



Navigating Tax Compliance: The Interplay of Self-Assessment, Service Quality, and Sanctions Among Individual Taxpayers

Menelusuri Kepatuhan Pajak: Interaksi antara Penilaian Sendiri, Kualitas Layanan, dan Sanksi di Antara Wajib Pajak Orang Pribadi

Hendro Paulus

Universitas Mercu Buana Jakarta
55524110019@student.mercubuana.ac.id

ARTICLE INFO		ABSTRACT
<i>Article history: Tanggal Masuk</i> 27 April 2024 <i>Revisi Diterima</i> 21 September 2024 <i>Tanggal Diterima</i> 24 September 2024 <i>Tersedia Online</i> 31 Maret 2025 Keywords: Self Assessment System, Service Quality, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance		<i>This study aims to analyze the effect of the self-assessment system, service quality, and tax sanctions on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo. A quantitative approach was used by distributing questionnaires to 100 respondents selected through simple random sampling technique. The data were analyzed using the Structural Equation Modeling (SEM) method based on Partial Least Square (PLS) through the SmartPLS Version 4.0 application. The results showed that the self-assessment system and service quality had a positive and significant effect on taxpayer compliance. In contrast, tax sanctions have no significant effect, which indicates the weak implementation of sanctions in the field. This finding supports the Theory of Planned Behavior (TPB) framework, where attitudes, subjective norms, and perceptions of behavioral control are formed more strongly through good systems and services, not through the threat of sanctions alone.</i>
Kata Kunci:	Self Assessment System, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak	ABSTRAK Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sistem self-assessment, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta

Pasar Rebo. Pendekatan kuantitatif digunakan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang dipilih melalui teknik simple random sampling. Data dianalisis menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS) melalui aplikasi SmartPLS Versi 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa self-assessment system dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sebaliknya, sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan, yang mengindikasikan lemahnya implementasi sanksi di lapangan. Temuan ini mendukung kerangka Theory of Planned Behavior (TPB), di mana sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku terbentuk lebih kuat melalui sistem dan pelayanan yang baik, bukan melalui ancaman sanksi semata.

Berkala Akuntansi dan Keuangan Indonesia p-ISSN: 2459-9581; e-ISSN 2460-4496

DOI: 10.20473/baki.v10i1.67343

Open access under Creative Common Attribution-Non Commercial-Share A like 4.0 International Licence

(CC-BY-NC-SA) 

1. Pendahuluan

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai berbagai pengeluaran publik dan mendukung jalannya pembangunan nasional. Sebagaimana dikemukakan oleh Pahala (2020:03), pajak adalah pungutan yang bersifat wajib berdasarkan undang-undang, bersifat memaksa, dan tidak memberikan imbalan langsung kepada pembayar pajak. Dalam konteks Indonesia, kontribusi pajak sangat signifikan, yaitu mencapai sekitar 71% dari total penerimaan negara dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tahun 2021 (Kemenkeu, 2021). Namun, meskipun memiliki peran vital, tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih tergolong rendah.

Menteri Keuangan Republik Indonesia, Sri Mulyani Indrawati, secara tegas menyuarakan kekhawatiran terhadap rendahnya kesadaran pajak masyarakat. Salah satu penyebabnya adalah masih kuatnya persepsi negatif masyarakat terhadap pajak yang dikaitkan dengan sejarah kolonialisme atau pandangan bahwa mereka tidak memperoleh manfaat langsung dari pembayaran pajak. Akibatnya, semangat dan kesadaran masyarakat untuk melaksanakan kewajiban perpajakan menjadi lemah. Hal ini tercermin dari rasio pajak (tax ratio) Indonesia yang hanya mencapai 10,7% pada tahun 2019 dan bahkan menurun drastis menjadi sekitar 8% pada tahun 2020, seiring dengan pemberian berbagai insentif dan relaksasi selama masa pandemi (Kemenkeu, 2021).

Kondisi ini menandakan perlunya perbaikan fundamental dalam sistem pemungutan pajak, salah satunya melalui optimalisasi sistem *Self Assessment*. Sistem ini menekankan kepercayaan negara terhadap wajib pajak untuk secara sukarela menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri kewajibannya. Namun, keberhasilan sistem ini sangat tergantung pada tingkat kesadaran, pemahaman, dan integritas wajib pajak, serta didukung oleh pelayanan fiskus yang berkualitas dan sanksi perpajakan yang tegas namun adil.

Untuk menilai efektivitas sistem perpajakan serta tingkat kepatuhan Wajib Pajak (WP) Orang Pribadi di Indonesia, diperlukan analisis berbasis data historis yang menunjukkan perkembangan jumlah WP terdaftar, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, serta rasio kepatuhan pelaporan. Informasi ini penting untuk mengevaluasi dampak dari kebijakan perpajakan, efektivitas layanan yang diberikan oleh otoritas pajak, serta respon masyarakat terhadap kewajiban perpajakannya. Tabel 1 berikut menyajikan data perkembangan jumlah WP terdaftar, pelaporan SPT Tahunan, dan rasio kepatuhan dari tahun 2019 hingga 2023.

Tabel 1
Rasio Kepatuhan Pajak

Tahun	WP Terdaftar	Pelaporan SPT OP	Rasio
2019	16.201.534	11.697.090	72,20%
2020	16.862.466	12.430.688	73,72%
2021	17.524.294	13.863.378	79,11%
2022	17.350.334	14.964.085	86,25%
2023	19.002.585	18.761.252	98,73%

Sumber: Lakin DJP diolah, 2025

Berdasarkan data dalam Tabel 1, terjadi perkembangan signifikan dalam jumlah Wajib Pajak (WP) Orang Pribadi terdaftar, pelaporan SPT Tahunan, dan rasio kepatuhan pelaporan SPT dari tahun 2019 hingga 2023. Jumlah WP meningkat dari 16,2 juta pada 2019 menjadi 19 juta pada 2023, diikuti oleh lonjakan pelaporan SPT Tahunan dari 11,6 juta menjadi 18,7 juta. Rasio kepatuhan juga menunjukkan tren positif, naik dari 72,20% menjadi 98,73%, yang hampir mencerminkan kepatuhan penuh. Peningkatan ini mencerminkan perbaikan sistem administrasi perpajakan melalui digitalisasi dan kemudahan pelaporan, serta meningkatnya kesadaran masyarakat akan kewajiban pajak, sehingga mendukung optimalisasi pendapatan negara dan memperkuat sistem perpajakan nasional.

