

**PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
PAJAK DAN E-SYSTEM PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PELAKU
PEKERJA BEBAS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA BINJAI**

Oleh:

Alvinia Christina Sinaga¹

Thomas Sumarsan Goh²

Mitha Christina Ginting³

Universitas Methodist Indonesia

Alamat: Jl. Hang Tuah No.8, Madras Hulu, Kec. Medan Polonia, Kota Medan,
Sumatera Utara (20151).

Korespondensi Penulis: alviniasinaga@gmail.com, gohtho@gmail.com,
mithachristina027@gmail.com.

***Abstract.** This study aims to determine the effect of tax sanctions, quality of tax services and e-taxation systems on the compliance of individual taxpayers who are freelancers at the Binjai Pratama Tax Service Office. The sample of this study was 97 individual taxpayers who are freelancers. The data collection method used a questionnaire. The data analysis method used multiple linear regression analysis. The t-test results showed that tax sanctions had a positive and significant effect on taxpayer compliance. The quality of tax services had a positive and significant effect on taxpayer compliance. The e-system had a positive and significant effect on taxpayer compliance. The results of the F-test showed that tax sanctions, quality of tax services, and e-taxation systems had a simultaneous effect on taxpayer compliance. The research findings indicate that tax sanctions, the quality of tax services, and the tax e-system have a positive and significant influence, both partially and simultaneously, on the compliance of individual taxpayers*

PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN *E-SYSTEM* PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PELAKU PEKERJA BEBAS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BINJAI

who are self-employed at the Binjai Primary Tax Office. The R-Square value of 63.1% shows that these three variables are able to explain or influence taxpayer compliance.

Keywords: *Tax Sanctions, Quality of Tax Services, Tax E-System, Taxpayer Compliance.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sanksi perpajakan yang berfokus pada kantor pelayanan perpajakan pelayanan pajak pratama Binjai, kualitas pelayanan pajak dan *e-system* perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku pekerja bebas pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai. Sampel penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi pelaku pekerja bebas sebesar 97 orang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Dari hasil uji t statistik diperoleh bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. *E-system* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji F menunjukkan sanksi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan *e-system* perpajakan berpengaruh simultan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan *e-system* perpajakan terbukti berpengaruh positif dan signifikan, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pekerja bebas pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai. Nilai *R-Square* menunjukkan sebesar 63.1% sanksi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan *e-system* perpajakan mampu menjelaskan atau mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, E-System Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak.

LATAR BELAKANG

Pajak sebagai iuran wajib oleh masyarakat kepada negara yang memegang peran sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya dalam pembangunan nasional. Pembangunan nasional menjadi serangkaian usaha berkelanjutan yang meliputi seluruh kehidupan masyarakat, bangsa, dan negara dengan tujuan yang beragam sesuai dengan yang tertera dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. Salah satu tujuan utama dari pembangunan nasional adalah terciptanya kesejahteraan bersama. Upaya mencapai

tujuan tersebut, negara membutuhkan dana yang besar dan juga rencana yang matang. Tanpa didukung dengan dana yang besar, baik dana yang bersumber dari penerimaan dalam negeri ataupun dana yang bersumber dari penerimaan luar negeri, mustahil untuk mencapai tujuan dari pembangunan nasional tersebut ((Oelangan, 2020)

Sebagai salah satu sumber pendapatan negara, pajak memberikan kontribusi yang besar dalam mewujudkan kelangsungan pembangunan nasional. Pajak memiliki fungsi regularend yaitu sebagai pengatur dan fungsi budgeter yang artinya pajak adalah sumber keuangan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran negara baik yang bersifat rutin ataupun pembangunan. Pajak sangat berperan besar dalam penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) setiap tahun.(Roberto et al., 2023)

Pajak sebagai sumber penerimaan yang mempunyai umur tidak terbatas, berbeda dengan sumber daya alam, maka wajar apabila pajak mendominasi penerimaan negara (Pratami, 2021). Besarnya kontribusi pajak dapat mempengaruhi kestabilan dalam tersedianya sumber penerimaan negara. Bagi negara, serta salah satu penerimaan negara yang sangat penting untuk kelangsungan hidup negara dan kesejahteraan rakyat secara keseluruhan (Muliari, 2021).

Prabudi (2019), peneliti dari INDEF (*Institute for Development of Economics and Finance*), menyebutkan rendahnya tingkat Kepatuhan Wajib Pajak menjadi salah satu permasalahan yang dapat menghambat tercapainya target penerimaan pajak di Indonesia (beritasatu.com, 2020). Indonesia sendiri menganut sistem perpajakan self assessment system yang mana Wajib Pajak diberi wewenang sepenuhnya untuk menghitung, menentukan, dan memungut sendiri jumlah pajak yang terutang.

Dengan dianutnya sistem perpajakan *self assessment system*, maka kepatuhan Waib Pajak menjadi aspek pentitng dalam meningkatkan penerimaan pajak. Menurut Prabudi (2019), Kepatuhan Wajib Pajak dapat mempengaruhi upaya pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan kata lain, apabila tingkat kepatuhan Wajib Pajak rendah, maka penerimaan pajak ke kas negara juga akan ikut turun dan otomatis akan mengambat negara dalam usaha mewujudkan tujuan pembangunan nasional yaitu kesejahteraan bersama bagi masyarakat.

Rasio kepatuhan penyampaian SPT sebagai salah satu alat ukur yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar atau telah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Rasio kepatuhan merupakan perbandingan antara

**PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
PAJAK DAN E-SYSTEM PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PELAKU
PEKERJA BEBAS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA BINJAI**

seluruh jumlah SPT Tahunan PPh yang diterima pada akhir tahun dengan jumlah Wajib Pajak terdaftar wajib SPT pada awal tahun. Berikut data rasio kepatuhan tahun 2020-2023 yang tertera dalam Laporan Tahunan DJP (Direktorat Jenderal Pajak) 2024:

Tabel 1.1 Rasio Kepatuhan Pajak Tahun 2020-2023

Keterangan	2020	2021	2022	2023
Wajib Pajak Terdaftar	19.006.794	19.002.585	19.021.794	19.089.782
Wajib SPT				
a. Badan	1.482.500	1.652.251	1.682.542	1.702.251
b. Orang Pribadi Karyawan	14.172.999	14.279.644	14.321.219	14.479.644
c. Orang Pribadi Nonkaryawan	3.351.295	4.070.690	4.211.295	4.370.110
SPT Tahunan PPh	14.755.255	15.976.387	15.755.255	15.976.387
a. Badan	891.877	1.012.302	1021.231	1.012.302
b. Orang Pribadi Karyawan	12.105.833	13.110.613	13.105.833	13.110.613
c. Orang Pribadi Nonkaryawan	1.757.545	1.853.472	1.732.825	1.872.472
Rasio Kepatuhan	75,33%	77,22%	77,63%	85,17%
a. Badan	60,16%	61,27%	60,16%	66,27%
b. Orang Pribadi Karyawan	85,41%	98,73%	85,41%	86,12%
c. Orang Pribadi Nonkaryawan	52,44%	45,53%	52,44%	55,23%

Sumber: pajak.go.id ,2024

Dapat dilihat pada tabel 1.1 bahwa persentase rasio kepatuhan pajak pada tahun 2023 secara keseluruhan yakni termasuk didalamnya jenis Wajib Pajak Badan, Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan, dan Wajib Pajak Orang Pribadi Non karyawan berada di tingkat 85,1%. Jika dibandingkan dengan tahun 2020 yang mana rasio kepatuhan pajak turun di tingkat 77,63%, dapat dikatakan bahwa rasio tahun 2023 mengalami

peningkatan. Namun, hasil rasio kepatuhan pajak tahun 2022 tersebut masih rendah jika dibandingkan dengan target yang telah ditentukan DJP di awal tahun 2022 yakni 85%. Begitu pula dengan tahun-tahun sebelumnya, dimana pada tahun 2022 melalui Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-06/PJ/2017, DJP menargetkan rasio kepatuhan di tingkat 85%.

Pemerintah menginginkan adanya peningkatan persentase Kepatuhan Wajib Pajak untuk merealisasikan penerimaan pajak (Silalahi et al., 2020). Dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan, berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah. Salah satu bentuk upaya yang dilakukan pemerintah yakni dengan dikeluarkannya *e-system (Electronic System)* perpajakan pada tahun 2005. Seiring dengan berkembangnya zaman, banyak hal mengalami kemajuan termasuk teknologi. Untuk menyesuaikan dengan keadaan tersebut, DJP (Direktorat Jenderal Pajak) melakukan transformasi digital. DJP memaparkan bahwa transformasi digital tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dan efektivitas pengawasan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, serta diharapkan dapat memudahkan akses Wajib Pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakannya. Modernisasi sistem administrasi dalam pajak sendiri memiliki peranan dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (Arismayani et al., 2017). Saat ini layanan *e-system* memiliki beberapa jenis layanan, seperti *e-Registration, e-Filing, e-Form, e-Faktur, e-SPT* dan *e-Billing*.

Menurut Dewi & Supadmi (2019), penghematan waktu dan pemberian kemudahan bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dengan menerapkan *e-system* dapat memberikan dorongan tersendiri bagi Wajib Pajak. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Tambun & Witriyanto (2016) yang menunjukkan bahwa penerapan *e-system* memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Begitu pula dengan hasil penelitian Dewi & Supadmi (2019) yang menunjukkan bahwa semakin baik penerapan *e-Registration, e-Filing, dan e-Billing*, maka kepatuhan Wajib Pajak juga akan semakin meningkat. Sedangkan penelitian Ismawati & Maqsudi (2019) menunjukkan bahwa penerapan *e-system* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut Julianita (2022), kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah beserta petugas perpajakan merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan penerimaan pajak. Kualitas pelayanan pajak menjadi salah satu faktor penilaian Wajib

PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN *E-SYSTEM* PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PELAKU PEKERJA BEBAS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BINJAI

Pajak dalam kesediannya membayar pajak khususnya untuk penerapan *self assessment system* yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan pajak (Susmita & Supadmi, 2021). Pemberian layanan yang tidak maksimal oleh petugas pajak dapat menyebabkan ketidaksediaan para Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Maka, petugas pajak dituntut untuk terlihat rapih saat melayani, dapat diandalkan, cepat dan tanggap, memiliki pemahaman perpajakan yang baik, ramah, dan perhatian kepada Wajib Pajak dalam melayani Wajib Pajak saat menjalankan kewajiban perpajakannya. Kualitas dan profesionalisme petugas pajak harus terus disempurnakan agar tingkat kualitas pelayanan pajak juga terus dapat ditingkatkan. Peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas dan kemampuan teknis petugas pajak saja.

