

KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, DAN PERSEPSI KEADILAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (KPP PRATAMA KOTA TANGERANG)

RUSIANA

Universitas Buddhi Dharma

Email : lusianaangeline24@gmail.com

ABSTRAK

Studi ini memiliki tujuan guna menguji seberapa besar Pengaruh Pelayanan pajak, Sanksi perpajakan dan Persepsi keadilan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Pada Warga Kota Tangerang, baik dengan parsial ataupun simultan. Studi ini menerapkan desain penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu suatu teknik yang menggunakan pengumpulan, penyusunan, klasifikasi, analisis, dan interpretasi data untuk menghasilkan simpulan dan rekomendasi tentang keadaan suatu wilayah berdasarkan fakta atau peristiwa setempat. Populasi penelitian adalah masyarakat yang bermukim di wilayah Tangerang, sedangkan sampel penelitian berjumlah 100 responden yang telah mengisi kuesioner yang digunakan untuk pengumpulan data. Pendekatan analisis data yang diterapkan ialah SPSS 25, meliputi analisis regresi linier berganda, asumsi klasik, analisis statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji T dan F, koefisien determinasi, serta hipotesis. Perolehan studi ini memperlihatkan variabel Pelayanan pajak (X1) berpengaruh atas Kepatuhan Wajib pajak dengan nilai sig $0,000 < 0,05$, Sanksi perpajakan (X2) berpengaruh atas Kepatuhan Wajib pajak dengan nilai sig $0,000 < 0,05$, Persepsi keadilan (X3) berpengaruh atas Kepatuhan Wajib pajak dengan nilai sig $0,003 < 0,05$, Uji T pada skripsi ini berpengaruh dimana nilai $T_{hitung} > 1,664$ untuk Kualitas Pelayanan Pajak, $5,425 > 1,664$ untuk Sanksi Perpajakan, dan $3,012 > 1,664$ untuk Persepsi Keadilan, nilai hasil R adalah 0,881, R square memiliki nilai sebesar 0,776 dan nilai R^2 yang disesuaikan adalah 0,769. Hal ini memperlihatkan bahwasannya Kepatuhan Wajib Pajak adalah variabel dependen senilai 77,6% yang bisa dijelaskan variabel independen (Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Persepsi Keadilan), dan sisanya dipengaruhi faktor lain diluar studi ini.

Kata Kunci: kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, persepsi keadilan, kepatuhan wajib pajak.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia ialah negara berkembang dengan banyak sumber daya manusia dan alam. Salah satu sumber utama pendapatan negara berasal dari pendapatan pajak. Dengan tujuan membangun sistem pemerintah yang stabil dan meningkatkan kesehatan manusia dan kebutuhan sosial lainnya. Hal ini dapat dirasakan oleh masyarakat, seperti fasilitas publik yang tersedia, seperti jalur pengumpulan tol dan layanan pendidikan gratis untuk anak-anak.

Keberhasilan ini sangat tergantung pada pendanaan negara yang tersedia. Tujuan utama dari dana ini adalah untuk melindungi, makmur, dan mencapai keadilan bagi masyarakat. Seperti yang ditunjukkan oleh (Rindri Yani dan Sabam Simbolon, 2023) "Sebuah negara akan berlangsung dengan baik ketika sumber daya keuangan negara itu stabil atau tegas."

Penghasilan Pendapatan Indonesia bersumber dari sumber internal dan eksternal. Penerimaan pajak dianggap internal, sedangkan pinjaman luar negeri dianggap eksternal. Sebagai salah satu komponen utama dari pendapatan negara, pajak memainkan peran penting untuk pengeluaran publik yang berbeda.

Sosialisasi Pajak bertujuan untuk meningkatkan pemahaman publik, untuk membuat masyarakat memahami aturan dan prosedur dengan metode yang tepat, terutama sistem pajak.

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penulis memiliki tujuan untuk mengetahui beberapa hal berikut ini:

1. Guna memahami pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (KPP Pratama Kota Tangerang)
2. Guna memahami pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (KPP Pratama Kota Tangerang)

3. Guna memahami pengaruh persepsi keadilan terhadap kepatuhan wajib pajak (KPP Pratama Kota Tangerang)

4. Guna memahami pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, dan persepsi keadilan terhadap kepatuhan wajib pajak (KPP Pratama Kota Tangerang)

LANDASAN TEORI

A. Defini Pajak

Pajak berperan dalam ekonomi Indonesia, terutama kontribusi anggaran negara untuk mendukung implementasi pembangunan nasional. Kontribusi ini tidak dapat dipisahkan dari partisipasi masyarakat sebagai wajib pajak.

