



## **Pengaruh Penerapan *Self Assessment System*, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas**

Ulfiah Aryani Sarmanto<sup>1</sup>, Khoirina Farina<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Akuntansi, Universitas Trilogi, Indonesia

\*Email: [khoirina@trilogi.ac.id](mailto:khoirina@trilogi.ac.id)

Doi : <https://doi.org/10.37339/e-bis.v5i2.514>

Diterbitkan oleh Politeknik Dharma Patria Kebumen

### **Info Artikel**

Diterima :  
2021-03-19

Diperbaiki :  
2021-10-20

Disetujui :  
2021-10-20

### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian menguji dan menganalisis seberapa besar pengaruh *self assessment system*, sanksi pajak serta kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sampel penelitian yang dipilih adalah wajib pajak orang pribadi yang melaksanakan pekerjaan bebas di PT. AIA Financial Indonesia cabang AIA Central. *Purposive sampling* dipakai sebagai teknik pemilihan sampel. Jumlah responden yang terpilih berdasarkan kriteria yang telah ditentukan sebanyak 87 responden. Data penelitian diperoleh dengan cara membagikan kuesioner kepada responden. Teknik analisis penelitian menggunakan metode kuantitatif dan teknik statistik multivariat (SEM) yang diolah dengan software smartPLS. Hasil riset ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh variabel *self assessment system* dan kualitas pelayanan pajak.

**Kata Kunci:** *self Assessment System; Sanksi Pajak; Kualitas Pelayanan Pajak; Kepatuhan Wajib Pajak*

### **ABSTRACT**

*This purpose of this study is to test and analyze how much influence the self-assessment systems, tax sanctions and quality of tax services have on individual taxpayers compliance. This research samples selected is in individual taxpayers who carry out independent work at PT. AIA Financial Indonesia branch of AIA Central. Purposive sampling was used as a sample selection technique. The number of respondents who were selected as research with predetermined criteria were 87 respondents. Research Data obtained by distributing questionnaires methods and multivariate statistical techniques (SEM) which are processed with smartPLS software. The result of this research indicate that taxpayer compliance is influenced by the self assessment system and quality of tax services variables.*

**Keywords:** *Self-Assessment System, Tax Sanctions, Quality of Tax Service, Taxpayer Compliance, Free Work*

## 1. PENDAHULUAN

Setiap negara berupaya semaksimal mungkin meningkatkan taraf hidup warga negaranya yang diimplementasikan melalui pembangunan yang merata diseluruh wilayahnya. Pembangunan negara yang merata memerlukan dana yang sudah pasti dikucurkan oleh pemerintah, melalui dana APBN ataupun APBD. Pendanaan APBN tersebut tersusun atas dua sumber yakni pendapatan luar negeri serta pendapatan dalam negeri. Sumber dana luar negeri diperoleh dari adanya pajak impor, bea masuk, hibah (*grant*), serta pinjaman luar negeri. Pendanaan dalam negeri berasal dari adanya penjualan di bidang minyak dan gas, penjualan di bidang non minyak dan gas, serta pajak

Pada APBN, pajak diyakini sebagai pendanaan dalam negeri yang melimpahkan sumbangsih sangat besar terhadap upaya pemerataan pembangunan. Berdasarkan data Kementerian Keuangan Republik Indonesia (Kemenkeu RI). Pada tahun 2017 realisasi APBN, total penerimaan negara sebesar Rp 1.750,3 triliun, dan sebagian besar penerimaan negara tersebut atau 85,64% berasal dari pajak. Tahun 2018 total APBN sebesar Rp 1.894,7 triliun, dan sebesar 85,4% berasal dari penerimaan pajak. Pada tahun 2019 total pendapatan negara sebesar Rp 2.165,1 triliun, yakni sekitar 82% berasal dari pajak ([www.kemenkeu.go.id/APBN2017,/2018,/2019](http://www.kemenkeu.go.id/APBN2017,/2018,/2019)).

Guna mendukung capaian target penerimaan negara pada perpajakan, upaya perbaikan dengan reformasi perpajakan (*tax reform*) tahun 1983 dari *official assessment* menjadi *self assessment system*. Salah satunya wajib pajak yang bekerja pada sektor pekerja bebas melakukan pembayaran pajak dengan mempergunakan metode pelaporan pajak berupa *self assessment*. *Self assessment* melimpahkan kewenangan pada wajib pajak guna melaksanakan perhitungan, pembayaran, dan pelaporan atas pajak penghasilan yang menjadi tanggung jawabnya secara independen selama satu tahun pajak.

