

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN DAN  
PENERAPAN *SELF ASSESSMENT SYSTEM* TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA KOTA  
JAYAPURA**

**SKRIPSI**



**DISUSUN OLEH:**

**SELINA ENJELIN MOBILALA**

**12190476**

**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**YOGYAKARTA**

**2024**

## **HALAMAN PENGAJUAN**

Diajukan kepada Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat

Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Akuntansi

Disusun Oleh :

**SELINA ENJELIN MOBILALA**

12190476

**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**DUTA WACANA  
YOGYAKARTA**

**2024**

## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

---

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Selina Enjelin Mobilala  
NIM : 12190476  
Program studi : Akuntansi  
Fakultas : Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Penerapan *self assessment system* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Kota Jayapura”**

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta  
Pada Tanggal : 04 November 2024

Yang menyatakan

DUTA WACANA 

(Selina Enjelin Mobilala)  
NIM.12190476

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN DAN PENERAPAN  
SELF ASSESSMENT SYSTEM TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP  
PRATAMA KOTA JAYAPURA”**

telah diajukan dan dipertahankan oleh:

**SELINA ENJELIN MOBILALA**

12190476

dalam Ujian Skripsi Program Studi Akuntansi

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

dan dinyatakan DITERIMA untuk menerima salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana  
Akuntansi pada tanggal (25 Oktober 2024)

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Servatia Mayang Setyowati, S.Pd., M.Sc.  
(Ketua Tim Penguji)
2. Eka Adhi Wibowo, SE., M.Sc.  
(Dosen Penguji)
3. Rossalina Christanti, S.E, M.Acc.  
(Dosen Pembimbing)



Yogyakarta, 1 November 2024

Disahkan Oleh

Dekan Fakultas Bisnis

Ketua Program Studi Akuntansi



Dr. Perminas Pangeran, SE., M. Si.



Rossalina Christanti, S.E, M.Acc.

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Pengaruh Kepatuhan Pajak, Sanksi Pajak, dan Penerapan  
*Self Assessment System* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak  
di KPP Kota Jayapura

Nama : Selina Enjelin Mobilala

NIM : 12190476

Mata Kuliah : Skripsi

Program Studi : Akuntansi

Semester : Gasal

Tahun Akademik : 2024/2025

Telah diperiksa dan disetujui

Yogyakarta, 23/10/2024

Dosen Pembimbing



Rossalina Christanti, S.E., M.Acc

DUTA WACANA

## HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan ini bahwa skripsi dengan judul :

“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Penerapan Self Assessment System terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Jayapura”.

Saya Selina Enjelin Mobilala yang saya kerjakan untuk melengkapi syarat demi menjadi Sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, merupakan bukan hasil tiruan karya penulisan pihak lain diperguruan tinggi instansi mana pun. Kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya (terdapat dalam jurnal ini). Apabila dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiarisme atau tiruan dari karya lain, maka saya bersedia dikenai sanksi skripsi tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 27/9/2024

Selina Enjelin Mobilala



12190476

DU TA WACANA

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat yang melimpah dan kesehatan, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Penerapan *Self Assessment System* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”.

Penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana S1 Jurusan Akuntansi pada Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai dengan masa penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Perminas Pangeran, SE., M.Si, selaku dekan Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana;
2. Rossalina Christanti, S.E., M.Acc. selaku ketua program studi Akuntansi Universitas Kristen Duta Wacana, sekaligus adalah dosen.
3. pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi
4. Pihak KPP Pratama Jayapura yang sudah menyediakan tempat untuk membantu memberikan data yang saya perlukan
5. Dosen-Dosen penguji skripsi
6. Orang tua terkasih bapak Frits Mobilala dan ibu Kornelia Abuere yang dengan sepenuh hati memberikan dukungan material dan moral;

7. Saudara-saudara serta teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang memberikan doa dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi;
8. Serta tidak lupa teman spesial yang tidak lupa penulis sebutkan Dennis Marcelino Kareth yang dengan sigap memberikan bantuan tenaga, material, dan selalu mendengarkan keluh kesah;
9. Dan yang terakhir kepada diri saya sendiri yang telah berjuang dan tetap semangat dalam menjalani proses penyelesaian skripsi.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam setiap proses. Semoga Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembang ilmu.

Yogyakarta, 27/9/2024

Selina Enjelin Mobilala

*Selina*

12190476

DUTA WACANA

## DAFTAR ISI

### Contents

<b>HALAMAN PENGAJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	v
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	vi
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>ABSTRAK</b> .....	xvi
<b>ABSTRACT</b> .....	xvii
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Komponen dan Tautan</b> .....	7
<b>1.3 Rumusan Masalah</b> .....	7
<b>1.4 Tujuan Penelitian</b> .....	7
<b>1.5 Kontribusi Penelitian</b> .....	8
<b>1.6 Batasan Penelitian</b> .....	9
<b>BAB II</b> .....	10
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
<b>2.1 Landasan Teori</b> .....	10
<b>2.1.1 Teori Atribusi</b> .....	10
<b>2.2 Penelitian Terdahulu</b> .....	13
<b>2.3 Pengembangan Hipotesis</b> .....	15
<b>2.3.1 Kualitas pelayanan terhadap Kepatuhan Pajak</b> .....	15
<b>2.3.2 Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Pajak</b> .....	16
<b>2.3.3 Sistem Self Assessment</b> .....	17
<b>BAB III</b> .....	19
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	19
<b>3.1 Data dan Sumber</b> .....	19
<b>3.2 Definisi Variabel dan Pengukurannya</b> .....	19