Menurut Safitri (2020), peningkatan kualitas pajak dapat juga berupa perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT) dan penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Peningkatan kualitas pelayanan pajak diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak akan meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajibannya pajaknya (Kusumo, 2019). Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Susmita & Supadmi (2021) yang menunjukkan bahwa penyediaan kualitas pelayanan yang baik oleh Kantor Pelayanan Pajak akan menaikkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dimana semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, Wajib Pajak akan semakin baik dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Selain pelayanan pajak yang berkualitas, pelaksanaan sanksi pajak yang tegas juga merupakan salah satu aspek penting dalam upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, dimana sanksi diperlukan untuk mengendalikan dan menjaga kepatuhan Wajib Pajak. Dalam menjalankan kewajiban maupun hak perpajakan, Wajib Pajak berpedoman kepada ketentuan-ketentuan yang terdapat dalam Undang-Undang dan yang melekat pada pajak. Apabila Wajib Pajak melanggar ketentuan tersebut, maka Wajib Pajak harus menanggung hukuman yang berupa sanksi pajak. Pelaksanaan sanksi pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak (Pujiwidodo, 2020).

Menurut Nugraheni & Purwanto (2024), sanksi pajak diperlukan sebagai pelajaran dan efek jera bagi para Wajib Pajak yang melanggar peraturan pajak. Maka, untuk menciptakan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, perlu adanya sanksi pajak yang dapat memberikan pelajaran dan efek jera bagi Wajib Pajak yang melanggar peraturan pajak. Agar memberikan pelajaran dan efek jera, sanksi pajak harus dilaksanakan dengan tegas tanpa adanya kelonggaran. Wajib pajak akan mematuhi peraturan perpajakan bila terdapat sanksi yang tegas bagi para pelanggarnya sehingga akan meningkatkan kepatuhan pajak. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Susmita & Supadmi (2016) yang menunjukkan bahwa penerapan hukum kepada Wajib Pajak yang melanggar peraturan pajak berupa sanksi pajak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak jika diterapkan secara tegas. Begitu pula penelitian Mahendra & Budiarta (2020) yang menunjukkan bahwa sanksi pajak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dimana semakin tinggi atau beratnya sanksi perpajakan, maka Wajib Pajak akan lebih taat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sedangkan, hasil penelitian yang dilakukan oleh Putri (2022) menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut Primasari (2022), WPOP yang melakukan pekerjaan bebas cenderung memiliki banyak peluang untuk melakukan penghindaran pajak atau tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya jika dibandingkan dengan WPOP yang memiliki pekerjaan tetap atau pegawai, dimana pemotongan pajak penghasilan WPOP pegawai dilakukan langsung oleh pihak perusahaan atau pihak pemberi kerja, sedangkan WPOP pekerja bebas harus melakukannya sendiri beserta dengan melakukan pembukuan atau pencatatan. Sedangkan, berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS), tren karir sebagai pekerja bebas kian cenderung mengalami peningkatan.

Menurut pengamat ekonomi Pitter Abdullah (2019), adanya peningkatan minat pekerja untuk memilih melakukan pekerjaan bebas disebabkan karena adanya pengaturan waktu kerja yang lebih fleksibel dan adanya kebebasan dimana mereka tidak terikat. Berdasarkan hasil *survey* yang dilakukan oleh PT Seribu Digital Kreatif yang diadakan pada tahun 2020 dengan melibatkan lebih dari 200 pekerja bebas yang tersebar di Indonesia, penghasilan yang menjanjikan dimana pekerja bebas dapat menghasilkan setara atau melebihi Upah Minimum Regional (UMR) merupakan salah satu alasan pekerja bebas semakin diminati (tempo.co, 2023).

PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN *E-SYSTEM* PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PELAKU PEKERJA BEBAS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BINJAI

Mengingat betapa pentingnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam mempengaruhi tingkat penerimaan pajak, maka penulis tertarik untuk menganalisis pengaruh penerapan *e-system* perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dalam penelitian pada penerapan *e-system* perpajakan dalam penelitian ini meliputi jenis layanan *e-Registration*, *e-Filing*, dan *e-Billing* dimana ketiga layanan tersebut adalah layanan yang paling utama digunakan oleh WPOP yang melakukan pekerjaan bebas dalam memenuhi kewajiban perpajakannya yang termasuk mendaftarkan diri, melaporkan SPT, dan membayar pajak terutang. Fokus penelitian ini adalah penelitian pada WPOP Orang Pribadi yang melakukan pekerjaan bebas, berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang berfokus pada WPOP secara keseluruhan.

Berdasarkan penjelasan yang diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk membahas permasalahan mengenai “Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan *E-system* Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pelaku Pekerja Bebas Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai.”.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis mengidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut : (1) Rasio kepatuhan pajak tahun 2022 masih rendah jika dibandingkan dengan target yang telah ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak, (2) Kualitas pelayanan perpajakan belum mampu memudahkan wajib pajak dalam melakukan pelaporan bagi para wajib pajak khususnya pelaku pekerja bebas, (3) Belum adanya edukasi secara menyeluruh terkait modernisasi *e-system* perpajakan yang justru mengakibatkan rasa malas untuk melakukan pelaporan, (4) Para wajib pajak khususnya pelaku pekerja bebas tidak mengetahui sanksi yang dikenakan kepada mereka yang tidak melaporkan pajak pribadi mereka.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis merumuskan apa yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini: (1) Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pekerja bebas pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai? (2) Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pekerja bebas pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai? (3) Apakah penerapan *e-system* perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pekerja bebas pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai? (4) Apakah sanksi perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan *e-system* perpajakan berpengaruh

terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku pekerja bebas pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai?.

Sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti maka dapat diperoleh tujuan penelitian sebagai berikut : (1) Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku pekerja bebas pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai. (2) Untuk mengetahui kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku pekerja bebas pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai. (3) Untuk mengetahui penerapan *e-system* perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku pekerja bebas pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai. (4) Untuk mengetahui sanksi perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan *e-system* perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku pekerja bebas pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai.

KAJIAN TEORITIS

I. Kerangka Teori

1. Kepatuhan Wajib Pajak

A. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), kepatuhan diartikan sebagai sifat patuh dan ketaatan. Sedangkan, “patuh” yang merupakan asal kata dari “kepatuhan” diartikan sebagai suka menurut pada perintah, taat kepada perintah atau aturan (kbbi.web.id, 2020). Kepatuhan merupakan perilaku baik yang harus ada pada diri manusia. Kepatuhan berarti tidak melanggar aturan-aturan yang ada, dimana hal tersebut akan menghasilkan lingkungan yang tentram jika banyak orang menanamkan perilaku tersebut.

Kepatuhan perpajakan merupakan tingkat dimana Wajib Pajak mematuhi peraturan perpajakan tanpa perlu penegakan hukum (Supriyati, 2020). Wajib Pajak bersikap patuh terhadap peraturan-peraturan karena keinginan yang muncul dari dalam diri tanpa harus ada paksaan dari hukum. Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 544/KMK.04/2000 tentang Kepatuhan Pajak, “Kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan

PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN *E-SYSTEM* PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PELAKU PEKERJA BEBAS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BINJAI

kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara”.

Berdasarkan definisi diatas maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi merupakan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi dimana wajib pajak paham dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundangundangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak tepat pada waktunya.

B. Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas

Wajib Pajak didefinisikan dalam Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagai “orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”. Wajib Pajak dibagi menjadi dua kelompok yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan. Berdasarkan UU No.28 Tahun 2007, Wajib Pajak Orang Pribadi adalah (Afridenti et al., 2020):

- a. Orang Pribadi yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas
- b. Orang Pribadi yang tidak menjalankan usaha atau pekerjaan bebas namun memperoleh penghasilan diatas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP)
- c. Wanita kawin yang dikenakan pajak secara terpisah, karena hidup terpisah berdasarkan keputusan hakim
- d. Orang Pribadi yang mempunyai tempat usaha berbeda dengan tempat tinggal

Dalam UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, juga dijelaskan definisi dari pekerjaan bebas, yaitu “pekerjaan yang dilakukan oleh orang pribadi yang mempunyai keahlian khusus sebagai usaha untuk memperoleh penghasilan yang tidak terikat

oleh suatu hubungan kerja”. Dapat diartikan bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan pekerjaan bebas merupakan orang pribadi yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan yang menggunakan keahlian khususnya untuk memenuhi kebutuhan hidupnya dengan tidak memiliki ikatan hubungan kerja dengan suatu entitas, dengan kata lain Wajib Pajak tersebut bukan pegawai atau *non*-karyawan.

Terdapat berbagai macam pekerjaan yang dapat digolongkan sebagai pekerjaan bebas. Berdasarkan daftar pekerjaan bebas yang dirilis oleh DJP (Direktorat Jenderal Pajak) pada PJ.091/PL/S/015/2018-00, pekerjaan-pekerjaan yang termasuk, yaitu:

- a. Tenaga ahli yang melakukan pekerjaan bebas, seperti; pengacara, akuntan, arsitek, dokter, konsultan, notaris, penilai, dan aktuaris
- b. Agen iklan
- c. Olahragawan
- d. Pengarang, peneliti, dan penerjemah
- e. Agen asuransi
- f. Perantara
- g. Pemain hiburan, pembawa acara, penyanyi, pelawak, bintang film, bintang film atau sinetron, bintang iklan, sutradara, kru film, foto model, peragawan/ peragawati, pemain drama, dan penari
- h. Pengawas atau pengelola proyek
- i. Penasihat, pengajar, pelatih, penceramah, penyuluh, dan moderator
- j. Petugas penjaja barang dagangan
- k. Distributor perusahaan MLM (*Multi Level Marketing*) atau *direct selling* dan kegiatan sejenis lainnya

Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan pekerjaan bebas juga memiliki kewajiban perpajakan yang sama dengan Wajib Pajak jenis lainnya, yakni mendaftarkan diri dan memiliki NPWP, menghitung pajak

PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN *E-SYSTEM* PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PELAKU PEKERJA BEBAS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BINJAI

yang harus dibayarkan, membayar pajak yang terutang, dan melaporkan SPT Tahunannya ke aparat pajak.

C. Jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu dalam Supriyati (2020), jenis kepatuhan Wajib Pajak dapat dibagi menjadi dua, yaitu:

a. Kepatuhan formal

Wajib Pajak mematuhi kewajibannya secara formal sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam undang-undang perpajakan. Seperti, Wajib Pajak menyampaikan SPT sebelum atau tidak melebihi batas waktu yang telah ditentukan.

b. Kepatuhan material

Wajib Pajak secara hakikatnya mematuhi semua ketentuan material perpajakannya sesuai yang tertera dalam undang-undang perpajakan. Kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal. Seperti, Wajib Pajak mengisi SPT dengan benar, lengkap, sesuai keadaan yang sebenarnya, dan meyampaikannya sebelum atau tidak melebihi batas waktu yang telah ditentukan.

D. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut As'ari dan Erawati (2022), Kepatuhan Wajib Pajak diukur dengan empat indikator sebagai berikut:

- a. Kepatuhan dalam mendaftarkan diri ke kantor pajak,
- b. Kepatuhan dalam melaporkan SPT tepat waktu,
- c. Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak dengan benar,
- d. Kepatuhan dalam membayar tunggakan.

2. Sanksi Pajak

A. Pengertian Sanksi Pajak

Sanksi merupakan suatu hukuman yang dapat mencegah individu untuk berperilaku diluar batasan-batasan yang berlaku. Menurut KKBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), sanksi diartikan sebagai “tanggungan” yakni tindakan, hukuman, dan sebagainya untuk memaksa orang menepati perjanjian atau menaati ketentuan (kbbi.web.id, 2020). Pengenaan sanksi dalam suatu peraturan perundang-undangan adalah suatu alat pencegah pelanggaran yang telah ditetapkan oleh ketentuan tertentu (Julianita & Sumiati, 2020). Dapat diartikan bahwa sanksi merupakan alat hukum untuk mencegah dilanggarnya hukum yang ada.