*Self assessment* system memberikan kepercayaan, tanggung jawab seutuhnya kepada orang pribadi atau badan, maka dari itu supaya tidak terjadi penyelewengan terhadap kepercayaan yang telah diberikan, maka upaya monitoring memiliki peranan yang sangat krusial. Ini merupakan tugas Direktorat Jenderal Pajak untuk kedepannya memberikan pengawasan kepada wajib pajak. Besaran nilai pajak terutang yang wajib dibayarkan oleh Wajib Pajak dipercayakan seutuhnya pada Wajib Pajak melalui penyampaian Surat Pajak Terutang (SPT).

Eksistensi sanksi perpajakan mampu berkontribusi perihal peningkatan kepatuhan wajib pajak (Nafia et al., 2021). Penelitian Nafia et al., (2021) bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh sanksi pajak. Sejumlah regulasi telah dirancang untuk mengkonstruksi mekanisme dalam tata perpajakan, hal ini juga termasuk dengan pemberian sanksi atas ketidakpatuhan dan bentuk penyimpangan lainnya yang dilakukan oleh wajib pajak

Kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting dan berdampak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang disediakan oleh pemerintah pada pelayanan pajak mempunyai andil yang besar terhadap kepatuhan wajib pajak. Meningkatnya kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan salah satunya karena kualitas pelayanannya yang semakin baik, sehingga otomatis akan semakin tinggi kepatuhan untuk membayar pajak (Nafia et al., 2021). Timbulnya sejumlah problematika yang berkaitan dengan pajak tidak hanya menimbulkan kerugian bagi negara, namun juga dapat berimplikasi pada menurunnya impresi masyarakat

terhadap kualitas pelayanan yang ada. Sejumlah peneliti telah mengkaji perihal kepatuhan wajib pajak pada penelitiannya. Tetapi, kecenderungan subjek penelitian yang dipergunakan mayoritas berkenaan dengan wajib pajak pribadi secara umum. Perbedaan penelitian yang hendak dilaksanakan oleh peneliti dengan penelitian sebelumnya adalah fokus penelitian pada wajib pajak pribadi yang memiliki pekerjaan bebas.

Berdasarkan fenomena diatas, maka peneliti memiliki ketertarikan membahas permasalahan perihal Pengaruh Penerapan *Self Assessment System*, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

## **2. KAJIAN PUSTAKA**

### **2.1 Definisi Pajak**

Berdasarkan UU No.28 Tahun 2007 Pasal 1 Tentang Ketentuan Umum dan Perpajakan, pengertian pajak adalah : “Pajak adalah donasi wajib kepada negeri yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa bersumber pada undang–undang, dengan tidak memperoleh imbalan secara langsung serta digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

### **2.2 Wajib Pajak**

Resmi, (2014) mengemukakan bahwa wajib pajak orang pribadi ataupun badan yang memiliki kewenangan untuk membayar pajak, memotong pajak, dan memungut pajak, serta mempunyai hak dan kewajiban perpajakan yang berkaitan perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku. Wajib pajak orang pribadi yang wajib mendaftarkan diri sebagai wajib pajak agar memperoleh NPWP.

### **2.3 Pengertian Pekerjaan Bebas**

Definisi Pekerjaan Bebas menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007: “Pekerjaan bebas merupakan pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang yang memiliki keahlian khusus selaku usaha untuk mendapatkan pemasukan yang tidak terikat oleh suatu hubungan kerja”. Perihal ini berarti pihak yang melaksanakan pekerjaan bebas berbeda dengan pegawai.

### **2.4 Self Assessment System**

Menurut Anjanni, (2019); Lasmaya & Fitriani, (2017); Nurlatifah & Nisa, (2019) menyatakan bahwa *self assessment system* merupakan sistem pemungutan pajak dengan melimpahkan kewenangan terhadap wajib pajak guna melakukan penentuan nilai pajak terutang setiap tahun secara mandiri berdasarkan aturan perundang-undangan perpajakan. Berlandaskan pada uraian pemahaman yang sudah dikemukakan, wajib pajak dapat berpartisipasi aktif untuk melakukan pembayaran pajak tanpa adanya campur tangan fiskus, sehingga wajib pajak diberikan kewenangan penuh dalam proses pemungutan pajak (Lasmaya & Fitriani, 2017).

