

PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI STUDI KASUS DI KANTOR KONSULTAN X KOTA JAMBI

Namira Putri Aninda^{1)*}, Nela Safelia²⁾, Wiwik Tiswiyanti³⁾

^{1,2,3)}Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jambi

*Email: Namiraputri25@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan secara simultan dan parsial terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Konsultan X Kota Jambi. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Subyek penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang berada di wilayah kerja Kantor Konsultan X Kota Jambi sebanyak 45 orang. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa secara simultan pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Konsultan X Kota Jambi. Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 22,2% sedangkan sisanya sebesar 77,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model ini. Sebagian pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap integritas wajib pajak pada Kantor Konsultan X Kota Jambi.

Kata Kunci : *Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.*

Abstract

This study aims to determine the influence of tax knowledge, service quality, and tax sanctions simultaneously and partially affecting taxpayer compliance at Consultant Office X Jambi City. The type of research used in this study is quantitative research. The subjects of this study were individual taxpayers who were in the work area of Consultant Office X in Jambi City as many as 45 people. The results of this study state that simultaneously tax knowledge, service quality and tax sanctions affect the compliance of taxpayers at the Consultant Office X Jambi City. Tax Knowledge, Quality of Service And Tax Sanctions on Taxpayer Compliance of 22.2% while the remaining 77.8% is influenced by other variables not included in this model. Partial knowledge of taxes, quality of service and tax sanctions affect the integrity of taxpayers at the Consultant Office X Jambi City.

Keyword : *Tax Knowledge, service quality, tax sanctions, and individual taxpayer compliance.*

1. Pendahuluan

Pengetahuan Pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban dibidang perpajakan. Didalam faktor-faktor pengetahuan wajib pajak menurut (Taslim, 2007) yaitu tinggi rendahnya pengetahuan wajib pajak dapat diukur dengan pemahaman prosedur atau cara pengisian SPT, pemahaman batas waktu pelaporan SPT, pemahaman sanksi perpajakan dan administrasi. Pengetahuan yang mendasar tentang pajak sangatlah penting karena pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Wajib pajak akan menerima sistem baru apapun yang diperkenalkan, seperti *self assessment system*, jika mereka mempunyai pengetahuan yang besar untuk memahami sistem itu. Faktor pengetahuan sangat penting dalam membantu wajib pajak melaksanakan kewajibannya, khususnya pengetahuan tentang pajak. Seorang wajib pajak dikatakan patuh tentunya harus terlebih dahulu mengetahui apa yang menjadi kewajibannya. Apabila wajib pajak tidak memiliki dasar pengetahuan pajak, maka wajib pajak akan mengalami kesulitan dalam mendaftarkan diri, mengisi surat pemberitahuan tahunan (SPT) dan menyetor pajaknya. Wajib pajak yang tidak mengetahui tentang pengetahuan pajak akan mengalami kesulitan tentang berapa jumlah pajak yang seharusnya dibayarkan.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen (Sapriadi, 2013). Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan, begitu juga sebaliknya. Pelayanan publik berkualitas adalah pelayanan yang berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efisien, efektif dan bertanggung jawab.

Sedangkan menurut (Pratiwi dkk, 2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Mutu pelayanan terbaik yang diterima oleh Wajib Pajak dari petugas pajak akan membuat Wajib Pajak cenderung patuh untuk membayar kewajiban perpajakannya. Memberikan pelayanan yang berkualitas pada Wajib Pajak akan membuat Wajib Pajak nyaman dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Itulah sebabnya, penting bagi Wajib Pajak memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan. Untuk dapat memberikan gambaran mengenai hal-hal apa saja yang perlu dihindari agar tidak dikenai sanksi perpajakan, di bawah ini akan diuraikan tentang jenis-jenis sanksi perpajakan dan perihal pengenaannya.

