

Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi

Studi Pada Karyawan Bank BTN Syariah KCS Semarang
The Influence of Tax Sanctions, Taxpayer Awareness, and Tax Service Quality on Individual Taxpayer SPT Reporting Compliance

Erma Vernanda Amalia¹, Retno Indah Hernawati², Ngurah Pandji Mertha Agung Durya³, Wikan Isthika⁴
Program Studi S1- Akuntansi, Universitas Dian Nuswantoro Semarang
E-Mail : ermavernanda@gmail.com

*Determinant of
Taxpayers
Compliance*

521

Submitted:
OCTOBER 2023

Accepted:
NOVEMBER 2023

ABSTRACT

The aim of the research is to determine the effect of tax sanctions, taxpayer awareness, and tax service quality on individual taxpayer tax return reporting compliance (Study on employees of Bank BTN Syariah KCS Semarang). The population of this study consisted of 126 respondents and used a saturated sample. The data collection technique uses print media in the form of a questionnaire distributed to employees of Bank BTN Syariah KCS Semarang. Data analysis uses descriptive statistical tests, validity & reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression tests, model tests and hypothesis tests. The results of the research prove that tax sanctions and the quality of tax services influence taxpayer compliance, while taxpayer awareness does not influence taxpayer compliance.

Keywords: *Tax Sanctions, Taxpayer Awareness, Tax Service Quality*

ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan, kesadaran WP, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan pelaporan SPT WP orang pribadi (Studi pada karyawan Bank BTN Syariah KCS Semarang). Populasi penelitian ini berjumlah 126 responden dan menggunakan sampel jenuh. Teknik mengumpulkan data menggunakan media cetak berupa kuesioner yang disebarakan pada karyawan Bank BTN Syariah KCS Semarang. Analisis data menggunakan uji statistik deskriptif, uji validitas & reabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji model serta uji hipotesis. Hasil dalam penelitian membuktikan bahwa sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan WP, sedangkan kesadaran WP tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP.

Kata Kunci: *Sanksi Perpajakan, Kesadaran WP, Kualitas Pelayanan Pajak*

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara berkembang dengan lautan yang sangat luas dan memiliki berbagai macam potensi. Potensi yang dimiliki Indonesia menjadikan Indonesia berpotensi menjadi negara yang maju. Potensi yang dimiliki Indonesia berdampak pada sumber pendanaan negara. Salah satu sumber potensi pendapatan pemerintah adalah pajak. Pajak adalah sumber dana yang diterima oleh negara yang digunakan pemerintah untuk pembangunan rakyat (Devandi et al., 2020). Peranan penting dalam pajak sebagai sumber penerimaan negara untuk mengatur kebijakan

JIAKES

Jurnal Ilmiah Akuntansi
Kesatuan
Vol. 11 No. 3, 2023
pg. 521-530
IBI Kesatuan
ISSN 2337 – 7852
E-ISSN 2721 – 3048
DOI: 10.37641/jiakes.v11i3.2211

pemerintah (Aman & Durya, 2022). Penerimaan dari sumber dana pajak digunakan pemerintah untuk pembangunan negara. Hal ini akan terwujud jika wajib pajak (WP) meningkat kesadarannya serta membayar kewajibannya secara patuh dan tertib (Kadar & Yunita, 2020). Penelitian ini merupakan replika dari penelitian terdahulu Nafiah et al., (2021). Perbedaan dari penelitian ini terdapat pada objek pengamatan. Penelitian ini dilakukan pada Bank BTN Syariah KCS Semarang, sedangkan pada penelitian terdahulu dilakukan pada KPP Pratama Pati.

Tabel 1. Kepatuhan WP dalam Pelaporan SPT Tahun 2020 – 2022

Tahun	WP Terdaftar	SPT Tahunan Disampaikan	Kepatuhan Pelaporan SPT
2020	19 juta	14,755 juta	77,63%
2021	19.007 juta	15,490 juta	84,07 %
2022	19.443 juta	15,8 juta	83,2%

Sumber: Direktorat Jenderal Pajak, 2023

Berdasarkan tabel diatas terdapat pelaporan SPT tahun 2020 - 2022. Pada tahun 2022 mengalami penurunan sebesar 0,87 % dibandingkan dengan tahun 2021. Fenomena penurunan kepatuhan WP ini menarik untuk dikaji lebih lanjut. Kepatuhan WP adalah sebuah perilaku seorang WP menaati dan mematuhi kewajibannya sebagaimana diatur dalam perundang-undang (Atarwaman, 2020). Sanksi, kesadaran dan kualitas pelayanan WP ialah aspek-aspek kepatuhan wajib pajak (Atarwaman, 2020). WP melaksanakan kewajiban pajak dan mengikuti semua aturan yang berlaku, maka target yang telah ditentukan oleh pemerintahan dapat tercapai, sedangkan yang melanggar kewajibannya dapat menyebabkan pemerintah kekurangan penerimaan pajak (Nafiah et al., 2021).