### **2.5 Sanksi Pajak**

Sanksi pajak adalah pembayaran kerugian berupa denda, bunga yang ditimbulkan wajib pajak kepada negara karena tidak memenuhi regulasi perundang-undangan perpajakan Sanksi

pajak juga sebagai perangkat preventif supaya wajib pajak taat terhadap norma perpajakan. (Mardiasmo, 2016)

## 2.6 Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan pajak merupakan komparasi antara pelayanan atas produk dan jasa perpajakan yang dirasakan konsumen dengan yang diekspektasikan oleh konsumen (Hadi & Mahmudah, 2018; Anjanni, 2019). apabila konsumen merasakan adanya kesamaan antara kualitas yang diekspektasikan dengan kualitas yang dirasakan, maka hal tersebut mengindikasikan kualitas pelayanan yang diberikan diklasifikasikan sebagai pelayanan yang baik. Hal ini berlaku pula untuk kondisi yang berlawanan (Hadi & Mahmudah, 2018). Pelayanan publik dengan kualitas yang ideal adalah pelayanan yang berfokus pada aspirasi masyarakat, efektivitas, dan memiliki tingkat tanggungjawab yang tinggi (Suryani Heny, 2018).

## 2.7 Kepatuhan Wajib Pajak

kepatuhan perpajakan merupakan suatu kondisi di mana wajib pajak yang bekerja sebagai karyawan tetap ataupun karyawan tidak tetap memenuhi semua kewajibannya perpajakan dan melaksanakan semua hak sesuai aturan perpajakan yang berlaku (Anjanni, 2019; Hadi & Mahmudah, 2018).

## 3. METODE

### 3.1 Jenis Penelitian

Survei dipergunakan sebagai metode dalam pelaksanaan penelitian, dimana kuesioner dipergunakan sebagai alat penelitian pada populasi dengan berbagai ukuran. Data sampel merupakan bagian data yang dihimpun dari populasi tersebut guna menemukan sejumlah kejadian relatif, distribusi dan sejumlah antara variabel sosiologi maupun psikologi (Sugiyono, 2017). Teknik analisis menggunakan metode kuantitatif dan teknik statistik multivariat. Variabel penelitian terdiri dari *self assessment system*, sanksi pajak, pelayanan kualitas dan kepatuhan wajib pajak dengan menggunakan skala likert.

Tabel 1 Operasional Variabel

No	Variabel	Indikator
1	<i>Self Assesment System</i>	1. Mendaftarkan diri ke KPP
		2. Menghitung pajak oleh wajib pajak
		3. Membayar pajak oleh wajib pajak sendiri
		4. Pelaporan pajak
		5. Mengisi formulir pajak dilakukan oleh wajib pajak
2	Sanksi Pajak	1. Sanksi Administrasi (bunga, denda administrasi, kenaikan)
		2. Sanksi Pidana (denda, pidana kurungan, penjara)

- |   |                          |  |
|---|--------------------------|--|
| 3 | Kualitas Pelayanan Pajak | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelayanan yang disediakan KPP mempermudah pelaporan bagi wajib pajak.</li><li>2. Pelayanan yang didapatkan wajib pajak dari petugas pajak.</li><li>3. Fasilitas yang disediakan kantor pajak</li></ol>  |
| 4 | Kepatuhan Wajib Pajak    | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Taat terhadap peraturan perpajakan</li><li>2. Mengisi formulir pajak dengan benar</li><li>3. Melaporkan SPT tepat waktu</li><li>4. Menghitung jumlah pajak yang terhutang dengan benar.</li><li>5. Membayar kekurangan pajak yang ada</li></ol> |
- 

### 3.2 Populasi dan Sampel

Semua wajib pajak orang pribadi sebagai pekerja lepas yang bekerja di PT. AIA *Financial* cabang AIA Central dijadikan populasi pada penelitian. Sedangkan sampel penelitian diambil dari wajib pajak pada di PT. AIA *Financial* Indonesia cabang AIA *Central agency Vision One Group* sebagai upaya untuk meningkatkan efektivitas waktu dan biaya. Jumlah sampel yang dipergunakan pada penelitian ini ialah 87 responden.

