lebih besar dari ttabel, nilai signifikan Kualitas Pelayanan sebesar $0,000 < 0,05$ artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan (X_3) ada pengaruh Signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dyah Purnama Sari, (2024) dan Ach Risal Hidayat (2024) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang pribadi.

Sehingga dapat disimpulkan Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak maka hal tersebut akan mendorong Wajib Pajak untuk patuh dalam membayar pajak. Adanya kinerja pelayanan yang baik dalam bentuk kecepatan dan kemudahan administrasi perpajakan, rasa nyaman dan aman dalam pemberian pelayanan akan membangun sikap patuh dari Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya di bidang perpajakan

4) Pengaruh *Self Assesment System*, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan nilai sign untuk pengaruh adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan $f_{hitung} 3,927 >$ nilai $f_{table} 2,70$. Hal tersebut membuktikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Apabila H_0 ditolak maka *Self Assesment System*, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan nilai dari R^2 sebesar 0,713 yang berarti 71,3% dan hal ini menyatakan bahwa variabel *Self Assesment System*, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan sebesar 0,713% untuk mempengaruhi variabel Kepatuhan Wajib Pajak. Selanjutnya selisih $100\% - 0,713\% = 99,28\%$. Hal ini menunjukkan 99,28% tersebut adalah variabel lain yang tidak berkontribusi dalam penelitian ini.

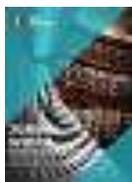
5 Kesimpulan

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan bahwa secara parsial *Self Assesment System* Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Medan Barat
2. Berdasarkan penelitian yang dilakukan bahwa secara parsial Sanksi Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Medan Barat
3. Berdasarkan penelitian yang dilakukan bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan Fisik Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Medan Barat
4. Berdasarkan nilai sign untuk pengaruh adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan $f_{hitung} 3,927 >$ nilai $f_{table} 2,70$. Hal tersebut membuktikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Apabila H_0 ditolak maka *Self Assesment System*, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan wajib Pajak Orang Pribadi.





B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan maka selanjutnya peneliti memberikan saran agar kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait. Berikut merupakan saran yang diberikan oleh peneliti sebagai berikut :

1. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan akuntansi perpajakan, khususnya pengaruh penerapan e-filing, kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan mencari sumber informasi lebih banyak serta menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda.

2. Bagi Pemerintah

Bagi Pemerintah sebaiknya lebih meningkatkan edukasi dan sosialisasi tentang perpajakan kepada public mengenai ketentuan-ketentuan perpajakan yang berlaku di Indonesia. Dengan sosialisasi perpajakan yang baik otomatis akan dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak tentang Perpajakan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti sebaiknya memperluas dan menambah variabel – variabel lain diluar variabel ini sehingga dapat memperoleh hasil yang variative dan memperluas cakupan penelitian tentang persepsi tersebut.

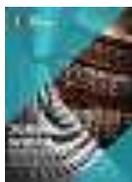
Ucapan Terima Kasih

Saya mengucapkan terima kasih kepada Universitas Potensi Utama yang telah menerima saya menjadi mahasiswa sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan saya sampai selesai. Saya juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh dosen yang mengajar di Universitas Potensi Utama yang telah bersedia membimbing dan mengajar saya sampai saya menggapai gelar sarjana. Dan saya juga berterima kasih kepada staff staff Universitas Potensi Utama yang telah bersedia memberi arahan dan segala informasi yang ada di Universitas Potensi Utama.