3.2.1	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	22
3.2.2	Kualitas Pelayanan (X1)	22
3.2.3	Sanksi Pajak (X2)	23
3.2.4	Penerapan <i>Self Assessment System</i> (X3)	24
3.3.	Desain Penelitian	25
3.4.	Model Statistik dan Uji Hipotesis	25
3.4.1	Spesifikasi Model Penelitian	26
3.5.	Uji Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> )	27
3.5.1	<i>Convergent Validity</i>	28
3.5.2	<i>Composite Reliability</i>	28
3.5.3	<i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	28
3.6.	Uji Model Struktural ( <i>Inner Model</i> )	29
3.6.1	Uji R-Square	29
3.6.2	Uji Path Coefficient	29
3.6.3	Uji Fit	29
BAB IV		31
HASIL DAN PEMBAHASAN		31
4.1	Deskripsi Data Penelitian	31
4.2	Karakteristik Responden	32
4.3	Analisis Data	33
4.3.1	Uji Model pengukuran ( <i>outer model</i> )	33
4.3.2.1	<i>Convergent Validity</i>	33
4.3.2.2	<i>Discriminant Validity</i>	35
4.3.2.3	<i>Composite Reliability</i>	36
4.3.2	Uji Model Struktural ( <i>Inner Model</i> )	37
4.3.2.1	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )	37
4.3.3	Uji Hipotesis	37
4.3.4	Model Fit	38
4.4	Pembahasan	39
4.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	39
4.4.2	Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	40
4.4.3	Pengaruh Penerapan <i>Self Assessment System</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	40
BAB V		42
KESIMPULAN, KETERBATASAN		42
DAN SARAN		42

<b>5.1</b>	<b>Kesimpulan.....</b>	<b>42</b>
<b>5.2</b>	<b>Keterbatasan.....</b>	<b>44</b>
<b>5.3</b>	<b>Saran .....</b>	<b>44</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 variabel indikator 1 .....	20
Tabel 4.1 Hasil Analisis Pengembalian Kuesioner.....	32
Tabel 4.2 Karakteristik Responden .....	32
Tabel 4.3 Nilai <i>Convergent Validity (AVE)</i> .....	35
Tabel 4.4 <i>Cross Loading</i> .....	35
Tabel 4.5 <i>Composite Reliabilty</i> .....	36
Tabel 4.6 Koefisien Determinasi.....	37
Tabel 4.7 Uji Hipotesis.....	37
Tabel 4.8 Model Fit.....	38



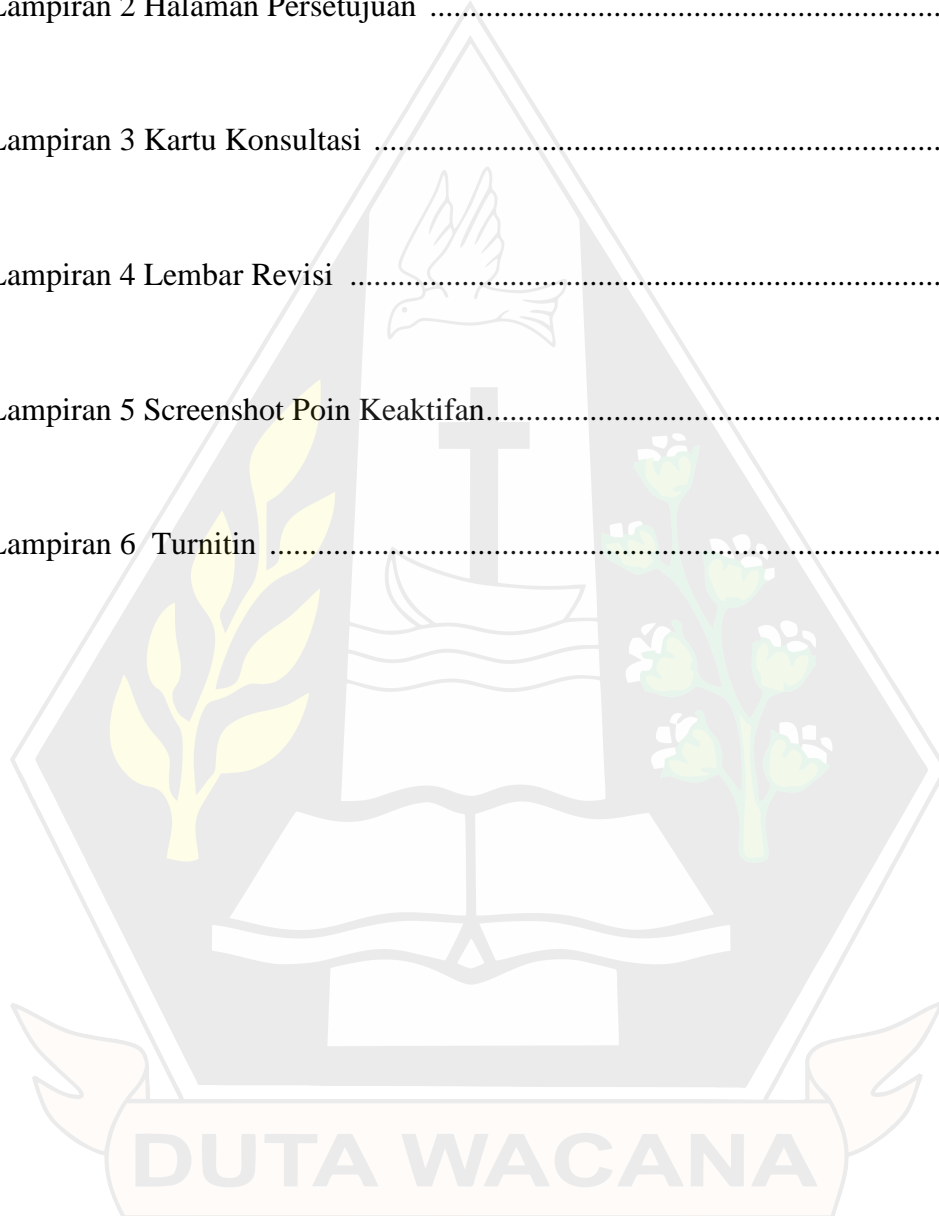
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Komponen dan Tautan 1.....	7
Gambar 3. 1 Model Pengukuran 1.....	27
Gambar 4 1 Loading Factor.....	34