Menurut (Zulaikhah, 2013) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan masih belum dapat membuat Wajib Pajak patuh untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini dapat terjadi karena pengetahuan wajib pajak yang minim mengenai sanksi perpajakan. Pemberian sanksi yang memberatkan Wajib Pajak bertujuan untuk memberikan efek jera sehingga tercipta kepatuhan pajak. Namun, pengetahuan wajib pajak yang minim mengenai sanksi perpajakan dapat membuat wajib pajak beranggapan bahwa sanksi bukan hal yang menakutkan atau memberatkan sehingga dapat mencegah terjadinya ketidakpatuhan.

Sanksi perpajakan sangat diperlukan dalam sistem pajak agar Wajib Pajak patuh akan kewajibannya membayar pajak. Untuk itu pemerintah daerah harus mensosialisasikan dengan baik kepada para Wajib Pajak agar wajib pajak dapat memahami hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan sanksi denda serta penyebab-penyebab dikenakannya suatu sanksi denda terhadap wajib pajak. Jadi semakin tinggi sanksi pajak yang diberikan, maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Fenomena yang terjadi saat ini masih banyaknya wajib pajak yang belum memahami akan peraturan serta kegunaan pajak. Hal ini dapat menurunkan jumlah penerimaan pajak serta tingkat kepatuhan wajib pajak. Rendahnya kepatuhan wajib pajak juga disebabkan oleh kurangnya kesadaran wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya (Siahaan, 2015). Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Konsultan X dapat disimpulkan ada beberapa hal yang menjadi kendala bagi wajib pajak. Munculnya Wajib Pajak yang baru terdaftar yang masih kurang mengerti prosedur melaporkan SPT Tahunannya. Hal tersebut dapat diatasi dengan pemberian pengarahan yang bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme dibidang perpajakan karena hal ini dapat berpengaruh untuk upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Beberapa dibagian pelaporan keuangan karena masih banyak wajib pajak menggunakan laporan keuangan yang tidak benar atau asal – asalan demi kepentingan wajib pajak itu sendiri misalnya untuk mengecilkan atau mengurangi wajib pajaknya. Maka Pihak kantor harus lebih jelas dalam menjelaskan bagaimana cara untuk mengisi ataupun menyusun dan melaporkan SPT tahunan sehingga WP paham bagaimana cara penyusunan dengan benar sehingga tidak ada kesalahan yang terjadi lagi. Berdasarkan uraian latar belakang serta permasalahan yang ditemukan oleh penulis, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai kepatuhan wajib pajak yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Konsultan X Kota Jambi”

2. Tinjauan Pustaka

Pengetahuan Pajak

Menurut Setiyani dkk (2018) pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum dibidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subyek pajak, obyek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak. Dan menurut Wardani & Rumiyatun (2017) “Pengetahuan Perpajakan merupakan pemahaman dasar bagi wajib pajak mengenai hukum, undang undang, dan tata cara perpajakan yang benar”. Dari pengertian Pengetahuan Perpajakan yang telah dikemukakan oleh para ahli diatas, maka dapat dikatakan bahwa Pengetahuan Perpajakan adalah pemahaman dasar wajib pajak untuk melaksanakan administrasi pajak, menghitung pajak terutang serta mengisi dan melapor surat pemberitahuan dan hal lainnya yang terkait dengan kewajiban perpajakan.

Kepatuhan Pajak

Kepatuhan pajak Menurut Susilawati & Budiarta (2013), ”kepatuhan pajak adalah suatu sikap terhadap fungsi pajak, berupa konstelasi dari komponen kognitif, efektif dan konatif yang berinteraksi dalam memahami, merasakan dan berperilaku terhadap makna dan fungsi pajak. ”Menurut Rahayu (2010) kepatuhan pajak merupakan tujuan utama dari pemeriksaan pajak di mana dari hasil pemeriksaan pajak akan diketahui tingkat kepatuhan wajib pajak. Bagi wajib pajak yang tingkat kepatuhannya tergolong rendah, maka diharapkan dengan dilakukannya pemeriksaan dapat memberikan motivasi positif agar menjadi lebih baik untuk ke depannya.” Kepatuhan wajib pajak juga berarti dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan perundang-undangan pajak yang berlaku (Ilhamsyah, 2016).