Menurut Muliari (2021), “Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan”. Dalam undangundang perpajakan ada dua macam sanksi perpajakan yaitu, sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi yaitu berupa denda, bunga, dan kenaikan. Sedangkan sanksi pidana yaitu berupa denda pidana, kurungan, dan penjara.

Berdasarkan definisi diatas maka sanksi pajak merupakan sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana.

B. Jenis Sanksi Pajak

Sanksi perpajakan adalah tindakan atau hukuman yang akan diberikan atau dijatuhkan kepada setiap individu baik Wajib Pajak, aparat pajak (fiskus), ataupun pihak lain yang melanggar peraturan perpajakan. Dalam Undang Undang No. 28 Tahun 2007, terdapat dua sanksi dalam pajak, yaitu:

a. Sanksi administrasi

Sanksi administrasi adalah sanksi yang sehubungan dengan surat ketetapan pajak dan surat tagihan pajak berdasarkan UU

**PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
PAJAK DAN *E-SYSTEM* PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PELAKU
PEKERJA BEBAS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA BINJAI**

No. 28 Tahun 2007, serta sanksi yang diberikan berbentuk pemberian denda, bunga, dan kenaikan pajak.

1) Sanksi dengan membayar denda.

Wajib pajak dapat diberikan sanksi oleh aparat pajak berupa sejumlah denda yang harus dibayar apabila melakukan perbuatan, seperti:

- a) Menyampaikan SPT lewat jangka waktu yang telah ditetapkan
- b) Pembetulan ketidakbenaran pada SPT yang belum disidik
- c) Tidak memiliki faktur, mengisi faktur, atau melaporkan faktur pajak yang sesuai masa penerbitanya bagi pengusaha kena pajak
- d) Keberatan Wajib Pajak ditolak atau dikabulkan sebagian

2) Sanksi dengan menanggung bunga

Wajib pajak dapat diberikan sanksi oleh aparat pajak berupa sejumlah bunga yang harus ditanggung apabila melakukan perbuatan, seperti:

- a) Pembetulan SPT masa atau SPT tahunan dalam dua tahun
- b) Membayar pajak masa atau pajak tahunan lewat batas waktu yang telah ditetapkan.
- c) SKPKB (Surat Kententua Pajak Kurang Bayar) karena pajak yang terutang kurang atau tidak dibayar
- d) SKPKB (Surat Kententua Pajak Kurang Bayar) atau SKPKBT (Surat Kententua Pajak Kurang Bayar Tambahan) diterbitkan lewat waktu lima tahun karena adanya tindak pidana

- e) PPh tahunan berjalan tidak bayar atau kurang bayar
- f) SPT kurang bayar
- g) SKPKB/T, Surat Keterangan Pembetulan, Surat Keterangan Keberatan, Putusan Banding yang menyebabkan kurang bayar terlambat dibayar
- h) Melakukan pengangsuran dan penundaan dalam pembayaran
- i) Kekurangan pajak akibat penundaan SPT

3) Sanksi dengan menanggung kenaikan pajak

Wajib pajak dapat diberikan sanksi oleh aparat pajak berupa kenaikan pajak dimana Wajib Pajak harus membayar pajak dengan jumlah yang berkali lipat atau lebih dari yang seharusnya apabila melakukan perbuatan, seperti:

- a) Pengungkapan ketidakbenaran dalam pengisian SPT setelah lewat dua tahun sebelum terbitnya SKP (Surat Ketetapan Pajak)
- b) Diterbitkannya SKPKB karena SPT tidak disampaikan sebagaimana disebut dalam surat teguran
- c) Kewajiban untuk mengadakan pembukuan dan pemeriksaan yang tidak terpenuhi sehingga tidak dapat diketahui besar pajak terutang
- d) Tidak menyampaikan SPT atau menyampaikan SPT namun pengisian dilakukan tidak lengkap atau melampirkan keterangan yang tidak benar yang dilakukan karena kealpaan dan pertama kali

**PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
PAJAK DAN *E-SYSTEM* PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PELAKU
PEKERJA BEBAS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA BINJAI**

- e) Kekurangan pajak pada SKPKBT
- f) SKPKB yang terbit dilakukan pengembalian pendahuluan kelebihan pajak bagi Wajib Pajak dengan kriteria tertentu
- g) SKPKB yang terbit setelah dilakukan pengembalian pendahuluan kelebihan pajak bagi Wajib Pajak dengan persyaratan tertentu.

4) Sanksi Pidana

Sanksi pidana adalah sanksi yang sehubungan dengan pelanggaran peraturan perundang-undangan perpajakan khususnya dalam Tata Cara Perpajakan. Sanksi ini merupakan alat terakhir atau disebut benteng hukum yang digunakan aparat pajak dengan untuk menjaga kepatuhan norma hukum (Mardiasmo, 1992).

Sanksi pidana dapat diberikan kepada Wajib Pajak apabila melakukan tindakan, seperti:

- 1) Tidak menyampaikan SPT atau menyampaikan SPT namun isinya tidak lengkap atau melampirkan keterangan yang tidak benar karena kealpaan sehingga merugikan pendapatan negara dari sektor pajak dan perbuatan tersebut bukan perbuatan pertama kali,
- 2) Secara sengaja mengabaikan peraturan perpajakan dengan tidak mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP,
- 3) Secara sengaja melakukan tindakan yang tidak sesuai peraturan perpajakan lewat faktur pajak, bukti pemungutan pajak, bukti pemotongan pajak, dan bukti setoran pajak,

- 4) Melakukan percobaan tindakan pidana dengan memanfaatkan hak NPWP.

C. Indikator Sanksi Pajak

Menurut Madiasmo (2006) dalam (Muliari & Setiawan, 2011), sanksi perpajakan merupakan bentuk jaminan bahwa ketentuan peraturan yang ada dalam perundang-undangan perpajakan atau norma perpajakan akan diikuti atau dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan adalah alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan. Tanpa adanya sanksi perpajakan, peraturan- peraturan yang telah dibuat dan terus disempurnakan tidak akan berfungsi. Munari dalam (Ariesta & Latifah, 2020), terdapat empat indikator sanksi pajak, yakni:

1. Pengenaan sanksi yang berat dilakukan untuk mendidik Wajib Pajak
2. Sanksi pajak harus diterapkan secara tegas tanpa adanya toleransi
3. Sanksi pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang dilakukan pelanggar
4. Penerapan sanksi harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3. Kualitas Pelayanan Pajak

A. Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan umumnya dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan oleh masyarakat. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kualitas sendiri diartikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu atau kadar. Sedangkan, pelayanan diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau jasa (kbbi.web.id, 2020). Menurut Lewis dan Beums dalam Ismawati (2019), kualitas pelayanan adalah bentuk pengukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dan dapat menyesuaikan

PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN *E-SYSTEM* PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PELAKU PEKERJA BEBAS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BINJAI

denga harapan pelanggan (Sari & Rasmini, 2023). Kualitas pelayanan merupakan alat ukur seberapa baik usaha penyedia layanan dalam melayani pelanggan. Semakin baik kemampuan suatu organisasi atau perusahaan sebagai penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan serta harapan masyarakat sebagai pelanggan, maka semakin berkualitas pelayanannya.

Pelayanan pajak sebagai proses memberi bantuan kepada Wajib Pajak dengan beberapa cara tertentu yang membutuhkan kepekaan dan hubungan interpersonal untuk menciptakan kepuasan dan keberhasilan. Kualitas pelayanan terhadap Wajib Pajak merupakan usaha yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak untuk melayani Wajib Pajak secara maksimal agar Wajib Pajak tidak mengalami kebingungan saat membayar pajak (Nurhasanah, 2020). Pelayanan pajak ditujukan pada Wajib Pajak untuk membantu para Wajib Pajak menjalankan kewajiban perpajakannya dengan lebih mudah. Untuk membantu Wajib Pajak memperoleh kemudahan tersebut pelayanan yang diberikan oleh kantor pajak harus berkualitas dimana pelayanan tersebut harus dapat memenuhi kebutuhan dan harapan Wajib Pajak.

Berdasarkan definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan adalah merupakan alat ukur untuk mengetahui seberapa baik usaha yang dilakukan penyedia layanan dalam melayani pelanggan. Kualitas pelayanan dinilai sebagai perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh Wajib Pajak saat menjalankan kewajiban perpajakannya dengan memberikan pelayanan yang sangat baik.

B. Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Pelayanan akan dinilai berkualitas apabila pelayanan tersebut mencapai standar kualitas pelayanan. Standar kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak yang berkualitas akan tercapai apabila sumber daya manusia melaksanakan tugasnya secara professional, disiplin, dan transparan (Mahendra & Budiarta, 2020). Menurut Parasuraman dan Malhotra

dalam Prabudi (2019), pelayanan pajak yang berkualitas dapat dinilai melalui lima indikator utama, yaitu:

- 1) *Tangible* yakni bagian-bagian pelayanan yang bersifat nyata dan berwujud, seperti penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, dan karyawan
- 2) *Reliability* yakni keandalan dalam melayani, seperti kemampuan untuk melaksanakan pelayanan secara konsisten dan tepat
- 3) *Responsiveness* yakni kecepatan dan ketanggapan dalam melayani, seperti keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat dan tepat
- 4) *Assurance* yakni kepastian, seperti pengetahuan, keramahan yang harus dimiliki dalam melaksanakan pelayanan untuk memberikan pelanggan rasa percaya atau kepastian
- 5) *Empathy* yakni kepedulian dan perhatian khusus dalam melayani, seperti memahami apa yang dibutuhkan pelanggan.

