

PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN PENGETAHUAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Riri Febriani¹, R. Septian Armel², Nur Fitriana³
rfebriani244@gmail.com¹, septianarmel@umri.ac.id², nurfitri@umri.ac.id³
Universitas Muhammadiyah Riau

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode penerikan sampel menggunakan metode purposive sampling. Sampel yang digunakan sebanyak 400 wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Pekanbaru Tampan. Sumber data yang digunakan adalah data primer berupa kuesioner. Analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

This study aims to identify and analyze the effect of tax sanctions, service quality, and taxpayer knowledge on taxpayer compliance. This research is quantitative in nature, using a purposive sampling method for sample selection. The sample consists of 400 taxpayers registered at KPP Pratama Pekanbaru Tampan. The primary data source used is a questionnaire. Data analysis was conducted using SPSS version 26. The results of the study indicate that tax sanctions, service quality, and taxpayer knowledge have a positive effect on taxpayer compliance.

Keywords: Tax Sanctions, Service Quality, Taxpayer Knowledge, Taxpayer Compliance.

PENDAHUAN

Pajak adalah sumber pendapatan utama bagi Indonesia. Pajak merupakan iuran wajib yang dibayarkan oleh rakyat kepada negara. Pajak dapat digunakan untuk kepentingan negara dan masyarakat umum. Salah satu upaya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk meningkatkan penerimaan pajak dengan memantau kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban pajaknya. Kepatuhan wajib pajak dapat diketahui dengan wajib pajak yang memenuhi persyaratan pendaftaran dan menyelesaikan pengembalian SPT.

Kepatuhan wajib pajak sangat penting bagi negara dalam menjaga sumber pendapatan negara. Salah satu strategi pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pendapatan adalah melalui pajak. Tujuan dari pajak adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan memperbaiki dan meningkatkan sarana publik (Yoshi, dkk, 2020). Kriteria kepatuhan wajib pajak antara lain penyampaian SPT sesuai jadwal, perhitungan pajak yang akurat dan jujur. Serta mematuhi kriteria lain yang ditetapkan dalam undang-undang perpajakan.

Salah satu KPP di Pekanbaru yang juga mengalami penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak adalah KPP Pratama Pekanbaru Tampan. Jumlah wajib pajak yang terdaftar di KPP ini mengalami fluktuasi seperti yang ditunjukkan dalam data dibawah ini.

**Tabel 1 Jumlah SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi
Tahun 2018-2022**

Tahun	WP yang	SPT yang	Persentase
-------	---------	----------	------------

	terdaftar	diterima	penerimaan SPT
2018	66.449	61.728	92,90%
2019	81.699	56.906	69,65%
2020	70.001	57.677	82,32%
2021	82.550	58.677	71,08%
2022	89.530	59.011	65,91%

Sumber: KPP Pratama Pekanbaru Tampan

Berdasarkan tabel 1 terdapat beberapa wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Pekanbaru Tampan belum sepenuhnya melaporkan SPT tahunannya dari tahun 2018 hingga 2022. Dalam hal ini, terdapat perbedaan antara wajib pajak yang terdaftar dan laporan SPT yang diterima, yang mengalami penurunan yang signifikan sebesar 23,25% pada tahun 2019 karena kenaikan wajib pajak yang terdaftar tidak diiringi dengan kenaikan laporan SPT yang diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Wicaksono & dkk, 2018).

Beberapa variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak meliputi sanksi perpajakan yang diberlakukan kepada wajib pajak yang tidak mematuhi peraturan perpajakan, kualitas pelayanan yang baik yang diberikan kepada wajib pajak, dan pengetahuan wajib pajak tentang sistem perpajakan di Indonesia. Beberapa faktor yang bisa mempengaruhi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya.