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Ditinjau dari sumbernya, data primer yang digunakan dalam penelitian berupa respon dari responden atas kuesioner yang disajikan peneliti. Sumber data penelitian berasal dari responden. Data sekunder diperoleh dari pencarian teori-teori yang mendukung penelitian, dan diperoleh secara tidak langsung (seperti website DJP, Peraturan perundang-undangan, skripsi, jurnal). Teknik *purposive sampling* digunakan dalam penelitian ini. Sugiyono, (2017) berpendapat bahwasanya *purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan ciri-ciri tertentu. *Purposive sampling* dipilih sebab tidak seluruh sampel mempunyai syarat selaras dengan ditentukan oleh penulis. Karenanya, sampel ditentukan berdasarkan syarat guna memperoleh sampel representative, yakni wajib pajak yang memiliki NPWP dan pekerjaan bebas fokusnya di PT. AIA *Financial* cabang AIA *Central agency Vision One Group*.

### 3.4 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada tahun 2020 di PT. AIA *Financial* Kantor AIA Central Jl. Jend Sudirman Kav. 48A RT.5/4 Karet Semanggi, Jakarta Selatan.

### 3.5 Teknik Pengambilan Data

Sugiyono, (2017) berpendapat bahwa teknik pengumpulan data didefinisikan sebagai tahapan yang sangat krusial. Data dapat diperoleh dengan cara survei lapangan dan kepustakaan.

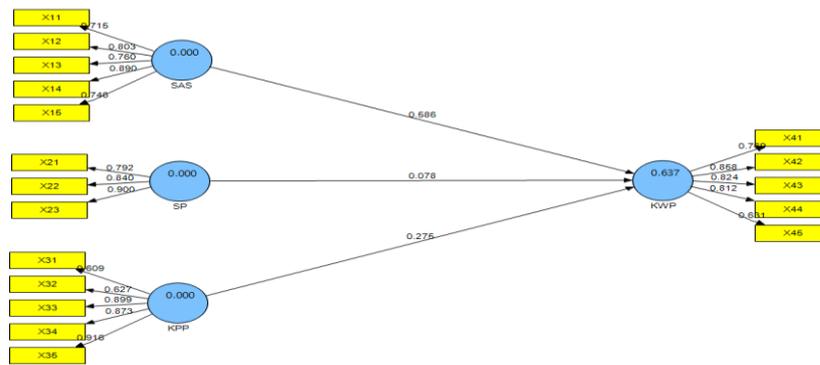
## 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Deskripsi Objek Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kantor AIA Central. Responden yang dipilih adalah wajib pajak yang bekerja di PT. AIA Financial sebagai pekerja lepas atau tidak tetap. Penyebaran kuesioner kepada para responden yang bekerja di PT. AIA Financial dan meminta para responden untuk secara langsung mengisi kuesioner tersebut saat dibagikan. Dalam penelitian ini kuesioner 100 kuesioner dibagikan dan kuesioner yang mampu masuk dalam tahap pengolahan sejumlah 87 kuesioner.

### 4.2 Pengujian *Outer Model*

Pengujian *outer model* bertujuan untuk melakukan pengukuran perihal tingkatan validitas dan reliabilitas yang terkandung pada suatu penelitian. Nilai *loading factor* > 0,5 sebagai syarat diterima dan syarat untuk nilai AVE > 0,5 dari indikatornya dan *composite reliability* (*cronbach's alpha*) > 0,7)(Ghozali, 2014).



Gambar 1. Outer Model

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SmartPLS 2.0

Berlandaskan skema *outer model* yang sudah disajikan pada gambar diatas mampu diberikan penjelasan bahwa hasil tersebut menunjukkan hasil diatas 0,5. Sehingga hubungan korelasi dengan variabel secara keseluruhan memenuhi *convergent validity*.

### Uji Validitas dan Reliabilitas

*Convergent validity* bertujuan untuk melihat validitas setiap hubungan antara indikator dengan variabel laten. Dengan batasan nilai *loading factor* lebih besar dari nilai kritis 0,5. Maka instrumen pernyataan dinyatakan valid dan sebaliknya.

