



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK DALAM PELAPORAN PAJAK TAHUNAN PADA PT JET TEKNOLOGI EXPRESS

Aulia Ayu Nur Fauziah¹, Imam Hidayat²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Tangerang

¹auliaayuu@gmail.com, ²imam_accounting@yahoo.com

Info Artikel :

Diterima : 13 Januari 2022

Disetujui : 20 Januari 2022

Dipublikasikan : 28 Januari 2022

ABSTRAK

Kata Kunci:
kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan, sanksi wajib pajak, kepatuhan terhadap persyaratan wajib pajak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepatuhan wajib pajak dan sanksi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Bahkan, penggelapan pajak menjadi lebih umum karena pelanggaran penghindaran pajak. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami kepatuhan wajib pajak dalam aspek-aspek di atas. Jenis survei ini menggunakan survei kuantitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode angket. Sumber data menggunakan data primer berupa tanggapan survei yang disebarkan kepada responden. Metode analisis yang digunakan dalam penarikan kesimpulan ini adalah metode analisis multilinier dengan bantuan SPSS versi 21. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

ABSTRACT

Keywords:
service quality, tax knowledge, taxpayer sanctions, compliance with taxpayer requirements

The purpose of this study was to determine the effect of service quality, taxpayer compliance and taxpayer sanctions on taxpayer compliance. In fact, tax evasion is becoming more common due to tax evasion violations. Therefore, the purpose of this study is to understand taxpayer compliance in the above aspects. This type of survey uses a quantitative survey. The data collection method used in this research is the questionnaire method. The data source uses primary data in the form of survey responses distributed to respondents. The analytical method used in drawing this conclusion is a multilinear analysis method with the help of SPSS version 21. The results of the analysis show that service quality has no significant effect on taxpayer compliance, and tax knowledge has a significant effect on taxpayer compliance..

PENDAHULUAN

Di era globalisasi, Indonesia menghadapi tuntutan untuk mengembangkan berbagai bidang guna menjaga stabilitas negara. Pemenuhan kebutuhan tersebut terwujud dalam anggaran pendapatan dan belanja negara. Ini membagi pendapatan negara menjadi dua, pendapatan negara dan subsidi. Penerimaan pemerintah terbagi menjadi penerimaan pajak dan penerimaan bukan pajak, namun sektor pajak tetap menjadi salah satu sumber utama penerimaan pemerintah, dan pemerintah sedang menjajaki potensinya untuk

mendanai pembangunan negara. Peningkatan penerimaan pajak dari tahun ke tahun menunjukkan potensi yang besar di bidang perpajakan. Peningkatan penerimaan pajak ini tentunya dapat meningkatkan penerimaan kas negara dan meningkatkannya sebesar-besarnya untuk pembangunan negara. Bandingkan dengan jenis pajak lainnya.

Pajak penghasilan memiliki porsi terbesar. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan adalah wajib pajak mengetahui langkah-langkah untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi tingkat pendidikan dan pengetahuan wajib pajak maka akan semakin mudah bagi wajib pajak untuk memahami undang-undang perpajakan dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Pengetahuan perpajakan sangat penting bagi wajib pajak. Pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pajak. Langkah-langkah perpajakan yang diperkenalkan diharapkan dapat memberikan efek jera bagi wajib pajak yang melanggar undang-undang perpajakan. Pelaksanaan perpajakan di Indonesia tidak terlepas dari Direktorat Jenderal Pajak yang bertugas memaksimalkan penerimaan pajak dari 4.444 negara. Sebagai instansi pemerintah yang kredibel di Indonesia, Direktorat Jenderal Pajak telah melaksanakan reformasi perpajakan Direktorat Jenderal Pajak

berupa modernisasi sistem administrasi perpajakan. Modernisasi sistem administrasi perpajakan bertujuan untuk menyempurnakan kebijakan perpajakan dan sistem administrasi yang ada saat ini sehingga dapat secara optimal menangkap potensi penerimaan pajak yang ada. Pemerintah khususnya Direktorat Jenderal Pajak dapat lebih meningkatkan pelayanan penerimaan pajak. Pemerintah daerah dapat lebih memenuhi kewajiban perpajakannya dengan pelayanan prima. Otoritas pajak perlu memberikan layanan yang profesional, jujur, dan bertanggung jawab kepada wajib pajak. Banyak Wajib Pajak yang masih awam dan belum memahami cara kerja pajak, sehingga pelayanan yang berkualitas diharapkan dapat membantu Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Masyarakat saat ini ingin membayar pajak yang nyaman dan hemat waktu, sehingga perlu diterapkan inovasi layanan baru. Berdasarkan latar belakang di atas dan hasil penelitian yang sudah ada sebelumnya, peneliti akan berjudul

Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, dan Dampak Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Dalam SPT Tahunan PT Jet Express Pada PT Jet Express.