Pemerintah telah melakukan berbagai upaya untuk mendorong wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Sanksi perpajakan adalah salah satunya. Sanksi perpajakan berfungsi sebagai penghalang bagi wajib pajak untuk tidak melanggar peraturan perpajakan. Artinya, sanksi ini menjamin bahwa peraturan perpajakan akan dipatuhi atau ditaati. Sanksi perpajakan digunakan untuk mendorong wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Tingkat pelanggaran pajak cenderung naik ketika penerapan pajak tidak teratur atau tidak memiliki standar yang jelas, bukan hanya ketika wajib pajak menolak untuk membayar (Rahmawati & Kamil, 2023).

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang sudah mengkaji tentang sanksi perpajakan. Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang berbeda. Penelitian seperti (Rahmawati & Kamil, 2023), (Wicaksono & dkk, 2018), (Chrisita & kurnia, 2022) mengungkapkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian lain seperti (Bahri & Diantimala, 2018) menemukan bahwa sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selain sanksi perpajakan sebagai upaya pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya, kualitas pelayanan juga termasuk dalam upaya pemerintah untuk memperbaiki tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Kualitas pelayanan adalah tingkat, derajat, atau mutu sebuah layanan yang dalam hal ini merupakan pelayanan dalam perpajakan. Jika petugas pajak memberikan layanan yang memuaskan dan wajib pajak merasa puas, maka wajib pajak akan lebih termotivasi untuk memenuhi kewajiban pajaknya (Naibaho, 2020).

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Toniarta & Merkusiwati, 2023), dan (Rahmawati & Rustiyaningsih, 2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian yang dilakukan oleh (As' ari, 2018) yang mana menunjukkan kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pemerintah juga berusaha untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan pengetahuan wajib pajak. Pengetahuan wajib pajak adalah faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena pemahaman tentang perpajakan sangat penting. Proses peningkatan pengetahuan yang insentif yang dilakukan seseorang dan seberapa baik wajib pajak dalam memahami masalah yang ingin diketahui menentukan tingkat pemahaman seseorang. Jadi, untuk memahami perpajakan, wajib pajak harus mengetahui dasar-dasar dan

peraturan pajak yang berlaku (Supriatiningsih & Jamil, 2021). Tanpa pengetahuan yang memadai mengenai perpajakan, wajib pajak akan kesulitan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Oleh karena itu, pemerintah dan lembaga pajak harus berusaha untuk meningkatkan pengetahuan wajib pajak terhadap detail-detail peraturan perpajakan yang berlaku. Dengan demikian, jika wajib pajak mengetahui seluk-beluk perpajakan yang berlaku di Indonesia, mereka akan lebih cenderung untuk mematuhi kewajiban mereka sebagai wajib pajak. Namun, jika pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan kurang, maka mereka akan cenderung enggan untuk mematuhi kewajiban pajaknya.

Hasil penelitian (Apriliani et al., 2023), dan (Mei & Firmansyah, 2022) menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sementara penelitian yang dilakukan oleh (Marilyn et al., 2022) menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Ketika wajib pajak kurang memahami mengenai pajak, mereka akan mengalami kesulitan dalam melakukan kewajiban pajaknya. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

METODELOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif sebagaimana yang dijelaskan oleh (Sugiyono, 2010) yaitu metode penelitian yang didasarkan pada filsafat positif, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan dan pemanfaatan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan.

Populasi dari penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Pekanbaru Tampan dengan total sampel 242.329 wajib pajak orang pribadi. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah Purposive sampling. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 400 responden. Sumber data yang diambil dari penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung oleh responden. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah melalui angket (kuesioner) yang berisi pertanyaan untuk mengumpulkan informasi tentang variabel yang sedang diteliti. Metode yang digunakan untuk menganalisis data penelitian berupa kuesioner dengan menggunakan software SPSS 26 adalah statistic deskriptif, uji kualitas data berupa uji validitas data dan uji reliabilitas data, uji asumsi klasik berupa uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedasitas, analisis regresi linear berganda, uji t, dan koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Statistik Deskriptif

Tabel 2 Hasil Uji Statistik Deskriptif

<i>Descriptive Statistics</i>					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Sanksi Perpajakan	400	14	30	26.59	2.629
Kualitas Pelayanan	400	15	30	25.93	2.292
Pengetahuan Wajib Pajak	400	18	30	27.29	2.053
Kepatuhan Wajib Pajak	400	30	50	43.68	3.095
Valid N (listwise)	400				

sumber: Output SPSS 26 (2024)