4. E-system Perpajakan

A. Pengertian E-system Perpajakan

Bedasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, *Electronic System (e-system)* atau sistem elektronik diartikan sebagai, “serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi untuk mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik”. Menurut Pandiangan (2008), “*e-system* perpajakan adalah sistem yang digunakan untuk menunjang kelancaran administrasi dengan teknologi internet sehingga diharapkan semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan baik, lancar, cepat dan akurat”. *Electronic System (e-system)* perpajakan merupakan bentuk reformasi perpajakan berupa modernisasi teknologi informasi

PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN *E-SYSTEM* PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PELAKU PEKERJA BEBAS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BINJAI

perpajakan dalam sistem administrasi perpajakan dengan memanfaatkan teknologi guna meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas sistem perpajakan online yang dapat dirasakan oleh wajib pajak antara lain yaitu e-Registration, e-Billing, e-Filling, dan e-Faktur yang bertujuan untuk menerapkan *Good Governance dan pelayanan* prima kepada masyarakat

Pada tahun 2005, DJP (Direktorat Jenderal Pajak) meluncurkan sistem administrasi perpajakan yang memanfaatkan teknologi yaitu *e-System* atau *Electronic System*. *E-system* ini memiliki berbagai jenis dan kegunaannya masing-masing. Beberapa jenis layanan *e-system* perpajakan yang telah diluncurkan DJP, yakni (Dewi & Supadmi, 2019):

a) *e-Registration*

Berdasarkan dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor: KEP-173/PJ/2004 pada tanggal 7 Desember 2004 tentang Cara Pendaftaran dan Penghapusan Nomor Pajak Wajib Pajak serta Pengukuhan dan Pencabutan Pengusaha Kena Pajak. atau sistem pendaftaran Wajib Pajak secara *online*, dijelaskan bahwa, “Sistem *e-Registration* adalah sistem pendaftaran, perubahan data Wajib Pajak dan atau pengukuhan dan pencabutan pengukuhan pengusaha kena pajak melalui sistem yang terhubung langsung secara *online* dengan Direktorat Jenderal Pajak”. Sistem ini dibagi menjadi dua bagian, yakni sistem yang dipergunakan oleh wajib pajak untuk melakukan pendaftaran pajak secara *online* dan sistem yang dipergunakan oleh petugas pajak untuk memproses pendaftaran Wajib Pajak tersebut.

b) *e-Filing*

Sistem *e-Filing* merupakan sistem penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* dan *real-time* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (pajak.go.id) atau aplikasi pajak yang disediakan Penyedia Jasa

Aplikasi Perpajakan (PJAP). Sistem ini diperuntukan kepada Wajib Pajak yang akan melaporkan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi dengan formuir 1770, 1770S, 1770SS, SPT Tahunan PPh Badan dengan formulir 1771, dan SPT Masa.

c) *e-Billing*

Sistem ini adalah sistem pembayaran pajak secara elektronik dengan menggunakan kode *billing*. Kode *Billing* merupakan kode identifikasi atas suatu jenis transaksi pajak yang akan dilakukan oleh Wajib Pajak. Kode *billing* yang diterbitkan dapat digunakan secara elektronik untuk melakukan pembayaran atau penyetoran pajak dengan tidak harus menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP), Surat Setoran Bukan Pajak (SSBP), dan Surat Setoran Pengembalian Belanja (SSPB) secara manual.

d) *e-Form*

Sistem ini merupakan media penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan) secara *online* dalam bentuk dokumen elektronik yang mana dapat diisi secara *offline* melalui aplikasi *Form Viewer* milik DJP. Wajib Pajak secara *online* dapat mengunduh SPT di *website* DJP Online dan kemudian mengunggahnya kembali setelah SPT selesai diisi. Jika pengisian formulir secara langsung pada aplikasi *e-Filing* dapat digunakan untuk melaporkan seluruh SPT yakni SPT Tahunan Badan dan Orang Pribadi maupun SPT Masa, *e-Form* hanya tersedia untuk Wajib Pajak yang menggunakan dan melaporkan atas SPT Tahunan saja, baik SPT Tahunan Orang Pribadi 1770 dan 1770 S maupun SPT Tahunan Badan 1771.

B. Indikator *E-system* Perpajakan

Menurut Tambun dan Witriyanto (2016), efisiensi dan kemudahan penerapan *e-system* perpajakan dalam membantu Wajib Pajak

PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN *E-SYSTEM* PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PELAKU PEKERJA BEBAS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BINJAI

menjalankan kewajiban perpajakannya dapat dinilai dengan empat indikator, yaitu:

- a) Keahlian Wajib Pajak dalam menggunakan *e-system*
- b) Kepercayaan Wajib Pajak terhadap keamanan dan kerahasiaan dalam menggunakan *e-system*
- c) Kemudahan yang dirasakan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-System*
- d) Konten.

II. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1.

Penelitian Terdahulu

No	Judul penelitian	Nama Peneliti	Variabel penelitian	Hasil penelitian
1	Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan, Pengetahuan, Pemahaman, Kesadaran, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Nadira Ramadhani, 2024	Administrasi Perpajakan, Pengetahuan, Pemahaman, Kesadaran, Sanksi Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Diperoleh hasil bahwa semua variabel yang diteliti memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara rinci, modernisasi administrasi perpajakan, pengetahuan, pemahaman, kesadaran, dan sanksi perpajakan semuanya terbukti berkontribusi secara signifikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
2	Pengaruh Pemahaman Peraturan	Wirya, 2024	Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap	Pemahaman peraturan perpajakan (X1) dan Sanksi Pajak (X2)

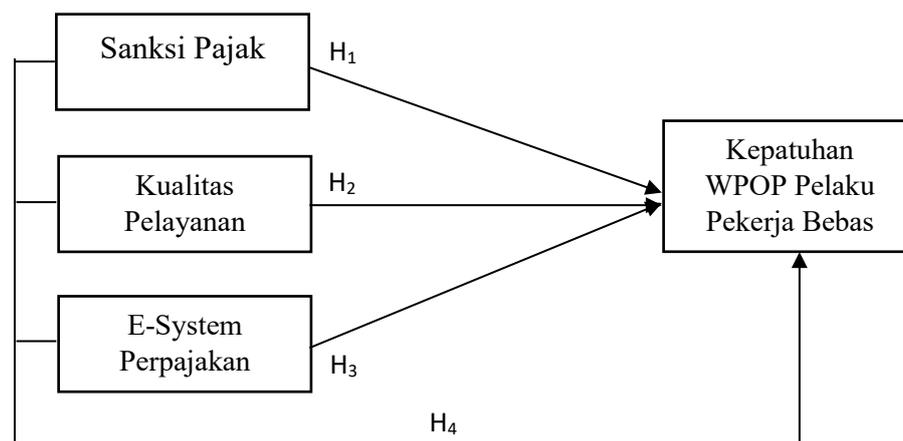
	Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Pelaku Umkm Di Kota Bekasi		Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku pekerjaan bebas	mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pelaku UMKM di Kota Bekasi sebesar 45%, sedangkan sisanya sebesar 55% tidak dipengaruhi oleh variabel diluar variabel pemahaman peraturan perpajakan (X1) dan sanksi pajak (X2).
3	Determinan Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas	Wening Kartika Dewi, 2024	Penerapan <i>E-system</i> Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pelaku pekerjaan bebas	Hasil pengujian menunjukkan bahwa penerapan <i>e-system</i> perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
4	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Orang Pribadi Dalam Pelaporan Spt Tahunan Dengan Kualitas Pelayanan Pajak Sebagai Vairabel Moderating (Studi	Muhamad Adli Zhafiri, 2023	Perpajakan Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Orang Pribadi dan Kualitas Pelayanan P ajak	Hasil penelitian ini yaitu pengetahuan perpajakan dan sanksi pajak masing-masing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan mampu memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dan pengaruh sanksi

PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN *E-SYSTEM* PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PELAKU PEKERJA BEBAS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BINJAI

	Kasus Di KPP PRATAMA Sukabumi)			pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
5	Pengaruh Penerapan <i>E-system</i> Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pelaku pekerjaan bebas	Nabila Almira Puti, 2022	Penerapan <i>E-system</i> Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pelaku pekerjaan bebas	Hasil pengujian menunjukkan bahwa penerapan <i>e-system</i> perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Sumber: Diolah Oleh Penulis (2025)

III. Kerangka Berpikir



Gambar 2.1

Kerangka Berpikir

Sumber: Diolah Oleh Penulis (2025)

IV. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran penelitian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pelaku Pekerja Bebas

Sanksi pajak digunakan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajaknya. Masyarakat pada umumnya patuh pada peraturan apabila ada sanksi yang mengikat. Semakin tinggi sanksi yang diberikan, maka menghasilkan kepatuhan yang semakin semakin baik. Ketegasan sanksi perpajakan akan dapat membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban dalam membayar pajak. Sanksi ada untuk menjaga perilaku masyarakat agar tetap berada dalam atau tidak keluar dari aturan-aturan yang telah ditetapkan. Pajak mengandung sifat memaksa yang mana setiap Wajib Pajak harus melakukan kewajiban-kewajiban perpajakan yang telah ditetapkan dan apabila Wajib Pajak tidak melakukan kewajiban-kewajiban tersebut, maka Wajib Pajak harus menanggung konsekuensi hukum yang melekat pada pajak. Konsekuensi hukum dalam pajak tersebut meliputi sanksi perpajakan.

Penelitian yang dilakukan Wiryana (2024) menemukan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku pekerja bebas. Semakin tegasnya sanksi yang diberikan kepada wajib pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat karena wajib pajak menganggap bahwa sanksi tersebut lebih banyak merugikan, sehingga wajib pajak akan lebih patuh dalam memenuhi kewajibannya. Namun sebaliknya, apabila sanksi tidak di tindak secara tegas maka tingkat kepatuhan wajib pajakpun akan menurun.

H₁ : Adanya pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku pekerja bebas pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai.

PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN *E-SYSTEM* PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PELAKU PEKERJA BEBAS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BINJAI

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pelaku Pekerja Bebas

Kualitas pelayanan merupakan alat ukur untuk mengetahui seberapa baik usaha yang dilakukan penyedia layanan dalam melayani pelanggan. Kualitas pelayanan dinilai sebagai perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka pada kinerja sesungguhnya dari suatu penyediaan layanan (Mahendra & Budiarta, 2020). Kualitas pelayanan pajak merupakan bentuk usaha berupa tindakan yang di berikan oleh petugas pajak kepada Wajib Pajak saat menjalankan kewajiban perpajakannya dengan memberikan pelayanan yang sangat baik sehingga Wajib Pajak memperoleh kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2024) menemukan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku pekerja bebas. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak, maka semakin baik juga tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan pajak yang diberikan, maka semakin menurun juga tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Wajib Pajak akan melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan kemauannya sendiri jika Wajib Pajak merasakan kemudahan dalam pelaksanaannya. Memberikan pelayanan pajak yang berkualitas berupa bantuan kepada Wajib Pajak yang maksimal, akan memberikan kemudahan tersebut untuk Wajib Pajak.

H2 : Adanya pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku pekerja bebas pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai.

3. Pengaruh Penerapan E-system Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pelaku Pekerja Bebas

Sistem Administrasi Perpajakan dapat menjadi salah satu faktor yang meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak

dikarenakan dengan adanya modernisasi sistem administrasi perpajakan dapat menciptakan efisiensi dalam proses administrasi proses perpajakan seperti dengan menerapkan sistem administrasi yang handal dan memanfaatkan dengan maksimal teknologi dalam prosesnya. Selain itu modernisasi administrasi pajak dapat menjadi instrumen untuk meningkatkan kepatuhan sukarela WP, meningkatkan kepercayaan masyarakat (trust), dan meningkatkan integritas aparat pajak. Modernisasi sistem administrasi perpajakan sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang mempunyai tujuan untuk menjelaskan dan memprediksi penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi. Seperti penggunaan *e-registration*, *e-faktur*, *e-billing*, dan *e-filing*. Dengan sistem administrasi yang baik, diharapkan pemerintah mampu mengoptimalkan realisasi penerimaan perpajakan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan Nabila Almira Putri (2022) menemukan bahwa penerapan *e-system* perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku pekerja bebas. Penghematan waktu dan pemberian kemudahan bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dengan menerapkan *e-system* dapat memberikan dorongan tersendiri bagi Wajib Pajak. TAM merupakan teori yang dapat digunakan untuk mengetahui sikap pengguna dalam menerima suatu teknologi. Semakin Wajib Pajak merasakan kemanfaatan dan kemudahan dengan diterapkannya *e-system* dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, maka semakin besar juga dorongan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

H3 : Adanya pengaruh positif dan signifikan *e-system* Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku pekerja bebas pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai.

PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN *E-SYSTEM* PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PELAKU PEKERJA BEBAS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BINJAI

4. Pengaruh Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan Dan *E-system* Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pelaku Pekerja Bebas

Penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2024) menemukan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi yakni sanksi pajak, kualitas pelayanan perpajakan dan *e-system* perpajakan. Kualitas pelayanan perpajakan dan *e-system* perpajakan mempengaruhi para wajib pajak untuk merasakan kenyamanan dalam melakukan pelaporan pajaknya yang hilirnya menghindari sanksi pajak yang dikenakan pada wajib pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri (2022) menemukan bahwa sanksi pajak, kualitas pelayanan perpajakan dan *e-system* perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku pekerja bebas.

H4 : Adanya pengaruh simultan pada sanksi pajak, kualitas pelayanan perpajakan dan *e-system* perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku pekerja bebas pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai.

METODE PENELITIAN

I. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada KPP Pratama Binjai beralamat di Jl. Jambi No.1, Rambung Barat, Kec. Binjai Sel., Kota Binjai, Sumatera Utara 20722. Penelitian ini dilakukan dari bulan Januari 2025 sampai dengan selesai.

II. Jenis Penelitian

Sebelum melakukan penyidikan, penyidik terlebih dahulu harus mengetahui dan menentukan cara yang akan digunakan dalam penyidikannya. Karena dengan metode penelitian, peneliti dapat dengan mudah mengetahui langkah-langkah penelitian apa yang perlu dilakukan dan dilakukan. Didefinisikan menurut Sugiyono (2018), metode penelitian sebagai cara ilmiah untuk memperoleh data

yang valid guna menemukan, menguji, dan mengembangkan pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah.

Berdasarkan pengertian di atas, maka metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menyoroti suatu masalah, situasi, peristiwa sebagaimana adanya, atau mengungkap fakta-fakta terkait sanksi pajak, kualitas pelayanan perpajakan dan *e-system* perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku pekerja bebas.

III. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2018), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini, populasi yang digunakan adalah persepsi penilai petugas pajak yang tidak diketahui secara pasti jumlahnya dan sudah melakukan pelaporan pada KPP Pratama Binjai.

2. Sampel

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2019:85) *accidental sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu responden yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. Untuk menentukan sampel penelitian digunakan rumus Slovin yaitu :

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{d^2}$$

n = Jumlah elemen/anggota sampel

Z = skor Z pada kepercayaan 99% = 1,96

P = maksimal estimasi = 0,5

d = *sampling error* = 10%

Maka :

**PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
PAJAK DAN *E-SYSTEM* PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PELAKU
PEKERJA BEBAS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA BINJAI**

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 \cdot (1 - 0,5)}{10\%^2} = 97$$

Berdasarkan pada perhitungan diatas jumlah sampel yang dipergunakan yaitu sebanyak 97 orang. Dalam penelitian ini sampel yang akan diambil sebanyak 97 responden.

3. Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder dengan penjelasan sebagai berikut :

- a) Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung dari para responden yang terpilih pada KPP Pratama Binjai. Data primer diperoleh dengan memberikan kuesioner dan melakukan wawancara singkat kepada responden baik (Sugiyono, 2018).
- b) Data sekunder merupakan berbagai informasi yang telah ada sebelumnya dan dengan sengaja dikumpulkan oleh peneliti yang digunakan untuk melengkapi kebutuhan data penelitian. Biasanya data-data ini berupa diagram, grafik, atau tabel sebuah informasi penting seperti sensus penduduk

IV. Defenisi Operasional Variabel

Penelitian ini menggunakan tiga variabel, dimana variabel terdiri dari : variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku pekerja bebas dan tiga variabel independen yaitu persepsi sanksi pajak, kualitas pelayanan perpajakan dan *e-system* perpajaka. Masing-masing penelitian memiliki definisi sebagai berikut:

Tabel 3.1
Defenisi Operasional Variabel

Variabel	Defenisi	Indikator Variabel
----------	----------	--------------------

<p>Dependen (Y): Kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku pekerja bebas</p>	<p>Pekerjaan yang dilakukan oleh orang pribadi yang mempunyai keahlian khusus sebagai usaha untuk memperoleh penghasilan yang tidak terikat oleh suatu hubungan kerja Sumber: UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepatuhan dalam mendaftarkan diri ke kantor pajak 2. Kepatuhan dalam melaporkan SPT tepat waktu 3. Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak dengan benar 4. Kepatuhan dalam membayar tunggakan
<p>Independen (X₁): Sanksi Pajak</p>	<p>Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan Sumber: Saragih (2019)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengenaan sanksi yang berat dilakukan untuk mendidik Wajib Pajak 2. Sanksi pajak harus diterapkan secara tegas tanpa adanya toleransi 3. Sanksi pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang dilakukan pelanggaran 4. Penerapan sanksi harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku
<p>Independen (X₂):</p>	<p>Kualitas pelayanan terhadap Wajib Pajak</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tangible</i> 2. <i>Reliability</i>

**PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
PAJAK DAN *E-SYSTEM* PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PELAKU
PEKERJA BEBAS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA BINJAI**

<p>Kualitas Pelayanan Pajak</p>	<p>merupakan usaha yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak untuk melayani Wajib Pajak secara maksimal agar Wajib Pajak tidak mengalami kebingungan saat membayar pajak</p> <p>Sumber: Nurhasanah, (2020)</p>	<p>3. <i>Responsiveness</i></p> <p>4. <i>Assurance</i></p> <p>5. <i>Empathy</i></p>
<p>Independen (X_3): <i>E-system</i> Perpajakan</p>	<p><i>Electronic System (e-system)</i> perpajakan merupakan bentuk reformasi perpajakan berupa modernisasi teknologi informasi perpajakan dalam sistem administrasi perpajakan dengan memanfaatkan teknologi guna meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak</p> <p>Sumber : Pandiangan (2020)</p>	<p>1. Keahlian Wajib Pajak dalam menggunakan <i>e-system</i></p> <p>2. Kepercayaan Wajib Pajak terhadap keamanan dan kerahasiaan dalam menggunakan <i>e-system</i></p> <p>3. Kemudahan yang dirasakan Wajib Pajak dalam menggunakan <i>e-System</i></p> <p>4. Konten</p>

Sumber : Diolah Oleh Penulis (2025)

V. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis untuk mendapatkan informasi atau data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, yaitu:

a. Observasi

Peneliti melakukan kunjungan secara langsung ke lokasi tempat observasi yang hendak diteliti untuk mendapatkan informasi relevan yang nantinya dapat digunakan untuk memberikan suatu kesimpulan atau diagnosis. Dalam hal ini penulis melakukan kunjungan ke lokasi observasi di KPP Pratama Binjai untuk mendapatkan informasi. Observasi dilakukan untuk menjawab bagian yang mendapatkan skor tertinggi dan skor terendah di setiap rumusan masalah.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interview) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Lexy J. Meleong, 2010: 186). Ciri utama wawancara adalah kontak langsung dengan tatap muka antara pencari informasi dan sumber informasi. Dalam wawancara sudah disiapkan berbagai macam pertanyaan pertanyaan tetapi muncul berbagai pertanyaan lain saat meneliti.

c. Kuisisioner

Menurut Sugiyono (2018), kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Dalam penelitian ini, analisis data kuantitatif yang digunakan adalah dengan menggunakan skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2018), skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut

PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN *E-SYSTEM* PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PELAKU PEKERJA BEBAS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BINJAI

sebagai variabel penelitian. Dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban dari responden dibagi dalam lima kategori penilaian dimana masing-masing pernyataan atau pertanyaan diberi skor satu sampai lima, antara lain:

Tabel 3.2

Bobot Nilai Setiap Pertanyaan

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono, 2019

VI. Teknik Analisis Data

1. Teknik Deskriptif Kuantitatif

Metode analisis data yang digunakan kuantitatif yang merupakan data berupa angka-angka. Proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang mudah dibaca dan diinterpretasikan. Prosedur pengolahan data dalam penelitian ini akan dimulai dengan memilah data ke dalam variabel-variabel yang digunakan pada penelitian ini. Dari hasil operasionalisasi variabel yang akan diuji, nilai variabel tersebut akan dimasukkan dalam uji SPSS (*statistical program for social science*) versi 25.

2. Uji Validitas Dan Reliabilitas

A. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2018), uji validitas merupakan persamaan data yang digunakan peneliti dengan data yang diperoleh langsung yang terjadi pada subyek penelitian. Kuesioner dapat dikatakan mempunyai

kevalidan jika pertanyaan yang diajukan peneliti mampu untuk mengungkapkan jawaban dari rumusan masalah suatu penelitian. Suatu kuesioner dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat sesuai dengan tujuan awal penelitian. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan menggunakan program *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) versi 25. Apabila hasil dari kuesioner menghasilkan data yang tidak relevan maka kuesioner tersebut mempunyai validitas yang rendah. Kevaliditasan suatu kuesioner dapat diakui apabila :

- a. Nilai r hitung $\geq r$ tabel (pada taraf signifikansi 5%) maka dapat dikatakan item pertanyaan tersebut valid.
- b. Nilai r hitung $\leq r$ tabel (pada taraf signifikansi 5%) maka dapat dikatakan item pertanyaan tersebut tidak valid (Ghozali, 2018).

Pada penelitian ini, pengujian validitas dilakukan kepada pada 30 orang wajib pajak orang pribadi pelaku pekerja bebas pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai diluar sample penelitian.

B. Uji Reliabilitas

Menurut (Ghozali, 2018), Reliabilitas merupakan alat untuk menguji kekonsistenan jawaban responden atas pertanyaan di kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu Suatu konstruk atau variabel dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* (α) $> 0,60$ maka, dinyatakan *reliable* atau valid. Sebaliknya jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* (α) $< 0,60$ maka, dinyatakan tidak *reliable* atau tidak valid. Uji reliabilitas dilakukan pada 30 orang konsumen cotton on delipark diluar sample penelitian. Dalam penelitian ini pengukuran relaibilitas kuesioner melalui uji statistik *Cronbach Alpha* (α) dengan program SPSS. Ghozali (2013:48) mengklasifikasikan nilai *cronbach's alpha* sebagai berikut:

- 1) Nilai *Cronbach's Alpha* antara 0,00 - 0,20 dikatakan kurang reliabel.

PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN *E-SYSTEM* PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PELAKU PEKERJA BEBAS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BINJAI

- 2) Nilai *Cronbach's Alpha* antara 0,21 - 0,40 dikatakan agak reliabel.
- 3) Nilai *Cronbach's Alpha* antara 0,41 - 0,60 dikatakan cukup reliabel.
- 4) Nilai *Cronbach's Alpha* antara 0,61 - 0,80 dikategorikan reliabel.
- 5) Nilai *Cronbach's Alpha* antara 0,81 – 1,00 dikatakan sangat reliabel.

Pada penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan kepada pada 30 orang wajib pajak orang pribadi pelaku pekerja bebas pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai diluar sample penelitian.

3. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik bertujuan untuk menguji mengenai ada atau tidaknya pelanggaran terhadap asumsi-asumsi klasik. Hasil pengujian hipotesis yang baik adalah pengujian yang tidak melanggar empat asumsi klasik, dimana empat asumsi klasik tersebut adalah sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengenali apakah model regresi variabel independen dan variabel dependen, keduanya mempunyai distribusi wajar atau tidak. Uji normalitas diperlukan sebab buat melaksanakan pengujian-pengujian variabel lainnya dengan mengasumsikan kalau nilai residual menjajaki distribusi wajar (Ghozali, 2018). Ketentuan pengujian normalitas adalah sebagai berikut :

- 1) Grafik histogram normal, Histogram, adalah diagram batang khusus untuk pengukuran data (Goetsch, 2006). Apabila grafik histogram menggambarkan pola distribusi yang tidak melenceng ke kanan maupun ke kiri, tetapi pola distribusi tepat berada di tengah menyerupai bentuk lonceng, maka data tersebut terdistribusi secara normal.

- 2) *P-P Plot Of Regression Standarized Residual*, Distribusi yang normal akan membentuk suatu garis lurus diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data residual akan mengikuti garis diagonalnya, data yang normal akan memberikan nilai ekstrim rendah dan ekstrim tinggi yang sedikit dan kebanyakan mengumpul ditengah. Jika gambar membentuk garis lurus diagonal dan titik – titik menyebar di sekitar garis diagonal serta mengikuti arah garis diagonalnya. Sehingga, hal tersebut dapat dikatakan bahwa residual telah terdistribusi dengan normal.
- 3) *One Sample Kolmogorov Smirnov*, Ketentuan yang harus dipenuhi jika melakukan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* yaitu, jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka data yang digunakan dalam penelitian memiliki distribusi yang normal. Namun, kebalikannya, jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka data yang digunakan tidak memiliki distribusi yang normal. Jika nilai di atas $0,05$ maka distribusi data dinyatakan memenuhi asumsi normalitas, dan jika nilai di bawah $0,05$ maka diinterpretasikan sebagai tidak normal. Sebagai contoh pada gambar berikut ini :

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen atau tidak. Model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat korelasi antar variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dalam model regresi maka dilakukan dengan melihat nilai toleransi $0,10$ dan sebaliknya, Sebab Variance Inflasi Factor (VIF) < 10 menunjukkan jika data tidak mempunyai masalah multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN *E-SYSTEM* PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PELAKU PEKERJA BEBAS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BINJAI

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika varians dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya berbeda, disebut heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi dengan ketentuan sebagai berikut :

- 1) Grafik *Scatterplot* atau dari nilai prediksi variabel terikat yaitu SRESID dengan residual error yaitu ZPRED. Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut :
 - Jika terdapat pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan bahwa terjadi heteroskedastisitas.
 - Jika tidak terdapat pola yang jelas, maupun titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas
- 2) Uji Glejser. Uji Glejser dilakukan dengan meregresikan variabel-variabel bebas terhadap nilai absolut residualnya, dimana nilai signifikansi > 0,05.

VII. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengukur intensitas pengaruh antara variabel-variabel independen terhadap variabel dependen yaitu profitabilitas, leverage, kebijakan deviden Terhadap struktur modal.

Maka model analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pelaku Pekerja Bebas

α = konstanta

β = koefisien regresi

X_1 = Sanksi Pajak

X_2 = Kualitas Pelayanan Perpajakan

X_3 = *e-system* Perpajakan

VIII. Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah pengujian yang dicoba untuk bertujuan mencari tingkatan signifikan paling tinggi dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji hipotesis dicoba dengan cara analisis regresi berganda, disebabkan terdapatnya variabel independen yang lebih dari satu.

1. Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk pengujian regresi secara parsial (uji t) dilakukan guna mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (X_1, X_2, \dots) secara parsial terhadap variabel dependen (Ghozali, 2013). Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara individu. Toleransi yang diterapkan dalam penelitian ini adalah 5% ($\alpha = 0,05$) dengan batasan:

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau signifikansi $t < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- 2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau signifikansi $t > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

2. Uji F (Uji Simultan)

Uji f dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Apabila tingkat probabilitas lebih kecil dari 5% (0,05) maka model penelitian dapat digunakan atau dinyatakan layak.

Kriteria dalam pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN *E-SYSTEM* PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PELAKU PEKERJA BEBAS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BINJAI

- 1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau nilai signifikansi $F < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, menunjukkan adanya pengaruh signifikan secara simultan antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- 2) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau nilai signifikansi $F > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan secara simultan antara variabel bebas dengan

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Ghozali (2013) menyatakan bahwa koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi (R^2) adalah 0 (nol) dan 1 (satu). Dari sini dapat diketahui seberapa besar variabel dependen akan mampu dijelaskan oleh variabel independennya, sedangkan sisanya akan dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dependen. Koefisien determinasi (R^2) yang nilainya berkisar antara $0 < R^2 < 1$. Nilai R^2 dapat dinyatakan dalam presentase yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 (satu) berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada *Rsquare*. Nilai *Rsquare* dikatakan baik jika di atas 0,5 karena *Rsquare* berkisar antara 0 dan 1.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang akan dijelaskan di bawah ini berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pendapatan pertahun.

Tabel 4.1

Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Pria	54 Orang	55.67
Wanita	43 Orang	44.33
Jumlah	97 Orang	100
Usia		
21-25 Tahun	20 Orang	20.62
26-30 Tahun	29 Orang	29.90
> 31 Tahun	48 Orang	49.48
Jumlah	97 Orang	100
Pendapatan Pertahun		
0-20 Juta	14 Orang	14.43
25-100 Juta	63 Orang	64.95
101-250 Juta	18 Orang	18.56
> 250 Juta	2 Orang	2.06
Jumlah	97 Orang	100

Sumber: Data Diolah (2025)

Tabel 4.1 menunjukkan mayoritas responden berjenis kelamin pria sebesar 54 orang (55.67%), usia di atas 31 tahun sebesar 48 orang (49.48%), dan pendapatan pertahun 25-100 juta sebesar 63 orang (64.95).

2. Deskripsi Variabel Penelitian

Berikut ini adalah deskripsi jawaban responden dari pernyataan yang telah diberikan pada kuesioner. Pendeskripsian jawaban responden ini dikategorikan menjadi 3, yaitu rendah, sedang, dan tinggi.

Tabel 4.2
Kategori Mean

<i>Mean</i>	Keterangan
1-2.33	Rendah
2.34-3.67	Sedang
3.68-5	Tinggi

Sumber: Data Diolah (2025)

PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN *E-SYSTEM* PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PELAKU PEKERJA BEBAS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BINJAI

Berikut ini dapat disajikan hasil deskripsi pada variabel sanksi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, *e-system* perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak pada 97 responden penelitian.

Tabel 4.3

Deskripsi Sanksi Perpajakan

Instrumen	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Mean</i>	Keterangan
X1.1	2.00	5.00	3.9897	Tinggi
X1.2	2.00	5.00	4.0206	Tinggi
X1.3	2.00	5.00	4.1237	Tinggi
X1.4	2.00	5.00	4.1031	Tinggi

Sumber: Data Diolah (2025)

Tabel 4.3 di atas menunjukkan keempat pernyataan sanksi perpajakan berada pada kategori tinggi, artinya mayoritas responden memberikan tanggapan setuju atas variabel tersebut.

Tabel 4.4
Deskripsi Kualitas Pelayanan Pajak

Instrumen	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>		<i>Mean</i>	Keterangan
X2.1	2.00	5.00		3.9588	Tinggi
X2.2	2.00	5.00		3.8557	Tinggi
X2.3	2.00	5.00		4.1443	Tinggi
X2.4	2.00	5.00		3.9794	Tinggi
X2.5	2.00	5.00		3.9897	Tinggi

Sumber: Data Diolah (2025)

Tabel 4.4 di atas menunjukkan keempat pernyataan kualitas pelayanan pajak berada pada kategori tinggi, artinya bahwa mayoritas responden memberikan tanggapan setuju atas variabel tersebut.

Tabel 4.5
Deskripsi E-System Perpajakan

Instrumen	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Mean</i>	Keterangan
X3.1	2.00	5.00	4.0103	Tinggi
X3.2	2.00	5.00	3.9072	Tinggi
X3.3	2.00	5.00	4.0515	Tinggi
X3.4	2.00	5.00	4.0103	Tinggi

Sumber: Data Diolah (2025)

Tabel 4.5 di atas menunjukkan keempat pernyataan *e-system* perpajakan berada pada kategori tinggi, artinya bahwa mayoritas responden memberikan tanggapan setuju atas variabel tersebut.

Tabel 4.6
Deskripsi Kepatuhan Wajib Pajak

Instrumen	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Mean</i>	Keterangan
Y1.1	3.00	5.00	4.0825	Tinggi
Y1.2	2.00	5.00	4.0928	Tinggi
Y1.3	3.00	5.00	4.0000	Tinggi
Y1.4	2.00	5.00	3.9897	Tinggi

Sumber: Data Diolah (2025)

PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN *E-SYSTEM* PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PELAKU PEKERJA BEBAS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BINJAI

Tabel 4.6 di atas menunjukkan keempat pernyataan kepatuhan Wajib Pajak berada pada kategori tinggi, artinya bahwa mayoritas responden memberikan tanggapan setuju atas variabel tersebut.

3. Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan kepada 30 orang wajib pajak orang pribadi pelaku pekerja bebas pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai di luar dari sampel penelitian. Validitas suatu pernyataan penelitian dikatakan valid atau tidak dengan membandingkan nilai *r* hitung yang menggunakan *Corrected Item-Total Correlation* terhadap nilai *r* tabel yang diperoleh dari rumus *degree of freedom* (*df*) pada *alpha* (0.05). Adapun cara untuk menemukan nilai *r* tabel adalah berikut: $df=n-2$; $df=30-2$; $df=28$ pada *alpha* (0.05) diperoleh sebesar 0.361.

Berikut ini disajikan hasil uji validitas variabel sanksi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, *e-system* pajak, dan kepatuhan wajib pajak.

Tabel 4.7

Hasil Validitas Sanksi Perpajakan

Instrumen	r hitung (<i>Corrected Item-Total Correlation</i>)	r tabel	Kesimpulan
X1.1	0.561	0.361	Valid
X1.2	0.568	0.361	Valid
X1.3	0.712	0.361	Valid
X1.4	0.668	0.361	Valid

Sumber: Data Diolah (2025)

Tabel 4.7 menunjukkan nilai *r* hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) pada pernyataan sanksi perpajakan lebih besar dari *r* tabel sebesar 0.361, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen pada variabel sanksi perpajakan adalah valid.

Tabel 4.8

Hasil Validitas Kualitas Pelayanan Pajak

Instrumen	r hitung (Corrected Item- Total Correlation)	r tabel	Kesimpulan
X2.1	0.613	0.361	Valid
X2.2	0.551	0.361	Valid
X2.3	0.728	0.361	Valid
X2.4	0.571	0.361	Valid
X2.5	0.616	0.361	Valid

Sumber: Data Diolah (2025)

Tabel 4.8 menunjukkan nilai r hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) pada pernyataan kualitas pelayanan pajak lebih besar dari r tabel sebesar 0.361, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen pada variabel kualitas pelayanan pajak adalah valid.