Sanksi perpajakan merupakan cara untuk mendorong WP agar tidak melanggar pajak (Yoga & Dewi, 2022). WP akan memenuhi kewajiban secara tertib dan mematuhi peraturan yang berlaku, apabila petugas pajak dan pemerintah tegas dalam memberikan sanksi bagi orang yang melanggar (Putri & Setiawan, 2017). Sanksi perpajakan dapat terjadi karena adanya pelanggaran WP yang tidak mematuhi peraturan perundang-undangan yang sudah ditetapkan pemerintah (Susanto et al., 2023). Menurut penelitian Nafiah et al., (2021), Suryani & Rahmah (2020), Yoga & Dewi (2022) sanksi perpajakan berpengaruh kepada kepatuhan WP, namun menurut Natalia & Riswandari (2021) sanksi perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan WP.

Kesadaran WP ialah kesadaran diri sendiri yang tidak dipaksa dari pihak lain untuk memenuhi pajak (Noviyanti & Febrianti, 2021). WP akan melaksanakan kewajibannya secara tidak terpaksa, sukarela, dan mempunyai inisiatif dalam diri sendiri untuk membayar pajak. Hal ini menunjukkan bentuk praktik baik dari seorang WP untuk memenuhi dan menaati peraturan perundang-undangan yang berlaku (Noviyanti & Febrianti, 2021). Berdasarkan peneliti Nafiah et al., (2021) menunjukkan kesadaran wajib pajak mempengaruhi kepatuhan WP, namun menurut Noviyanti & Febrianti (2021) membuktikan kesadaran WP tidak mempengaruhi kepatuhan WP.

Kualitas pelayanan pajak ditujukan untuk memberikan pelayanan kepada WP dengan cepat, tepat, baik dan ramah (Suryani & Rahmah, 2020). Dengan adanya pelayanan pajak yang ramah, serta kualitas yang baik kepada WP memberikan kepuasan kepada seorang WP (Nafiah et al., 2021). Menurut Noviyanti & Febrianti (2021), Imelda & Wibowo (2022) menunjukkan kualitas pelayanan pajak berpengaruh kepada kepatuhan WP, sedangkan Afriani & Budiasih (2020) membuktikan kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh kepada kepatuhan WP.

Pelayanan pajak secara online dapat meningkatkan kepatuhan WP saat melaporkan SPT. Kualitas pelayanan pajak kepada karyawan Bank BTN Syariah KCS Semarang dapat dicerminkan melalui kualitas website djp terkait dengan pengisian SPT. Pelayanan pajak yang diberikan pemerintah melauai website djp dapat mempermudah pelaksanaan kewajiban perpajakan. Tujuannya ialah untuk

mengetahui pengaruh sanksi perpajakan, kesadaran WP, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan pelaporan SPT WP orang pribadi pada karyawan Bank BTN Syariah KCS Semarang.

Teori atribusi diciptakan oleh Heider (1958) terkait dengan penelitian ini menjelaskan tentang perilaku seorang WP dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Teori ini membahas mengenai perilaku seorang WP yang dapat dibagi menjadi dua: faktor internal yaitu kesadaran seorang wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, sedangkan faktor eksternal ialah sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak yang baik kepada seorang WP. Bagi WP yang melanggar kewajibannya akan diberikan sanksi oleh petugas yang berwajib untuk mempengaruhi persepsi wajib pajak tentang sikap mereka dan pengaruh tindakan untuk memenuhi kewajiban perpajakan (Setiadi & Wulandari, 2023).