Tabel 2. *Outer Loading*

Variabel	Indikator	Outer Loading	Nilai Kritis	Keterangan
Self	X11	0.715424	0,5	Valid
	X12	0.803210	0,5	Valid
Assessment System (X1)	X13	0.760286	0,5	Valid
	X14	0.890018	0,5	Valid

	X15	0.746336	0,5	Valid
Sanksi Pajak (X2)	X21	0.792088	0,5	Valid
	X22	0.839742	0,5	Valid
	X23	0.900328	0,5	Valid
	X31	0.608730	0,5	Valid
Kualitas Pelayanan Pajak (X3)	X32	0.626780	0,5	Valid
	X33	0.898819	0,5	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	X34	0.873038	0,5	Valid
	X35	0.915623	0,5	Valid
	X41	0.768560	0,5	Valid
	X42	0.857610	0,5	Valid
	X43	0.823847	0,5	Valid
	X44	0.812269	0,5	Valid
	X45	0.630608	0,5	Valid

Sumber : Output smartPls yang diolah penulis

Terpenuhinya suatu korelasi pada *convergent validity* terjadi jikalau mempunyai nilai *loading factor* lebih besar dari 0,5 (Ghozali, 2014). Berdasarkan tabel 2 nilai *loading factor* dari seluruh instrument pernyataan > 0,5 artinya sudah memenuhi *convergent validity* dan dinyatakan valid sehingga analisis dapat dilanjutkan.

**Tabel 3. Cross Loading**

Indikator	Variabel			
	<i>Self Assessment System</i>	Sanksi Pajak	Kualitas Pelayanan Pajak	Kepatuhan Wajib Pajak
X11	0.715424	0.405525	0.402338	0.534381
X12	0.803210	0.344717	0.321945	0.556877
X13	0.760286	0.420605	0.221827	0.515653
X14	0.890018	0.432919	0.290877	0.718695
X15	0.746336	0.458652	0.510978	0.585145
X21	0.478455	0.792088	0.472811	0.484340
X22	0.381879	0.839742	0.333558	0.377226
X23	0.452857	0.900328	0.418560	0.440739
X31	0.156143	0.347806	0.608730	0.328075
X32	0.186081	0.262549	0.626780	0.277194
X33	0.453120	0.490056	0.898819	0.493609
X34	0.437067	0.431923	0.873038	0.554535
X35	0.417802	0.397020	0.915623	0.541481
X41	0.503512	0.350423	0.396364	0.768560
X42	0.627621	0.411440	0.486775	0.857610
X43	0.661157	0.492674	0.477372	0.823847
X44	0.642078	0.380286	0.451895	0.812269
X45	0.462614	0.393068	0.420611	0.630608

Sumber : Output smartPls yang diolah penulis

Tabel 3 setiap indikator yang terkandung dalam variabel penelitian mempunyai *nilai cross loading* terbesar pada variabel yang dibentuknya diperbandingkan dengan nilai *cross loading* pada variabel lainnya. Hal ini menunjukkan bahwasanya seluruh indikator yang dipergunakan pada penelitian ini telah mempunyai *discriminant validity* yang baik. *Discriminant validity* dapat diuji dengan nilai *Average Variance Extracted* (AVE). Untuk memenuhi model yang baik maka nilai AVE untuk setiap indikator harus lebih besar dari 0,5.

Tabel 4. *Average Variance Extracted* (AVE)

Variabel	AVE
<i>Self Assessment System</i>	0.616832
Sanksi Pajak	0.714387
Kualitas Pelayanan Pajak	0.634368
Kepatuhan Wajib Pajak	0.612470

Sumber : Output smartPls yang diolah penulis

Pada tabel 4 memperlihatkan nilai AVE dari indikator *self assessment system*, sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak lebih besar dari 0,5. Artinya tiap-tiap indikator penelitian telah mempunyai *discriminant validity* yang baik.

Untuk menguji reliabilitas menggunakan nilai *cronbach's alpha*, apabila nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6 dan nilai *composite reliability* lebih besar dari 0,6 - 0,7, maka variabel yang diuji akan dinyatakan reliabel.