Pajak suatu kontribusi yang wajib dibayar oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan hukum. Bertujuan untuk mendanai berbagai pengeluaran negara tanpa memberikan keuntungan langsung kepada pembayar pajak.

Definisi pajak dapat bervariasi tergantung pada para ahli, yakni guna memberi pemahaman baik mengenai pajak. UU No. 42 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyebutkan bahwasannya "pajak sebagai iuran wajib yang dibayarkan oleh orang atau badan kepada negara, tunduk pada hukum, tanpa hadiah langsung serta dipakai guna kemakmuran rakyat".

Atas uraian tersebut, bisa diambil simpulan bahwasannya pajak mempunyai beberapa unsur utama, yaitu:

1. Pajak ialah kontribusi yang diberikan masyarakat kepada negara, di mana hak untuk memungut pajak hanya dimiliki oleh negara, dan pembayaran pajak dilakukan dalam bentuk uang, bukan barang.
2. Pemungutan pajak didasarkan pada ketentuan UU, sehingga bersifat wajib
3. Diberlakukan secara paksa sesuai dengan peraturan yang berlaku dan wajib pajak tidak menerima imbalan langsung atau

manfaat spesifik yang dapat ditunjuk sebagai balasan atas pembayaran pajak.

4. Pajak dikumpulkan dan digunakan untuk membiayai berbagai pengeluaran pemerintah guna mendukung pembangunan nasional.

5. Unsur pada poin keempat mencerminkan fungsi budgetair, yaitu bahwasannya penerimaan pajak berperan selaku sumber utama pembiayaan untuk pemerintah.

B. TEORI ATRIBUSI

Menurut (Mirra Sri Wahyuni dkk., 2022) teori ini dikembangkan Fritz Heider, yang menyebutkan bahwasannya faktor internal berasal dari individu, seperti kapasitas atau bisnis, sedangkan faktor eksternal seperti kesulitan kerja atau keberuntungan.

Sementara itu, menurut (Ni Wayan Anita Febriyanti dkk., 2022) Teori Atribusi memiliki peran penting dalam menganalisis alasan di balik perilaku seseorang. Teori ini menegaskan bahwa saat mengamati perilaku orang lain, seseorang akan berusaha menentukan apakah perilaku tersebut berasal dari faktor internal, diantaranya kepribadian dan motivasi, atau faktor eksternal, seperti situasi dan lingkungan.

1. Kualitas Pelayanan Pajak

Mempunyai peranan esensial untuk menarik minat wajib pajak guna memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain memuaskan pembayar pajak, layanan berkualitas tinggi juga memenuhi kriteria yang dapat dijelaskan lebih lanjut (Fidellis Wato Tholok & Rinintha Parameswari, 2023)

2. Sanksi Perpajakan

Suatu bentuk hukuman yang dijatuhkan kepada individu atau pihak yang melanggar ketentuan hukum. Dalam konteks perpajakan, sanksi memainkan peran penting guna mendorong disiplin pembayaran pajak.

Tetapi, dalam praktiknya, sanksi pajak masih belum sepenuhnya efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Banyak masyarakat masih melanggar kewajiban perpajakan mereka, seperti tak membayar PBB, disebabkan oleh kurangnya penerapan sanksi yang tegas dari pemerintah daerah (Virna Mellinda & Sutandi, 2023)

3. Persepsi Keadilan Pajak

Menurut KBBI, keadilan mempunyai arti kondisi yang seimbang, tidak memihak, serta tidak bersikap sewenang-wenang. Keadilan tercermin melalui perlakuan yang setara terhadap individu dan badan usaha yang memiliki tingkat ekonomi yang sama. Dengan kata lain, pajak harus sama dan proporsional jika individu atau organisasi bisnis memiliki pendapatan yang setara (Ancilla Regina Averti & Rossje Vitarimetawatty Suryaputri, 2019).