TINJAUAN PUSTAKA

Pajak

Pajak adalah pembayaran umum (wajib) kepada negara yang harus dibayar oleh mereka yang wajib membayar menurut aturan umum (undang-undang) tanpa mengembalikan kinerja yang ditentukan secara langsung, yang tujuannya adalah penyelenggaraan negara. biaya kewajiban (Yosy Fryli Mianti*, 2020) Dari pengertian ini pajak bersifat wajib dan wajib, boleh dipungut oleh pemerintah dan boleh diatur dengan undang-undang. Masyarakat diharapkan memahami bahwa fungsi pajak digunakan untuk kepentingan orang pribadi atau kelompok orang. Pajak merupakan sumber pendapatan utama di Indonesia. Perekonomian Indonesia sangat bergantung pada sektor pajak karena kecilnya proporsi penerimaan dari sektor bukan pajak yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah. Oleh karena itu, diharapkan penerimaan pajak dapat ditingkatkan dengan memperkuat kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan Wajib pajak

Kepatuhan wajib pajak memahami lingkungan kepatuhan dan persepsi kepatuhan pajak yang tercermin dalam konteks di mana wajib pajak berusaha untuk memahami atau memahami semua undang-undang dan ketentuan peraturan perpajakan. Menurut Muklis dan Simanjuntak dalam (Satyawati, n.d.), wajib pajak bertanggung jawab untuk menentukan kewajiban perpajakannya dan membayar SPT secara akurat dan tepat waktu. Aspek ketepatan waktu merupakan persentase laporan PTS yang disampaikan tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku.

- a. Sisi penghasilan wajib pajak bersedia membayar kewajiban angsuran pajak penghasilan (PPH) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Aspek penegakan hukum adalah pembayaran pajak yang terlambat, yang ditetapkan berdasarkan surat ketetapan sebelum pajak atau skp.
- c. Aspek pembayaran adalah pembayaran kepada penabung atau pajak yang terutang kepada kantor pos, bank yang ditunjuk atau ditunjuk oleh Menteri Keuangan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah suatu kondisi yang berkaitan dengan barang, produk, proses, orang, jasa dan lingkungan, serta jasa yang mendukung orang dengan upaya khusus untuk mencapai hubungan interpersonal dan kepekaan untuk mencapai keberhasilan dan kepuasan. Format proses. kedatangan. Kualitas pelayanan di bidang perpajakan merupakan bentuk pelayanan pengelolaan yang utuh yang diberikan kepada masyarakat umum khususnya Wajib Pajak secara tepat dan konsisten sesuai dengan standar pelayanan yang setinggi-tingginya. Pelayanan Pajak Berkualitas adalah petugas pajak yang membantu, mengelola, dan mempersiapkan segala sesuatu yang mungkin diperlukan Wajib Pajak dalam kegiatan perpajakannya. Pelayanan perpajakan digunakan sebagai salah satu variabel yang menentukan kepatuhan wajib pajak (Nugraheni et al., 2021).

Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan memahami konsep ketentuan umum perpajakan dan jenis-jenis pajak yang berlaku di Indonesia. Dimulai dengan cakupan pajak, penerimaan, perhitungan pajak yang dibayar, dan tarif pajak. (Setiadi, 1389) Pengetahuan perpajakan ini tidak hanya membutuhkan pemahaman tentang konsep undang-undang perpajakan, keputusan menteri keuangan, peredaran dan undang-undang Tual, tetapi juga keterampilan atau pengetahuan teknis untuk menghitung jumlah pajak. kepatuhan pajak adalah kemampuan wajib pajak untuk memahami peraturan perpajakan baik dari segi tarif pajak yang sah yang harus mereka bayarkan maupun potongan pajak yang berguna bagi kehidupan mereka. Pengetahuan atau pemahaman tentang pajak yang dimiliki oleh wajib pajak harus meliputi:

- a. Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan
- b. Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia
- c. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan

Saksi Wajib Pajak

Saksi pajak didefinisikan sebagai jaminan kepatuhan hukum untuk mematuhi, mematuhi, dan dapat mematuhi peraturan perundang-undangan. (Putriani et al., 2021) Pengenalan perpajakan memudahkan untuk menyaring wajib pajak yang melakukan

pelanggaran. Hal ini karena merupakan salah satu landasan penting untuk melaksanakan kegiatan tersebut. Penjelasan sanksi perpajakan menjamin bahwa undang-undang perpajakan dan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi, dipatuhi, dan dipatuhi. Indikator saksi pajak:

- a. Keterlambatan melaporkan dan membayar pajak harus dikenai sanksi
- b. Tingkat penerapan sanksi
- c. Sanksi digunakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak
- d. Penghapusan sanksi meningkat Tuhan wajib pajak

HIPOTEISIS PENELITIAN

Kualitas Pelayanan dengan Kepatuhan Pajak Dalam Pelaporan Pajak Tahunan Pada PT Jet Teknologi Express

Pelayanan perpajakan yang berkualitas perlu ditingkatkan sebagai bentuk komitmen dari lembaga publik khususnya Direktorat Jenderal Pajak. Dengan begitu, masyarakat akan mampu memenuhi kewajiban perpajakannya. (Ridhwan Nafi'i, 2019) Ketika masyarakat puas dengan kualitas pelayanan pajaknya, mereka bersedia membayar pajak. Kota ingin menyederhanakan dan merampingkan pengajuan pajak mereka sehingga mereka dapat terus meningkatkan pembayaran pajak mereka. Saat melaporkan pajak tahunan PT Jet Teknologi Express, kualitas pelayanan berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Di PT Jet Teknologi Express, sebagaimana disebutkan di atas, hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut.

H1= Kualitas Pelayanan Berpengaruh dengan Kepatuhan Pajak Dalam Pelaporan Pajak Tahunan Pada PT Jet Teknologi Express

Pengetahuan Perpajakan dengan Kepatuhan Pajak Dalam Pelaporan Pajak Tahunan Pada PT Jet Teknologi Express

Pengetahuan pajak memberikan pelajaran bagi wajib pajak yang ingin melaporkan pajaknya. Hal ini didukung oleh sistem yang memberikan kewenangan penuh kepada wajib pajak untuk mendukung dan melaporkan pajak. Sanksi perpajakan, di sisi lain, memiliki efek jera atau pidana bagi mereka yang tidak patuh (Prastiwi et al., 2021). Rasa nasionalisme yang mendorong kepatuhan wajib pajak dan gagasan untuk melaporkan hati nurani pribadi dan pajak memiliki dampak yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan di atas, maka hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut.

H2= Pengetahuan Perpajakan berpengaruh dengan Kepatuhan Pajak Dalam

Pelaporan Pajak Tahunan Pada PT Jet Teknologi Express Saksi Pajak dengan Kepatuhan Pajak Dalam Pelaporan Pajak Tahunan Pada PT Jet Teknologi Express

Saksi pajak adalah jaminan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan agar mematuhi pajak atau sebagai alat untuk mencegah wajib pajak agar tidak melakukan pelanggaran. Dengan adanya Kepatuhan pajak dalam pelaporan pajak Untuk Untuk berjalanannya pajak maka hipotesis nya

H3= Saksi Pajak berpengaruh dengan Kepatuhan Pajak Dalam Pelaporan Pajak Tahunan Pada PT Jet Teknologi Express

METODE PENELITIAN

Data dan Metode Perolehan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif dan data kuantitatif. Jenis data kualitatif yang diperoleh yaitu berasal dari hasil wawancara, tanggapan dan uraian maupun penjelasan mengenai variabel yang diteliti. Sedangkan untuk data kuantitatif yaitu data mengenai jumlah, tingkatan, perbandingan maupun volume berupa angka yang diperoleh dari perusahaan terkait.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data Sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh peneliti langsung dari unit analisis dalam perusahaan yang diteliti, jadi peneliti mendapatkan data dan informasi melalui tanggapan. Data Sekunder diperoleh adalah iklan dan beberapa media lainnya yang menyediakan data yang berkaitan. Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan penelitian ini menggunakan metode kuesioner. Sumber data yang digunakan yaitu data primer berupa jawaban dari kuesioner yang telah dibagikan kepada responden.