Berdasarkan statistik deskriptif yang disajikan diatas, variabel Sanksi Perpajakan memiliki nilai minimum 14 dan nilai maksimum 30, dengan rata-rata 26.59 dan standar deviasinya 2.629. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai minimum 15 dan nilai maksimum 30, dengan rata-rata 25.93 dan standar deviasinya 2.292. Variabel pengetahuan wajib pajak memiliki nilai minimum 18 dan nilai maksimum 30, dengan rata-rata 27.29 dan standar deviasinya 2.053. Variabel kepatuhan wajib pajak memiliki nilai minimum 30 dan nilai maksimum 50, dengan rata-rata 43.68 dan standar deviasinya 3.095. Dari keempat variabel tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai standar deviasi lebih kecil dari nilai mean, hal ini menunjukkan keempat variabel tersebut bersifat homogen dan data tersebar dengan baik.

Uji Validitas Data

Variabel dikatakan valid apabila r hitung lebih besar dari r tabel. Dalam penelitian ini, setiap bagian pertanyaan untuk variabel Sanksi Perpajakan (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), Pengetahuan Wajib Pajak (X_3) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel. Akibatnya, semua variabel ini dianggap valid.

Uji Reliabilitas Data

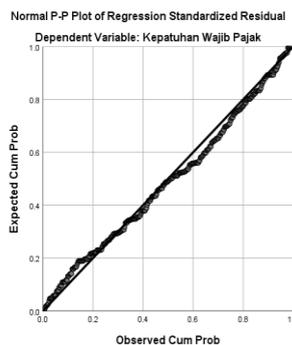
Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas Data

Reliability Statistics		
Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Sanksi Perpajakan	0.787	6
Kualitas Pelayanan	0.720	6
Pengetahuan Wajib Pajak	0.721	6
Kepatuhan Wajib Pajak	0.710	10

Sumber: Output SPSS 26 (2024)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach's alpha*, variabel tersebut dianggap reliabel jika pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk menilai sanksi perpajakan (X_1), kualitas pelayanan (X_2), pengetahuan wajib pajak (X_3) dan kepatuhan wajib pajak (Y) memiliki skor lebih dari 0,60.

Uji Normalitas



Sumber: Output SPSS 26 (2024)

Gambar 1 Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan uji normalitas pada gambar diatas bahwa titik-titik tersebar disekitar garis diagonal. Oleh karena itu meskipun terdapat beberapa titik yang tidak berada tepat pada garis diagonal, uji normalitas tetap dianggap layak untuk digunakan.

Uji Multikolinearitas

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
1 (Constant)	15.154	1.578		9.605	.000		
Sanksi Perpajakan	.490	.062	.416	7.949	.000	.459	2.178
Kualitas Pelayanan	.260	.056	.193	4.612	.000	.721	1.388
Pengetahuan Wajib Pajak	.320	.081	.212	3.972	.000	.441	2.270

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Output SPSS 26 (2024)

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas terdapat dalam tabel *Coefficients* kolom tolerance dan VIF. Dapat dilihat bahwa nilai VIF untuk variabel sanksi perpajakan (X1) sebesar 2.178 dengan tolerance 0.459, nilai VIF untuk variabel kualitas pelayanan (X2) sebesar 1.388 dan tolerance sebesar 0.721, sedangkan nilai VIF pengetahuan wajib pajak (X3) sebesar 2.270 dan tolerance sebesar 0.441. Dengan nilai tolerance yang lebih besar dari 0.10 dan nilai VIF yang lebih kecil dari 10 untuk ketiga variabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada ketiga variabel independen tersebut.