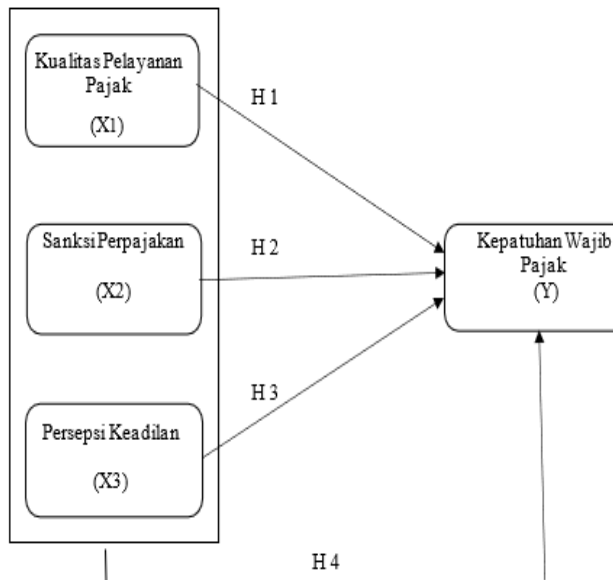
4. Kepatuhan Wajib Pajak

Keadaan yang mana Wajib Pajak (WP) mematuhi peraturan dan ketentuan perpajakan yang berlaku dengan melangsungkan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya dengan benar.

Wajib pajak diharapkan menghitung, membayar, dan menyerahkan pajaknya secara mandiri dan tepat waktu berdasarkan sistem ini.

C. KERANGKA PEMIKIRAN

Kerangka pemikiran bertujuan untuk menjadikan penelitian lebih jelas dan sederhana, sekaligus mendorong terciptanya pemahaman bersama. Berikut adalah kerangka konseptual penelitian:



Sumber : Data diolah oleh penulis

Sumber : Data diolah oleh penulis

Keterangan:

Pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Dari kerangka konseptual di atas dapat dijelaskan bahwa variabel dependen yang diterapkan pada studi ini ialah Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Y), dan variabel independen adalah Kualitas Pelayanan (X1), Sanksi Perpajakan (X2), Persepsi Keadilan (X3), dari kerangka konseptual dapat dilihat bahwa ketiga variabel independen diperkirakan mempunyai pengaruh atas Kepatuhan Wajib Pajak.

METODE

A. Jenis Penelitian

Studi ini memakai pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono dalam jurnal (Jennifer Olivia & Sylvie Nurfebiaraning, 2019) “diterapkan guna menganalisis populasi atau sampel tertentu. Data diperoleh melalui instrumen penelitian dan dianalisis secara kuantitatif menggunakan metode statistik, bertujuan agar menggambarkan serta melangsungkan uji hipotesis yang sudah diimplementasikan”. Konteks penelitian ini, diambil melalui penyebaran kuesioner.

Metodologi survei diterapkan pada studi ini. Pengumpulan data secara langsung diperlukan untuk metode ini. Peneliti dengan eksplisit menghimpun data primer guna membahas topik studi yang telah ditetapkan. Selama proses pengumpulan data, peneliti berinteraksi langsung dengan responden, baik melalui pertanyaan lisan maupun tertulis. Selain itu, penelitian ini mengadopsi pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk memahami dan menjelaskan karakteristik variabel yang diteliti dalam kondisi atau situasi tertentu.

B. OBJEK PENELITIAN

Objek penelitian ini ditujukan untuk mencapai tujuan ilmiah dengan cara mengumpulkan data yang objektif, valid, dan dapat diandalkan mengenai suatu permasalahan atau variabel tertentu. Dalam konteks studi ini, objek yang akan diteliti yakni masyarakat Kota Tangerang.

Metodologi yang diterapkan pada studi ini menggunakan kuesioner, yang bertujuan guna menghimpun data langsung dari lapangan. Kuesioner ini menerapkan skala Likert, yang berguna untuk mengukur sikap, opini, serta persepsi responden terhadap fenomena tertentu. Dengan demikian, populasi dalam penelitian ini mencakup keseluruhan sumber data atau subjek yang menjadi lokasi pengambilan data (Pannia Putri Budi Chandra & Sabam Simbolon, 2023)

C. Sampel

Pada studi ini, sampel yang diterapkan terdiri dari wajib pajak yang tercatat di KPP Pratama Kota Tangerang. Teknik pengambilan sampel menerapkan Simple Random Sampling, yakni metode pemilihan sampel dengan acak tanpa mempertimbangkan tingkatan atau strata pada populasi.