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data/Olah data dan Informasi .....	48
Lampiran 2 Halaman Persetujuan .....	58
Lampiran 3 Kartu Konsultasi .....	59
Lampiran 4 Lembar Revisi .....	60
Lampiran 5 Screenshot Poin Keaktifan.....	61
Lampiran 6 Turnitin .....	61



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK, DAN PENERAPAN  
SELF ASSESSMENT SYSTEM TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI  
KPP PRATAMA JAYAPURA**

**Selina Enjelin Mobilala**

**Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis**

**Universitas Kristen Duta Wacana**

**Email : Selinaenjelin24@gmail.com**

**ABSTRAK**

Penelitian ini ingin mengetahui bagaimana kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Jayapura dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan pemasangan sistem self-assessment. Dengan persetujuan pejabat yang ditunjuk, penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jayapura dan melibatkan seratus wajib pajak orang pribadi terdaftar. Pengambilan Data tersebut dilakukan langsung di KPP Pratama Jayapura. Perangkat lunak SEM PLS digunakan untuk pengolahan data, dan teknik pengambilan sampel acak digunakan dalam penelitian ini. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, penerapan sistem.

**Kata kunci :Kualitas pelayanan; sanksi pajak; penerapan *self assessment system*.**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, TAX SANCTIONS, AND  
IMPLEMENTATION OF THE SELF ASSESSMENT SYSTEM ON  
TAXPAYER COMPLIANCE AT KPP PRATAMA JAYAPURA***

***Selina Enjelin Mobilala***

***Accounting Study Program, Faculty of Business***

***Duta Wacana Christian University***

***Email: [selinaenjelin24@gmail.com](mailto:selinaenjelin24@gmail.com)***

***ABSTRACT***

*This research wants to know how KPP Pratama Jayapura taxpayer compliance is influenced by service quality, tax sanctions, and the installation of a self-assessment system. With the approval of the appointed official, the research was conducted at the Jayapura Pratama Tax Service Office and involved one hundred registered individual taxpayers. Data collection was carried out directly at KPP Pratama Jayapura. SEM PLS software was used for data processing, and random sampling technique was used in this study. The findings of this research show that service quality has a significant positive influence on taxpayer compliance, but is not significant on taxpayer compliance, tax sanctions have a positive and significant influence on taxpayer compliance, the implementation of a self-assessment system also has a positive and significant influence.*

***Keywords: Self-implementation; tax sanctions; service qua***

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Penerimaan negara merupakan sumber utama penyumbang terbesar, dalam hal ini pajak yang menjadi unsur berharga bagi perolehan negara, dioperasionalkan melalui anggaran belanja negara dan menjadi hak pemungut pajak yang berwenang (Hilman, 2022).

Pungutan dibayarkan oleh pembayar pajak kepada negara, dan dikumpulkan melalui paksaan dan diamanatkan oleh hukum karena uang yang diperoleh dari pajak digunakan untuk mendanai pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat, pembayar pajak yang membayar tidak menerima imbalan langsung (Undang-undang Nomor 28,2007). Untuk menjaga keseimbangan perekonomian dan pertumbuhan suatu negara, pajak sangatlah penting. Pendanaan negara sebagian besar berasal dari pajak, besarnya pajak akan menentukan berapa banyak anggaran negara yang mampu dibelanjakan, baik untuk belanja anggaran rutin atau untuk mendanai pembangunan. Oleh sebab itu, pajak mempunyai peran penting dalam rekognisi negara saat ini (Ester *et al*, 2017).

Sesuai Undang-Undang KUP Nomor 6 Tahun 2023, pemerintah harus mengerahkan segala upaya untuk melaksanakan langkah-langkah strategis yang meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang maju dan berkelanjutan sesuai dengan konstitusi. Langkah-langkah tersebut memperluas basis pajak, menyederhanakan proses administrasi perpajakan, dan merancang struktur perpajakan yang meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan tetap mengedepankan keadilan dan kepastian hukum. Direktorat Jenderal Pajak lebih cenderung berusaha menaikkan

perolehan negara yang berasal dari perpajakan karena besarnya dampak pajak terhadap rencana anggaran tahunan. Hal ini, tentu saja memiliki tantangan yang harus diatasi pemerintah untuk dapat meningkatkan pendapatan negara, salah satunya adalah rendahnya loyalitas pajak di dalam mengajukan dan membayar pajak. Direktorat pajak menjadi salah satu cabang pemerintahan, yang berupaya penuh meningkatkan pendapatan negara melalui kepatuhan wajib pajak yang lebih baik. Salah satu sistem yang dijalankan oleh pemerintah untuk memberikan rasa percaya diri kepada masyarakat untuk mengajukan atau menyerahkan pajaknya disebut sebagai sistem self-assessment adalah yang menjadi salah satu strategi untuk memudahkan wajib pajak.

Melalui data dari Badan Pusat Statistik realisasi penerimaan negara pada tahun 2022–2024. Sumber penerimaan keuangan 2022 sebesar 2.034.552, 2023 sebesar 2.11.348,00, dan 2024 sebesar 2.309.859,80 (BPS,2024). Dengan melihat realisasi penerimaan pajak yang mengalami kenaikan namun belum diikuti dengan tingkat kemampuan penerimaan pajak yang dilihat dari angka *tax ratio* Indonesia (Kontan, 2024). *Tax ratio* Indonesia saat ini masih sangat rendah dibandingkan negara asean dan G20, saat ini *tax ratio* Indonesia berada di angka 10% sedangkan negara tetangga seperti Malaysia, Thailand, Vietnam, Kamboja sekitar 16-18% (Bisnis,2024). Sedangkan pada wilayah kerja KPP Pratama Jayapura untuk tahun 2024, menargetkan pelaporan SPT Tahunan sebesar 108.839 sementara yang sudah melaporkan per 27 maret 2024 baru sebanyak 64.008 sehingga masih tersisa sekitar 44.800 wajib pajak yang belum melakukan pelaporan SPT Tahunan (Tribun Papua, 2024). Akan tetapi, pemerintah terus berusaha mengembalikan kepercayaan dan pandangan yang baik melalui kualitas layanan dan aksesibilitas, walaupun sebagian

besar wajib pajak masih mewaspadaai pajak karena mereka menganggap proses pembayarannya berbelit-belit, sulit memahami berbagai bentuk dan prosedur perpajakan, serta kurang memahami proses penghitungan dan pelaporan pajak (Lestari *et al.*, 2023).