Tabel 5. Hasil Pengujian Reliabilitas

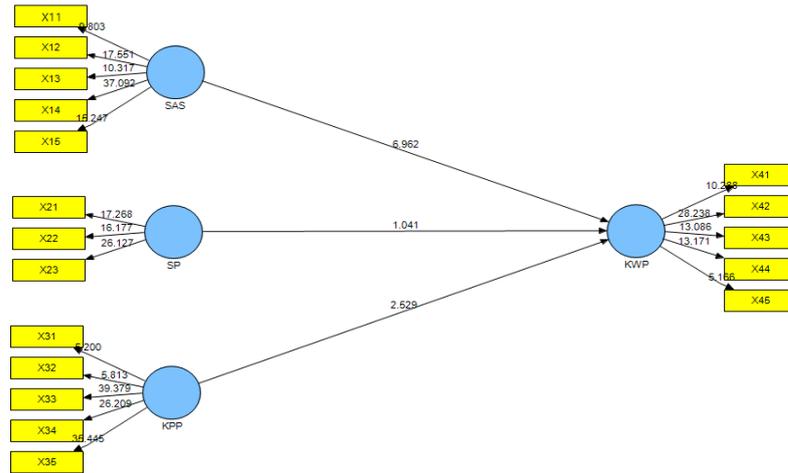
Variabel	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbach Alpha</i>	Nilai Kritis	Keterangan
<i>Self Assessment System</i>	0.888906	0.842981	0,6	Reliabel
Sanksi Pajak	0.882119	0.800027	0,6	Reliabel
Kualitas Pelayanan Pajak	0.893823	0.853354	0,6	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0.886636	0.838343	0,6	Reliabel

Sumber : Output smartPls yang diolah penulis

Tabel 5 memperlihatkan bahwa variabel-variabel penelitian memiliki nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* lebih besar dari nilai kritis yakni sebesar 0,6. Sehingga dapat dinyatakan reliabel.

#### 4.2 Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)

Pengujian *Inner Model* dilaksanakan setelah terpenuhinya syarat pada model yang dipergunakan. Penelitian ini hendak memberikan eksplanasi perihal hasil uji *path coefficient*, uji *goodness of fit* dan uji hipotesis. Penelitian menggunakan *smartPls 2.0 M3* dan melakukan teknik *bootstrapping* untuk menggandakan sampel serta menguji signifikansi *loading factor* dan koefisien penelitian



Gambar 2 Inner Model

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SmartPLS 2.0

Skema *inner model* pada gambar 2 menjelaskan bahwasanya nilai *path coefficient* terbesar pada *self assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 6,962. Berikutnya ialah kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 2,529 dan pengaruh yang paling kecil diperlihatkan oleh efek sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 1,041. Berlandaskan eksplanasi hasil tersebut, bahwasanya seluruh variabel pada model ini mempunyai *path coefficient* dengan angka yang positif.

Tabel 6. Nilai *R-Square*

Variabel	<i>R-Square</i>
Kepatuhan Wajib Pajak	0.637

Sumber : Output *smartPls* yang diolah penulis

Berdasarkan tabel 6 kepatuhan wajib pajak memiliki nilai *R-Square* sebesar 0.637. Perolehan output tersebut memberikan eksplanasi bahwa 63,7% kepatuhan wajib pajak dapat dieksplanasikan oleh variabel *self assessment system*, sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak. Sedangkan sisanya sebesar 36,3% dieksplanasikan variabel lain di luar model penelitian ini. Tabel 7 berikut merupakan output dari *path coefficients* dengan *bootstrapping*.

Tabel 7. Hasil *Path Coefficients* dengan *Bootstrapping*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics ( O/STERR )	P Values
SAS -> KWP	0.586164	0.582408	0.084195	0.084195	6.961969	0.000
SP -> KWP	0.078077	0.087145	0.074969	0.074969	1.041459	0.150
KPP -> KWP	0.274799	0.274823	0.108658	0.108658	2.529033	0.007

Sumber : Output *SmartPls* yang diolah penulis

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan nilai thitung dari *self assesment system* sebesar 6.961969 > ttabel 1,663, dan nilai signifikansi 0,000 <  $\alpha$  0,05, artinya variabel *self assessment system* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Ini berarti hipotesis pertama (H<sub>1</sub>) diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa. Meningkatnya *self assessment system*

oleh wajib pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dan sebaliknya. Pada *self assessment system*, tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi kunci dalam proses pemungutan pajak. Wajib pajak memiliki tanggungjawab perihal penetapan kewajiban perpajakan dan melakukan pembayaran dan pelaporan pajak selaras dengan jumlah dan waktu yang diberikan secara independen (Rahayu, 2013:138). Implementasi *self assessment system* yang dilaksanakan dengan baik mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak perihal penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunannya. Hasil riset ini sejalan dengan Mahardika, (2015; Manuputty & Sirait, (2016); Susena et al., (2018); Muchlisin Riadi, (2020);) dan tidak sejalan Nurlatifah & Nisa, (2019)

