

Pengaruh Sistem Perpajakan *Self-Assessment*, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak atas Pajak Barang dan Jasatertentu di UPPPD KebayoranBaru

Sufiandi¹, Dian Wahyudin²

^{1,2}Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia
sufiandi0710@gmail.com ¹, zahidah181011@gmail.com ²

* Corresponding author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords

Sistem perpajakan *self assessment*;
Kualitas Pelayanan;
Sanksi perpajakan;
Kepatuhan WP

Sistem perpajakan, self assessmen, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan adalah faktor penting yang membuat kepatuhan wajib pajak lebih meningkat. Hasil observasi dan wawancara menunjukkan kepatuhan wajib pajak PBJT, sistem perpajakan self assessmen, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan di Kantor UPPPD Kecamatan Kebayoran Baru belum optimal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur pengaruh sistem perpajakan self assessmen, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan WP di Kantor Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Kecamatan Kebayoran Baru baik secara parsial maupun simultan. Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian yang bersifat kuantitatif asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak reklame berjumlah 1.327 orang dan sample digunakan sebanyak 133 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil olah data statistik secara deskriptif diambil kesimpulan bahwa pada Kantor UPPPD Kecamatan Kebayoran Baru sistem perpajakan self assessmen dan kualitas pelayanan pegawai berjalan baik, sementara sanksi perpajakan dan kepatuhan WP terkategori sedang. Berdasarkan perhitungan SPSS terbukti bahwa variabel Sistem perpajakan self assessmen (X1), Kualitas pelayanan (X2), Sanksi perpajakan (X3) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP (Y). r square variable sistem perpajakan self assessmen sebesar 0,370 yang berarti bahwa 37% kepatuhan WP pegawai ditentukan oleh Sistem perpajakan self assessmen dan sisanya ditentukan faktor lain. r square variable kualitas pelayanan sebesar 0,613 yang berarti kepatuhan WP ditentukan oleh kualitas pelayanan sebesar 61,3% dan sisanya ditentukan faktor lain. r Square variable sanksi perpajakan sebesar 0,528 yang berarti bahwa 52,8% kepatuhan WP ditentukan oleh sanksi perpajakan dan sisanya ditentukan faktor lain. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai Fhitung sebesar 48,331 sementara Ftabel sebesar 3,07 dengan tingkat signifikansi 0,00 yang lebih kecil daripada probabilitas signifikansi $\alpha=0,005$. Hal ini berarti sistem perpajakan self assessmen, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP dengan sebesar 72,7 sisanya 27,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada studi ini.

This is an open access article under the [BY-NC-SA](#) license.

PENDAHULUAN

Pandemic Covid19 pada Tahun 2019 hingga akhir 2022 yang menerpa Indonesia membawa dampak yang cukup serius, terutama pada sektor ekonomi. Seperti diketahui penyebaran virus yang mengakibatkan kematian massal ini menyebabkan pemerintah melarang kegiatan sosial ekonomi. Akibat dari pelarangan untuk mengadakan kegiatan berkumpulnya orang-orang menyebabkan kegiatan ekonomi menjadi sangat melambat. Kegiatan ekonomi yang melemah tersebut berpengaruh terhadap wajib pajak baik pajak pusat maupun pajak daerah dalam melakukan kewajibannya sebagai wajib pajak.

Menurunnya penerimaan pajak berdampak terjadinya kerugian dalam skala nasional, tentunya berpengaruh terhadap Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Peran pajak begitu penting bagi APBN karena pendapatan terbesar negara pada saat ini berasal dari sektor pajak. Pembangunan dan pemeliharaan fasilitas umum didanai anggaran yang Sebagianbesar dari pajak yang dipungut dari masyarakat.

Masih banyak masyarakat terutama wajib pajak yang tidak patuh dalam menjalankan kewajiban pajaknya meskipun wajib pajak telah menyadari pentingnya pajak bagi negara. Ketidapatuhan yang dimiliki oleh wajib pajak akan berakibat pada penurunan pendapatan negara yang bersumber dari pajak sehingga pembangunan nasional serta pembiayaan negara tidak akan maksimal. Dengan begitu, masyarakat juga akan terkena dampaknya karena ketidapatuhannya dalam melakukan kewajibannya.