Perilaku secara internal merupakan perilaku yang dapat dikendalikan dengan perilaku dalam diri sendiri dan perilaku eksternal merupakan perilaku yang dipengaruhi oleh pihak luar (Muhamad et al., 2019). Teori atribusi berkaitan dengan kesadaran WP. Kesadaran WP yang tinggi dapat membuat pertimbangan dalam mengambil keputusan tentang perilaku memenuhi kewajiban pajak. Sanksi perpajakan berkaitan dengan teori atribusi yang masuk ke dalam faktor eksternal dimana sanksi yang ditegakkan pemerintah dapat mendorong perilaku WP untuk memenuhi kewajibannya. Jika sanksi yang ditegakkan berat maka WP akan patuh dan membayar pajak secara tepat waktu (Muhamad et al., 2019). Kualitas pelayanan pajak terkait dengan teori atribusi bahwa perilaku WP dalam melaporkan SPT secara tepat waktu dapat meningkatkan kepatuhan. Semakin baik kualitas pelayanan yang didapatkan semakin besar peningkatan kepatuhan WP (Faidani et al., 2023).

Sanksi perpajakan akan dinilai untuk mengambil keputusan dan keadilan apabila seorang wajib pajak melanggar kewajibannya. Demikian pula dengan kualitas pelayanan pajak, kualitas pelayanan pajak sekarang menggunakan sistem online melalui website djp yang dapat mempermudah WP untuk mengakses dan melaporkan kewajiban perpajakan. Melaporkan SPT menggunakan sistem online WP dapat melaporkan kewajibannya dengan tepat waktu.

Sanksi perpajakan ialah sebuah sanksi yang dapat mendorong perilaku WP untuk mematuhi kewajiban pajak (Nafiah et al., 2021). Sanksi perpajakan di Indonesia dibedakan antara bentuk sanksi administrasi dan sanksi pidana yaitu sebuah tekanan secara tidak langsung dari pemerintah kepada WP. WP mendapat tekanan, apabila wajib pajak tidak mematuhi dan menaati kewajibannya. Sanksi perpajakan ditegakkan kepada WP yang tidak menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) dengan tepat waktu (Hendrianto et al., 2022).

Sanksi perpajakan termasuk kedalam faktor eksternal sesuai teori atribusi, dimana sanksi perpajakan dibuat untuk menegakkan peraturan, apabila seorang WP melanggar kewajibannya. Sanksi perpajakan ialah salah satu cara pemerintah untuk menegakkan sanksi kepada WP untuk meningkatkan kedisiplinan dalam membayarkan pajak dan melaporkan SPT. Tujuan dalam memberikan sanksi bagi WP yang melanggar yaitu untuk memberikan sanksi kepada pelanggar supaya menaati peraturan pajak, serta patuh dan taat dalam membayar pajak sehingga WP dapat meningkatkan kepatuhannya terhadap kewajiban perpajakan (Setiadi & Wulandari, 2023). Menurut penelitian Suryani & Rahmah (2020), Rianty & Syahputepa (2020), dan Yoga & Dewi (2022) sanksi perpajakan mempengaruhi kepatuhan WP. Dengan diterapkannya sanksi WP akan memenuhi dan menaati semua kewajiban yang telah ditentukan. Hipotesis yang dapat dibangun yaitu: H1: Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan SPT WP orang pribadi.

Kesadaran WP merupakan kesadaran dalam diri sendiri tanpa paksaan orang lain untuk memenuhi kewajiban perpajakan (Atarwaman, 2020). Kesadaran WP adalah perilaku yang tumbuh dari seorang WP atas kewajibannya dalam menaati peraturan pemerintah. Kesadaran WP mulai meningkat, sehingga keinginan membayar pajak

menjadi membaik. WP yang sadar dalam pentingnya membayar kewajiban pajak dapat melakukan pembayaran pajak dengan tepat waktu, taat, serta sukarela (Umam & Arifianto, 2023).