Definisi Operasionalisasi Variabel

Variabel yang menjelaskan hal-hal pendukung dapat mempengaruhi variabel lain yang merupakan variabel bebas. Dalam hal ini variabel terikat digunakan untuk menjelaskan dan variabel ini dipengaruhi oleh variabel bebas. Kedua variabel ini sangat kuat dan lebih dapat diterapkan secara luas dibandingkan dengan variabel lainnya, sehingga seringkali berguna untuk penelitian. Definisi operasional adalah penentuan dan deskripsi definisi setiap variabel, sehingga Anda dapat mengukur dan menganalisis variabel. Suatu variabel yang memuat tiga variabel bebas, yaitu:

1. Kualitas pelayanan perpajakan, ya, ini adalah bentuk pelayanan manajemen yang lengkap, tersedia untuk masyarakat umum, khususnya wajib pajak. Dalam rangka memberikan pelayanan yang optimal harus dibarengi dengan pelayanan perpajakan yang prima dan konsisten, sesuai dengan standar yang berlaku.
2. Pengetahuan perpajakan, yaitu informasi berupa undang-undang perpajakan sebagai pedoman bagi Wajib Pajak untuk menentukan strategi dan keputusan dalam melaksanakan kewajiban dan hak perpajakannya (Satyawati, n.d.). Pengetahuan perpajakan ini sangat penting untuk dipahami, diharapkan semakin banyak Wajib Pajak yang memahami penerimaan pajak dan membantu meningkatkan penerimaan pajak yaitu penerimaan pajak.
3. Sanksi perpajakan merupakan bentuk kepatuhan.. Fungsi kepatuhan dan kepatuhan terhadap ketentuan perpajakan dan tata cara, serta sanksi pajak orang pribadi, khususnya untuk menghindari pelanggaran undang-undang perpajakan. Sanksi perpajakan menjadi landasan yang kuat bagi pemerintah untuk mengusut wajib pajak yang suatu saat akan melanggar pajak. Kemudian ada empat variabel terikat. Artinya, kepatuhan wajib pajak, suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya dalam pelaksanaannya. Dalam hal ini, prasyarat ketaatan dan ketaatan terhadap kewajiban wajib pajak sesuai dengan ketentuan dan undang-undang perpajakan yang dimaksud dengan kewajiban perpajakan itu sendiri.

Alat dan Analisis Data

Tujuan analisis data adalah untuk memprediksi seperti apa situasi variabel dependen (atas dan bawah) jika dua atau lebih variabel independen merupakan prediktor. Sebelum menjalankan analisis regresi berganda, Anda harus terlebih dahulu menjalankan tes penerimaan klasik. Model penelitian yang baik tidak boleh melanggar asumsi klasik yang mendasari model regresi berganda. Model regresi untuk penelitian ini terlihat seperti ini:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan:

- Y : Kepatuhan Pajak
- a : Konstanta
- b₁ : Koefisien Kualitas pelayanan
- X₁ : Kualitas Pelayanan
- b₂ : Koefisien pengetahuan Perpajakan
- X₂ : Pengetahuan Perpajakan
- b₃ : Koefisien Sanksi Pajak
- X₃ : Saksi Pajak
- e : error

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini untuk menguji apakah beberapa variabel independen, seperti kualitas pelayanan, sanksi wajib pajak, dan pengetahuan perpajakan, mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, yang merupakan analisis data.