Sistem pelayanan yang diberikan oleh aparat perpajakan tidak memuaskan, kurangnya kesadaran dalam membayar pajak dan masih lemahnya sanksi perpajakan yang diberikan oleh pemerintah. Hal tersebut akan menimbulkan pelanggaran peraturan perundang undangan perpajakan dengan cara melakukan penghindaran pembayaran pajak

Faktor lain yang menyebabkan ketidakpatuhan adalah adanya self-assessment system yang telah diterapkan di Indonesia dari yang sebelumnya official assessment system. Self- assessment system merupakan sistem dari pemungutan pajak yang memberikan kebebasan kepada wajib pajak dalam menghitung, melaporkan, dan membayarkan pajaknya. Dengan adanya sistem ini membuat wajib pajak dituntut untuk senantiasa bertanggung jawab terhadap kewajibannya sebagai wajib pajak. Perhitungan, pelaporan, dan pembayaran yang dilakukan secara mandiri oleh wajib pajak mengakibatkan wajib pajak lalai serta menunda tanggung jawab yang harus dibayarkan ke kantor pelayanan pajak (Aryati 2019).

Masih kurangnya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, tidak terlepas dari pengetahuan dan pemahaman pajak itu sendiri. Jika setiap pelaku wajib pajak memiliki pengetahuan dan pemahaman yang memadai tentang peraturan perpajakan, maka bisa dipastikan wajib pajak secara sadar akan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dengan baik dan benar.

Kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan cara meningkatkan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu, penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikankemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kinerja PAD DKI Jakarta tahun 2023 sangat baik yang ditunjukkan dengan kenaikan 7,76% jika dibandingkan tahun sebelumnya. Realisasi PAD DKI Jakarta tercatat Rp49,19 triliun atau 101,46% dari target. PAD DKI Jakarta utamanya dikontribusi oleh Pajak Daerah dengan menyumbangkan 88,54% dari total PAD.

Peningkatan di sektor jasa, perdagangan dan pariwisata tersebut membuat potensi kenaikan pajak daerah yang dikelola Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yaitu Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan yang potensinya cukup besar karena berkaitan dengan kebutuhan manusia akan makanan, akomodasi dan hiburan dimana jumlah penduduk kota Jakarta yang besar yang berdasarkan hasil sensus penduduk sementara Badan Pusat Statistik (BPS) DKI Jakarta tahun 2022 sekitar 10.679.951 jiwa dan jumlah yang lebih besar lagi pada siang hari karena banyaknya penduduk luar Jakarta yang bekerja dan melakukan bisnis di Jakarta. Adapun jumlah Restoran, Hotel dan tempat hiburan di Jakarta sangat banyak jumlahnya.

Pada penagihan pajak pasif, fiskus hanya menerbitkan Surat Tagihan Pajak (STP/STPD), Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB/SKPKDB), Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT/SKPKDBT), SK Pembetulan, SK Keberatan, dan Putusan Banding yang menyebabkan pajak terutang lebih besar. Dalam penagihan pasif, fiskus hanya memberitahukan kepada wajib pajak bahwa terdapat utang pajak. Jika dalam waktu satu bulan sejak diterbitkannya STP/STPD atau surat sejenis, wajib pajak tidak melunasi utang pajaknya, maka fiskus akan melakukan penagihan aktif. dalam penagihan aktif, fiskus bersama juru sita Pajak berperan aktif dalam tindakan sita dan lelang.

Perubahan peraturan perundang-undangan perpajakan mengenai pajak daerah dengan

diterbitkannya Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (HKPD) merubah banyak hal terkait regulasi perpajakan yang diterapkan di daerah provinsi maupun kabupaten/kota seperti kewenangan, nomenklatur, tarif dan lain-lain. Selain itu, berlakunya Undang-Undang HKPD ini sekaligus mencabut peraturan perundang-undangan yang mengatur masalah perpajakan daerah yaitu Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah serta Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Penelitian mengenai pengaruh self-assessment sistem, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi telah banyak dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Walaupun telah dilakukan penelitian oleh beberapa peneliti, masih terdapat perbedaan hasil antara peneliti yang satu dengan peneliti yang lain. Penelitian (Asri 2018) tentang Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kecamatan Rongkop. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi pajak berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian (Artha dan Setiawan 2016) tentang Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Badung Utara. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan WPOP. Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP. Berdasarkan kesimpulan penelitian ini adalah kualitas pelayanan di KPP pratama Badung Utara perlu di pertahankan agar wajib pajak lebih merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan.

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini dibutuhkan data yang bersifat jujur dan tepat sasaran untuk mendukung hasil penelitian. Jenis penelitian ini adalah penelitian kausalitas. Sugiyono (2020:56), yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Penelitian ini akan menguji pengaruh system perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak PBJT di UPPPD Kebayoran Baru.