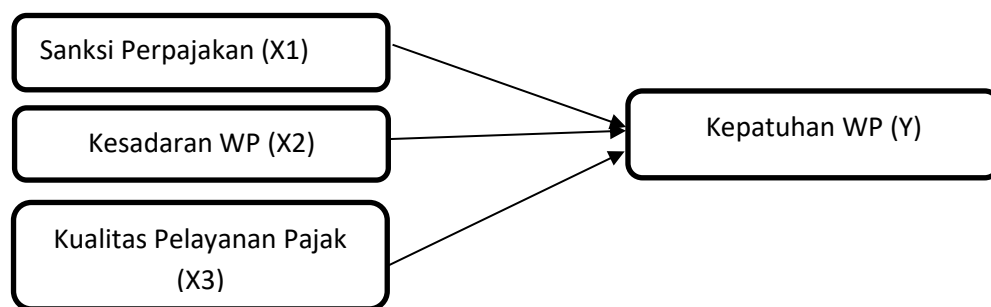
Kesadaran WP merupakan faktor internal dari teori atribusi. Kesadaran WP mencerminkan perilaku seorang WP dalam melaksanakan dan menaati kewajiban pajak tanpa paksaan dari orang lain. Membayar pajak secara tertib merupakan sikap moral yang dapat berkontribusi terhadap pembangunan negara dan kepatuhan terhadap peraturan yang ditetapkan pemerintah. Menurut peneliti Ramadhanty & Zulaikha (2020) dan Sayang & Lubis (2020) membuktikan tentang kesadaran WP berpengaruh terhadap kepatuhan WP. Hipotesis yang dibangun yaitu: H2: Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan SPT WP orang pribadi.

Kualitas pelayanan pajak yaitu persepsi WP atas pelayanan pajak terkait dengan sikap dan inisiatif pelayanan pajak (Nafiah et al., 2021). Dengan menciptakan tindakan yang baik memberikan segi positif kepada WP. Kualitas dalam pembayaran pajak dapat meningkatkan pelayanan yang berkualitas dan memberikan hasil yang maksimal. Pelayanan dalam membayar pajak sekarang bisa secara online yang dapat mempermudah WP dalam melaporkan kewajiban pajak. Didalam website pajak juga terdapat panduan untuk melaporkan SPT.

Kualitas pelayanan pajak termasuk kedalam faktor eksternal pada teori atribusi yang dapat diberikan pemerintah melalui pelayanan website pajak. Kualitas pelayanan pajak yang diberikan pemerintah melalui website pajak, dapat diakses dengan mudah kepada WP dan terdapat cara untuk membayar pajak serta terdapat saluran pengaduan pelayanan. WP yang memiliki pemikiran positif atas pelayanan pajak yang disediakan pemerintah dapat memberikan dorongan WP untuk mematuhi kewajibannya dalam melaksanakan pembayaran pajak (Putri & Septriana, 2020). Pelayanan yang berkualitas dapat mendorong kepatuhan WP secara optimal dalam membayar pajak.

Hasil penelitian Nafiah et al., (2021) dan Sayang & Lubis (2020) membuktikan kualitas pelayanan pajak mempengaruhi kepatuhan WP. Untuk pelaksanaan pembayaran pajak para petugas dapat memberikan pelayanan yang berkompeten, baik, serta cepat. Peningkatan dalam pelayanan menimbulkan WP menaati dan mematuhi dalam segala urusan pembayaran pajak. Sesuai yang telah di uraikan diatas, membentuk hipotesis adalah: H3: Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan SPT WP orang pribadi.

Dari penjelasan diatas, dapat disusun kerangka penelitian sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Penelitian

METODE PENELITIAN

Terdapat tiga variabel independen dan satu variabel dependen dalam penelitian. Variabel independen terdiri dari sanksi perpajakan, kesadaran WP dan kualitas pelayanan pajak, sedangkan variabel dependen yaitu kepatuhan WP orang pribadi. Pada penelitian ini mengukur variabel menggunakan indikator-indikator dengan skala likert dengan point 1-5. Populasi penelitian ini yaitu pada karyawan Bank BTN Syariah KCS Semarang sebanyak 126 orang yaitu terdiri dari 86 KCS Semarang, dan

KCPS Kudus, Majapahit, Ungaran, Ngaliyan, serta Kendal. Masing – masing KCPS terdiri dari 2 *Teller*, 2 *Customer Service*, 1 *Financing Service*, 1 *Sub Branch Head*, 1 *Satpam*, 1 *Driver*. Sampel yang diambil menggunakan metode survey dengan teknik sampel jenuh sebanyak 126 orang yang artinya semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel (Hardani et al., 2020).