Kualitas Pelayanan

Pelayanan sendiri pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba. Direktorat Jenderal Pajak perlu meningkatkan pelayanan pajak yang baik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, agar menunjang kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, dan tercapainya tujuan pemerintah untuk melaksanakan pembangunan dan roda pemerintah berjalan dengan baik.

Sanksi Perpajakan

Sanksi merupakan hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan, sehingga dapat dikatakan bahwa sanksi perpajakan adalah hukuman kepada orang yang melanggar peraturan perpajakan. Menurut Mardiasmo (2016) bahwa Sanksi Perpajakan adalah sebagai berikut : “Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (*norma perpajakan*) akan dituruti, ditaati dan dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan”.

Kepatuhan Wajib Pajak

Teori kepatuhan telah diteliti pada ilmu-ilmu sosial khususnya di bidang psikologis dan sosiologi yang lebih menekankan pada pentingnya proses sosialisasi dalam mempengaruhi perilaku kepatuhan seorang individu. Seorang individu cenderung mematuhi hukum yang mereka anggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma internal mereka (Rahayu, 2010). Adanya sanksi administrasi maupun sanksi hukum pidana bagi Wajib Pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya dilakukan supaya masyarakat selaku Wajib Pajak mau memenuhi kewajibannya.

Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan atau dugaan yang bersifat sementara terhadap suatu masalah penelitian dan kebenarannya, Sulistyastuti (2007: 137). Dari uraian diatas, maka peneliti membuat hipotesis sebagai berikut:

- H₁** : Terdapat pengaruh secara simultan variabel pengetahuan perpajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- H₂** : Terdapat pengaruh secara parsial variabel pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- H₃** : Terdapat pengaruh secara parsial variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- H₄** : Terdapat pengaruh secara parsial variabel sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

3. Metode Penelitian

Penelitian adalah suatu proses investasi atau penyelidikan atas berbagai masalah yang di hadapi dengan mengikuti prosedur ilmiah yang tepat, sehingga memperoleh kesimpulan yang akurat dan tepat. Metode penelitian adalah upaya untuk mencari kebenaran secara ilmiah yang didasarkan pada data yang sesuai dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya, disamping itu untuk memperoleh kebenaran ilmiah, metode penelitian juga merupakan cara utama yang digunakan mencapai tujuan penelitian secara efektif. Seperti yang diungkapkan oleh sugiyono (2014:6) menjelaskan bahwa metode penelitian merupakan suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah dalam bidang pendidikan..

4. Hasil Dan Pembahasan

Analisis Deskriptif

Pengetahuan Pajak

Dimensi Pengetahuan Pajak terdiri dari dia indikator yang nilai rata-rata nya masing-masing indikator dimensi ini di sajikan pada tabel 4.4 dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa secara rata-rata persepsi terhadap pernyataan dari indikator-indikator dimensi Pengetahuan Pajak sebesar 4,73 adalah sangat baik. Dengan kata lain presepsi responden tinggi atau setuju bahwa Pengetahuan Pajak dapat memiliki peran dalam menciptakan Kepatuhan Wajib Pajak pada konsumen atau pada rentang skala sangat baik.

Kualitas Pelayanan

Dimensi *Kualitas pelayanan* terdiri dari tujuh indikator yang nilai rata-rata nya masing-masing indikator dimensi ini di sajikan pada tabel 4.5 dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa secara rata-rata persepsi terhadap pernyataan dari indikator-indikator dimensi *Kualitas pelayanan* sebesar 4,54 adalah Sangat baik. Dengan kata lain presepsi responden tinggi atau setuju bahwa *Kualitas pelayanan* dapat memiliki peran dalam menciptakan Kepatuhan Wajib Pajak atau pada rentang skala baik.