Uji Heteroskedasitas

Tabel 5 Hasil Uji Heteroskedasitas

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
1 (Constant)	2.323	1.026		2.263	.024		
Sanksi Perpajakan	-.027	.040	-.049	-.666	.506	.459	2.178
Kualitas Pelayanan	.054	.037	.086	1.463	.144	.721	1.388
Pengetahuan Wajib Pajak	-.050	.052	-.071	-.946	.345	.441	2.270

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: Output SPSS 26 (2024)

Berdasarkan hasil uji heteroskedasitas diperoleh nilai signifikansi untuk variabel sanksi perpajakan (X1) sebesar 0.506, nilai signifikansi untuk variabel kualitas pelayanan (X2) sebesar 0.144, sedangkan nilai signifikansi untuk variabel pengetahuan wajib pajak (X3) sebesar 0.345. Dengan nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 untuk ketiga variabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedasitas pada ketiga variabel bebas tersebut.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.154	1.578		9.605	.000
Sanksi Perpajakan	.490	.062	.416	7.949	.000
Kualitas Pelayanan	.260	.056	.193	4.612	.000
Pengetahuan Wajib Pajak	.320	.081	.212	3.972	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Output SPSS 26 (2024)

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, dalam kolom *Unstandardized Coefficients* bagian B ditemukan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 15.154 + 0.490X_1 + 0.260X_2 + 0.320X_3$$

Dari persamaan regresi linear berganda tersebut, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dalam persamaan regresi linear berganda dalam tabel tersebut, terlihat bahwa nilai konstanta (α) adalah 15.154 yang artinya jika nilai sanksi perpajakan (X_1), kualitas pelayanan (X_2), pengetahuan wajib pajak (X_3) tidak ada atau = 0 atau dianggap konstan, maka kepatuhan wajib pajak (Y) akan memiliki nilai 15.154.
2. Variabel sanksi perpajakan (X_1) bernilai positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dalam pelaporan SPT, dengan koefisien sebesar 0.490. Ini menunjukkan bahwa jika terjadi peningkatan sebesar 1% pada variabel sanksi perpajakan, maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat sebesar 0.490.
3. Variabel kualitas pelayanan (X_2) bernilai positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dalam pelaporan SPT, dengan koefisien sebesar 0.260. Ini menunjukkan bahwa jika terjadi peningkatan sebesar 1% pada variabel kualitas pelayanan maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat sebesar 0.260.
4. Variabel pengetahuan wajib pajak (X_3) bernilai positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dalam pelaporan SPT, dengan koefisien sebesar 0.320. Ini menunjukkan bahwa jika terjadi peningkatan sebesar 1% pada variabel pengetahuan wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat sebesar 0.320.

Uji t

Tabel 7 Hasil Uji t

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.154	1.578		9.605	.000
Sanksi Perpajakan	.490	.062	.416	7.949	.000
Kualitas Pelayanan	.260	.056	.193	4.612	.000
Pengetahuan Wajib Pajak	.320	.081	.212	3.972	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Output SPSS 26(2024)

Dikarena penelitian ini melakukan uji dua arah dengan tingkat signifikan (α) sebesar 0.05 (sehingga nilai $\alpha/2$ adalah 0.025) dan df ($n = 400, k=3, df = n-k-1 = 400-3-1 = 396$) maka nilai t tabel yang digunakan adalah 1.645. Dari tabel uji t tersebut, dapat diperoleh sebagai berikut:

1. Variabel sanksi perpajakan (X_1)
Berdasarkan hasil uji t dapat dilihat nilai t hitung adalah 7.949 sedangkan nilai t tabel adalah 1.645. Karena nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 yang lebih kecil dari 0.05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas sanksi perpajakan (X_1) secara parsial berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y).
2. Variabel kualitas pelayanan (X_2)
Berdasarkan hasil uji t dapat dilihat nilai t hitung adalah 4.612 sedangkan nilai t tabel adalah 1.645. Karena nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 yang lebih kecil dari 0.05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_2) secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).
3. Variabel pengetahuan wajib pajak (X_3)
Berdasarkan hasil uji t dapat dilihat nilai t hitung adalah 3.972 sedangkan nilai t tabel adalah 1.645. Karena nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 yang lebih kecil dari 0.05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pengetahuan wajib pajak (X_3) secara parsial berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y).