Teknik mengumpulkan data menggunakan media cetak berupa kuesioner yang disebarakan kepada semua karyawan Bank BTN Syariah KCS Semarang. Data kuesioner tersebut dikumpulkan sendiri oleh peneliti yang didapatkan langsung dari responden dengan bantuan bagian SDM di masing-masing KCPS. Data yang diolah berasal dari jawaban yang diberikan oleh para responden. Media penelitian ini menggunakan aplikasi berbasis SPSS. Analisis data dapat diuji menggunakan uji statistik deskriptif, uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linier berganda, uji model serta uji hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden yang digunakan ialah pada karyawan Bank BTN Syariah KCS Semarang yang terdapat 126 responden. Karakteristik responden terdapat pada tabel dibawah ini:

Tabel.2 Karakteristik Responden

Karakteristik	Responden	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki – Laki	65	52%
	Perempuan	61	48%
Pendidikan	SMA	6	5%
	D3	22	17%
	D4	23	18%
	S1	75	60%
	20 – 30 tahun	58	46%
Umur	31 – 40 tahun	51	41%
	41 – 50 tahun	14	11%
	51 – 60 tahun	3	2%
Pelaporan SPT Tepat Waktu	Ya	126	100%
	Tidak	0	0%
Cara Penyerahan Laporan SPT	Online	126	100%
	Offline	0	0%

Sumber: diolah SPSS 25

Berdasarkan pengelolaan data penelitian yang akan diuji melalui aplikasi SPSS antara lain:

Tabel.3 Uji Statistik Deskriptif

	N	Min.	Max.	Mean	Std. Deviation
Sanksi Perpajakan	126	6.00	15.00	4,42063	1.61581
Kesadaran Wp	126	6.00	15.00	4,4709	1.64083
Kualitas Pelayanan Pajak	126	14.00	25.00	4,49366	2.19340
Kepatuhan WP	126	14.00	20.00	4,54562	1.58190
Valid N (listwise)	126				

Sumber: diolah SPSS 25

Hasil uji statistik deskriptif pada tabel diatas terdapat variabel indenpenden dan dependen dengan distribusi data relatif stabil karena nilai *Mean* > *Standar Deviation*. Selanjutnya uji validitas dan reliabilitas sebagai berikut:

Tabel.4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji Validitas	Hasil sig	Keterangan
X1.1 → Total_X1	Sig. 0,000	Valid
X2.1 → Total_X2	Sig. 0,000	Valid
X3.1 → Total_X3	Sig. 0,000	Valid
Y.1 → Total_Y	Sig. 0,000	Valid

Uji Reliabilitas	Hasil Cronbach's Alpha	Keterangan
X1.1 → X1.3	Nilai Cronbach' Alpha 0,703 > 0,7	Reliabel
X2.1 → X2.3	Nilai Cronbach' Alpha 0,713 > 0,7	Reliabel
X3.1 → X3.5	Nilai Cronbach' Alpha 0,701 > 0,7	Reliabel
Y.1 → Y.4	Nilai Cronbach' Alpha 0,725 > 0,7	Reliabel

Sumber: diolah SPSS 25

Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil uji validitas terbukti valid dan terdapat juga uji reabilitas dalam hasil pengelolaan membuktikan bahwa data tersebut terbukti reliabel. Uji asumsi klasik yang telah diuji terdapat tabel.5 sebagai berikut:

Tabel.5 Uji Asumsi Klasik

Asumsi	Kriteria	Hasil	Keterangan
Normalitas	Nilai Zkewness dan Nilai Zkurtosis < 1,96	Nilai Zkewness - 1,986 < 1,96 Nilai Zkurtosis - 1,720 < 1,96	Terbebas
Multikolinearitas	Nilai VIF < 10 , Nilai Tolerance > 0,01	X1: Tol 0,940 > 0,01 VIF 1,064 < 10 X2: Tol 0,992 > 0,01 VIF 1,008 < 10 X3: Tol 0,933 > 0,01 VIF 1,072 < 10	Terbebas Terbebas Terbebas
Heteroskedastisitas	Nilai Sig > 0,05	Sanksi perpajakan nilai sig 0,657 > 0,05 Kesadaran WP nilai sig 0,191 > 0,05 Kualitas Pelayanan Pajak nilai sig 0,428 > 0,05	Terbebas Terbebas Terbebas
Autokorelasi	Du < DW < 4 - Du	1,7582 < 2,218 < 2,2418	Terbebas

Sumber: diolah SPSS 25

Hasil tabel.5 membuktikan bahwa hasilnya telah terbebas dari uji asumsi klasik, sehingga dapat dilanjut dengan uji selanjutnya.