Tabel 1
Hasil Uji Normalitas

Model	Unstandardized		Standardized		Sig.
	Coefficients		Coefficients T		
	B	Std. Error	Beta	T	
(Constant)	12.536	2.359		5.313	.000
TOTAL_KP	-.124	.101	-.125	-1.225	.224
TOTAL_SWP	-.010	.088	-.011	-.114	.909
TOTAL_PP	.287	.094	.313	3.070	.003

Sumber: Data primer diolah, 2021

Dari hasil perhitungannya diperoleh persamaan regresi linier berganda mempunyai signifikansi sebagai berikut.

$$KWPKB : 12,236 - 0,124KP - 0,010 SWP + 0,287PP$$

Nilai (konstanta) = 12.236 dapat dijelaskan dengan rumus berikut. Artinya, jika pengetahuan Anda tentang kualitas pelayanan, sanksi wajib pajak, dan perpajakan wajib pajak sama dengan nol, maka tingkat kepatuhan wajib pajak Anda adalah: .. Nilai koefisien regresi kualitas pajak = 0,124 artinya jika kualitas pelayanan meningkat 1 satuan sedangkan sanksi wajib

pajak dan pengetahuan perpajakan dianggap konstan maka kepatuhan wajib pajak PT Jet Teknologi Express akan turun sebesar 0,124 satuan. Faktor regresi sanksi wajib pajak = 0,010. Artinya jika sanksi wajib pajak bertambah 1 satuan sedangkan kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan dianggap konstan, kepatuhan wajib pajak pada PT Jet Teknologi Express akan turun sebesar 0,010 satuan. Koefisien regresi pengetahuan perpajakan = 0,287 artinya jika pengetahuan perpajakan bertambah 1 satuan sedangkan kualitas pelayanan dan sanksi wajib pajak dianggap konstan maka kepatuhan wajib pajak PT Jet Teknologi Express akan meningkat sebesar 0,287 satuan.

Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang dapat mengetahui ada tidaknya variabel campuran yang berdistribusi normal pada jenis regresi yang digunakan. Pengujian ini menggunakan pendekatan Kolmogorov-Smirnov (KS), dengan asumsi penggunaan taraf signifikansi (nilai Asymp. Sig) adalah 0,05, dan nilai > 0,05 dapat menjelaskan data berdistribusi normal. Di sisi lain, pendekatan ini < Jika 0,05, maka sisanya tidak terdistribusi normal. Sebaliknya jika signifikansinya lebih kecil dari 0,05 maka dinyatakan tidak normal.

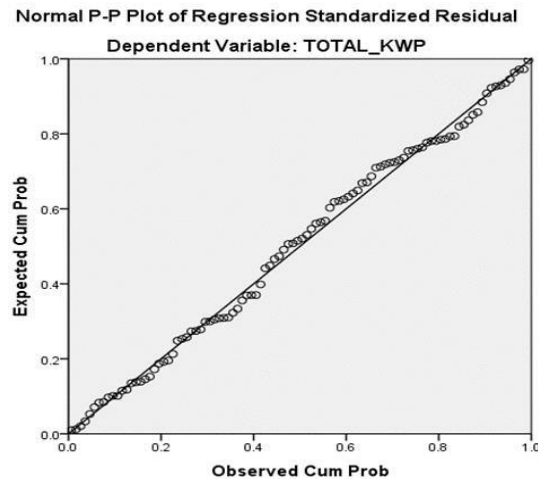
Tabel 2
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			100
Normal	Mean		.0000000
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation		1.63791253
Most Extreme	Absolute		.053
Differences	Positive		.043
	Negative		-.053
Kolmogorov-Smirnov Z			.526
Asymp. Sig. (2-tailed)			.945
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			

Sumber: Data primer diolah, 2021

Dilihat dari tabel diatas menerangkan bahwasanya nilai Asymp. Sig sebesar 0,945, sehingga nilai Asymp. Sig lebih tinggi angkanya dari 0,05. Oleh karena itu, data peneliti dianggap berdistribusi normal, dan data ini dapat digunakan untuk penelitian.

Selain menggunakan pendekatan Kolmogorov-Smirnov, uji normalitas juga dapat diketahui dengan menggunakan standar plot regresi normal PP dalam bentuk grafik. Grafik ini dianggap lulus uji normalitas jika data penelitian terletak pada diagonal.



Gambar 2 Uji Normalitas
 Sumber: Data primer diolah, 2021

Dalam gambar grafik tersebut dapat dilihat titik-titik mengalami persebaran dan menjalar di garis diagonal, sehingga bisa dinyatakan bahwa model regresi terpenuhi asumsi normalitasnya.

Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinieritas berguna untuk melakukan pengujian model regresi apakah terdapat korelasi antar variabel independen atau tidak. Uji ini dapat dideteksi dengan memakai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai toleransi, yang mana ketentuannya nilai VIFnya kurang dari 10 dan nilai toleransi lebih besar dari 0,10.

Tabel 3
Hasil Uji Multikolinieritas

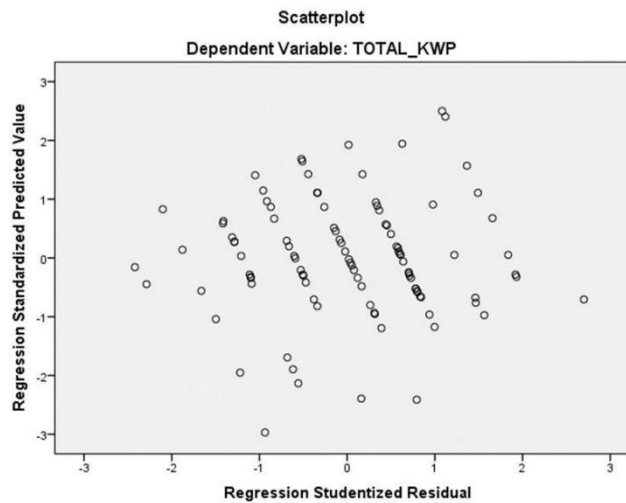
Collinearity Statistics		
Model	Tolerance	VIF
KP	.906	1.103
SWP	.993	1.007
PP	.911	1.098

Sumber: Data primer diolah, 2021

Dapat dilihat menurut tabel diatas angka toleransi yang dihasilkan dari variabel-variabel yang ada lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10. Dari perolehan nilai tersebut maka penelitian dinyatakan lulus uji multikolinieritas dan data bisa digunakan untuk penelitian.

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah suatu pengujian asumsi residual yang menggunakan varians tidak konstan yang mana dapat dideteksi dengan metode chart scatterplot. Penelitian dikatakan terjadi heterokedastisitas bilamana hasil dari metode chart berbentuk pola tertentu serta terdapat titik-titik yang beraturan dan tersebar diantara angka 0 dan sumbu Y. Dan tidak terjadi heterokedastisitas bilamana hasil dari metode chart tidak tergambar jelasnya pola dan titik-titik mengalami penyebaran diantara angka 0 dan sumbu Y.



Gambar 3

Sumber: Data primer diolah, 2021

Uji Heteroskedastisitas

Dapat diketahui dari hasil grafik yang ditampilkan tidak tergambar jelasnya pola dan titik-titik mengalami penyebaran diantara angka 0 dan sumbu Y, dapat ditarik simpulan yaitu tidak mengalami Heterodastisitas dan dapat dinyatakan model regresinya baik.

Uji F (*goodness of fit*)

Uji ketepatan atau uji F di pilih sebagai metode guna menguji signifikansi pengaruh pada jenis penelitian yang sesuai. Dalam pengujian Uji F apabila nilai signifikan yang dihasilkan < 0,05 dapat dijelaskan bahwa variabel independen cenderung berpengaruh pada variabel dependen. Sedangkan bilamana hasil dari nilai signifikan > 0,05 maka variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen dan dinyatakan tidak layak.

Tabel 4 Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	26.367	3	8.7893.177		.028b
Residual	265.593	96	2.767		
Total	291.960	99			

a. Dependent Variable: Total_KWP

b. Predictors: (Constant), Total_PP, Total_SWP, Total_KP

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel menunjukkan nilai F sebesar 3.177 dengan signifikansi sebesar 0.028 yang nilainya mana kurang dari nilai signifikansi 0,05, sehingga dinyatakan layak dan tepat sehingga penelitian ini dapat digunakan.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian Koefisien Determinasi berguna untuk mengetahui besarnya variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen. Hasil dari besar signifikansi yang telah ditetapkan pada koefisien determinansi ini dapat diketahui dari berapa angka koefisien determinasi (R^2) dari hasil output SPSS. Nilai koefisien determinasi R^2 mulai dari angka nol sampai dengan satu. Ketentuan penilaian pengujian ini yaitu apabila nilai $R^2 = 0$ maka tidak ada variabel independen yang berpengaruh pada variabel dependen, bilamana hasil dari $R^2 = 1$ maka dapat diketahui bahwasanya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sangat baik. Berikut ini tersaji hasil output SPSS terkait uji determinasi dari data penelitian.