Berdasarkan tabel 7 memperlihatkan bahwa nilai thitung sanksi pajak  $1.041459 < t_{tabel} 1,663$ , atau nilai signifikansi  $0,150 > \alpha 0,05$  berarti hipotesis kedua ( $H_2$ ) ditolak, sehingga dapat disimpulkan variabel sanksi pajak tidak berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil riset ini terbukti sejalan dengan Khodijah, Siti et.al (2021); Maxuel & Primastiwi, (2021); Nurfaza, (2020) dan bertolak belakang dengan Syah & Krisdiyawati, (2017); Siregar, (2017); Suryani Heny, (2018); Bahri et al., (2019); Mianti & Budiwitjaksono, (2021); Nafia et al., (2021). Sanksi perpajakan dipahami sebagai implikasi yang dilimpahkan oleh kantor pajak pada wajib pajak yang melakukan pelanggaran terhadap undang-undang perpajakan (Maxuel & Primastiwi, 2021). Pada hal ini, tidak terjalin adanya ketertarikan hubungan antara sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Pelanggaran peraturan perpajakan akan mendapatkan sanksi pajak sehingga menjadi jera untuk tidak mengulangnya lagi (Mianti & Budiwitjaksono, 2021). Pelanggaran peraturan sering terjadi disebabkan sanksi perpajakan hanya legalitas dalam peraturan, sehingga belum adanya ketegasan dari pemeritnah dalam melakukan penindakan. Pemahaman tersebut berimplikasi pada munculnya labelisasi bahwa sanksi perpajakan hanya bersifat formalitas saja.

Berdasarkan tabel 7 Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dibuktikan dengan nilai thitung dari kualitas pelayanan sebesar  $2.529033 > t_{tabel} 1,663$ , atau dengan nilai signifikansi  $0,007 < \alpha 0,05$  yang berarti hipotesis ketiga ( $H_3$ ) diterima. Hasil riset ini sejalan dengan Mahardika, (2015); Suryani Heny, (2018); Anjanni, (2019); Bahri et al., (2019); Khodijah Siti et al., (2021); Nafia et al., (2021);). Kualitas pelayanan pajak yang memiliki predikat baik maka akan berimplikasi pada adanya indikasi peningkatan kepatuhan wajib pajak serta berlaku sebaliknya. Kualitas pelayanan merupakan parameter yang diakui masyarakat terkait dengan pelayanan yang tersedia. Untuk itu pemerintah memberikan kepastian bahwasanya kualitas pelayanan sudah semakin baik. Pelayanan yang berkualitas seperti menyajikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum (Khodijah, Siti et.al., 2021). Pengukurannya dengan melihat kepuasan dari pelanggan atas pelayanan yang diberikan, seperti cepat dan tanggap, sopan, serta sikap dapat dipercaya. Selain itu, terdapat komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, fasilitas yang mendukung, pegawai yang piawai dalam penyelesaian pekerjaannya.

## 5 KESIMPULAN

Tujuan riset ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh implementasi *self assessment system*, sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki pekerjaan bebas. Berlandaskan pada pembahasan penelitian ini

membuktikan bahwa  $H_1$  dan  $H_3$  diterima. Artinya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel *self assessment system* dan kualitas pelayanan pajak

Keterbatasan pada penelitian ini yakni penelitian ini dilaksanakan bertepatan dengan adanya pandemi covid-19. Sehingga peneliti mengalami kesulitan saat penyebaran kuesioner pada orang yang dituju, salah satunya tidak dapat bertemu langsung dengan responden dan pengembalian kuesioner yang lama. Objek penelitian ini hanya berfokus kepada wajib pajak orang pribadi yang melakoni pekerjaan bebas yaitu agen asuransi.