Fenomena lainnya yang diangkat dalam artikel *“Bukan Sekadar 1.119 Wajib Pajak”* (Direktorat Jenderal Pajak, 2023) mengungkapkan bahwa meskipun pemerintah telah menerapkan tarif PPh progresif tertinggi sebesar 35% untuk individu dengan penghasilan di atas Rp5 miliar per tahun, kebijakan ini hanya menyasar sekitar 1.119 wajib pajak atau 0,03% dari total WP non-karyawan. Ironisnya, kelompok kecil ini justru menyumbang 14,28% dari rata-rata penerimaan PPh orang pribadi dalam lima tahun terakhir. Sementara itu, kontribusi WP non-karyawan secara keseluruhan hanya 2%, jauh di bawah WP karyawan yang menyumbang 24%. Hal ini mencerminkan ketimpangan kontribusi dan rendahnya kepatuhan di kalangan WP non-karyawan, yang mayoritas berasal dari kelompok berpenghasilan tinggi. Tingkat kepatuhan formal mereka juga masih rendah, dengan pelaporan SPT di bawah 50%. Artinya, tarif tinggi tidak menjamin kepatuhan tanpa dibarengi pengawasan efektif, edukasi pajak, pelayanan prima, dan penegakan hukum yang konsisten.

Tingkat kepatuhan Wajib Pajak menjadi indikator penting dalam efektivitas sistem perpajakan di Indonesia, dan dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal. Salah satu pendekatan utama dalam sistem perpajakan modern adalah penerapan *self-assessment system*, yakni sistem yang memberikan keleluasaan kepada Wajib Pajak untuk secara mandiri menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban perpajakannya tanpa campur tangan langsung dari otoritas pajak. Menurut Efriyani et al. (2024), sistem ini mendorong terciptanya transparansi dan kemandirian dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan, sekaligus memperkuat akuntabilitas Wajib Pajak. Sejalan dengan itu, Hidayat dan Damayanti (2024) menegaskan bahwa *self-assessment system* memberikan kemudahan dalam proses pelaporan dan penyetoran pajak, serta berkontribusi pada peningkatan efisiensi administrasi dan pengurangan beban kerja otoritas pajak.

Namun demikian, keberhasilan implementasi sistem ini tidak sepenuhnya bergantung pada kebijakan teknis semata, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kesadaran, pemahaman, dan komitmen moral dari masing-masing Wajib Pajak. Edukasi perpajakan yang intensif dan penyediaan sistem berbasis teknologi yang user-friendly menjadi elemen penting yang dapat meningkatkan efektivitas pelaksanaan self-assessment. Dengan kata lain, sistem ini baru akan optimal bila diiringi dengan pemahaman regulasi, kemampuan finansial, dan kemauan patuh dari para pelakunya.

Selain sistem pelaporan mandiri, kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak juga memainkan peran penting dalam membentuk persepsi dan perilaku kepatuhan Wajib Pajak. Simanjuntak et al. (2023) memandang pelayanan perpajakan sebagai bentuk layanan publik yang disediakan oleh negara dalam rangka mewujudkan good governance dan meningkatkan trust masyarakat terhadap institusi fiskal. Pelayanan tersebut meliputi berbagai aspek, mulai dari kemudahan akses informasi, responsivitas petugas pajak, hingga kepastian hukum dan prosedur administrasi yang efisien. Beberapa studi terdahulu (Simanjuntak et al., 2023; Khodijah et al., 2021; Syafira & Nasution, 2021) menunjukkan bahwa kualitas layanan pajak memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan. Namun demikian, temuan yang berbeda muncul dari Indriani et al. (2023) dan Fahmi & Hari (2023), yang tidak menemukan hubungan signifikan antara kualitas layanan pajak dan kepatuhan.

Dalam konteks penegakan hukum perpajakan, sanksi pajak menjadi instrumen represif yang digunakan untuk menekan potensi pelanggaran terhadap ketentuan perpajakan. Nugroho & Kurnia (2020) mendefinisikan sanksi pajak sebagai konsekuensi hukum atas ketidakpatuhan atau pelanggaran terhadap regulasi fiskal, baik berupa denda administrasi, bunga, maupun sanksi pidana. Fungsi utama sanksi, menurut Maxuel & Primastiwi (2021), adalah sebagai *deterrent effect*, yakni memberikan efek jera kepada Wajib Pajak agar patuh terhadap aturan. Sebagian besar penelitian, seperti yang dilakukan oleh Isnaini & Karim (2021), Khodijah et al.

(2021), serta Andreansyah & Farina (2022), menunjukkan bahwa keberadaan sanksi memiliki dampak positif dan signifikan dalam meningkatkan kepatuhan. Namun, hasil penelitian ini belum sepenuhnya konklusif, mengingat adanya hasil yang bertolak belakang dari Supriatiningsih & Jamil (2021) serta Maili (2022), yang tidak menemukan pengaruh signifikan dari sanksi terhadap perilaku patuh Wajib Pajak.

Penelitian ini memiliki kebaruan dalam mengintegrasikan tiga aspek kunci sistem self-assessment, kualitas pelayanan fiskus, dan ketegasan sanksi pajak dalam menguji kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi secara spesifik di wilayah kerja KPP Pratama Pasar Rebo, yang belum banyak diteliti secara komprehensif dalam satu kerangka model. Tidak hanya mengukur pengaruh langsung dari masing-masing variabel terhadap kepatuhan pajak, penelitian ini juga memperhatikan dinamika lokal berupa tren kepatuhan SPT, perkembangan WP terdaftar, serta kontribusi pajak WP non-karyawan, dengan merujuk pada data realisasi dan fenomena terkini dari DJP.

Penelitian ini menyoroti kesenjangan kontribusi pajak antara WP karyawan dan non-karyawan, yang menjadi isu strategis dalam konteks penerapan tarif progresif yang tidak sebanding dengan tingkat kepatuhan formal. Dengan menggabungkan aspek edukatif, administratif, dan represif, penelitian ini memberikan pendekatan analitis yang holistik terhadap efektivitas kebijakan pajak berbasis self-assessment. Fokus kontekstual pada KPP Pasar Rebo menambah nilai praktis penelitian ini sebagai dasar evaluasi dan perumusan strategi peningkatan kepatuhan yang berbasis wilayah.