Atas perhitungan dengan rumus Simple Random Sampling, dari populasi yang berjumlah 463.316 Wajib Pajak KPP Pratama Kota Tangerang, ditetapkan batas toleransi

kesalahan sebesar 10%. Penggunaan batas toleransi ini didasarkan pada tingkat kesalahan maksimal yang masih dapat diterima. Dengan demikian, total sampel yang didapat pada studi ini ialah 100 Wajib Pajak Orang Pribadi.

D. Pengumpulan Data

Berikut ialah metodologi yang dipakai peneliti guna menghimpun informasi bagi studi ini:

1. Kuesioner (Questionnaire)

Salah satu metode pengumpulan data tidak langsung adalah melalui penggunaan kuesioner. Pada metode ini, peneliti menggali informasi dari responden tanpa melakukan interaksi secara langsung. Responden diberikan daftar pertanyaan untuk dijawab guna mengumpulkan informasi mengenai pernyataan atau pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya. Pada studi ini, kuesioner disebar pada responden utama yaitu wajib pajak di Kota Tangerang.

2. Teknik Observasi (Observation)

Teknik ini dilangsungkan dengan menghimpun data dari pengamatan langsung menggunakan indera penglihatan. Metode ini sering diterapkan dalam penelitian kualitatif. Observasi dilakukan secara langsung pada masyarakat Kota Tangerang untuk mendapatkan data relevan dengan pertanyaan.

3. Wawancara

Metodologi menghimpun data yang dilangsungkan dengan lisan guna mendapatkan informasi yang lebih rinci adalah wawancara. Karena peneliti dan responden berinteraksi secara langsung menggunakan metode ini, informasi yang dikumpulkan lebih akurat dan menyeluruh.

E. Teknik Analisis Data

Metodologi analisis data yang diterapkan ialah statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji T, uji F, koefisien determinasi dan hipotesis dengan program SPSS versi 25.

Perolehan studi ini memperlihatkan bahwasannya :

1. variabel Pelayanan pajak (X1) berpengaruh atas Kepatuhan Wajib pajak dengan nilai sig $0,000 < 0,05$

2. variabel Sanksi perpajakan (X2) berpengaruh atas Kepatuhan Wajib pajak dengan nilai sig $0,000 < 0,05$

3. Persepsi keadilan (X3) berpengaruh atas Kepatuhan Wajib pajak dengan nilai sig $0,003 < 0,05$

Uji T pada skripsi ini berpengaruh dimana nilai $Thitung > 1,664$

1.) Variabel Kualitas Pelayanan Pajak, $5,425 > 1,664$ untuk variabel Sanksi Perpajakan, dan $3,012 > 1,664$

2.) Variabel Persepsi Keadilan, nilai hasil R adalah 0,881, R square memiliki nilai sebesar 0,776 dan nilai R^2 yang disesuaikan adalah 0,769.

Ini memperlihatkan bahwasannya Kepatuhan Wajib Pajak adalah variabel dependen senilai 77,6% yang bisa dijelaskan variabel independen, sisanya dipengaruhi faktor lain diluar studi ini.

F. Operasional Variabel

Variabel bebas merupakan unsur yang diduga mempunyai pengaruh atas perubahan variabel lain dalam suatu penelitian. Biasanya dilambangkan dengan huruf X, variabel ini bertindak sebagai faktor yang memengaruhi atau menjadi penyebab secara teoritis. Dalam studi ini, ada tiga variabel bebas yang diterapkan, yakni:

1) Kualitas Pelayanan Pajak (X1)

Pelayanan yang diberi lembaga pajak, dengan standar efektivitas yang dijalankan secara berkelanjutan. Tujuannya adalah menciptakan rasa nyaman dan diperhatikan bagi wajib pajak, sehingga mereka terdorong untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela, tanpa mengharapkan imbalan langsung dari pemerintah.

2) Sanksi Pajak (X2)

Penalti yang diberi bagi yang melanggar ketentuan hukum perpajakan. Sanksi ini bersifat wajib untuk dipatuhi, dan dimaksudkan sebagai bentuk pencegahan agar pelanggaran serupa tidak terulang, sekaligus menjadi pengingat bagi wajib pajak lainnya untuk tetap patuh.

3) Persepsi Keadilan (X3)

Merujuk pada bagaimana penerapan pajak dilakukan secara adil dan merata. Ini berarti pengenaan pajak mempertimbangkan kemampuan membayar masing-masing individu, serta seimbang dengan manfaat yang mereka peroleh dari negara. Aspek ini mencakup prinsip-prinsip dan asas keadilan yang diintegrasikan dalam sistem perpajakan.

4) Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Yakni upaya sukarela dari WP dalam menjalankan hak serta kewajiban perpajakan secara taat, yang bertujuan untuk mendukung keberlangsungan pembangunan nasional.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bagian ini membahas tujuan penelitian yang ingin mengevaluasi sejauh mana pengaruh Mutu Layanan Perpajakan, Penerapan Sanksi, serta Persepsi terhadap Keadilan memengaruhi taraf kepatuhan para WP. Studi ini menitikberatkan pada bagaimana ketiga variabel tersebut memengaruhi keputusan WP saat melaksanakan kewajibannya, baik atas kesadaran pribadi maupun karena dorongan dari faktor eksternal.

A. HASIL PENELITIAN

1. Uji Statistik Deskriptif

Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KUALITAS PELAYANAN PAJAK	100	23.00	50.00	44.0000	4.66883
SANKSI PERPAJAKAN	100	24.00	50.00	41.9900	5.62731
PERSEPSI KEADILAN	100	24.00	50.00	44.1200	4.95287
KEPATUHAN WAJIB PAJAK	100	22.00	50.00	43.2500	5.29603
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan data dari 100 responden, variabel X1 memiliki nilai minimum 23, maksimum 50, dan rerata 44. Untuk variabel Sanksi Perpajakan (X2), nilai minimumnya adalah 24, maksimumnya 50, dan rata-ratanya 41,99. Sementara itu, Persepsi Keadilan (X3) menunjukkan nilai minimum 24, maksimum 50, dengan rata-rata 44,12. Adapun variabel Y bernilai minimum 22, maksimum 50, dan nilai rerata 43,25.

2. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
		1	(Constant)	11.904	4.825		2.467	.017
	KUALITAS PELAYANAN PAJAK	.321	.123	.309	2.612	.011	.635	1.575
	SANKSI PERPAJAKAN	.160	.070	.260	2.290	.028	.690	1.449
	PERSEPSI KEADILAN	.283	.123	.278	2.133	.037	.531	1.885

a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Perolehan analisis pada memperhatikan bahwasannya nilai toleransi variabel Kualitas Pelayanan Pajak adalah 0,635, Sanksi Perpajakan sebesar 0,690, dan Persepsi Keadilan sebesar 0,531. Karena seluruh nilai toleransi melebihi batas 0,10 maka dapat disimpulkan bahwa tidak

terdapat gejala multikolinearitas.

VIF tiap variabel untuk Kualitas Pelayanan Pajak 1,575, Sanksi Perpajakan 1,449 dan persepsi keadilan 1,885. Karena seluruh nilai VIF tersebut berada di bawah angka 10, bisa disebut tak ada multikolinearitas tiap variabel pada model ini.

3. Uji Hipotesis

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak (X1), Sanksi Perpajakan (X2) Persepsi Keadilan (X3) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

5) Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	Sig.
1	(Constant)	-2,320	2,533		,382
	KUALITAS PELAYANAN PAJAK	,432	,103	,381	,000
	SANKSI PERPAJAKAN	,312	,087	,331	,000
	PERSEPSI KEADILAN	,305	,101	,288	,003

a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Berdasarkan perolehan pada tabel, persamaan regresi yang terbentuk bisa dituliskan:

$$\text{Kepatuhan Wajib Pajak} = -2,320 + 0,432X_1 + 0,312X_2 + 0,305X_3 + e$$

Persamaan tersebut merepresentasikan hubungan tiap variabel. Nilai koefisien masing-masing variabel menggambarkan arah serta besarnya pengaruh yang dimiliki terhadap perubahan pada tingkat kepatuhan wajib pajak.

a. Konstanta

Nilai konstanta sebesar -2,320 memperlihatkan bahwasannya apabila seluruh variabel independen dianggap tidak berpengaruh (bernilai nol), tingkat Kepatuhan Wajib Pajak diperkirakan berada pada angka -2,320.

b. Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Koefisien regresi senilai 0,432 pada variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X1) menyebutkan bahwasannya peningkatan satu satuan pada kualitas layanan akan menaikkan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,432 satuan.

c. Sanksi Perpajakan Terhadap Nilai koefisien sebesar 0,312 untuk variabel Sanksi Perpajakan (X2) menandakan bahwasannya tiap peningkatan satu satuan dalam implementasi sanksi perpajakan mendorong kenaikan Kepatuhan Wajib Pajak senilai 0,312 satuan.

d. Persepsi Keadilan Terhadap Koefisien regresi untuk variabel Persepsi Keadilan (X3) ialah 0,305, yang berarti jika persepsi terhadap keadilan pajak naik satu satuan, Kepatuhan Wajib Pajak juga naik senilai 0,305 satuan.

4. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2153,465	3	717,822	110,581	,000 ^b
	Residual	623,285	96	6,493		
	Total	2776,750	99			

a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK

b. Predictors: (Constant), PERSEPSI KEADILAN, SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Tabel tersebut menunjukkan bahwa hipotesis penelitian dapat diterima karena variabel independent memiliki pengaruh signifikan dengan simultan atas Kepatuhan Wajib Pajak. Ini diperlihatkan dengan nilai 110,561 serta signifikansi <0,05 (0,000 < 0,05).

5. Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,881 ^a	,776	,769	2,54805

a. Predictors: (Constant), PERSEPSI KEADILAN, SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Versi 25

Atas dasar tabel, R yang didapat yakni 0,881, nilai R square sebesar 0,776, serta Adjusted R² senilai 0,769. Ini memperlihatkan bahwasannya variabel dependen dapat

diuraikan variabel independen sebesar 77,6%, sisanya dipengaruhi faktor lain yang tak termasuk pada studi ini.

B. PEMBAHASAN

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

1) Dengan taraf signifikansi 0,05 (5%), diperoleh derajat kebebasan (df) sebesar $100 - 4 = 96$.

2) Uji dilakukan secara dua sisi pada Ttabel, yang menghasilkan nilai 1,984. Berdasarkan tabel perhitungan Koefisien Regresi kolom t, nilai variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X1) ialah 4,157, bagi variabel Sanksi Perpajakan (X2) yakni 5,425, dan untuk variabel Persepsi Keadilan (X3) adalah 3,012.

3) Dapat disimpulkan bahwa $4,157 > 1,984$ untuk variabel Kualitas Pelayanan Pajak, $5,425 > 1,984$ untuk variabel Sanksi Perpajakan, dan $3,012 > 1,984$ untuk variabel Persepsi Keadilan, sehingga Ho1, Ho2, dan Ho3 diterima.

Berdasarkan hasil analisis dan diskusi, dapat disimpulkan dan dirangkum hasil penelitian sebagai berikut:

1) Koefisien determinasi (R^2) dipakai guna mengukur sejauh mana variabel independen bisa menguraikan variabel dependen. Berdasarkan tabel, R yakni 0,881, R square senilai 0,776, serta R^2 yang disesuaikan senilai 0,769. Ini memperlihatkan bahwasannya variabel Kepatuhan Wajib Pajak bisa diuraikan sebesar 77,6% oleh variabel independen, sementara sisanya dipengaruhi faktor lain diluar studi ini.

2) Bisa dipahami bahwasannya Thitung untuk variabel Kualitas Pelayanan Pajak adalah 4,175, yang lebih besar dari 1,984, untuk variabel Sanksi Perpajakan adalah 5,425, yang lebih besar dari 1,984, dan untuk variabel Persepsi Keadilan adalah 3,012, yang juga lebih besar dari 1,984. Oleh karena itu, Ho1, Ho2, dan Ho3 diterima, mengartikan variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X1), Sanksi

Perpajakan (X2), dan Persepsi Keadilan (X3) mempunyai pengaruh signifikan atas variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Atas dasar analisis yang telah dilakukan, bisa diambil simpulan bahwasannya Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Persepsi Keadilan dengan simultan mempunyai pengaruh signifikan atas Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Kota Tangerang.

A. Implikasi

Studi ini memperlihatkan bahwasannya Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, serta Persepsi Keadilan berpengaruh atas Kepatuhan Wajib Pajak. Oleh karena itu, KPP Pratama Kota Tangerang diharapkan untuk terus mempertahankan upaya yang telah dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Selain itu, disarankan agar KPP Pratama Kota Tangerang menyediakan saluran khusus untuk menampung masalah atau keluhan Wajib Pajak melalui media sosial. KPP juga harus lebih aktif dalam menerima dan menanggapi keluhan yang disampaikan melalui platform tersebut untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan Wajib Pajak.