Tabel 5
Hasil Uji Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.301 ^a	.090	.062

a. Predictors: (Constant), Total_PP, Total_SWP, Total_KP

b. Dependent Variable: Total_KWP

Sumber: Data primer diolah, 2021

Dapat dijelaskan dari nilai *R Square* (R^2) menghasilkan angka 0,090 yang artinya angka diatas 0 dan dibawah 1 tingkat hubungan variabel kualitas pelayanan, sanksi wajib Pajak Pada PT Jet Teknologi Express, dan pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan wajib Pajak Pada PT Jet Teknologi Express dan sisanya 0,91 dipengaruhi oleh variabel lainnya diluar penelitian.

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji T berfungsi untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen secara individual dalam memberikan penjelasan variasi variabel dependen. Hasil yang diperoleh dari pengujian ini nantinya bisa memberikan hasil berupa diterimanya hipotesis atau tidak. Dengan hasil tersebut dapat juga diketahui bahwa bisa tidaknya variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Dalam pengujian T ini menggunakan tingkat signifikansi

Tabel 6 Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients			T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	12.536	2.359		5.313	.000
TOTAL_KP	-.124	.101	-.125	-1.225	.224
TOTAL_SWP	-.010	.088	-.011	-.114	.909
TOTAL_PP	.287	.094	.313	3.070	.003

Sumber: Data primer diolah, 2021

$\alpha = 0,05$ atau 5%. Ketentuan dalam pengujian yaitu apabila angka yang dihasilkan dari nilai signifikannya lebih besar dari 0,05 maka hipotesisnya ditolak. Namun, bila nilai signifikan yang dihasilkan kurang dari 0,05 maka hipotesis diterima yang berarti variabel independen mempunyai pengaruh signifikan pada variabel dependen.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan dengan Kepatuhan Pajak Dalam Pelaporan Pajak Tahunan Pada PT Jet Teknologi Express

Pelayanan perpajakan yang berkualitas perlu ditingkatkan sebagai bentuk komitmen dari lembaga publik khususnya Direktorat Jenderal Pajak. Dengan begitu, masyarakat akan mampu memenuhi kewajiban perpajakannya. (Ridhwan Nafi'i, 2019) Ketika masyarakat puas dengan kualitas pelayanan pajaknya, mereka bersedia membayar pajak. Kota ingin menyederhanakan dan merampingkan pengajuan pajak mereka sehingga mereka dapat terus meningkatkan pembayaran pajak mereka. Saat melaporkan pajak tahunan PT Jet Teknologi Express, kualitas pelayanan berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Di PT Jet Teknologi Express, sebagaimana disebutkan di atas, hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut.

H1= Kualitas Pelayanan Berpengaruh dengan Kepatuhan Pajak Dalam Pelaporan Pajak Tahunan Pada PT Jet Teknologi Express

Pengetahuan Perpajakan dengan Kepatuhan Pajak Dalam Pelaporan Pajak Tahunan Pada PT Jet Teknologi Express

Pengetahuan pajak memberikan pelajaran bagi wajib pajak yang ingin melaporkan pajaknya. Hal ini didukung oleh sistem yang memberikan kewenangan penuh kepada wajib pajak untuk mendukung dan melaporkan pajak. Sanksi perpajakan, di sisi lain, memiliki efek jera atau pidana bagi mereka yang tidak patuh (Prastiwi et al., 2021). Rasa nasionalisme yang mendorong kepatuhan wajib pajak dan gagasan untuk melaporkan hati nurani pribadi dan pajak memiliki dampak yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan di atas, maka hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut.