2. Tinjauan Pustaka

2.1. *Theory of Planned Behavior*

Theory of Planned Behaviour (TPB), yang dikembangkan oleh Ajzen (1988) sebagai pengembangan dari Theory of Reasoned Action (TRA), menjelaskan bahwa perilaku individu terbentuk dari niat yang dipengaruhi oleh tiga komponen utama: sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan (Corner, 2020; Mahendra & Oktaviani, 2020). Niat ini mencerminkan kecenderungan seseorang untuk bertindak berdasarkan pertimbangan rasional terhadap konsekuensi dari perilakunya (Paulus & Tarmidi, 2023). Komponen sikap dipengaruhi oleh *behavioral beliefs*, yaitu keyakinan terhadap hasil yang diharapkan dari perilaku tertentu; norma subjektif terbentuk dari *normative beliefs*, yaitu keyakinan tentang tekanan sosial atau ekspektasi orang lain; sementara kontrol perilaku berasal dari *control beliefs*, yaitu persepsi atas faktor yang memudahkan atau menghambat tindakan. Dalam konteks penelitian ini, TPB menjadi kerangka teoritis untuk memahami kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan muncul ketika wajib pajak memiliki niat yang kuat, yang terbentuk dari sikap positif terhadap pajak, dorongan sosial untuk patuh, serta persepsi bahwa mereka mampu memenuhi kewajiban perpajakan.

Ketiga faktor ini saling memengaruhi dan secara langsung menentukan apakah wajib pajak akan bertindak patuh terhadap aturan perpajakan.

2.2. *Kepatuhan Wajib Pajak*

Kepatuhan perpajakan merupakan indikator penting dalam sistem perpajakan yang mencerminkan tingkat kesadaran dan ketaatan wajib pajak terhadap ketentuan perpajakan. Menurut Masur dan Rahayu (2020), kepatuhan perpajakan adalah perilaku wajib pajak yang secara sukarela memenuhi seluruh kewajiban perpajakan sesuai peraturan perundang-undangan. Kepatuhan ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal merujuk pada pemenuhan kewajiban administratif seperti pendaftaran NPWP, penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu, dan pembayaran pajak sesuai jadwal. Sementara itu, kepatuhan material mencerminkan kesesuaian substansi, seperti menghitung dan membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, termasuk kewajiban sebagai pemotong atau pemungut pajak bila diperlukan (Septriliani & Ismatullah, 2021). Konsep kepatuhan ini juga sejalan dengan definisi pajak dalam UU No. 16 Tahun 2009, yang menyebutkan bahwa pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara berdasarkan undang-undang dan bersifat memaksa, tanpa imbalan langsung, yang digunakan untuk kesejahteraan umum. Mardiasmo (2019) menegaskan bahwa pajak adalah instrumen keuangan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran publik, dan oleh karena itu, tingkat kepatuhan wajib pajak sangat berpengaruh terhadap efektivitas penerimaan negara.

2.3. *Self Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia saat ini adalah Sistem Self Assessment, yaitu sistem yang memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban pajaknya secara mandiri tanpa campur tangan langsung dari otoritas pajak. Menurut Pramudya et al. (2022), sistem ini menuntut peran aktif wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya secara tepat dan benar, sehingga diperlukan pemahaman yang baik terhadap peraturan perpajakan. Dalam pandangan Resmi (2019), sistem ini mengandaikan bahwa wajib pajak memiliki kapasitas intelektual dan integritas yang tinggi, memahami undang-undang perpajakan, dan menyadari pentingnya membayar pajak sebagai kewajiban konstitusional. Selain diterapkan pada level nasional, sistem self assessment juga digunakan dalam pemungutan pajak daerah, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 Pasal 7, yang menyatakan bahwa pajak daerah dapat dipungut berdasarkan ketetapan kepala daerah atau secara mandiri oleh wajib pajak (Pahala, 2020). Waluyo (2020) mengklasifikasikan sistem pemungutan pajak ke dalam tiga bentuk utama: (1) Official Assessment System, di mana otoritas pajak menetapkan besaran pajak dan

wajib pajak bersifat pasif; (2) Self Assessment System, di mana wajib pajak berperan aktif dalam menentukan jumlah pajak terutang; dan (3) Withholding System, di mana pihak ketiga (biasanya pemberi kerja atau pihak yang melakukan pembayaran) bertugas memotong atau memungut pajak dari wajib pajak yang bersangkutan.

2.4. *Kualitas Pelayanan*

Dalam konteks perpajakan, pelayanan diartikan sebagai upaya petugas pajak dalam membantu memenuhi kebutuhan wajib pajak melalui pendekatan yang profesional dan responsif. Menurut Iskandar (2024), pelayanan merupakan teknik dalam memberikan layanan yang mencakup aktivitas membantu, mengawasi, atau mempersiapkan kebutuhan individu. Pelayanan perpajakan tergolong dalam kategori pelayanan publik, yakni layanan yang disediakan oleh instansi pemerintah tanpa motif komersial, melainkan untuk memenuhi kepentingan masyarakat secara luas. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi aspek yang sangat penting dalam meningkatkan kepatuhan dan kepuasan wajib pajak. Sebagaimana dikemukakan oleh Ertika dan Rahmawati (2021), pelayanan yang berkualitas harus diberikan secara memuaskan, sesuai standar yang dapat dipertanggungjawabkan, dan dilakukan secara konsisten serta berkelanjutan.

2.5. *Sanksi Perpajakan*

Sanksi perpajakan memiliki peran strategis dalam menegakkan kepatuhan terhadap ketentuan perundang-undangan perpajakan. Fungsi utama sanksi ini adalah sebagai jaminan hukum untuk memastikan bahwa norma-norma perpajakan dipatuhi oleh wajib pajak. Menurut Mardiasmo (2019), sanksi perpajakan berfungsi sebagai alat pencegah (preventif) terhadap pelanggaran ketentuan perpajakan. Melalui penegakan sanksi, diharapkan dapat tercipta efek jera yang mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya secara tertib. Meskipun demikian, realitas menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian wajib pajak yang melakukan pelanggaran, meskipun sanksi telah diberlakukan. Dalam sistem hukum perpajakan Indonesia, sanksi dibedakan menjadi dua jenis, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi meliputi denda, bunga, dan kenaikan pajak, sedangkan sanksi pidana mencakup hukuman penjara dan/atau denda pidana (Mardiasmo, 2019). Wajib pajak yang melakukan pelanggaran dapat dikenai salah satu atau kombinasi dari kedua sanksi tersebut, tergantung pada tingkat dan jenis pelanggaran yang dilakukan. Siregar dan Putri (2022) menekankan bahwa penerapan sanksi merupakan instrumen penting dalam kebijakan fiskal untuk mendorong kepatuhan sukarela dan mengurangi risiko penghindaran pajak.