Tabel 4.9

Hasil Validitas E-System Perpajakan

Instrumen	r hitung (Corrected Item- Total Correlation)	r tabel	Kesimpulan
X3.1	0.678	0.361	Valid
X3.2	0.567	0.361	Valid
X3.3	0.581	0.361	Valid
X3.4	0.753	0.361	Valid

Sumber: Data Diolah (2025)

Tabel 4.9 menunjukkan nilai r hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) pada pernyataan *e-system* perpajakan lebih besar dari r tabel sebesar 0.361, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen pada variabel *e-system* perpajakan adalah valid.

**PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
PAJAK DAN *E-SYSTEM* PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PELAKU
PEKERJA BEBAS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA BINJAI**

Tabel 4.10

Hasil Validitas Kepatuhan Wajib Pajak

Instrumen	r hitung (Corrected Item- Total Correlation)	r tabel	Kesimpulan
Y1.1	0.709	0.361	Valid
Y1.2	0.463	0.361	Valid
Y1.3	0.736	0.361	Valid
Y1.4	0.638	0.361	Valid

Sumber: Data Diolah (2025)

Tabel 4.10 menunjukkan nilai r hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) pada pernyataan kepatuhan wajib pajak lebih besar dari r tabel sebesar 0.361, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen pada variabel kepatuhan Wajib Pajak adalah valid.

Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan *Cronbach's Alpha* terhadap standar reliabilitas. Jika *Cronbach's Alpha* semakin tinggi, maka sangat reliabel suatu instrumen penelitian. Berikut hasil uji reliabilitas sanksi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, *e-system* pajak, dan kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel 4.11

Hasil Reliabilitas Pada Seluruh Variabel Penelitian

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Standar Reliabilitas	Kesimpulan
Sanksi Perpajakan	0.809	0.81-1.00	Sangat Reliabel
Kualitas Pelayanan Pajak	0.821	0.81-1.00	Sangat Reliabel
<i>E-System</i> Pajak	0.820	0.81-1.00	Sangat Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0.812	0.81-1.00	Sangat Reliabel

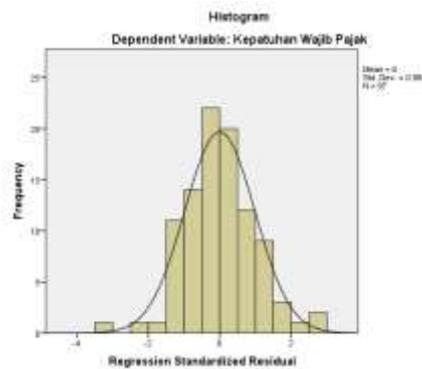
Sumber: Data Diolah (2025)

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa sanksi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, *e-system* pajak, dan kepatuhan wajib pajak memiliki *Cronbach's Alpha* di antara 0.81-1.00, sehingga disimpulkan seluruh instrumen variabel penelitian sangat reliabel (layak sebagai alat ukur).

3. Uji Asumsi Klasik

A. Uji Normalitas

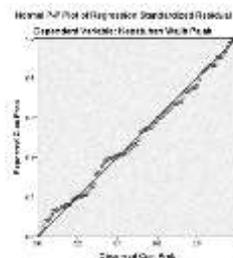
Hasil normalitas yang disajikan di bawah ini dengan menggunakan 3 uji normalitas, yaitu grafik Histogram, *P-P Plot*, dan *Kolmogorov-Smirnov Test*.



Gambar 4.1 Histogram

Sumber: Data Diolah (2025)

Gambar 4.1 menunjukkan grafik Histogram tidak menggambarkan pola distribusi yang melenceng (*skewness*) dominan ke kiri maupun ke kanan, tetapi berada ditengah yang berbentuk lonceng, sehingga disimpulkan data terdistribusi normal.



Gambar 4.2 P-P Plot

Sumber: Data Diolah (2025)

**PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
PAJAK DAN *E-SYSTEM* PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PELAKU
PEKERJA BEBAS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA BINJAI**

Gambar 4.2 menunjukkan bahwa *plot* (titik-titik) bergerak mengikuti garis diagonal atau tidak ditemukan data menyebar menjauhi garis tersebut, sehingga disimpulkan data terdistribusi normal.

Tabel 4.12

Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.05113050
Most Extreme Differences	Absolute	.051
	Positive	.045
	Negative	-.051
Test Statistic		.051
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal. b. Calculated from data. c. Lilliefors Significance Correction. d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Data Diolah (2025)

Tabel 4.12 menunjukkan nilai signifikansi dari hasil *Kolmogorov-Smirnov Test* sebesar 0.200 lebih besar dari 0.05, sehingga disimpulkan data terdistribusi secara normal.

B. Uji Multikolinearitas

Hasil multikolinearitas di bawah ini akan menunjukkan apakah model regresi penelitian mengalami korelasi antar variabel bebas atau tidak dengan membandingkan nilai *Tolerance* terhadap 0.10 dan *Variance Inflation Factor* (VIF) terhadap 10.

Tabel 4.13

Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

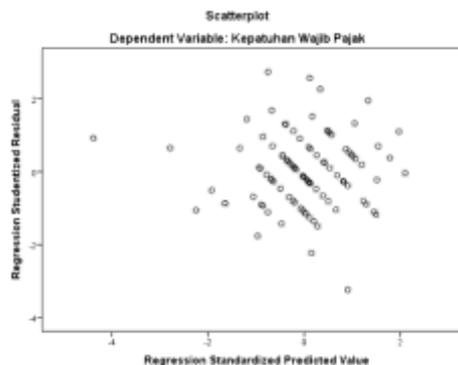
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	Tolerance
1.	(Constant)		
	Sanksi Perpajakan	.773	1.293
	Kualitas Pelayanan Pajak	.707	1.414
	E-System Perpajakan	.673	1.485
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak			

Sumber: Data Diolah (2025)

Tabel 4.13 menunjukkan nilai *Tolerance* sanksi perpajakan sebesar 0.773, kualitas pelayanan pajak sebesar 0.707, dan *e-system* perpajakan sebesar 0.673 lebih besar dari 0.10, serta VIF sanksi perpajakan sebesar 1.293, kualitas pelayanan pajak sebesar 1.414, dan *e-system* perpajakan sebesar 1.485 lebih kecil dari 10. Berdasarkan hasil tersebut disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas, sehingga dapat digunakan untuk mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.

C. Uji Heteroskedastisitas

Hasil heteroskedastisitas menunjukkan apakah model regresi penelitian ini mengalami ketidaksamaan *variance* dari residual pada satu pengamatan terhadap pengamatan lainnya. Model regresi yang baik tidak mengalami heteroskedastisitas, yaitu *variance* dari residual satu pengamatan kepada pengamatan lain bersifat tetap. Heteroskedastisitas dapat dideteksi dengan menggunakan *Scatterplot* dan uji *Glejser*.



Gambar 4.3 Scatterplot

Sumber: Data Diolah (2025)

PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN E-SYSTEM PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PELAKU PEKERJA BEBAS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BINJAI

Gambar 4.3 menunjukkan *plot* menyebar atau tidak ditemukan ada pola tertentu yang terbentuk, maka disimpulkan pada model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

Tabel 4.14
Glejser Test

Coefficients^a

Model		Sig.
1.	(Constant)	.264
	Sanksi Perpajakan	.975
	Kualitas Pelayanan Pajak	.104
	E-System Perpajakan	.141
a. Dependent Variable: RES_2		

Sumber: Data Diolah (2025)

Tabel 4.14 menunjukkan nilai signifikansi masing-masing variabel bebas pada *Glejser Test* berada di atas 0.05, maka disimpulkan tidak mengalami gejala heteroskedastisitas pada model regresi penelitian ini.

D. Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil regresi linear berganda di bawah ini akan menunjukkan pengaruh positif maupun negatif variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 4.15
Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)			
	Sanksi Perpajakan	1.227	1.219	
	Kualitas Pelayanan Pajak	.225	.070	.230
	E-System Perpajakan	.302	.055	.410
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak				

Sumber: Data Diolah (2025)

Berikut disajikan persamaan regresi dari Tabel 4.15 di atas:

$$Y=1.227+0.225X_1+0.302X_2+0.330X_3$$

Selanjutnya persamaan regresi dapat diinterpretasikan di bawah ini:

- 1) Nilai konstanta (a) sebesar 1.227, artinya apabila kepatuhan Wajib Pajak tidak dipengaruhi oleh variabel apapun akan tetap bernilai 1.227.
- 2) Nilai koefisien regresi sanksi perpajakan (b_1) bernilai positif sebesar 0.225, artinya kenaikan 1 satuan yang terjadi pada sanksi perpajakan akan mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0.225 satuan. Dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan.
- 3) Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan perpajakan (b_2) bernilai positif sebesar 0.302, artinya kenaikan 1 satuan pada kualitas pelayanan perpajakan akan mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0.302 satuan. Dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan.
- 4) Nilai koefisien regresi *e-system* perpajakan (b_3) bernilai positif sebesar 0.330, artinya kenaikan 1 satuan yang terjadi pada *e-system* perpajakan akan mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0.330 satuan. Dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan.

4. Uji Hipotesis

A. Uji t

Pengaruh individual atau parsial sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan *e-system* perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dapat ditentukan dengan membandingkan nilai t hitung (Tabel *Coefficients*) terhadap nilai t tabel. Nilai t tabel diperoleh menggunakan rumus berikut: *degree of freedom* (df)=n-k; df=97-4; df=93, pada *alpha* (0.05) sebesar 1.986.

Tabel 4.16

Uji t

PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN *E-SYSTEM* PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PELAKU PEKERJA BEBAS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BINJAI

Coefficients^a

Model		t	Sig.
1	(Constant)	1.006	.317
	Sanksi Perpajakan	3.217	.002
	Kualitas Pelayanan Pajak	5.476	.000
	E-System Perpajakan	4.531	.000
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak			

Sumber: Data Diolah (2025)

Berikut ini dapat diinterpretasikan hasil uji t, yaitu:

- 1) Nilai t hitung sanksi perpajakan sebesar 3.217 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1.986. Berdasarkan hasil tersebut disimpulkan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, maka hipotesis alternatif (H₁) diterima.
- 2) Nilai t hitung kualitas pelayanan pajak sebesar 5.476 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1.986. Berdasarkan hasil tersebut disimpulkan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, maka hipotesis alternatif (H₂) diterima.
- 3) Nilai t hitung *e-system* perpajakan sebesar 4.531 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1.986. Berdasarkan hasil tersebut disimpulkan *e-system* perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, maka hipotesis alternatif (H₃) diterima.

B. Uji F

Pengaruh serempak atau simultan sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan *e-system* perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dapat ditentukan dengan membandingkan nilai F hitung (Tabel *Anova*) terhadap nilai F tabel. Nilai F tabel diperoleh menggunakan rumus berikut: $df_1=k-1$; $df_1=4-1$; $df_1=3$, dan $df_2=n-k$; $df_2=97-4$; $df_2=93$, pada *alpha* (0.05) sebesar 2.700.