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah Field Research (penelitian lapangan). Pendekatan penelitian yang penulis gunakan adalah metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variable. Variabel-variabel ini diukur (biasanya dengan instrumen penelitian) sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur statistik (Noor, 2011: 38)

B. Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu berupa tanggapan dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden. Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, data primer diperoleh melalui pertanyaan tertulis dengan menggunakan kuesioner (Sugiyono, 2021:193). Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data melalui beberapa teknik, yaitu 1) Wawancara, 2). Kuisisioner

PEMBAHASAN

1. Analisis Pengaruh Sistem perpajakan (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Koefisien korelasi (r) sebesar 0,608 menunjukkan hubungan yang kuat antara Sistem perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak wajib pajak. Nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,370 atau 37% Kepatuhan Wajib Pajak wajib Pajak, ditentukan oleh Sistem perpajakan dan sisanya ditentukan faktor lain. Kemudian pengaruh Sistem perpajakan yang signifikan dan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak wajib pajak pun ditampakan dengan hasil persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1$$

$$Y = 28,388 + 0,607 X_1$$

Dari persamaan regresi tersebut di atas dapat diketahui koefisien regresi (b_1) sebesar 0,607. Hal ini menunjukkan besarnya pengaruh Sistem perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak wajib pajak. Karena pengaruh tersebut bersifat positif, maka apabila variabel Sistem perpajakan (X_1) mengalami peningkatan, peningkatan tersebut akan diimbangi pula dengan peningkatan pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak wajib pajak.

Dengan melihat hasil dari model persamaan regresi di atas, maka artinya hasil uji sangat signifikan; dari nilai koefisien regresi untuk variabel Sistem perpajakan yang menggunakan Uji t , dimana t hitung yang diperoleh sebesar 8,775 sedangkan t tabel yaitu sebesar 1,978 maka hasil ini menunjukkan pengaruh variabel Sistem perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Wajib Pajaksangat signifikan.

Dengan demikian hipotesis ini adalah menolak H_0 dan menerima H_1 , artinya nilai koefisien regresi dan variabel Sistem perpajakan mempunyai persamaan regresi tidak sama dengan nol. Sehingga dengan demikian variabel Sistem perpajakan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak wajib pajak.

2. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Wajib Pajak (Y)

Koefisien korelasi (r) sebesar 0,783 menunjukkan hubungan yang kuat antara Kualitas Pelayanan dengan Kepatuhan Wajib Pajak wajib pajak. Nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,613 atau 61,3% Kepatuhan Wajib Pajak Wajib Pajak, ditentukan oleh Kualitas Pelayanan dan sisanya ditentukan faktor lain. Kemudian pengaruh Kualitas Pelayanan yang signifikan dan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak wajib pajak pun ditampakan dengan hasil persamaan regresinyasebagai berikut:

$$Y = a + b_2 X_2$$

$$Y = 4,172 + 0,798 X_2$$

Dari persamaan regresi tersebut di atas dapat diketahui koefisien regresi (b_2) sebesar 0,798. Hal ini menunjukkan besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak wajib pajak. Karena pengaruh tersebut bersifat positif, maka apabila variabel Kualitas Pelayanan (X_2) mengalami peningkatan, peningkatan tersebut akan diimbangi pula dengan peningkatan pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak wajib pajak.

Selanjutnya terlihat pengaruh variabel bebas X_2 terhadap Variabel Y adalah dengan membandingkan t hitung dengan t tabel. Kriterianya adalah apabila t hitung $>$ t tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan sebaliknya apabila t hitung $<$ t tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dengan melihat hasil dari model persamaan regresi di atas, maka artinya hasil uji sangat signifikan; dari nilai koefisien regresi untuk variabel Kualitas Pelayanan yang menggunakan Uji t , dimana t hitung yang diperoleh sebesar 12,456 sedangkan t tabel yaitu sebesar 1,978 maka hasil ini menunjukkan pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Wajib Pajak sangat signifikan.

Dengan demikian hipotesis ini adalah menolak H_0 dan menerima H_1 , artinya nilai koefisien regresi dan variabel Kualitas Pelayanan mempunyai persamaan regresi tidak sama dengan nol. Sehingga dengan demikian variabel Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak wajib pajak.