Saran penelitian pertama bagi pemerintah sebagai pembuat kebijakan diharapkan bisa memberikan ketegasan dalam pemberian hukuman dan kepastian atas kebijakan yang dibuat terkait dengan sanksi perpajakan agar dapat memberikan efek jera bagi yang melakukan pelanggaran atas perpajakan, sehingga dapat memicu peningkatan kepatuhan wajib pajak. Kedua instansi pemungut pajak harus terus meningkatkan kualitas pelayanan perpajakannya dalam memberi pelayanan maupun fasilitas untuk wajib pajak guna menuntaskan serta memenuhi hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. Ketiga wajib pajak orang pribadi yang memiliki pekerjaan bebas harusnya taat dan patuh dalam pelaksanaan kewajiban perpajakannya selaras dengan aturan perundang-undangan agar tidak dikenakan sanksi administrasi ataupun pidana. Keempat untuk para peneliti selanjutnya yang memiliki ketertarikan dalam pelaksanaan kajian dibidang yang serupa diharapkan menambah variabel lain yang tidak termasuk pada penelitian ini sehingga mampu menghasilkan penelitian baru, memperluas wilayah populasi untuk melihat perbandingan hasil dapat dilakukan penelitian serupa dengan meneliti tenaga ahli atau jasa perihal pekerjaan bebas lainnya seperti dokter, akuntan, olahragawan, dll. Sehingga penelitian dapat digeneralisasi dengan baik.

## REFERENSI

- Anjanni, I. L. P. (2019). PENGARUH PENERAPAN SELF ASSESSMENT SYSTEM, PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Ciamis Tahun 2017). *Jurnal Akademi Akuntansi*, 2(1), 11–19. <https://doi.org/10.22219/jaa.v2i1.8172>
- Bahri, S., Diantimala, Y., & Majid, M. (2019). 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. <https://doi.org/10.24815/jped.v4i2.13044>
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS) (4th ed.)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, N., & Mahmudah, U. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *AKTSAR: Jurnal Akuntansi Syariah*, 1(2), 257. <https://doi.org/10.21043/aktsar.v1i2.5222>

- Khodijah, S. at al. (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.
- Lasmaya, S. M., & Fitriani, N. N. (2017). Pengaruh Self Assesment System Terhadap. *Computech & Bisnis*, 11(2), 69–78.
- Mahardika, I. G. N. P. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJPE)*, 5(1), 1–12.
- Manuputty, I. G., & Sirait, S. (2016). Assesment System Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Pada Kpp Pratama Jakarta Panjaringan. *Media Akuntansi Perpajakan*, 1(2), 44–58. [www.journal.uta45jakarta.co.id](http://www.journal.uta45jakarta.co.id)
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan (Terbaru 16)*. C.V Andi Offset.
- 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. <https://doi.org/10.21460/jrmb.2021.161.369>
- Mianti, Y. F., & Budiwitjaksono, G. S. (2021). Pengaruh Pengetahuan, Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dimediasi Kesadaran Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humainiora*, 11(2).
- Muchlisin Riadi. (2020). Self Assessment System Perpajakan. 12 Juni, 7(1), 1.
- Nafia, Z., Sopi, & Novandalina, 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), 155–167.
- Nurfaza, A. (2020). Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS) Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Kantor Pajak KPP Pratama Kota Banda Aceh). *Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS) SAINTEKS 2020 ISBN:*, 2016, 618–621. <https://prosiding.seminar-id.com/index.php/sainteks>
- Nurlatifah, S., & Nisa, F. (2019). Analisis Pelaksanaan Self Assessment System Dan Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Bekasi Barat. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis Krisnadwipayana*, 6(2), 70–82. <https://doi.org/10.35137/jabk.v6i2.297>
- Resmi, S. (2014). *Perpajakan Teori dan Kasus (4th ed.)*. Salemba Empat.
- Siregar, D. L. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan

Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam. *Paidagogeo*, 2(3), 131–139.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, CV.

Suryani Heny, S. E. I. (2018). PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pancoran). *Ilmu Kuntansi*, 16(2), 14–26.

Susena, K. C., Suwarni, S., & Widiyanto, J. (2018). Hubungan Self Assesment System Dengan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Argamakmur Provinsi Bengkulu. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 6(2), 124–131. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v6i2.605>

Syah, A. langgeng N., & Krisdiyawati. (2017). Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Kantor UPPD/Samsat Brebes). *Jurnal AKSI (Akuntansi Dan Sistem Informasi)*, 2, 65–77.