Tabel.6 Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized B	Coefficients Std.Error
1 (Constant)	4,033	0,509
Sanksi Perpajakan	0,183	0,065
Kesadaran WP	0,108	0,062
Kualitas Pelayanan Pajak	-0,173	0,080

Sumber: diolah SPSS 25

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + bX_3$$

$$Y = 4,033 + 0,183 X_1 + 0,108 X_2 - 0,173 X_3$$

Dimana: a: Konstanta b: Koefisien regresi X₁, X₂, X₃: Variabel independent

Tabel.7 Uji Model dan Uji Hipotesis

Uji Model	Hasil	Kesimpulan
Anova	Sig. 0,005	Nilai sig. 0,005 < 0,05 sehingga layak untuk diuji selanjutnya.
Adjusted R Square	0,079	Variabel X dapat mempengaruhi variabel sebesar 7,9 % dan sisanya 92,1 % dapat dijelaskan dari faktor lain.
Uji Hipotesis	Sig	Kesimpulan
Sanksi Perpajakan → Kepatuhan WP	0,006	H1: berpengaruh
Kesadaran WP → Kepatuhan WP	0,085	H2: tidak berpengaruh
Kualitas Pelayanan Pajak → Kepatuhan WP	0,032	H3: berpengaruh

Sumber: diolah SPSS 25

Pada tabel diatas terdapat uji model yang dapat dilihat pada Anova serta terdapat uji hipotesis yang menunjukkan sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan WP, namun kesadaran WP tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT WP

Hasil pengelolaan data yang diuji dapat simpulkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan WP. Dilihat nilai sig bahwa nilainya 0,006 < 0,05

yang artinya sanksi perpajakan diterima terhadap kepatuhan WP. Data menunjukkan bahwa nilai *Mean* 4,42063 yang membuktikan bahwa rata-rata WP memilih point 4 (setuju) berarti responden merasa bahwa untuk meningkatkan kedisiplinan memang setuju adanya sanksi. Persentase untuk point 4 (Setuju) 34% dan point 5 (sangat setuju) 28 %. Perilaku setuju dan sangat setuju hal ini mengindikasikan bahwa pemahaman WP dengan adanya sanksi perpajakan sudah bagus, kesadaran itu yang mendorong mereka berusaha untuk mematuhi laporan SPT. Dengan adanya pemahaman sanksi pajak WP berusaha untuk menghindari sanksi sehingga WP patuh. Sanksi perpajakan ialah sanksi yang diberikan kepada WP yang telah melanggar aturan yang ditetapkan oleh pihak berwenang (Sunaryon N.Tuah, 2023). Dalam teori atribusi telah menjelaskan bahwa sanksi perpajakan masuk ke dalam faktor eksternal. Sanksi perpajakan dibuat untuk menegakkan WP yang melanggar kewajibannya. Ketegasan memberikan sanksi kepada WP sangat diperlukan supaya kesadaran WP dapat meningkat dalam membayar kewajibannya. Terbukti sesuai dengan penelitian Ramadhanty & Zulaiha (2020) dan Suryani & Rahmah (2020).

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT WP

Pengelolaan data yang telah diuji menunjukkan bahwa kesadaran WP tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP. Hasil uji menunjukkan nilai sig. $0,85 > 0,05$ yang artinya kesadaran WP ditolak terhadap kepatuhan WP. Data menunjukkan bahwa nilai *Mean* sebesar 4,49366 yang membuktikan bahwa rata-rata WP memilih point 4 (setuju) kesadaran WP yang sudah bagus, namun bahwa kesadaran WP belum memberikan tindakan dalam membayar kewajibannya dan melaporkan SPT secara tepat waktu. Kesadaran WP ialah kesadaran yang berasal dari WP untuk memenuhi kewajibannya tanpa paksaan dari orang lain (Atarwaman, 2020). Hal ini berkaitan dengan teori atribusi yang dimana WP mempunyai kesadaran yang cukup bagus tanpa paksaan dari orang lain, namun kesadaran WP belum memberikan tindakan dan perilaku dalam mematuhi kewajibannya. Terbukti sejalan dengan Noviyanti & Febrianti (2021) bahwa kesadaran WP tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT WP