Menurut undang-undang, setiap wajib pajak harus merasa berkewajiban untuk membayar pajak, sehingga membuat publik enggan menolak pajak. Salah satu contoh yang memberikan kesan negatif terhadap instansi pajak adalah korupsi yang juga terjadi di Indonesia dan dilakukan oleh pegawai pajak. Salah satu contoh kasusnya adalah yang melibatkan kerabat pejabat pajak. Hal ini merubah kepercayaan masyarakat terhadap petugas pajak semakin terkikis dengan banyaknya informasi yang merujuk kepada kejahatan yang dilakukan oleh kerabat pejabat pajak yang beredar di media sosial. Contoh lainnya yaitu, penyalahgunaan wewenang petugas lingkungan kantor pajak, dengan melakukan rekayasa perpajakan petugas pajak menerima suap dan gratifikasi yang berjumlah puluhan miliar rupiah (Kompas,2024). Selain kasus pegawai pajak yang memberikan kesan buruk dan meruntuhkan kepercayaan masyarakat, budaya flexing akhir-akhir ini di media sosial juga mengikis rasa percaya publik terhadap kepatuhan pajak. Flexing seringkali dipandang buruk oleh masyarakat Indonesia karena dianggap memamerkan kesombongan dan pencitraan diri pelakunya. Namun, budaya pamer ini mungkin bermanfaat jika digunakan untuk tujuan yang sah, seperti dalam melaporkan penghasilannya saat mengisi SPT tahunan. Menurut UU KUP, penghasilan didefinisikan sebagai keuntungan ekonomis yang bertambah milik wajib pajak yang dipakai untuk dikonsumsi dan dihitung sebagai kekayaan (DJP,2023).

Selain contoh kasus yang terjadi dan memberikan kesan buruk kepada instansi perpajakan, Salah satu faktor yang menjadi penyebab belum maksimalnya kenaikan dalam penerimaan pajak adalah kepatuhan pajak. Rendahnya kepatuhan pajak dapat disebabkan oleh salah satunya yaitu kualitas pelayanan pajak.

Kualitas pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kenyamanan pembayar pajak. Pelayanan yang baik meliputi kehangatan, senyuman, sapa, dan kemudahan dalam memberikan bantuan. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan publik yang diarahkan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan pada perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan untuk wajib pajak bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada wajib pajak yang nantinya akan dapat meningkatkan kepatuhan pajak yang berdampak langsung kepada kenaikan penerimaan pajak. Dalam penelitian Rahmawati & Rustiyaningsih (2021) menyebutkan kualitas pelayanan memberikan peran penting dalam mempengaruhi kepatuhan pajak. Kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak dapat dinikmati, kualitas yang diberikan seperti cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah yang di hadapi wajib pajak, sehingga wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan petugas pajak. Sementara jika dibandingkan dengan penelitian Ester (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan WP.

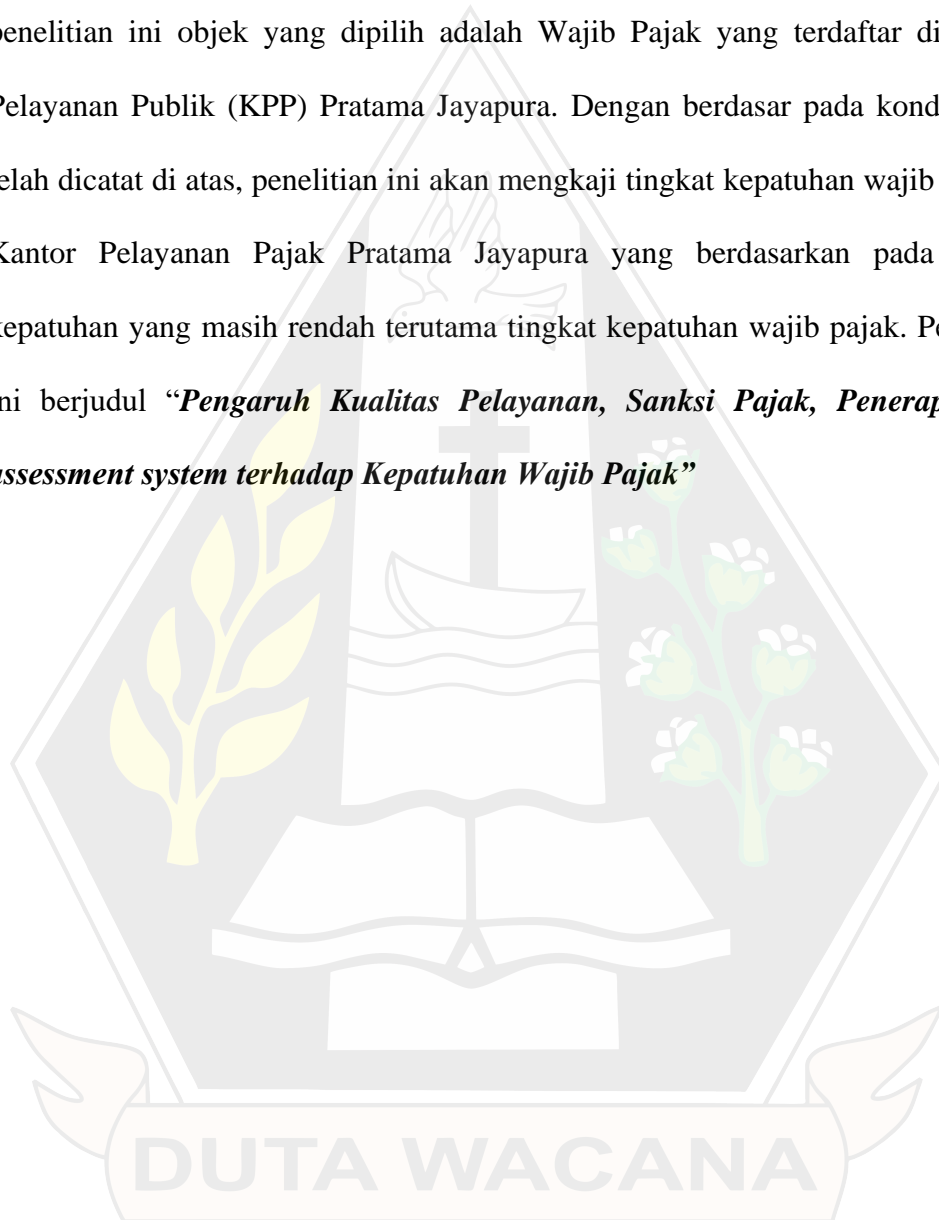
Selain itu, pelayanan sanksi pajak juga dapat menjadi penyebab belum maksimalnya penerimaan pajak. Sanksi pajak yang ketat diterapkan untuk memberikan insentif kepada wajib pajak agar mematuhi kebijakan (Mahendra *et al.*, 2020). Telah diketahui bahwa pajak menjadi penerimaan terbesar dan dipungut dengan paksaan, hal ini yang memberikan rasa kurang nyaman pembayar pajak