2.6. Pengembangan Hipotesis

2.6.1. Pengaruh Self Assessment System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sistem Penilaian Mandiri (Self Assessment System) menuntut Wajib Pajak untuk secara aktif menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya. Bagi sebagian Wajib Pajak, sistem ini dapat menimbulkan beban karena seluruh tanggung jawab administrasi perpajakan berada di tangan mereka sendiri. Namun, apabila Wajib Pajak memiliki pemahaman yang baik tentang ketentuan perpajakan, maka beban tersebut dapat berubah menjadi motivasi untuk melaksanakan kewajibannya secara patuh. Penelitian Wulantari & Putra (2020) serta Amanda & Sudiartana (2023) menunjukkan bahwa penerapan Self Assessment System secara signifikan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Semakin tinggi pemahaman dan kesadaran dalam menjalankan sistem ini, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhannya.

Teori Perilaku Terencana (Theory of Planned Behavior/TPB) dapat digunakan untuk menjelaskan keterkaitan ini. Dalam TPB, kepatuhan pajak dipengaruhi oleh tiga faktor utama: sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Sikap positif terhadap sistem, dukungan sosial dari lingkungan sekitar, serta keyakinan atas kemampuan diri dalam menjalankan kewajiban pajak secara mandiri akan membentuk niat yang kuat untuk patuh. Ketika Wajib Pajak menilai bahwa membayar pajak adalah suatu tindakan yang penting, mendapatkan dukungan sosial untuk patuh, serta merasa mampu menjalankan kewajibannya, maka perilaku patuh terhadap perpajakan akan terbentuk. Berdasarkan penjelasan tersebut, hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H₁: Self Assessment System Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2.6.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan yang berkualitas merupakan aspek penting dalam membangun kepuasan dan kepercayaan pelanggan, termasuk dalam konteks perpajakan. Pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, baik dari sisi sikap, kompetensi, maupun fasilitas yang mendukung, dapat menciptakan pengalaman positif bagi Wajib Pajak. Ketika Wajib Pajak merasa dihargai dan dilayani dengan baik, mereka akan lebih terdorong untuk menjalankan kewajiban perpajakannya secara patuh. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Hartopo et al. (2020) dan Anastasia et al. (2022), yang menunjukkan bahwa kualitas berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Teori Perilaku Terencana (Theory of Planned Behavior/TPB) dapat digunakan untuk menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan memengaruhi kepatuhan. Pelayanan yang baik akan membentuk sikap positif terhadap kewajiban perpajakan, memperkuat norma subjektif melalui dukungan lingkungan sosial, dan meningkatkan persepsi kontrol perilaku karena Wajib Pajak merasa terbantu dan mampu melaksanakan kewajiban pajaknya. Ketiga aspek ini akan

memperkuat niat untuk patuh dan pada akhirnya mewujudkan perilaku kepatuhan itu sendiri. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis yang dapat diajukan adalah:

H₂: Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2.6.3. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi pajak memainkan peran penting dalam menciptakan efek jera dan memastikan kepatuhan Wajib Pajak terhadap ketentuan perpajakan. Ketegasan dalam penegakan sanksi, baik administratif maupun pidana, dapat mendorong Wajib Pajak untuk tidak menunda atau menghindari kewajibannya demi menghindari kerugian yang lebih besar. Seperti disampaikan oleh Mardiasmo (2019), sanksi perpajakan berfungsi untuk menegakkan aturan sekaligus meningkatkan kesadaran dan kepatuhan. Penelitian Harmana (2024) serta Amalia dan Widyawati (2021) mendukung hal ini, menunjukkan bahwa sanksi perpajakan secara signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Dalam perspektif Theory of Planned Behavior (TPB), sanksi pajak dapat memengaruhi perilaku melalui tiga jalur utama. Pertama, dari sisi sikap, sanksi yang tegas menimbulkan rasa takut atau kehati-hatian, sehingga membentuk sikap positif untuk mematuhi aturan agar terhindar dari konsekuensi. Kedua, melalui norma subjektif, tekanan sosial dan pandangan masyarakat terhadap pentingnya membayar pajak dapat memperkuat niat untuk patuh. Ketiga, persepsi kontrol perilaku terbentuk ketika Wajib Pajak merasa bahwa mereka mampu menghindari sanksi jika mematuhi kewajiban tepat waktu. Ketiga komponen ini bekerja secara sinergis untuk membentuk niat dan mendorong perilaku patuh terhadap kewajiban perpajakan. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H₃: Sanksi Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

3. Metode Penelitian

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kausal dalam rangka mengidentifikasi hubungan sebab-akibat antara variabel independen, yaitu Sistem Penilaian Mandiri, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak, dengan Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel dependen. Variabel-variabel independen tersebut dianalisis untuk mengevaluasi pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan tujuan untuk memperoleh informasi yang dapat digunakan untuk menarik kesimpulan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan dalam perpajakan.

b. Definisi Operasionalisasi Variabel dan Pengukuran Variabel

Tabel 2

Definisi Operasionalisasi Variabel

No	Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
1	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan perpajakan	Kepatuhan Formal	1. Kepatuhan mendaftarkan diri memiliki NPWP	Ordinal

No	Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
	Purnomo (2020)	adalah ketaatan wajib pajak dalam memenuhi ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang patuh adalah mereka yang melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai peraturan perundang-undangan. Kepatuhan perpajakan terbagi menjadi kepatuhan formal dan material.	Kepatuhan Material	2. Menghitung dan membayar pajak tepat waktu	
				3. Melaporkan SPT Tahunan	
				4. Kepatuhan dalam mengisi SPT Tahunan dengan jujur dan benar	
				5. Kepatuhan dalam melakukan pembayaran tunggakan pajak	
2	Self Assessment System (X1) Resmi (2019)	Self Assessment System, yaitu sistem yang memberikan kewenangan kepada wajib pajak untuk secara mandiri menghitung, membayar, dan melaporkan besaran pajak terutang sesuai peraturan yang berlaku.	Menghitung Pajak Terutang	1. Menghitung sendiri jumlah pajak terutang	
				2. Menepatan jumlah dasar pengenaan pajak dengan benar	
			Membayar Pajak Terutang	3. Membayar pajak kepada negara sesuai dengan jumlah pajak terutang	
				4. Membuat e-billing sesuai dengan jumlah pajak terutang	
			Melaporkan Pajak Terutang	5. Melaporkan jumlah pajak terutang melalui SPT	
				6. Menyimpan bukti bukti pajak terutang	
3	Kualitas Pelayanan Pajak (X2) Ertika & Rahma4wati, (2021)	Pelayanan diartikan sebagai cara petugas pajak membantu menyiapkan kebutuhan wajib pajak	Fasilitas Pelayanan	1. Menyediakan sarana dan prasarana yang memadai bagi wajib pajak	
				2. Melakukan sistem pelayanan yang baik dan mudah dirasakan oleh wajib pajak	
				3. Menyediakan sistem call center kepada wajib pajak	
			Kemampuan Petugas	4. Melayani wajib pajak dengan baik dan benar sesuai kebutuhan wajib pajak	
				5. Mampu menjelaskan dengan mudah dan ringkas terhadap setiap kasus wajib pajak	
4	Sanksi Pajak (X3) Mardiasmo (2018)	Sanksi perpajakan merupakan jaminan agar	Sanksi Administrasi	1. Sanksi denda kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran	
				2. Sanksi bunga kepada	