Penelitian ini membuktikan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan WP. Hasil yang telah diuji menunjukkan nilai sig. $0,032 < 0,05$ artinya hasil kualitas pelayanan pajak diterima terhadap kepatuhan WP. Nilai *Mean* 4,49366 yang membuktikan bahwa rata-rata WP memilih point 4 (setuju) berarti responden merasa bahwa pelayanan melalui website djp sangat mempermudah untuk pelaporan SPT. Persentase untuk point 4 (Setuju) 76 % dan point 5 (sangat setuju) 21 %. Perilaku setuju dan sangat setuju hal ini menunjukkan layanan online dapat meningkatkan kepatuhan WP dalam melaporkan SPT. Kualitas pelayanan pajak merupakan pelayanan yang berkualitas yang dapat meningkatkan WP dalam memenuhi kewajibannya (Afriani & Budiasih, 2020). Apabila kualitas pelayanan pajak semakin baik maka WP akan merasa puas dan senang, sehingga WP akan memenuhi dalam membayar kewajibannya. Menurut teori atribusi kualitas pelayanan pajak masuk kedalam faktor eksternal. Dimana kualitas pelayanan pajak yang diberikan secara online dapat mempermudah WP dalam melaporkan SPT, sehingga WP dapat melaporkan SPT secara tepat waktu. Hasil penelitian Nafiah et al., (2021) dan Suryani & Rahmah (2020) kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan WP.

PENUTUP

Tujuan dari penelitian ialah untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan, kesadaran WP, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan pelaporan SPT WP orang pribadi pada karyawan Bank BTN Syariah KCS Semarang. Berdasarkan penelitian dan analisis yang telah dilakukan bahwa sanksi perpajakan dan kualitas

pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan WP, namun kesadaran WP tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP. Penelitian ini memiliki kelemahan terkait dengan metode kuesioner pada skala likert 1-5, namun dalam penelitian point 3 (netral) di *hidden*. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengatasi kekurangan penelitian ini dan dapat menambah variabel lain guna meningkatkan kontribusi penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Afriani, N., & Budiasih. (2020). Pengaruh Tingkat Pemahaman Perpajakan Kualitas Pelayanan Pajak dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Jabodetabek. *UG Jurnal*, 14, 2.
- [2] Alyana, O.V. and Munawar, A., 2021. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kebangkrutan Pada Perbankan Syariah Periode 2013-2019. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(1), pp.115-126.
- [3] Aman, D. F., & Durya, N. P. M. A. (2022). Factors Affecting Tax Aggressiveness in Manufacturing Companies in The Consumer Goods Industry Subsector. *International Journal of Economics, Social Science, Entrepreneurship and Technology (IJESET)*, 1(3), 237–249. <http://journal.sinergicendikia.com/index.php/ijeset>
- [4] Atarwaman. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. 6(1), 348–368. https://doi.org/10.1007/978-3-642-56129-0_12
- [5] Azzahra, M.P. and Nurjanah, Y., 2022. Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual dan Perilaku Belajar Terhadap Tingkat Pemahaman Akuntansi. *JAS-PT (Jurnal Analisis Sistem Pendidikan Tinggi Indonesia)*, 6(2), pp.91-104.
- [6] Devandi, E., Mulyani, H. T. S., & Agin, A. A. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Tingkat Penghasilan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada KPP Pratama Kota Pangkalpinang). *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Keuangan (JABK)*, 7(1), 91–97.
- [7] Dzulhimenia, T. and Efrianti, D., 2021, December. Fraud Pentagon Analysis in Detecting Financial Statement Fraud (Study on State Owned Companies Listed on the Indonesia Stock Exchange in 2014-2019). In *International Conference on Global Optimization and Its Applications 2021* (pp. 239-239).
- [8] Faidani, A. B., Soegiarto, D., & Susanti, D. A. (2023). Pengaruh Kesadaran Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Sebagai Variabel Moderasi. 9, 82–95.
- [9] Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. 2020.
- [10] Heider, F. (1958). *The psychology of interpersonal relations*.
- [11] Hendrianto, S., Dara, N., Masturo, & Fitriani, G. R. (2022). Analysis Of Tax Knowledge , Taxpayer Awareness , Tax Sanctions And Their Influence On Individual Taxpayer Compliance At KPP Analisis Pengetahuan Pajak , Kesadaran Wajib Pajak , Sanksi Pajak Dan Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada. *Jurnal Multidisiplin Madani (Mudima)*, 2(1), 53–64.
- [12] Imam, G. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (pp. 1–457).
- [13] Imelda, S., & Wibowo, D. H. (2022). Pengaruh Program Pengungkapan Sukarela (Tax Amnesty Jilid II) dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Jakarta Menteng Satu). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 5(2), 41–47.