jika dikenakan sebagai hukuman atas pelanggaran aturan dan kegagalan mematuhi kebijakan yang buruk. Sehingga memberikan sikap untuk tidak patuh atau bersikap melawan pajak. Menurut Penelitian terdahulu sanksi pajak yang dilakukan oleh Azhari & Poewarti (2023), Rahmawati & Rustiyaningsih (2021), termuat kaitan saling menguntungkan antara kepatuhan pajak dengan sanksi.

Faktor lain yang memberikan pengaruh adalah penerapan sistem dalam pembayaran pajak di Indonesia yang dipermudah oleh pemerintah, dengan memberikan tanggung jawab terhadap setiap wajib pajak aktif yang memiliki kewenangan atas pajak terutang Azhari (2023). Penerapan *self assessment system* bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada pembayar pajak agar tidak merasa kesulitan mengingat teknologi pada saat ini sudah berkembang sehingga dapat memudahkan masyarakat untuk bertransaksi. Pemerintah memberikan kemudahan kepada masyarakat dengan harapan dapat memberikan dampak yang baik terhadap peningkatan penerimaan pajak. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Gusti & Muid (2023), kepatuhan wajib pajak dipengaruhi secara positif oleh metode self-assessment. Berdasarkan fakta-fakta di atas, penulis mengkaji beberapa aspek yang menjadi faktor dalam permasalahan ini, dengan melihat dari berbagai sudut teori maupun pendalaman sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

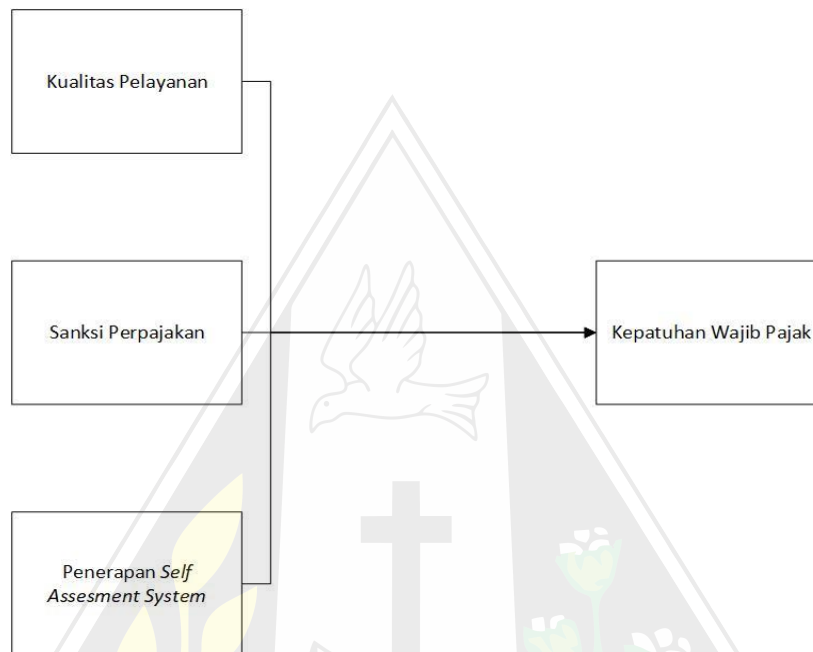
Beberapa penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan penerapan *self assessment system* yang dilakukan untuk mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak antara lain; hasil penelitian Budiarta & Mahendra (2020), yang melakukan penelitian dengan menggunakan pendekatan regresi linear berganda penelitian ini menunjukkan adopsi *e-filing*, kualitas pelayanan, serta sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Penelitian lainnya

yang dilakukan oleh Rahmawati dan Rustiyaningsih (2021) dengan responden sebanyak 90 orang dengan menggunakan pendekatan *purposive sampling*. Hasil temuan ini menunjukkan pengaruh positif kualitas pelayanan, sanksi pajak, penerapan *e-filling* dan biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini objek yang dipilih adalah Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Publik (KPP) Pratama Jayapura. Dengan berdasar pada kondisi yang telah dicatat di atas, penelitian ini akan mengkaji tingkat kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jayapura yang berdasarkan pada tingkat kepatuhan yang masih rendah terutama tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini berjudul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Penerapan self assessment system terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”***



## 1.2 Komponen dan Tautan

Berikut komponen dan tautan :



Sumber: *Visio* 2013

**GAMBAR 1.1 KOMPONEN DAN TAUTAN 1**

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan komponen yang disajikan, berikut permasalahan yang diangkat dalam kajian ini adalah sebagai berikut: Apakah kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan penerapan *self assessment system* memiliki pengaruh terhadap kepatuhan pajak ?