No	Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
		ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan atau norma perpajakan dipatuhi oleh wajib pajak.		wajib pajak yang melakukan pelanggaran	
				3. Sanksi kenaikan jumlah pajak terutang kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran	
			Sanksi Pidana	4. Sanksi pidana kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran	
				5. Sanksi pidana memberikan kesan cemas dan rasa takut kepada wajib pajak	

c. *Objek Penelitian dan Metode Pengumpulan Data*

Objek dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang efektif di KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo hingga tahun 2023, bukan hanya yang sekadar terdaftar. Wajib Pajak efektif merujuk pada mereka yang aktif melakukan pelaporan dan pemenuhan kewajiban perpajakan, seperti menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dan membayar pajak sesuai peraturan yang berlaku. Berdasarkan data yang tersedia, jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi efektif di KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo tercatat sebanyak 419.904 individu.

Penelitian ini menggunakan teknik *Simple Random Sampling*, yaitu metode pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan kelompok atau strata dalam populasi, sehingga setiap individu memiliki peluang yang sama untuk terpilih menjadi responden. Untuk menentukan jumlah sampel, digunakan rumus Slovin dengan *margin of error* sebesar 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 orang dari populasi tersebut.

Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner sebagai instrumen penelitian, yang disebarlang langsung kepada 100 responden Wajib Pajak Orang Pribadi efektif di KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo. Kuesioner ini dirancang untuk menggambarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian, dan dijawab secara mandiri oleh responden untuk memperoleh data primer yang akurat dan relevan dalam mendukung analisis penelitian ini.

d. *Metode Analisis Data*

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan menggunakan aplikasi SmartPLS versi 4.0. Uji model luar (outer model) dilaksanakan untuk mengevaluasi validitas dan reliabilitas model pengukuran. Terdapat dua jenis validitas yang diuji, yaitu validitas konvergen dan validitas diskriminan. Validitas konvergen menguji adanya korelasi tinggi antar indikator dalam konstruk, dengan loading factor minimum 0,7 untuk penelitian konfirmatori, serta Average Variance Extracted (AVE) yang lebih besar dari 0,5. Sementara itu, validitas diskriminan menilai apakah

akar kuadrat dari AVE lebih besar daripada korelasi antar konstruk, dengan nilai AVE juga di atas 0,5. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan Cronbach Alpha dan Composite Reliability, dengan nilai reliabilitas konstruk minimal 0,7 untuk penelitian konfirmatori. Selanjutnya, dalam uji model dalam (inner model), yang memprediksi hubungan antar variabel laten, dievaluasi menggunakan nilai R-Square untuk melihat persentase varians yang dijelaskan, serta uji Stone-Geisser untuk menguji relevansi prediktif. Nilai R-Square sebesar 0,75, 0,5, dan 0,25 masing-masing menunjukkan kekuatan model yang kuat, moderat, dan lemah.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Analisis Karakteristik Responden

Tabel 3
Karakteristik Responden

Analisis Deskriptif		
Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki - Laki	55	55%
Perempuan	45	45%
Range Usia	Jumlah	Persentase
21 - 25 Tahun	50	50%
26 - 30 Tahun	28	28%
31 - 35 Tahun	3	3%
36 - 40 Tahun	9	9%
41 - 45 Tahun	6	6%
> 45 Tahun	4	4%
Jenis SPT	Jumlah	Persentase
1770 SS	42	42%
1770 S	58	58%
Pendiidkan Terakhir	Jumlah	Persentase
SMA dan Setaranya	18	18%
D-III	19	19%
S1	59	59%
S2	4	4%

Sumber: Data responden diolah, 2025

Mayoritas responden dalam penelitian ini di KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo adalah laki-laki, dengan persentase sebesar 55%, sedangkan perempuan mencapai 45%. Hal ini menunjukkan bahwa responden pria lebih mendominasi dalam penelitian ini. Dari segi usia, kelompok usia 21-25 tahun mencatatkan persentase tertinggi sebesar 50%, diikuti oleh kelompok usia 26-30 tahun sebesar 28%. Responden di atas 30 tahun memiliki persentase

yang lebih rendah, dengan kelompok usia 36-40 tahun sebesar 9%, usia 41-45 tahun sebesar 6%, dan usia di atas 45 tahun sebesar 4%. Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merupakan individu yang relatif muda, dengan usia produktif yang cenderung berada di kisaran 21 hingga 30 tahun.

Dari sisi jenis SPT, mayoritas responden (58%) menggunakan SPT jenis 1770S, yang biasanya digunakan oleh wajib pajak dengan penghasilan lebih dari 60 juta per tahun. Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar responden memiliki penghasilan yang cukup tinggi. Untuk tingkat pendidikan, sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir S1 (59%), menunjukkan bahwa tingkat pendidikan formal yang dimiliki oleh responden umumnya cukup tinggi. Diikuti oleh responden dengan pendidikan Diploma-III (19%) dan SMA/Sederajat (18%), serta hanya sedikit yang memiliki pendidikan S2 (4%). Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden adalah individu dengan tingkat pendidikan tinggi, yang mungkin juga berpengaruh terhadap kesadaran dan pemahaman wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan.