- <https://ojs.stiami.ac.id/transparansi/index>
- [14] Kadar, M. gafur, & Yunita, M. (2020). Pengaruh Pemeriksaan Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Makassar Selatan. *Accounting, Accountability, and Organization System (AAOS) Journal*, 1(2), 161–171. <https://doi.org/10.47354/aaos.v1i2.151>
- [15] Manurung, T., Surya, M. and Nugraha, F.A., 2012. Analisis Pengaruh Perputaran Piutang Terhadap Likuiditas Pada PT. Good year Indonesia Tbk. Dan PT. Gajah Tunggul Tbk. Tahun 2005-2009. *Jurnal Ilmiah Ranggagading*, 12(1), pp.39-46.
- [16] Muhamad, M. S., Asnawi, M., & Pangayow, B. J. C. (2019). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Spt Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Kpp Pratama Jayapura). 14, 1–18.
- [17] Nafiah, Z., Sopi, & Novadalina, A. (2021). Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Pati. *Jurnal STIE Semarang*, 13(2), 1–12.
- [18] Natalia, C., & Riswandari, E. (2021). Penerapan Sistem E-Filling, Kesadaran Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Bisnis Terkini*, 3(1), 438–457.
- [19] Noviyanti, L., & Febrianti, M. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pemahaman Internet, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Media Bisnis*, 13(2), 231–238. <https://doi.org/10.34208/Mb.V13i2.1744>
- [20] Putri, B. N., & Septriana, I. (2020). Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya Melalui Pemeriksa Pajak, Kesadaran Dan Kualitas Pelayanan Pada KPP Pratama Semarang Barat. *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*, 5(1), 1–15. <https://doi.org/10.33633/Jpeb.V5i1.3229>.
- [21] Putri, K. J., & Setiawan, P. E. (2017). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 18(2302–8556), 1112–1140.
- [22] Ramadhanty, A., & Zulaikha. (2020). Pengaruh Pemahaman Tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. 9, 1–15.
- [23] Rianty, M., & Syahputepa, R. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *Balance : Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 5(1), 13. <https://doi.org/10.32502/Jab.V5i1.2455>
- [24] Sasmita, T., Puspitasari, R. and Rosita, S.I., 2021. Pengaruh 5C Dan 7P Dalam Pemberian Kredit. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 1(1), pp.1-10.
- [25] Sayang, S., & Lubis, S. R. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Wpop Yang Terdaftar Pada Kpp Pratama Ende Periode 2019). 14(8), 3095–3102.
- [26] Setiadi, & Wulandari, F. S. (2023). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading). 8(2), 73–88.
- [27] Setiawan, H., 2020. Is The Environmental Performance, Environmental Accounting, Agency Cost Impact On Company Performance?(Case Study Of Regional Water Companies In Indonesia). *International Journal of Contemporary Accounting*, 2(1), pp.43-64.
- [28] Sunaryon N.Tuah. (2023). *Jurnal Ekonomi Integra*. Jurnal Ekonomi Integra,

- 13, 182–193. [Htt://Journal.Stieip.Ac.Id/Index.Php/Iga](http://Journal.Stieip.Ac.Id/Index.Php/Iga)
- [29] Supriadi, Y. and Nurisnaeni, N., 2021, December. The Effect of Financial Literacy and Investment Training on Students' Intention to Investment. In *International Conference on Global Optimization and Its Applications 2021* (pp. 151-151).
- [30] Suryani, M., & Rahmah, M. (2020). Mulia Rahmah 2. Analisis Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok Sawangan, 7(3).
- [31] Umam, M. F. S., & Arifianto, I. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP Mikro Piloting Majalengka). *Jurnal Akuntansi Dan Sistem Informasi*, 4(07), 64–76.
- [32] Yoga, I. G. A. P., & Dewi, T. I. A. L. A. (2022). Pengaruh E-Filing, Sosialisasi, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Krisna: Kumpulan Riset Akuntansi*, 14(1), 140–150. [Https://Doi.Org/10.22225/Kr.14.1.2022.140-150](https://doi.org/10.22225/Kr.14.1.2022.140-150).