## 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada perumusan masalah diatas, maka dapat diuraikam tujuan penelitian ini adalah dapat menguji:

- Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak
- Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak
- Penerapan Self Assessment System terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

## 1.5 Kontribusi Penelitian

Temuan ini dimaksud agar sumber informasi kepada para pengambil keputusan untuk digunakan dalam upaya mereka mengambil keputusan yang akan meningkatkan pengetahuan mengenai perpajakan, dan faktor-faktor pendukung yang menjadi fokus penelitian dalam penulisan yang menjadi pengaruh terhadap kepatuhan WP.

### 1. Kontribusi Teori

- a. Peneliti mengharapkan temuan ini memberikan pencerahan bagi penulis dan pembaca secara khusus terkait kualitas pelayanan, sanksi pajak dan penerapan Self Assessment System terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jayapura.
- b. Temuan dapat memperluas pandangan dan penyelidikan di bidang akuntansi, khususnya di bidang pajak.
- c. Temuan penelitian ini diharapkan menjadi panduan serta memberikan kontribusi konseptual terhadap penelitian terkait di institusi akademik lain.

### 2. Kontribusi Praktis

#### 1) Instansi pajak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan data-data berharga yang dapat dijadikan bahan masukan dan evaluasi oleh pemerintah khususnya di Kota Jayapura melalui KPP Pratama untuk memberikan pelayanan prima melalui kualitas pelayanan, meningkatkan kesadaran masyarakat akan sanksi perpajakan, dan mewujudkan kemandirian melalui sistem penilaian kepatuhan pembayar pajak.

## 2) Masyarakat

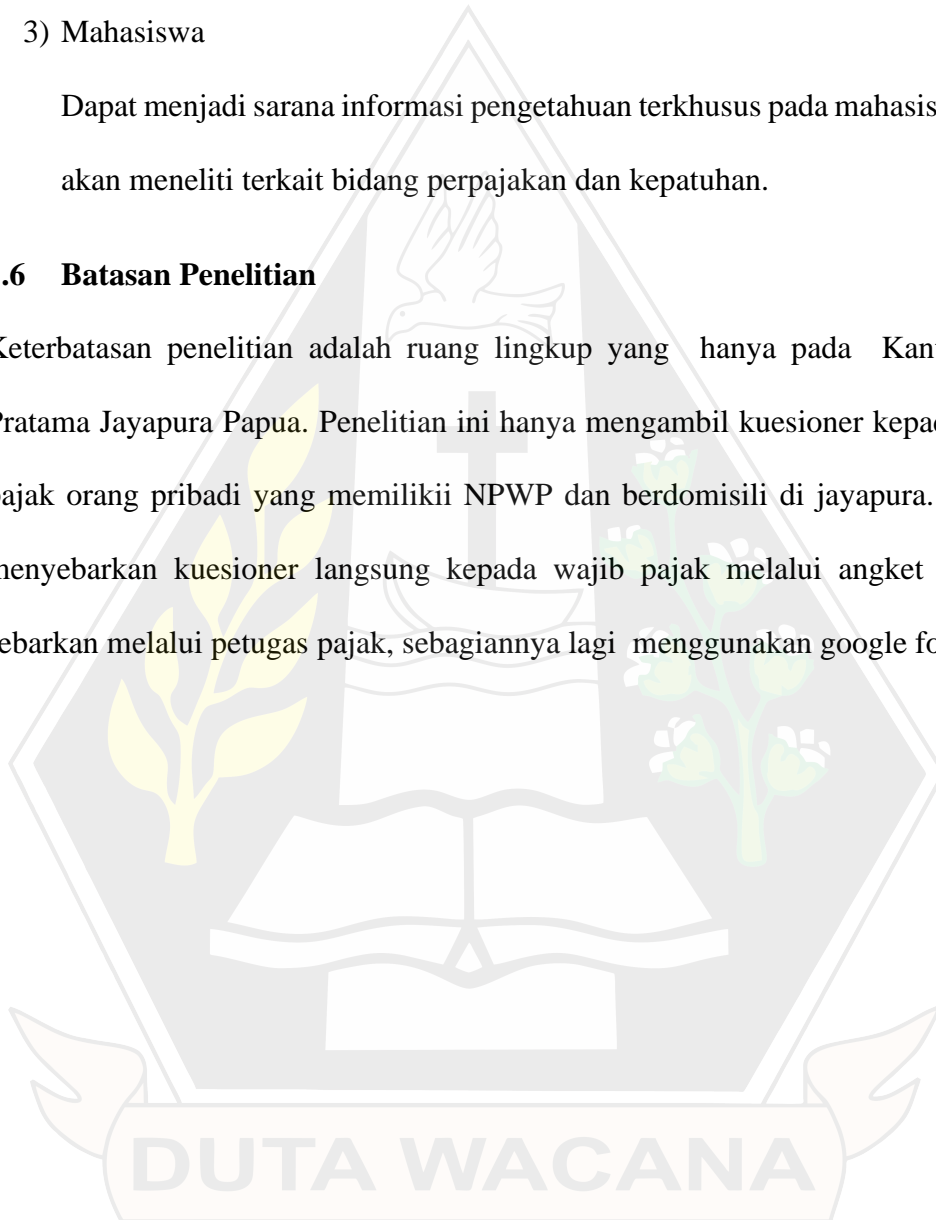
Untuk menjaga kepercayaan penuh masyarakat dan mendorong kepatuhan perpajakan, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan informasi lebih lanjut.