4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan hasil pengujian melalui SmartPLS, menunjukkan hasil pengujian outer loading untuk indikator-indikator pada masing-masing variabel. Setiap indikator diukur dengan menggunakan nilai loading factor, yang harus lebih dari 0,6 untuk dinyatakan valid. Berdasarkan hasil pada tabel, indikator *X1.1* memiliki loading factor sebesar 0,578, yang sedikit di bawah 0,6 namun masih dianggap valid. Sedangkan indikator *X1.2* memiliki loading factor 0,512 yang juga masih valid meskipun sedikit rendah. Di sisi lain, indikator seperti *X1.3* (0,883), *X1.4* (0,865), *X1.5* (0,822), dan *X1.6* (0,755) memiliki nilai loading factor yang sangat tinggi, yang menunjukkan validitas yang kuat. Pada variabel *Kualitas Pelayanan*, semua indikator juga menunjukkan nilai loading factor yang tinggi, seperti *X2.1* (0,834), *X2.2* (0,952), *X2.3* (0,867), *X2.4* (0,953), dan *X2.5* (0,912), yang semuanya lebih besar dari 0,6, menunjukkan validitas yang sangat baik. Indikator pada variabel *Sanksi Pajak* seperti *X3.1* (0,855), *X3.2* (0,867), *X3.3* (0,841), *X3.4* (0,755), dan *X3.5* (0,618) juga menunjukkan nilai loading factor yang valid, dengan nilai terendah *X3.5* yang masih memenuhi batas minimum 0,6. Terakhir, indikator pada variabel *Kepatuhan Wajib Pajak*, seperti *Y.1* (0,868), *Y.2* (0,893), *Y.3* (0,838), *Y.4* (0,889), dan *Y.5* (0,787), juga menunjukkan loading factor yang sangat baik, lebih besar dari 0,7, menandakan validitas yang sangat kuat.

Hasil uji selanjutnya juga menunjukkan hasil uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha dan Composite Reliability. Untuk *Self Assessment System*, nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,847 dan Composite Reliability sebesar 0,904, yang lebih besar dari 0,7, menunjukkan

reliabilitas yang baik. Begitu juga untuk *Kualitas Pelayanan* dengan Cronbach's Alpha 0,944 dan Composite Reliability 0,953, yang menunjukkan reliabilitas yang sangat tinggi. Untuk variabel *Sanksi Pajak*, Cronbach's Alpha sebesar 0,848 dan Composite Reliability 0,854 juga menunjukkan reliabilitas yang baik, sementara untuk *Kepatuhan Wajib Pajak*, nilai Cronbach's Alpha 0,908 dan Composite Reliability 0,913 juga berada di atas nilai 0,7, mengindikasikan reliabilitas yang sangat baik. Nilai Average Variance Extracted (AVE) untuk semua konstruk juga lebih besar dari 0,5, dengan nilai AVE untuk *Self Assessment System* sebesar 0,562, *Kualitas Pelayanan* sebesar 0,819, *Sanksi Pajak* sebesar 0,628, dan *Kepatuhan Wajib Pajak* sebesar 0,733, menunjukkan bahwa lebih dari 50% varians indikator dapat dijelaskan oleh konstruk, yang menandakan konstruk tersebut valid dan reliabel.

4.3 Hasil Uji R - Square

Pengujian inner model atau model struktural bertujuan untuk menilai hubungan antar konstruk dalam penelitian ini, termasuk nilai signifikansi dan R-Square. R-Square digunakan untuk mengukur seberapa besar variabel independen (self assessment system, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan) dapat menjelaskan variabel dependen (kepatuhan wajib pajak). Hasil pengujian R – Square dapat terlihat pada tabel dibawah ini

Tabel 4
Hasil Uji R – Square

	R-Square	R-Square Adjusted
Kepatuhan Wajib Pajak	0.697	0.688

Sumber: Data diolah dengan SmartPLS, 2024

Hasil pengujian menunjukkan nilai R-Square untuk *Kepatuhan Wajib Pajak* adalah 0.697 (69.7%), yang menunjukkan bahwa variabel-variabel yang diteliti dapat menjelaskan 69.7% variasi dalam kepatuhan wajib pajak. Sisa 30.3% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini. Nilai R-Square ini termasuk kategori moderate, karena lebih dari 50%, yang berarti model struktural ini cukup kuat dalam menjelaskan variabel dependen.

4.4 Hasil Uji Path Coefficient

Uji hipotesis dilakukan dengan mengukur path coefficient untuk menentukan koefisien parameter antar variabel, serta melihat nilai t-statistics untuk menilai signifikansi hubungan antar variabel. Nilai t-statistics dibandingkan dengan nilai p-value pada level signifikansi 5% untuk menentukan apakah hubungan antar variabel tersebut signifikan. Hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada tabel 4, yang menyajikan informasi mengenai pengaruh dan signifikansi masing-masing jalur hubungan antara variabel independen (self assessment

system, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan) terhadap variabel dependen (kepatuhan wajib pajak).

Tabel 5
Hasil Uji Path Coefficient

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standar Deviation (STDEV)</i>	<i>T - Statistic</i>	<i>P- Value</i>	Kesimpulan Hipotesis
<i>Self Assessment System</i>	0.548	0.560	0.100	5,471	0.000	Hipotesis Diterima
Kualitas Pelayanan	0.407	0.386	0.125	3,244	0.001	Hipotesis Diterima
Sanksi Pajak	-0.072	-0.051	0.071	1,008	0.314	Hipotesis Ditolak

Sumber: Data diolah dengan SmartPLS, 2024

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang disajikan pada tabel 4, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. **Self assessment system berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.** Hasil pengujian menunjukkan nilai t-statistics sebesar 5.471 (lebih besar dari 1.65) dan p-value sebesar 0.000 (lebih kecil dari 0.05), yang berarti variabel self assessment system berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, hipotesis pertama diterima.
2. **Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.** Pengujian menghasilkan t-statistics sebesar 3.244 (lebih besar dari 1.65) dan p-value 0.001 (lebih kecil dari 0.05), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan juga berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, hipotesis kedua diterima.
3. **Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.** Hasil pengujian menunjukkan t-statistics 18 (lebih kecil dari 1.65) dan p-value 0.314 (lebih besar dari 0.05), yang mengindikasikan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, hipotesis ketiga ditolak.

4.5 Pembahasan

4.5.1 Pengaruh Self Assessment System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Self Assessment System memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, di mana sebagian besar responden (82%) memiliki tingkat pendidikan di atas SMA. Tingginya tingkat pendidikan ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pemahaman yang cukup baik mengenai mekanisme perpajakan, sehingga

mampu melaksanakan kewajiban pajaknya secara mandiri. Hal ini mendukung efektivitas sistem penilaian mandiri, yang pada dasarnya menuntut Wajib Pajak untuk secara aktif menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dalam TPB, *control beliefs* atau keyakinan individu terhadap kemampuannya untuk mengendalikan perilaku tertentu menjadi salah satu komponen utama yang membentuk *perceived behavioral control*. Dalam konteks ini, penerapan *Self Assessment System* mencerminkan kontrol perilaku yang dirasakan oleh Wajib Pajak. Artinya, ketika Wajib Pajak merasa mampu dan memiliki sumber daya serta keterampilan untuk menghitung dan melaporkan pajaknya sendiri, maka persepsi kontrol ini akan meningkatkan niat, dan selanjutnya perilaku patuh akan terbentuk.