H2= Pengetahuan Perpajakan berpengaruh dengan Kepatuhan Pajak Dalam Pelaporan Pajak Tahunan Pada PT Jet Teknologi Express

Saksi Pajak dengan Kepatuhan Pajak Dalam Pelaporan Pajak Tahunan Pada PT Jet Teknologi Express

Saksi pajak adalah jaminan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan agar mematuhi pajak atau sebagai alat untuk mencegah wajib pajak agar tidak melakukan pelanggaran. Dengan adanya Kepatuhan pajak dalam pelaporan pajak Untuk Untuk berjalannya pajak maka hipotesis nya

H3= Saksi Pajak berpengaruh dengan Kepatuhan Pajak Dalam Pelaporan Pajak Tahunan Pada PT Jet Teknologi Express

KESIMPULAN

Berdasarkan pengujian hipotesis dan pembahasan penelitian-penelitian yang telah diuraikan di atas, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan karena pelayanan petugas yang kurang memuaskan. Wajib pajak masih merasa polisinya kurang ramah, sehingga masih belum ada senyuman dan sapaan dari petugas pajak saat mengajukan 3S. Selain itu, menurut wajib pajak, pelayanan masih kurang ketika jumlah pengunjung sangat tinggi, seperti kursi yang tidak mencukupi dan antrian di kantor pajak. Pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan yang tinggi tentang peraturan umum dan prosedur perpajakan, wajib pajak memiliki pengetahuan tentang sistem perpajakan Indonesia. Pengetahuan tentang fungsi perpajakan memudahkan wajib pajak untuk melakukannya. Memahami aturan dan prosedur perpajakan secara umum dapat membantu wajib pajak menghitung jumlah pajak yang terutang dan mengurangi jumlah kesalahan wajib pajak saat mengisi dan mengajukan SPT atau SPT saat membayar pajak.

Sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti keberadaan sanksi pajak yang diharapkan dapat menjadi kontrol perilaku wajib pajak agar selalu Patuh terhadap undang undang perpajakan tidak memberikan pengaruh yang signifikan. Hal ini disebabkan karena sanksi pajak yang ditetapkan oleh pemerintah tidak memberikan efek secara langsung dan tidak memberikan efek jera kepada para Pelanggar aturan pajak.

SARAN

Sebagai instansi pemungut pajak dalam membuat kebijakan atau melakukan sosialisasi tentang pengetahuan perpajakan agar kepatuhan dapat dioptimalkan oleh wajib pajak dalam membayar atau melaporkan pajaknya dan memperluas dalam peningkatan pelayanan pajak. Untuk peneliti selanjutnya Pengembangan penelitian selanjutnya dapat dimasukkan variabel lain secara teori this diduga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti menambah variabel layanan elektronik lainnya seperti Iman dan menggunakan obyek yang lebih luas sehingga hasil penelitian dapat memperoleh perbandingan antara tiap jenis kepatuhan wajib pajak yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Mutia Ola Tresia Tarigan¹, A. E. S. (2019). *Pengaruh Kualitas Audit Terhadap Manajemen Laba Apada Perusahaan Perbankan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia*. 4(d), 627.
- Nugraheni, A. P., Sunaningsih, S. N., & Khabibah, N. A. (2021). Peran Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jati: Jurnal Akuntansi Terapan Indonesia*, 4(1), Editing. <https://doi.org/10.18196/jati.v4i1.9701>
- Prastiwi, Y. D., Tatan, R., & Tresnajaya, J. (2021). *Undang-Undang Cipta Kerja Terhadap Pajak Penghasilan Orang*. 98–111.
- Putriani, N. M. D., Sastri, I. I. D. A. M., & Kartana, I. W. (2021). Pengaruh Kesadaran, Lingkungan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan WPOP dengan Persepsi Fraud Pajak Sebagai Variabel Pemoderasi di KPP Pratama Badung Utara. *Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa*, 2(2), 82–86.

<https://doi.org/10.22225/jraw.2.2.3367.82-86>

- Ridhwan Nafi'i. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada PT Jet Express. *Jurnal Sains Akuntansi Dan Manajemen*, 1(1), 142–179.
- Satyawati, T. Y. E. (n.d.). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Self-Assessment System, Sanksi Pajak, Penerapan E-Spt Dan Nasionalisme Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melaporkan Spt Tahunan*.
- Setiadi, L. P. (1389). *Efektivitas Penggunaan e-Filing dalam Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi*.
- Yosy Fryli Mianti*, G. S. B. (2020). Pengaruh Tax Amnesty, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Prosiding Akuntansi*, 6(2), 1–6.