Peneliti berharap bahwa perolehan studi ini bisa memperkuat temuan dari penelitian sebelumnya dan memberikan pemahaman luas tentang Kepatuhan Wajib Pajak. Diharapkan bisa menaikan kesadaran masyarakat mengenai kewajiban membayar pajak dan mendorong mereka untuk selalu mematuhi peraturan perpajakan yang ada.

KESIMPULAN

Perolehan dari studi ini menunjukkan bahwasannya ada pengaruh yang signifikan dari Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Persepsi Keadilan terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Temuan ini menegaskan pentingnya peran dari ketiga variabel tersebut dalam membentuk perilaku

kepatuhan pajak di kalangan masyarakat. Maka, diharapkan agar Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Tangerang dapat terus mempertahankan serta menaikkan banyak upaya yang sekarang dilangsungkan untuk memperbaiki dan memperkuat kualitas pelayanan pajak kepada masyarakat.

Peningkatan kualitas pelayanan pajak tidak hanya sebatas pada keberlanjutan program yang sudah ada, tetapi juga perlu memperhatikan berbagai aspek yang menjadi penentu utama dalam membentuk persepsi positif dari wajib pajak. Aspek-aspek tersebut antara lain adalah dimensi fisik (tampilan fasilitas dan sarana yang digunakan), keandalan, ketanggapan, jaminan, serta empati (kemauan untuk memahami dan memperhatikan kebutuhan individu dari setiap wajib pajak).

Dengan adanya pendekatan yang holistik, baik dari sisi peningkatan kualitas layanan secara internal maupun penguatan komunikasi eksternal melalui media sosial, diharapkan tingkat kepatuhan wajib pajak di wilayah kerja KPP Pratama Kota Tangerang dapat terus meningkat, serta menciptakan hubungan yang harmonis dan saling percaya antara wajib pajak dan otoritas pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Ancilla Regina Averti, & Rossje Vitarimetawatty Suryaputri. (2019). PENGARUH KEADILAN PERPAJAKAN, SISTEM PERPAJAKAN, DISKRIMINASI PERPAJAKAN, KEPATUHAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGELAPAN PAJAK. *Jurnal Akuntansi Trisakti*, 5(1), 109–122.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25105/jat.v5i1.4851>
- Fidellis Wato Tholok, & Rinintha Parameswari. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kualitas Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Online Lazada (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma Fakultas Bisnis). <https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/ds>, VOL. 21. NO. 2, 1–9.
<https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/ds>
- Jennifer Olivia, & Sylvie Nurfebriaraning. (2019). PENGARUH VIDEO ADVERTISING TOKOPEDIA VERSI “JADIKAN RAMADAN KESEMPATAN TERBAIK” TERHADAP RESPON AFEKTIF KHALAYAK. *JURNAL LONTAR*, 7(1).
<https://ejournal.lppmunsera.org/index.php/LONTAR/article/view/1564/1051>
- Mirra Sri Wahyuni, Diah Khairiyah, & Nensi Yuniarti.ZS. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Wajib Pajak Mengenai Etika Atas Penggelapan Pajak (Tax Evasion). *Jurnal Ekombis Review*, 10(2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.37676/ekombis.v10i2>
- Ni Wayan Anita Febriyanti, I Nyoman Kusuma Adnyana Mahaputra, & I Made Sudiartana. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN, MOTIVASI WAJIB PAJAK, SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN PEMAHAMAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BADUNG UTARA. *JURNAL KHARISMA*, 4(3).
<file:///C:/Users/USER/Downloads/8.+Ni+Wayan+Anita+Febriyanti.pdf>
- Pannia Putri Budi Chandra, & Sabam Simbolon. (2023). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendidikan, dan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Karyawan di Yayasan Pendidikan Dharmawidya). *GLOBAL ACCOUNTING : JURNAL AKUNTANSI*, 2 no 2.
- Rindri Yani, & sabam simbolon. (2023). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Kasus pada Mahasiswa dan Mahasiswi di Universitas Buddhi Dharma). *eCo-Buss*, 6(1).
- Virna Mellinda, & Sutandi. (2023). Pengaruh

Sikap Wajib Pajak, Pemahaman Perpajakan, Sanksi Pajak, Dan Penerimaan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Empiris pada Wajib Pajak PBB

Kecamatan Cibodas Kota Tangerang Periode 2018 - 2021).
<https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/pros>,
3(2), 1-9.
<https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/pros>