3. Analisis Pengaruh Sanksi perpajakan (X_3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Wajib Pajak (Y)

Koefisien korelasi (r) sebesar 0,727 menunjukkan hubungan yang kuat antara sanksi perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak wajib pajak. Nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,528 atau 52,8% Kepatuhan Wajib Pajak Wajib Pajak, ditentukan oleh Sanksi perpajakan dan sisanya ditentukan faktor lain. Kemudian pengaruh sanksi perpajakan yang signifikan dan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak wajib pajak pun ditampakan dengan hasil persamaan regresinyasebagai berikut:

$$Y = a + b_3 X_3$$

$$Y = 34,359 + 0,602 X_3$$

Dari persamaan regresi tersebut di atas dapat diketahui koefisien regresi (b_3) sebesar 0,453. Hal ini menunjukkan besarnya pengaruh Sanksi perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak wajib pajak. Karena pengaruh tersebut bersifat positif, maka apabila variabel Sanksi perpajakan (X_3) mengalami peningkatan, peningkatan tersebut akan diimbangi pula dengan peningkatan pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak wajib pajak.

Selanjutnya terlihat pengaruh variabel bebas X_2 terhadap Variabel Y adalah dengan membandingkan t hitung dengan t tabel. Kriterianya adalah apabila t hitung $>$ t tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan sebaliknya apabila t hitung $<$ t tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dengan melihat hasil dari model persamaan regresi di atas, maka artinya hasil uji sangat signifikan; dari nilai koefisien regresi untuk variabel Sanksi perpajakan yang menggunakan Uji t , dimana t hitung yang diperoleh sebesar 12,104 sedangkan t tabel yaitu sebesar 1,978 maka hasil ini menunjukkan pengaruh variabel Sanksi perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Wajib Pajak sangat signifikan.

Dengan demikian hipotesis ini adalah menolak H_0 dan menerima H_1 , artinya nilai koefisien regresi dan variabel Sanksi perpajakan mempunyai persamaan regresi tidak sama dengan nol. Sehingga dengan demikian variabel Sanksi perpajakan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak wajib pajak.

4. Analisis Pengaruh variabel Sistem perpajakan (X_1), X_2 dan (X_3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Wajib Pajak (Y)

Hubungan dan pengaruh yang terbentuk oleh variabel X_1 , X_2 dan X_3 terhadap Kepatuhan Wajib Pajak wajib pajak (Y) terlihat dari koefisien korelasi (r) sebesar 0,727 yang menunjukkan hubungan yang kuat antara variabel bebas (X_1 , X_2 dan X_3) dengan variabel terikat (Y). Kemudian nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,529 atau 52,9% Kepatuhan Wajib Pajak Wajib Pajak ditentukan secara bersama oleh variabel Sistem perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi perpajakan, sedangkan sisanya ditentukan oleh faktor lain. Adapun persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 44,640 + 0,439X_1 + 0,588X_2 + 0,233X_3$$

dimana:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak wajib pajak

X_1 = Sistem perpajakan

X_2 = Kualitas Pelayanan X_3 = Sanksi perpajakan

Kemudian F hitung digunakan untuk menguji apakah model persamaan $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$ yang diajukan diterima atau tidak.

Caranya dengan membandingkan F hitung dengan F tabel. Jika F hitung $>$ F tabel maka model persamaan di atas dapat diterima.

F hitung adalah sebesar 48,331 dan F tabel adalah sebesar 3,07 (dari Tabel F) maka model persamaan $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$ yang digunakan dapat diterima atau dengan melihat probabilitasnya adalah $0,00 < 0,05$ sehingga signifikan, maka dapat disimpulkan bahwa model persamaan $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$ yang digunakan dapat diterima.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel sistem perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak wajib pajak.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan:

1. Sistem Perpajakan Self Assessment sudah dilaksanakan UPPPD Kebayoran Baru dalam kategori sedang. Koefisien korelasi (r) sebesar 0,608 menunjukkan hubungan yang kuat antara Sistem