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 8 Hasil Koefisien Determinasi

<i>Model Summary</i>				
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.708 ^a	.501	.497	2.194

a. Predictors: (Constant), Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan

Sumber: Output SPSS 26 (2024)

Berdasarkan hasil koefisien determinasi pada nilai *R Square* sebesar 0.501, dapat disimpulkan bahwa uji koefisien determinasi mengindikasikan bahwa variabel independen sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan pengetahuan wajib pajak memiliki dampak sebesar 50.1% terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel lain di luar model, seperti sosialisasi perpajakan, motivasi, kesadaran, dan lain sebagainya, memberikan pengaruh sebesar 49.9%.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis pertama, seperti yang ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar 7.949, yang lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1.645, dan nilai sig. 0.000, lebih kecil dari 0.05, menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan memiliki pengaruh

terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan yang tegas dapat menciptakan ketakutan pada wajib pajak terhadap sanksi, yang kemudian mendorong mereka mematuhi kewajiban pajaknya. Sanksi perpajakan dapat berupa sanksi administrasi atau pidana menurut peraturan yang berlaku. Hasil ini sejalan dengan Theory of Planned Behavior (TPB), yang mengatakan bahwa wajib pajak memiliki keyakinan atau perilaku yang taat pajak dan adanya sanksi perpajakan yang mendorong mereka untuk melakukannya.

Dengan adanya sanksi perpajakan yang memegang peran penting dalam menentukan tinggi rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Chrisita & kurnia, 2022) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari hasil pengujian hipotesis kedua, dapat disimpulkan dari nilai t hitung 4.612 atau lebih besar dari t tabel 1.645 dan nilai sig 0.000 atau lebih kecil dari 0.05, yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Ini menunjukkan bahwa petugas pajak memberikan layanan yang lebih baik, seperti penyediaan fasilitas yang memudahkan wajib pajak, penggunaan sistem informasi dan teknologi baru, dan pengadaan fasilitas. Yang dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dan berdampak pada kepatuhan wajib pajak.

Hasil ini sesuai dengan Theory of Planned Behavior (TPB), yang menyatakan bahwa wajib pajak akan lebih mudah jika mereka menerima layanan berkualitas tinggi. Pelayanan yang baik membantu wajib pajak dalam menghadapi kesulitan atau masalah, meningkatkan pemahaman mereka tentang kewajiban pajaknya. Penelitian sebelumnya (Toniarta & Merkusiwati, 2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga, menunjukkan bahwa variabel pengetahuan wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Ini terlihat dari nilai t hitung sebesar 3.972 yang lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1.645, dan nilai sig. 0.000 lebih kecil dari 0.05 yang menunjukkan bahwa jika wajib pajak memahami pajak dengan baik, hal ini akan memiliki dampak pada terpenuhinya seluruh kewajiban pajak yang harus dipenuhi oleh wajib pajak tersebut.

Hasil ini sesuai dengan Theory of Planned Behavior (TPB) yang mana wajib pajak sudah memiliki pengetahuan tentang peraturan perpajakan yang diberikan oleh KPP setempat karena dengan rutin melakukan penyuluhan perpajakan yang diberikan akan meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai sistem perpajakan dan keuntungan yang diperoleh, sehingga wajib pajak memahami betapa pentingnya mematuhi kewajiban perpajakan (Chrisita & kurnia, 2022). Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu (Mei & Firmansyah, 2022) menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan mengenai pengaruh sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, maka dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan pengetahuan wajib pajak memiliki

bepengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini juga memiliki beberapa keterbatasan yang dapat dijadikan pertimbangan untuk perbaikan oleh peneliti selanjutnya. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah; terbatasnya jumlah variable yang digunakan, yakni hanya menggunakan tiga variabel yaitu sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan pengetahuan wajib pajak. Yang mana terdapat nilai R Square sebesar 0.501 atau 50.1% yang mengindikasikan pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak, sekitar 49.9 % sisanya dijelaskan oleh factor-faktor lain diluar model seperti sosialisasi perpajakan, kesadaran, motivasi, dan lain sebagainya; Metode pengumpulan data dalam penelitian ini melalui kuesioner, yang mana mungkin jawaban responden tidak sepenuhnya mencerminkan kondisi sebenarnya, yang dapat berdampak pada data yang dikumpulkan; selain itu, penelitian hanya dilakukan di KPP Pratama Pekanbaru Tampan, dengan sampel yang diambil terdiri dari wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Pekanbaru Tampan.