## 3) Mahasiswa

Dapat menjadi sarana informasi pengetahuan terkhusus pada mahasiswa yang akan meneliti terkait bidang perpajakan dan kepatuhan.

### **1.6 Batasan Penelitian**

Keterbatasan penelitian adalah ruang lingkup yang hanya pada Kantor KPP Pratama Jayapura Papua. Penelitian ini hanya mengambil kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi yang memiliki NPWP dan berdomisili di Jayapura. Peneliti menyebarkan kuesioner langsung kepada wajib pajak melalui angket yang disebarkan melalui petugas pajak, sebagiannya lagi menggunakan Google Form.



## BAB V

### KESIMPULAN, KETERBATASAN

### DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada temuan, kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan sebagian dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut: sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan penerapan sistem self-assessment. Dengan sampel berjumlah 100 responden, dan telah diuji menggunakan SmartPLS 3.0 yang akhirnya menghasilkan kesimpulan sebagai berikut;

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Wajib pajak tidak memperhatikan kualitas pelayanan pada KPP tujuann utama pembayar pajak adalah mengajukan pajak dan cenderung tidak peduli dengan tingkat pelayanan yang diberikan di setiap kantor pelayanan. Oleh sebab itu, kepatuhan wajib pajak tidak terpengaruh oleh kualitas pelayanan.

Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Alat bantu mencegah masyarakat agar tidak sesuka hati dalam mematuhi kewajibannya membayar pajak. Dengan adanya undang-undang serta pemerataan sanksi pidana dan administrasi menjadi kunci setiap wajib pajak yang tidak patuh membayar pajak. Sehingga sanksi pajak harus tetap diterapkan oleh pemerintah dalam hal ini melalui Dirjen Jenderal Pajak semakin tegas dalam memberikan sanksi kepada wajib pajak. Hal ini menggambarkan tingkat kepatuhan pajak meningkat menunjukkan sanksi pajak menjadi salah satu faktor pendorong wajib pajak untuk dapat taat membayar pajak.

Penerapan sistem self assessment berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Guna meningkatkan taraf pembangunan, pemerintah senantiasa melakukan penyempurnaan sistem teknologi pelayanan perpajakan. dimana zaman teknologi yang semakin maju menawarkan wilayah tersendiri untuk dimanfaatkan secara maksimal. Dalam upaya meningkatkan kepatuhan, sistem self-assessment berjalan efektif terlihat dari wajib pajak yang menggunakan sistem self-assessment dengan penuh keyakinan, sehingga memungkinkan mereka memanfaatkan teknologi modern dan melakukan pembayaran pajak lebih cepat dan efisien. Melalui metode self-assessment, program pelayanan pemerintah ini menawarkan penilaian yang berdampak positif kepada wajib pajak. Kelemahan-kelemahan yang dapat dilakukan dalam *self assessment system* adalah membuat wajib pajak tidak jujur, dalam melaporkan besarnya pajak penghasilan, dan meningkatkan jumlah pajak. Kelemahan lainnya yang menyebabkan adalah perekonomian yang tidak memadai, pemahaman dalam menghitung pajak sendiri, peengetahuan penggunaan teknologi canggih. Terbukti penelitian ini sesuai dengan teori atribusi menjelaskan kapasitas individu dalam memutuskan membayar pajak dipengaruhi oleh faktor internal. Motivasi diri yang dimaksudkan dalam teori atribusi berperan dalam variabel *self assessment system* ini.

Hasil dari temuan ini penulis harapkan bermanfaat khususnya untuk Direktorat Jenderal Pajak, manfaat dari temuan penelitian ini dan menggunakannya sebagai dasar pengambilan keputusan di masa depan mengenai peraturan perpajakan. Selain itu, penulis berharap penelitian ini bermanfaat dalam mengedukasi pihak-pihak yang berkepentingan dan menjadi acuan penelitian selanjutnya. Lebih lanjut, penelitian ini mungkin dapat memotivasi penelitian

selanjutnya untuk melihat variabel tambahan yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

## **5.2 Keterbatasan**

Berdasarkan pengetahuan peneliti dalam melakukan proses, pastinya terdapat keterbatasan yang ditemui. Ada beberapa faktor yang harus diperhatikan oleh peneliti selanjutnya agar dapat lebih melengkapi penelitiannya karena tentunya terdapat kekurangan pada penelitian ini, perlu diatasi pada penelitian selanjutnya. Mengingat kekurangan penelitian ini, seperti: Responden mengisi formulir informasi tidak lengkap dan kurang informatif sehingga berdampak pada proses pengumpulan data dan target responden hanya pada satu KPP Pratama Kota Jayapura dan seluruhnya berdomisili di Jayapura.