- Perpajakan Self Assessmen dengan kepatuhan wajib pajak. Nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,370 atau 37% Kepatuhan Wajib Pajak, dipengaruhi oleh Sistem Perpajakan Self Assessmen dan sisanya ditentukan faktor lain. Nilai thitung yang diperoleh yaitu sebesar 8,775 sedangkan ttabel yaitu sebesar 1,978. Maka thitung > ttabel, hasil ini menunjukkan pengaruh variabel Sistem perpajakan self assessmen terhadap kepatuhan wajib pajak adalah signifikan
2. Kualitas pelayanan di UPPPD Kebayoran Baru sudah terlaksana dengan baik. Koefisien korelasi (r) sebesar 0,783 menunjukkan hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak. Nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,613 atau 61,3% Kepatuhan Wajib Pajak, ditentukan oleh kualitas pelayanan dan sisanya ditentukan faktor lain. Nilai thitung yang diperoleh yaitu sebesar 12,456. Maka ttabel yaitu sebesar 1,978. Sehingga thitung > ttabel, hasil ini menunjukkan pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah signifikan.
 3. Sanksi perpajakan yang dimiliki wajib pajak sudah sangat baik. Koefisien korelasi (r) sebesar 0,727 menunjukkan hubungan yang kuat antara sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Nilai koefisiendeterminasi (r^2) sebesar 0,528 atau 52,8% Kepatuhan Wajib Pajak, ditentukan oleh sanksi perpajakan pajak dan sisanya ditentukan faktor lain. nilai thitung yang diperoleh yaitu sebesar 12,104 sedangkan ttabel yaitu sebesar 1,978. Maka thitung > ttabel, hasil ini menunjukkan pengaruh variabel sanksi perpajakan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah signifikan.
 4. . Kepatuhan wajib pajak di UPPPD Kebayoran Baru tergolong sedang. Hubungan dan pengaruh yang terbentuk oleh variabel Sistem perpajakan self assessmen (X_1), Kualitas pelayanan (X_2) dan Sanksi perpajakan Pajak (X_3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar terlihat dari koefisien korelasi (r) sebesar 0,727 yang menunjukkan hubungan yang kuat antara variabel bebas (X_1 , X_2 dan X_3) dengan variabel terikat (Y). kemudian nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,529 atau 52,9% Kepatuhan Wajib Pajak ditentukan secara bersama oleh variabel Sistem perpajakan self assessmen, F hitung = 48,331 dan F tabel adalah = 3,07 (dari F tabel) sehingga F hitung > F tabel, maka model persamaan $Y=a+b_1X_1+b_2X_2$ yang digunakan dapat diterima sehingga signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. 2018. Servqual: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, vol. 64 No, 1, pp. 12.
- A.Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12- 37.
- Amalia, Nailul Ilmi. 2018. Pengaruh Self-Assessment System Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jember. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Jember Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
- Annaas, Aqsha P.D.J. dan Dini Widyawati. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi: Volume 7, Nomor 7, Juli 2018*
- Artiningsih. 2013. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Badan dan Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Sleman". Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta
- Budhiarta, Iwan dan Muttaqin, 2019. Model HSQ-Metrix: Untuk Pengukuran Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Rumah Sakit di Banda Aceh. Aceh: CV. Penerbit Qiara Media
- Devano, Sony dan Siti Kurnia Rahayu, 2006. *Perpajakan : Konsep Teori, dan Isu*, Kencana, Jakarta.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Handayani, Desi. 2007. Analisis Hubungan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pekanbaru Senapelan. *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis*

- Jatmiko, Agus. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang. Universitas Diponegoro: Tesis Megister Akuntansi.
- Khoiroh, Nadwatul. 2017. Pengaruh sanksi, sosialisasi, dan pendapatan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi bangunan didesa Gandaria. Skripsi UIN Syarif Hidayatullah
- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. 2011. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depansar Timur. Jurnal Akuntansi dan Bisnis, Volume2.
- Prameswari, Sofie Indah 2021. Pengaruh Pelaksanaan Self-Assessment System, Pengetahuan Pajak dan Transparansi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Di Kabupaten Blora. Skripsi. Jurusan Akuntansi Fakultas Bisnis Dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia Yogyakarta
- Ratriana, Dyah Safri, 2013, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Yogyakarta), Skripsi, Universitas Diponegoro.
- Subekti, Khalisah Visiana dan Yuliana. 2024. Tax Knowledge, Taxpayer Awareness and Tax Service Quality on Taxpayer Compliance Moderated by Tax Sanctions. Owner: Accounting Research & Journal. Volume 8 Nomor 1, Januari 2024 e –ISSN: 2548-9224| p–ISSN: 2548- 7507
- William Parsaulian. 2018, Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Restoran di UPPRD Kebayoran Baru Jakarta Selatan). Skripsi. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
- Yulianto, W. 2018. Pengaruh Jumlah Tagihan Dan Jumlah Objek Yang Dibayar Terhadap Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2) di Kabupaten Gunungkidul. Jurnal Ekobis Dewantara. Vol. 1 No. 3