Sanksi Pajak

Dimensi *Sanksi pajak* terdiri dari indikator yang nilai rata-rata nya masing-masing indikator dimensi ini di sajikan pada tabel 4.6 dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa secara rata-rata persepsi terhadap pernyataan dari indikator-indikator dimensi *Sanksi pajak* sebesar 4,13

adalah baik. Dengan kata lain persepsi responden tinggi atau setuju bahwa *Sanksi pajak* dapat memiliki peran dalam menciptakan Kepatuhan Wajib Pajak pada rentang skala baik.

Kepatuhan Wajib Pajak

Dari dimensi kunjungan ulang didapatkan tanggapan dan pendapat dari responden indikator dimensi ini di sajikan pada tabel 4.7 dari tabel tersebut yang dimana memiliki rata-rata 4,80 yang artinya rentang skala variabel baik, artinya bagi wp merupakan respon baik dikarenakan indikator-indikator yang terdapat pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak memberikan pengaruh terhadap wp.

Uji Normalitas

TABEL 1
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	4.1536
	Std. Deviation	.51379
Most Extreme Differences	Absolute	.189
	Positive	.141
	Negative	-.189
Test Statistic		.189
Asymp. Sig. (2-tailed)		.060 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan Tabel 1 Hasil Uji Normalitas yang telah dilakukan dengan menggunakan software SPSS 20 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,060. Nilai tersebut menunjukkan bahwa ketentuan data yang berdistribusi normal telah terpenuhi yaitu dengan taraf signifikansi 0,05 maka data dinyatakan telah berdistribusi normal jika nilai signifikansi yang diperoleh lebih besar dari 0,05 (5%).

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 2
Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.570	.975		3.660	.000
	Pengetahuan pajak	.267	.144	.220	2.859	.036
	Kualitas pelayanan	-.320	.126	-.268	-2.539	.013
	Sanksi pajak	.335	.124	.329	2.710	.008

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Dari hasil tersebut apabila ditulis bentuk standardized dari persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = 3,570 + 0,267 X_1 - 0,320 X_2 + 0,335 X_3 + e$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Konstanta (α) = 3,570, maka Kepatuhan Wajib Pajak konsumen pada Kantor Konsultan X di Kota Jambi sebesar 3,570.

2. Koefisien $X_1 = 0,267$. Ini menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan Pajak (X_1) berpengaruh secara positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Konsultan X di Kota Jambi, atau dengan kata lain, jika variabel Pengetahuan Pajak (X_1) ditingkatkan secara satu satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak akan bertambah sebesar 0,267.
3. Koefisien $X_2 = -0,320$ Ini menunjukkan bahwa variabel *Kualitas pelayanan* (X_2) berpengaruh secara negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Konsultan X di Kota Jambi, atau dengan kata lain, jika variabel *Kualitas pelayanan* (X_2) ditingkatkan secara satu satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak akan menurun sebesar 0,320.
4. Koefisien $X_3 = 0,335$. Ini menunjukkan bahwa variabel *Sanksi pajak* (X_3) berpengaruh secara positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Konsultan X di Kota Jambi, atau dengan kata lain, jika variabel *Sanksi pajak* (X_3) ditingkatkan secara satu satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0,335.

Tabel 3. Uji T Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.570	.975		3.660	.000
Pengetahuan pajak	.267	.144	.220	2.859	.036
Kualitas pelayanan	-.320	.126	-.268	-2.539	.013
Sanksi pajak	.335	.124	.329	2.710	.008

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian ini dilakukan terhadap 45 orang responden yang terpilih menjadi sampel ($n=45$). Besarnya derajat kebebasan (DK) dengan ketentuan $n-5= 45-4= 41$ dari data tersebut diperoleh data t tabel sebesar 1,985. Angka t tabel diperoleh dari perhitungan menggunakan aplikasi excel dengan rumus =TNIV (*Probability, deg_freedom*). Selanjutnya, untuk melihat besarnya pengaruh, digunakan angka BETA atau *standardized coefficient*. Berdasarkan tabel diatas, maka dapat dijelaskan beberapa hal berikut ini:

1. Dari hasil uji regresi secara parsial, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,036, dikarenakan taraf signifikansi $< 0,05$ ($0,036 < 0,05$) dan nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($2,859 > 1,985$) maka dapat disimpulkan bahwa Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Dari hasil uji regresi secara parsial, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,013, dikarenakan taraf signifikansi $< 0,05$ ($0,013 < 0,05$) dan nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($2,539 > 1,985$) maka dapat disimpulkan bahwa *Kualitas pelayanan* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
3. Dari hasil uji regresi secara parsial, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,008, dikarenakan taraf signifikansi $< 0,05$ ($0,008 < 0,05$) dan nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($2,710 > 1,985$) maka dapat disimpulkan bahwa *Sanksi pajak* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel 4. Uji F ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	57.070	3	14.267	6.787	.000 ^b
Residual	199.719	26	2.102		
Total	256.788	29			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan, Pengetahuan pajak, Sanksi pajak

Berdasarkan tabel 4 dilakukan uji F, dapat dilihat bahwa H_a diterima dan H_o ditolak yang di tunjukkan dengan nilai signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari pada 0,05 dan nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($6,787 > 2,47$). Artinya secara simultan *Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan* dapat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak karyawan pada Kantor Konsultan X di Kota Jambi.

Tabel 5. Koefisien Determinasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std.Error of the Estimate
1	.471 ^a	.222	.189	1.44993

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan, Pengetahuan pajak, Sanksi pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Nilai R sebesar 0,471 menunjukkan korelasi ganda *Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan* dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan mempertimbangkan variasi nilai R Square sebesar 0,222, artinya persentase sumbangan pengaruh variabel *Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 22,2% sedangkan sisanya sebesar 77,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini.

5. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Secara simultan pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak berpengaruh terhadap keptuhan wajib pajak di Kantor Konsultan X Kota Jambi.
2. Secara parsial pengetahuan pajak berpengaruh terhadap keptuhan wajib pajak di Kantor Konsultan X Kota Jambi.
3. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keptuhan wajib pajak di Kantor Konsultan X Kota Jambi.
4. Secara parsial sanksi pajak berpengaruh terhadap keptuhan wajib pajak di Kantor Konsultan X Kota Jambi.
5. Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 22,2% sedangkan sisanya sebesar 77,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini.

Saran

Kantor Kantor Konsultan X, terus mendorong kualitas pelayanan sehingga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak lebih baik lagi.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian dalam cakupan variabel lain yang berbeda serta lokasi yang berbeda.

Memperluas bidang penilaian jasa, karena di Kota Jambi banyak terdapat beberapa bidang jasa yang membutuhkan studi kelayakan.