Persepsi bahwa sistem dapat dijalankan secara mandiri tanpa bantuan otoritas pajak secara langsung menumbuhkan sikap positif terhadap sistem tersebut. Sikap positif ini diperkuat oleh keberhasilan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya, yang akan membentuk pengalaman positif dan meningkatkan kecenderungan untuk patuh di masa mendatang. Selain itu, dalam lingkungan sosial, norma subjektif seperti pandangan masyarakat dan pengaruh dari sesama pelaku usaha atau lingkungan profesional juga dapat memperkuat persepsi bahwa kepatuhan adalah tanggung jawab bersama.

Temuan empiris menunjukkan bahwa responden yang berpendidikan tinggi cenderung memiliki *control beliefs* yang kuat, dan dengan dukungan sikap serta norma sosial yang sesuai, mereka menunjukkan kepatuhan yang lebih tinggi terhadap kewajiban perpajakan. Temuan ini sejalan dengan studi sebelumnya oleh Wulantari & Putra (2020), Aryanti & Andayani (2020), serta Ardiansyah & Irawan (2022), yang juga menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi *Self Assessment System* bergantung pada sejauh mana Wajib Pajak memiliki pemahaman, sikap, dan kemampuan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan secara mandiri.

4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, yang tercermin dari responden yang aktif melaporkan kewajiban perpajakannya melalui SPT 1770SS atau 1770S. Interaksi mereka dengan KPP Pratama Pasar Rebo, baik secara langsung maupun melalui layanan digital seperti WhatsApp, email, atau media sosial, menunjukkan bahwa akses terhadap pelayanan yang baik dan responsif menjadi faktor penting dalam mendukung kepatuhan. Layanan seperti pembimbingan pengisian SPT dan bantuan penyelesaian kendala perpajakan telah menciptakan pengalaman positif, membuat Wajib Pajak merasa terbantu dan dihargai dalam proses pemenuhan kewajibannya.

Dalam konteks TPB, kualitas pelayanan memengaruhi niat Wajib Pajak untuk patuh melalui pembentukan sikap yang positif terhadap kewajiban perpajakan. Ketika pelayanan dianggap cepat, ramah, dan informatif, Wajib Pajak akan mengembangkan pandangan yang lebih positif terhadap proses pelaporan dan pembayaran pajak. Selain itu, lingkungan sosial turut memperkuat norma subjektif, di mana persepsi bahwa kepatuhan merupakan hal yang wajar dan didukung oleh orang-orang di sekitar mendorong individu untuk bertindak sesuai ekspektasi sosial tersebut. Pelayanan yang efektif juga membangun persepsi kontrol perilaku, yakni keyakinan Wajib Pajak bahwa mereka mampu memenuhi kewajiban pajaknya karena merasa memiliki akses yang mudah terhadap informasi dan bantuan teknis. Dengan demikian, hasil uji statistik yang signifikan selaras dan memperkuat kerangka TPB, di mana pelayanan berkualitas menjadi pemicu terbentuknya niat dan perilaku patuh melalui pengaruh terhadap sikap, norma sosial, dan persepsi kontrol atas tindakan perpajakan. Temuan ini juga konsisten dengan penelitian Simanjuntak et al. (2023), Khodijah et al. (2021), serta Syafira & Nasution (2021), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor krusial dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

4.5.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, yang tercermin dari mayoritas responden berusia 21–25 tahun (50%) yang menilai bahwa implementasi peraturan perpajakan di Indonesia masih minim. Hal ini menyebabkan sanksi perpajakan tidak dirasakan nyata atau tegas, sehingga tidak menimbulkan efek jera maupun mendorong perilaku patuh.

Dalam kerangka Theory of Planned Behavior (TPB), seharusnya sanksi sebagai bentuk kontrol normatif mampu memengaruhi perilaku wajib pajak melalui persepsi terhadap konsekuensi atas ketidakpatuhan. Namun, karena lemahnya penegakan hukum dan inkonsistensi penerapan peraturan, norma subjektif maupun perceived behavioral control tidak terbentuk dengan baik. Budaya kepatuhan yang semestinya tumbuh dari ketegasan sanksi menjadi lemah, dan ini menyebabkan niat berperilaku patuh tidak berkembang secara optimal. Keterkaitan antara hasil statistik dan teori TPB belum sepenuhnya menunjukkan hubungan yang tajam karena peran sanksi sebagai determinan perilaku masih bersifat normatif dan belum didukung oleh fakta implementatif yang kuat. Temuan ini konsisten dengan penelitian Paulus & Tarmidi (2023), Supriatiningsih & Jamil (2021), dan Maili (2022), yang juga menyimpulkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak akibat lemahnya pelaksanaan sanksi itu sendiri.

5. Kesimpulan, Saran dan Batasan Penelitian

5.1 Kesimpulan Penelitian

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dijabarkan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Self Assessment System berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Implementasi self assessment system menunjukkan bahwa wajib pajak memiliki kapabilitas dalam melakukan perhitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak secara mandiri. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan dan kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang diberikan oleh KPP Pasar Rebo, baik melalui tatap muka maupun media elektronik, membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang memadai memberikan dukungan yang memudahkan wajib pajak dalam memahami dan melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar.
3. Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Meskipun terdapat peraturan perpajakan, sanksi yang ada cenderung tidak tampak jelas atau efektif dalam mengubah perilaku wajib pajak. Banyaknya peraturan yang tidak diimplementasikan dengan tegas menyebabkan sanksi perpajakan tidak memberikan dampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

5.2 Saran Penelitian

1. Peningkatan Pemahaman dan Kapabilitas Wajib Pajak: Mengingat pentingnya self assessment system, KPP dapat memperluas edukasi dan pelatihan kepada wajib pajak untuk meningkatkan pengetahuan tentang kewajiban perpajakan, serta penggunaan sistem ini. Penyuluhan yang lebih intensif bisa meningkatkan kapabilitas wajib pajak dalam melakukan perhitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak secara mandiri.
2. Peningkatan Kualitas Pelayanan: Meskipun pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, KPP perlu meningkatkan efektivitas layanan terutama melalui media elektronik. Penggunaan teknologi yang lebih canggih dan responsif bisa mengurangi hambatan komunikasi antara wajib pajak dan petugas pajak, serta mempermudah akses informasi perpajakan.
3. Reformasi Sanksi Pajak: Agar sanksi pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, perlu dilakukan evaluasi dan penguatan implementasi sanksi yang lebih tegas dan terlihat. Pengawasan yang lebih intensif dan pemberian sanksi yang jelas serta terukur dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak tentang pentingnya ketaatan terhadap peraturan perpajakan.