Berdasarkan keterbatasan penelitian yang telah disebutkan sebelumnya, ada beberapa saran yang dapat diberikan, antara lain, bahwa variabel tambahan yang belum dijelaskan dalam penelitian ini harus dimasukkan ke dalam penelitian selanjutnya. Untuk menemukan variabel tambahan yang bisa memperbaiki tingkat kepatuhan wajib pajak, seperti kesadaran, motivasi sosialisasi perpajakan, dan sebagainya; Dalam hal data, disarankan agar penelitian berikutnya mempertimbangkan penggunaan metode wawancara langsung dengan responden untuk memastikan data lebih valid dan kesesuaian dengan realita responden; mengenai lokasi penelitian, disarankan agar peneliti selanjutnya memperluas cakupan lokasi penelitian, misalnya dengan melakukan penelitian di KPP yang ada di wilayah Pekanbaru, untuk menghindari hasil yang serupa.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). *The Theory of Planned Behavior. Organizational Behavior and Human Decision Process*.
- Apriliani, N. L. P. L., Mahaputra, I. N. K. A., & Suwandewi, P. A. M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pengetahuan, Sosialisasi, Ketegasan Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendapatan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP. Pratama Badung Utara. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 5(1), 75–87.
- As' ari, N. G. (2018). pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(6), 64–76.
- Bahri, S., & Diantimala, Y. (2018). 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*, 2.
- Cahyani, L. P. G., & Noviari, N. (2019). Pengaruh tarif pajak, pemahaman perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. *E-Jurnal Akuntansi*, 26(3), 1885–1911.
- Chrisita, L., & kurnia. (2022). *PENGARUH PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK*.
- Gunadi. (2013). *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan. Jakarta: Bee Media Indonesia. In Pemeriksaan Pajak. Jakarta: PT Elex Media Komputindo. Ilyas, B Hukum Pajak Teori J. Supranto. Jakarta: Erlangga. Kurnia Rahayu*.
- Kartikasari, N., & Yadnyana, I. K. (2020). Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak

- Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan WPOP Sektor UMKM. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(4), 925–936.
- Mardiasmo, M. B. A. (2016). *PERPAJAKAN–Edisi Terbaru*. Penerbit Andi.
- Marilyn, M., Firmansyah, A., & Trisnawati, E. (2022). Peran moderasi teknologi informasi dalam hubungan antara pengetahuan pajak, sanksi pajak dan kepatuhan pajak. *JURNAL PAJAK INDONESIA (Indonesian Tax Review)*, 6(1), 143–151.
- Mei, M., & Firmansyah, A. (2022). Kepatuhan Wajib Pajak Dari Sudut Pandang Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak: Pemoderasi Preferensi Risiko. *E-JURNAL AKUNTANSI*, 32. <https://doi.org/10.24843/EJA.2022.v>
- Naibaho, F. A. (2020). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating Pada KPP Pratama Medan Belawan*.
- Pranadata, I., & Putu, G. (2014). *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Pelaksanaan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu*. Skripsi. Untuk program studi S-1 Akuntansi Universitas Brawijaya Malang.
- Rahmawati, D., & Rustiyansih, S. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN, BIAYA KEPATUHAN PAJAK, PENERAPAN E-FILLING, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK. *JRMA | Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi*, 9(3). <https://doi.org/10.33508/jrma.v9i3.1066>
- Rahmawati, R., & Kamil, I. (2023). *Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Layanan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. <https://lenteranusa.id/>
- 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), 199–208.
- Toniarta, I. N., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2023). Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah, Tarif Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(5), 4955–4967.
- Wicaksono, R. A., & dkk. (2018). PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN PENGETAHUAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK. *E-Proceeding of Management*, 5, 820–827.