Daftar Pustaka

- Andriani. (2014). *Teori Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Awuri, V. (2020). *The Effect Of Tax Awareness, Tax Socialization, Tax Sanctions And Service Quality On Motor Vehicles Taxpayer Compliance (A Case Study At Kantor Bersama Samsat Karangploso)*. Universitas Brawijaya.
- Bahri, S., Diantimala, Y., & Majid, M. (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*, 4(2), 318–334.
- Carolina, V. (2009). *Pengetahuan Pajak*. Mawardi. Jakarta: Salemba Empat.
- Djajadiningrat. (2014). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Erawati, T., & Asâ€™mari, N. G. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Akuntansi Dewantara*, 2(1), 46–55.
- Faizin, M., Kertahadi, & Ruhana. (2016). Pengaruh Sosialisasi, Pemahaman, Dan Kesadaran Prosedur Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pajak Bumi Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan Di Desa Mojoranu Kabupaten Bojonego. *Jurnal Perpajakan*, 9(1), 200–211.
- Ghozali, I. (2011). *Structural Quation Modeling Metode Alternatif Dengan Partial Least Square (Pls) Edisi 3*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, Y., Toni, N., & Simorangkir, E. N. (2020). The Effect Of Tax Knowledge And Tax Sanctions On Taxpayer Compliance At The Tax Office (Kpp) Pratama, Medan Timur Through Tax Awareness As An Intervening Variable. *International Journal Of Research And Review*, 7(9), 294–302.
- Ihamsyah, R. Dkk. (2016). Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Perpajakan*, 8(1), 201–212.
- Khasanah, S. N. (2014). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Lianty, M., & Hapsari, D. W. (2017). Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer*, 9(2), 55–65.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan. Edisi Revisi*. Yogyakarta, Andi.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Terbaru 2018. 11th Edn*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Meiranto, W. (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Diponegoro Journal Of Accounting*, 6(3), 1–10.
- Nuraina, F. S. E. (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pembelajarannya*, 5(1), 45–56.
- Pardede, R., & Manurung, R. (2014). *Analisis Jalur/ Path Analysis "Teori Dan Aplikasi Dalam Riset Bisnis*. Jakarta: Pt Rineka Cipta.
- Pratiwi, I. G. A. M., Andriani, A. M., & Setiawan, P. E. (2014). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan Perusahaan, Dan Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame Di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. *Universitas Udayana Press*, 4(1), 10–21.
- Pusparini, A. D. (2011). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Soreang). *Universitas Indonesia Press*, 4(1), 15–22.
- Putri, Amanda, R., & Siswanto. (2013). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Ajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Denpasar. *E-Jurnal*

- Akuntansi*, 4(1), 661–663.
- Putri, R. W., Raharjo, K., & Permana, I. (2021). The Effect Of Tax Knowledge, Tax Sanctions, Income Level, As Well As Service Quality On Taxpayer Awareness Impact On Personal Taxpayer Compliance With Annual Income Tax Compliance (Case Study Of Personal Taxpayers Who Are Registered As Taxpayers At The Se. *Jurnal Unpand*, 7(7), 201–212.
- Rahayu, N. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuntansi Dewantara*, 1(1), 15–30.
- Rahayu, Nurulita. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*, 1(1), 12–21.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan (Konsep Dan Aspek Formal)*. Bandung : Rekayasa Sains.
- Resmi, S. (2014). *Perpajakan: Teori Dan Kasus, Edisi 8*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sapriadi, D. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pbb (Pada Kecamatan Selupu Rejang)*. Universitas Negeri Padang.
- Saragih, F., & Dessy, S. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Pada Kpp Pratama Medan Kota). *Jurnal Pajak Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 6(1), 1–130.
- Sari, D. (2013). *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung : Pt Refika Adimata.
- Siti Kurnia Rahayu. (2010). *Perpajakan Indonesia : Konsep Dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Soemitro, R. (2014). *Perpajakan Teori Dan Teknis Pemungutan*. Bandung: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabet.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustakabarupress.
- Susilawati, K. E., & Budiarta, K. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Ejurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 4(2), 345–357.
- Susmita, P. R., & Supadmi, N. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 4(1), 1239–1269.
- Syabaniah, R. N., Marsusanti, E., & Wati, E. (2017). Kajian Efektifitas E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pajak Pratama Cianjur. *Konferensi Nasional Ilmu Sosial & Teknologi*, 4(1), 301–305.
- Tersiana, A. (2018). *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Waluyo. (2017). *Perpajakan Indonesia Edisi 11*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wardani, D. K., & Rumiyatun. (2017a). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 1–9.
- Wardani, D. K., & Rumiyatun, R. (2017b). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15. <https://doi.org/10.24964/Ja.V5i1.253>
- Zulaikhah, S. M. (2013). Pengaruh Kemanfaatan Npwp, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wp Op Di Kabupaten Tegal). *Jurnal Akuntansi*, 2(4), 1–15.