## **5.3 Saran**

Beberapa rekomendasi dan kontribusi yang diinformasikan yang bersangkutan dengan kajian ini, sebagai berikut :

Peneliti selanjutnya:

- a. Peneliti berharap untuk dapat mengambil sampel lebih banyak dari 100 responden dan tidak kurang dengan jumlah WP.
- b. Memperluas lingkup penelitian bukan hanya di wilayah Jayapura saja. Sehingga mendapat gambaran luas mengenai kondisi perpajakan.
- c. Tambahan variabel lain selain variabel yang telah diteliti, yang disarankan oleh peneliti adalah mengenai “penghindaran pajak, motivasi wajib pajak, sosialisasi perpajakan mengenai *self assessment system*, sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak”.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiani Putri, & Adi, P. H. (2022). Pengaruh self assessment system terhadap kepatuhan pajak. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi)*, 13, 321-330.
- Astuti, n. P., & rizal bakri. (2021, agustus). Pelatihan pengolahan data menggunakan aplikasi smartpls 3 secara online di masa pandemik covid 19. *Jurnal pengabdian kepada masyarakat*, 4, 613-619. <https://doi.org/10.31960/caradde.v4i1.1134>.
- Avkiran, N. K. (2018). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (C. M. Ringle, Ed.; Vol. 267)*. Springer International Publishing AG. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-71691-6\\_1](https://doi.org/10.1007/978-3-319-71691-6_1).
- Boediono, G. T., Riana Sitawati, & Sri Harjanto. (2018). Analisis pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kesadaran sebagai variabel mediasi. *Jurnal penelitian ekonomi dan bisnis*, 22-38. <http://www.jppeb.dinus.ac.id>.
- Dadan Ramdhani, Tamima, Z. A., Yanti, & Bahtiar Effendi. (2022, April). Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Sistem Pajak dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Adopsi Sistem Pajak Elektronik Sebagai Variabel Mediasi Pada KPP Pratama Cilegon. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 4, 37-58. <http://library.matanauniversity.ac.id/ojs/index.php/statera>.
- Denny Rahmawati, & Sri Rustiyaningsih. (2021, Desember). Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, penerapan e-filing, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi*, 09, 192-209.
- Devi Safitri, & Silalahi, S. P. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 145-153. <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jap>.
- Dimas Ilham Azhari, & Poerwati, R. T. (2023, Januari). Pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, 9, 41-57. <https://doi.org/10.24252/jiap.v9i1.34868>.
- Ester, K. G., Nangoi, G. B., & Alexander, S. W. (n.d.). Pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kelurahan kleak kecamatan malalayang kota manado. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*.
- Fitri Romadhon, & Erlina Diamastuti. (2020, Januari). Kepatuhan Pajak: Sebuah Analisis Teoritis Berdasarkan Perspektif Teori Atribusi. *Jurnal Ilmiah ESAI Volume*, 14, 17-35. <https://jurnal.polinela.ac.id/ESAI>.
- Gusti, A. D., & Dul Muid. (2023). Pengaruh pelaksanaan self assessment system dan penerapan tax electronic system (tes) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam negeri di kota bontang. *Diponegoro journal of accounting*, 12, 1-14. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting>.

- Hussein, A. S. (n.d.). Penelitian Bisnis dan Manajemen Menggunakan Partial Least Squares (PLS) dengan smartPLS 3.0. Ananda Sabil Hussein, SE., M.Com., Ph.D.
- JR, J. F. H., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Marko Sarstedt. (n.d.). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) (3rd ed.). SAGE.
- Kusnadi, Parso, & Auliya, A. N. (2023, Maret). Analisis Pengaruh Insentif Pajak, Tingkat Kesadaran Wajib Pajak dan Digitalisasi Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Di Wilayah Indramayu). *Ilmu Ekonomi Manajemen dan Akuntansi MH Thamrin*, 4. <https://doi.org/10.37012/ileka.v4i1.2203>.
- Lestari, D., Falah, S., & Muslimin, U. R. (2023, September). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kpp pratama jayapurA. *Jurnal Riset Akuntansi Prodi Akuntansi FEB Unmas Denpasar*, 13.
- Mahendra, I. P. A. J., & Ketut Budiarta. (2020, Mei Senin). Pengaruh Penerapan E-Filing Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan WPOP. *e-Jurnal Akuntansi*, 30, 1183-1195.
- Martiar, N. A. D. (2024, Januari). Dua Pegawai Pajak Didakwa Terima Suap dan Gratifikasi Puluhan Miliar Rupiah. *Kompas Media Nusantara*. <https://www.kompas.id/baca/polhuk/2024/01/25/dua-pegawai-pajak-didakwa-terima-suap-dan-gratifikasi-puluhan-miliar-rupiah>.
- Muhammad Hilman. (2022, Maret). Pengaruh pengetahuan perpajakan, penerapan sistem e-filing dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi UMMI*, 2, 31-44.
- Nisa, A. K., & Elly Halimatusadiah. (2024). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang dimoderasi oleh Pemahaman Perpajakan di KPP Pratama Majalaya. *Bandung Conference Series: Accountancy*, 4, 460-465. <https://doi.org/10.29313/bcsa.v4i1.11955>.
- Novia Utami. (n.d.). Mengapa orang doyan pamer kekayaan di media sosial? Menilik 'flexing' dari sudut pandang kesejahteraan. *The Conversation*.
- Putra, A. F. (2020, Juni). Kepatuhan Wajib Pajak UMKM: Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Modernisasi Sistem. (*Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan*, 7, 1-12).
- Rahadiani, R. D. (2023, April). Jangan Cuma di Media Sosial, Flexing Juga di SPT Tahunan. *Capital Tax Consultant*. <https://konsultanpajak-semarang.com/2023/04/04/jangan-cuma-di-media-sosial-flexing-juga-di-spt-tahunan/>.
- Rizky Pebrina, & Amir Hidayatulloh. (2020, Maret). Pengaruh penerapan e-spt, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 17, 1-7.
- Siti Khodijah, Harry Barli, & Wiwit Irawati. (2021, Mei). Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas layanan fiskus, tarif pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal*

Akuntansi Berkelanjutan Indonesia, 4, 183-195. \* Corresponding author  
<https://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JABI>.

Sutyaningsih, T. W. (n.d.). Studi penerapan e-system dan pelaksanaan self assessment system terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Universitas Serang Raya). Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan dan Bisnis, 5, 134-144.

<http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/KURS/index>.

Wahyuni, L. R., & Purnawati, I. G. A. (2020, Desember). Analisis Faktor Internal dan Eksternal yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Buleleng. Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika, 10.