5.3 Batasan Penelitian

1. Fokus pada Responden Terbatas: Penelitian ini hanya melibatkan responden dari KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo, sehingga hasilnya mungkin tidak dapat digeneralisasi untuk seluruh wajib pajak di Indonesia. Penelitian lebih lanjut dengan sampel yang lebih luas dan mencakup berbagai wilayah akan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
2. Faktor Lain yang Tidak Diteliti: Meskipun penelitian ini mengidentifikasi pengaruh self assessment system, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak, terdapat kemungkinan faktor lain seperti faktor ekonomi, budaya lokal, dan persepsi pribadi wajib pajak yang juga mempengaruhi kepatuhan. Penelitian lebih lanjut sebaiknya mengkaji lebih banyak variabel untuk mendapatkan gambaran yang lebih lengkap.
3. Pengaruh Jangka Panjang: Penelitian ini fokus pada pengujian hubungan jangka pendek antara variabel-variabel tersebut. Penelitian jangka panjang mengenai implementasi self assessment system dan dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak seiring waktu akan memberikan insight lebih mendalam terkait efektivitas kebijakan perpajakan.

References

- Amalia, V., & Widyawati, D. (2021). Pengaruh modernisasi sistem administrasi, sosialisasi, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 10(7).
- Amanda, A., Sudiartana, I. M., & Dewi, N. P. S. (2023). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Self Assessment System, E-Filling, Tingkat Pendapatan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 5(2), 456-467.
- Anastasia, R., Mendra, N. P. Y., & Saitri, P. W. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Gianyar. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 4(2), 269-279.
- Andreansyah, F., & Farina, K. (2022). Analisis pengaruh insentif pajak, sanksi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 5(2), 2097-2104.
- Ardiansyah, Y., & Irawan, A. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Self Assesment System, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Bojonagara). *Indonesian Accounting Research Journal*, 2(3), 265-280.

- Aryanti, D., & Andayani, A. (2020). Pengaruh self assessment system dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 9(7).
- Conner, M. (2020). Theory of planned behavior. *Handbook of sport psychology*, 1-18.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2023). *Bukan Sekadar 1.119 Wajib Pajak*. Diakses dari <https://pajak.go.id/id/artikel/bukan-sekadar-1119-wajib-pajak>
- Efriyani, M., Ghoni, A., & Widagdo, R. (2024). Self-Assessment System, Tingkat Pendidikan, Sosialisasi Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal of Sharia Accounting and Tax*, 2(1), 254-262.
- Ertika, S. L., & Rahmawati, M. I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 10(7).
- Fahmi, M., & Hari, K. K. (2023). Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Ilir Timur Kota Palembang. *Balance: Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 8(2), 164-174.
- Harmana, I. M. D. (2024). Taxpayer awareness and tax services quality on taxpayer compliance in paying rural and urban land and building taxes (PBB-P2). *Tennessee Research International of Social Sciences*, 6(2), 87-95.
- Hartopo, A., Masitoh, E., & Siddi, P. (2020). Pengaruh kualitas layanan, kesadaran pajak, pemeriksaan pajak, pengetahuan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Delanggu. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Manajemen*, 16(2), 50-56.
- Hidayat, I., & Damayanti, A. A. (2024). Pengaruh pengetahuan pajak dalam wajib pajak terhadap kegiatan usaha. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(3), 3121-3133.
- Indriani, J. D. I., Kemala, S., 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.
- Iskandar, A. N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Penyuluhan Perpajakan Penerapan Sistem Elektronik Perpajakan dan Penerapan Tax Penalty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Jakarta Cakung. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(5), 3878-3893.
- Isnaini, P., & Karim, A. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *PAY Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 3(1), 27-37.

- Khodijah, S., Barli, H., & Irawati, W. (2021). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia*, 4(2), 183-195.
- Mahendra, M. B., & Oktaviani, R. M. (2022). This Determinan Niat Wajib Pajak Perspektif Theory of Planned Behavior. *Kompak: Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, 15(1), 231-240.
- Maili, N. A. (2022). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Pajak, Tarif Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(3), 13553-13562.
- Mardiasmo. 2019. *Perpajakan Edisi 2019*. Yogyakarta: ANDI.
- Masur, G. C., & Rahayu, Y. (2020). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 9(3).
- Maxuel, A., & Primastiwi, A. (2021). Pengaruh sosialisasi perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM e-commerce. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 16(1), 21-29.
- Nugroho, V. Q., & Kurnia, K. (2020). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 9(1).
- Pahala, M. 2020. *Pajak Daerah & Restribusi Daerah*. Jakarta: Grafindo
- Paulus, H., & Tarmidi, D. (2023). Analisis kepatuhan pajak UMKM di masa pandemi Covid-19: Dampak pengetahuan, sanksi, sosialisasi, dan penerapan e-filling. *Kompartemen: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 21(2), 173-187.
- Pramudya, A. H. P., Wibisono, A., & Mustafa, M. (2022). Self Assessment dalam hukum pajak. *Jurnal sosial dan sains*, 2(2), 361-374.
- Resmi, S. 2019. *Perpajakan teori dan kasus Edisi 11 buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rossa, E., Rahmawati, L., Yudamahendra, M. F., Adrian, M. R., Suwandi, N. S. A., Safitri, N., & Hariyati, V. (2024). Analisis Pengaruh Self Assessment dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Maeswara: Jurnal Riset Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 2(1), 129-140.
- Sepriliani, L., & Ismatullah, I. (2021). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jae (Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi)*, 6(1), 92-102.
- Siregar, R. S., & Putri, R. F. P. (2022). Pengaruh Insentif Pajak, Sanksi Pajak dan E-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Selama Covid-19 di Kantor Pelayanan Pratama Medan Petisah. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(2), 671-684.

- Sofyan, V. V., & Sudirgo, T. (2023). Pengaruh Self Assesment System, Pengetahuan, Sanksi, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Paradigma Akuntansi*, 5(3), 1097-1107.
- 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.
- Syafira, E. Z. A., & Nasution, R. (2021). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *EL MUHASABA: Jurnal Akuntansi (e-Journal)*, 12(1), 79-91.
- Waluyo. 2020. *Akuntansi Pajak Edisi 7*. Jakarta: Salemba Empat
- Wulantari, N. P. A. S., & Putra, I. M. E. L. (2020). Pengaruh penerapan self assessment system terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Denpasar). *Widya Akuntansi dan Keuangan*, 2(2), 55-61.