Referensi

- [1] Addin Aditya, Yekti Asmoro Kanthi, & Siti Aminah. (2022). Metodologi Penelitian Ilmiah Dalam Disiplin Ilmu Sistem Informasi (Pertama). CV. Andi Offset.
- [2] Buchari Alma. (2018). Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa (Ketiga Belas). CV. Alfabeta.
- [3] Dwikora Harjo. (2019). Perpajakan Indonesia Edisi 2 (Kedua). Mitra Wacana Media.
- [4] Fandy Tjiptono. (2019). Kepuasan Pelanggan Konsep, pengukuran & Strategi. (Pertama). CV. Andi Offset.
- [5] G. Chandra, & Fandy Tjiptono. (2016). Manajemen Kualitas Jasa (Kedua Puluh Satu). CV. Andi Offset.
- [6] Gusman Lesmana. (2021). Bimbingan Konseling (Pertama). KENCANA.
- [7] Haizumah, S. F., & Hayati, N. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kewajiban Moral, dan Tingkat Pendidikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Pamekasan. *Equity Jurnal Akuntansi*, 3(1), 17–29.
- [8] Hantono, H., & Sianturi, R. F. (2022). Pengaruh Pengetahuan pajak, sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak pada UMKM kota Medan. *Owner*, 6(1), 747–758. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i1.628>
- [9] Herlina. (2019). Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS. PT Elex Media Komputindo.
- [10] Imam Ghozali. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10 (Kesepuluh). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.





- [11] Indra Mahardika Putra. (2020). Perpajakan Edisi: Tax Amnesty (Pertama). Anak Hebat Indonesia.
- [12] Indrasari, A., & Khasanah, P. D. A. N. (2020). Apakah Sanksi Administrasi, Pengetahuan Perpajakan Dan Kesadaran Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak? Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing, 7(2), 1–11.
- [13] Indriani, J. D., Kemala, S., Fitria, Nengsih, Y. R., & Yati, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi), 9(2), 421–430.
- [14] Jan Hoesda. (2021). Teori Akuntansi Dalam Hamo=piran Historiogrfs Taksonomis (Pertama). CV. Andi Offset.
- [15] Komunikasi Pemasaran Terpadu. (2017). Donni Juni Priansah (Pertama). CV Pustaka Setia.
- [16] Liberty, Muhammad Ryan Fahlevi, Alfiansyah Imanda Putra, Gugus Khriswahyuni, Eva Khoirunnisa, Era Rayhan, Rahmad, & Anisa. (2023). Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Dari Preferensi Risiko Hingga Dampak) (Pertama). Kolaborasi Pustaka Warga.
- [17] Masyitah, Emi. (2023). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Medan Petisah. *Management Accounting, Islamic Banking and Islamic Economic Journal. Vol. 1 No. 1. Hal 16-37*
- [18] M. Farouq. (2018). Hukum Pajak di Indonesia (Pertama). Penerbit Kencana.
- [19] Mardiasmo. (2019). Perpajakan (Pertama). CV. Andi Offset.
- [20] Martha Rianty N, & Riza Syahputera. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. BALANCE: JURNAL AKUNTANSI DAN BISNIS, 5(1), 13–25. <http://jurnal.um-palembang.ac.id/balance>
- [21] Nurjana Suleman. (2022). Perilaku Penghindaran Pajak Pendekatan Spiritual dan Tingkat Pendidikan (Pertama). Cahaya Arsh Publisher.
- [22] Philip Kotler, & Kevin Lana Keller. (2016). Manajemen Pemasaran edisi 12 (Kedua Belas). PT INDEKS.
- [23] Rianty, M., & Putri, N. K. (2020). Pengantar Perpajakan (Perdana). PT. Awfa Smart Media.
- [24] Sari, S. A., & Ompusunggu, H. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan. Prosiding .
- [25] Silalahi, V. D. T. P., & Asalam, A. G. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi), 6(3).
- [26] Siti Kurnia Rahayu. (2017). Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal) (Pertama). Rekayasa Sains.
- [27] Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (Pertama). CV. Alfabeta.
- [28] V. Wiratna Sujarweni. (2020). Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi (Pertama). Pustaka Baru Press.
- [29] Wahyudi. (2017). Statistika Ekonomi Konsep, Teori, dan Penerapan (Pertama). UB Press.
- [30] Wicaksari, Y., & Wulandari, S. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Akuntansi Dan Manajemen, 16(2), 33–49.
- [31] Widyarti Kusumowardhani. (2021). Seri Manajemen Perpajakan : Penegakan Hukum Pajak (Pertama). Guepedia.