Tabel 4.17**Uji F****ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	181.293	3	60.431	52.986	.000 ^b
	Residual	106.068	93	1.141		
	Total	287.361	96			
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak						
b. Predictors: (Constant), E-System Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak						

Sumber: Data Diolah (2025)

Nilai F hitung dari sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan *e-system* perpajakan sebesar 52.986 lebih besar dari F tabel sebesar 2.700. Berdasarkan hasil tersebut disimpulkan bahwa sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan *e-system* perpajakan berpengaruh simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, maka hipotesis alternatif (H₄) diterima.

C. Koefisien Determinasi (R²)

Nilai koefisien determinasi menggunakan *R-Square* untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan model untuk menjelaskan variasi pada variabel kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel 4.18**Koefisien Determinasi (R²)****Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.794 ^a	.631	.619	1.06795
a. Predictors: (Constant), E-System Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak				
b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak				

Sumber: Data Diolah (2025)

PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN *E-SYSTEM* PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PELAKU PEKERJA BEBAS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BINJAI

Tabel 4.18 menunjukkan *R-Square* sebesar 0.631, artinya bahwa sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan *e-system* perpajakan dalam menjelaskan atau mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar 63.1%, sedangkan sisanya 36.9% dapat dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai koefisien pada sanksi perpajakan bernilai positif sebesar 0.225 dan nilai t hitung (3.217) > t tabel (1.986), artinya sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Jika sanksi perpajakan yang diberikan kepada Wajib Pajak semakin ketat, maka besar kemungkinan Wajib Pajak akan semakin patuh dalam melaporkan atau membayar pajak.

Penelitian yang dilakukan Wirya (2024) menemukan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi pelaku pekerja bebas. Semakin tegasnya sanksi yang di berikan kepada Wajib Pajak maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat karena Wajib Pajak menganggap bahwa sanksi tersebut lebih banyak merugikan, sehingga Wajib Pajak akan lebih patuh dalam memenuhi kewajibannya. Tetapi hasil penelitian ini tidak sejalan dengan Putri (2022) bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi pelaku pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama dalam Lingkungan Kerja Kantor Wilayah Ditjen Pajak Jakarta Selatan I dan II. Pada penelitian tersebut menyatakan bahwa Wajib Pajak menyadari adanya ancaman sanksi pajak, namun meragukan ketegasan penerapannya oleh pemerintah. Responden menilai sanksi pajak belum ditegakkan secara konsisten dan masih terdapat toleransi, sehingga pelanggar cenderung mudah lolos dari hukuman. Ketidaktegasan ini menimbulkan persepsi bahwa sanksi hanya bersifat menakutkan dan tidak berdampak nyata. Akibatnya, kepercayaan Wajib Pajak terhadap keseriusan pemerintah dalam menegakkan kepatuhan berkurang, sehingga sanksi

pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan mereka dalam penelitian ini.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai koefisien pada kualitas pelayanan pajak bernilai positif sebesar 0.302 dan nilai t hitung (5.476) > t tabel (1.986), artinya kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Jika kualitas pelayanan pajak semakin maksimal diberikan kepada wajib pajak, maka akan semakin besar kemungkinan Wajib Pajak patuh dalam melaporkan atau membayar pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2024) menemukan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi pelaku pekerja bebas. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak, maka semakin baik juga tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan pajak yang diberikan, maka semakin menurun juga tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Wajib Pajak akan melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan kemauannya sendiri jika Wajib Pajak merasakan kemudahan dalam pelaksanaannya. Memberikan pelayanan pajak yang berkualitas berupa bantuan kepada Wajib Pajak yang maksimal, akan memberikan kemudahan tersebut untuk Wajib Pajak. Tetapi hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian dari Putri (2022) bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi pelaku pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama dalam Lingkungan Kerja Kantor Wilayah Ditjen Pajak Jakarta Selatan I dan II. Pada penelitian tersebut menyatakan bahwa Wajib Pajak tidak merasa puas terhadap pelayanan petugas pajak di KPP karena dinilai kurang cepat, kurang tanggap, dan kurang memahami kebutuhan Wajib Pajak. Petugas pajak juga dianggap mengabaikan keluhan dan tidak mampu memberikan rasa kepastian. Kualitas layanan yang rendah ini membuat Wajib Pajak meragukan keberadaan pelayanan pajak yang dapat membantu mereka, sehingga kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam penelitian ini.

3. Pengaruh *E-System* Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN *E-SYSTEM* PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PELAKU PEKERJA BEBAS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BINJAI

Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai koefisien pada *e-system* pajak bernilai positif sebesar 0.330 dan nilai t hitung (4.531) > t tabel (1.986), artinya *e-system* pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Apabila *e-system* perpajakan semakin mutakhir, maka membuat Wajib Pajak semakin mudah dan cepat untuk melaporkan pajak.

Penelitian yang dilakukan Nabila Almira Putri (2022) menemukan bahwa penerapan *e-system* perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi pelaku pekerja bebas. Penghematan waktu dan pemberian kemudahan bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dengan menerapkan *e-system* dapat memberikan dorongan tersendiri bagi Wajib Pajak. *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah teori yang dapat digunakan untuk mengetahui sikap pengguna dalam menerima suatu teknologi. Semakin Wajib Pajak merasakan kemanfaatan dan kemudahan dengan diterapkannya *e-system* dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, maka semakin besar juga dorongan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Tetapi penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian dari Ismawati & Maqsudi (2019) menyatakan bahwa *e-system* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP di KPP Pratama Surabaya Rungkut. Hal yang memungkinkan tidak ditemukan pengaruh *e-system* terhadap kepatuhan Wajib Pajak karena masih terdapat kendala, seperti kurang pemahaman dan sosialisasi yang minim terkait tata cara penerapan *e-system*, serta lainnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pekerja bebas pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai.
2. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pekerja bebas pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai.

3. *E-System* perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pekerja bebas pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai.
4. Sanksi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan *e-system* perpajakan berpengaruh simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pekerja bebas pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai.

Hasil *R-Square* menunjukkan sebesar 63.1% sanksi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan *e-system* perpajakan mampu menjelaskan atau mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Saran

Saran dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dapat mensosialisasikan sanksi perpajakan secara terus-menerus agar wajib pajak dapat memahami dampak yang akan dialami jika tidak patuh dalam membayar pajak. Selain itu, meningkatkan pelayanan agar wajib pajak dapat merasa aman dan nyaman saat berkunjung ke kantor pajak, serta menjamin *e-system* perpajakan dapat diakses oleh wajib pajak secara lebih mudah dan cepat.
2. Mengingat masih terdapat 36.9% pengaruh dari variabel lain, maka bagi peneliti berikutnya dapat menambah variabel lain untuk mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR REFERENSI

- Afritenti, H., Fitriyani, D., & Susfayetti. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Jambi. *Jambi Accounting Review (Jar)*, 1(1), 63–79.
- Ariesta, R. P., & Latifah, L. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Korupsi, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Semarang. *Akuntansi Dewantara*, 1(2), 173–187.

**PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
PAJAK DAN E-SYSTEM PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PELAKU
PEKERJA BEBAS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA BINJAI**

- Arismayani, I. N. L., Yuniarta, I. G. A., & Yasa, I. N. P. (2017). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Motivasi Wajib Pajak, Dan Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah Dan Hukum Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha*, 8(2), 1–11.
- As'ari, N. G., & Erawati, T. (2022). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kecamatan Rongkop). *Akuntansi Dewantara*, 2(1), 46–55. <https://doi.org/10.29230/Ad.V2i1.2221>
- Dewi, N. P. W. P., & Supadmi, N. L. (2019). Pengaruh Penerapan E-system Perpajakan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wpop Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud). *E-Jurnal Akuntansi*, 28(2), 903–928.
- Erwanda, M. A., Agustin, H., & Mulyani, E. (2019). Pengaruh Penerapan E-Filing dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3), 1510–1517. <https://doi.org/10.24036/Jea.V1i3.158>
- Hukum*, 8(2), 93–106.
- Ismawati, J., & Maqsudi, A. (2019). Dampak Penggunaan E-system Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wpop Di Kpp Pratama Surabaya Rungkut. *Jurnal Ekonomi Akuntansi*, 4(1), 37–48.
- <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Bdsuqohoci4j:https://media.neliti.com/media/publications/9138-id-perlindungan-hukum-terhadap-anak-dari-konten-berbahaya-dalam-media-cetak-dan-ele.pdf+&cd=3&hl=id&ct=clnk&gl=id>
- Julianita, D. A., & Sumiati, A. (2022). Hubungan Antara Persepsi Sanksi Perpajakan Dengan Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Pbb di Kelurahan Duri Pulo. *Jurnal Ilmiah Wahana Akuntansi*, 11(1), 1-14. <https://doi.org/10.21009/10.21.009/Wahana.011/1.2>
- Kusumo, B. A. (2019). Sanksi Hukum Di Bidang Perpajakan. *Jurnal Wacana*

- Mahendra, I. P. A. J., & Budiarta, I. K. (2020). Pengaruh Penerapan E-Filling Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wpop. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(5), 1183–1195. <https://doi.org/10.24843/Eja.2020.V30.I05.P09>
- Muliari, N. K., & Setiawan, P. E. (2021). Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 6(1), 1–23.
- Nugraheni, A. D., & Purwanto, A. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Di Kota Magelang) Agustina. *Diponegoro Journal Of Accounting*, 4(3), 1–14.
- Nurhasanah, R. H. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Subang). *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(6), 63–78.
- Oelangan, M. D. (2020). Pajak Sebagai Penunjang Pembangunan Nasional Di Indonesia. *Pranata Hukum*, 5(2).
- Prabudi, K. (2019). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderating Pada Kantor Pelayanan Pajak Di Lingkungan Kantor Wilayah Djpp Sumatera Utara I*. Universitas Sumatera Utara.
- Pratami, L. P. K. A. W., Sulindawati, N. L. G. E., & Wahyuni, M. A. (2021). Pengaruh Penerapan E-system Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Singaraja. *E-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha*, 7(1).
- Primasari, N. H. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 5(2), 60–79.
- Pujiwidodo, D. (2020). Persepsi Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Online Insan Akuntan*, 1(1), 92–116.

**PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
PAJAK DAN E-SYSTEM PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PELAKU
PEKERJA BEBAS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA BINJAI**

- Safitri, D., & Silalahi, S. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 20(2), 145–153. <https://doi.org/10.29040/Jap.V20i2.688>
- Sari, W. S., & Rasmini, N. K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Elektronik Perpajakan Dan Kompetensi Pegawai Pajak Pada Kepuasan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 18(3), 2000–2027.
- Sembiring, E., & Simangunsong, S. R. (2024). The Effect Of Marketing Affiliate Tiktok And Discount Prices On Purchasing Decisions In Durin Tonggal Village. *Jurnal Ekonomi*, 13(02), 1486-1492.
- Silalahi, S., Al Musadieg, M., & Nurtjahjono, G. E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang). *Jurnal Perpajakan (Jejak)*, 1(1), 1–5.
- Simangunsong, S. R. (2023). Analisis Dampak Inflasi dan Angkatan kerja Terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Sumatera Utara. *Jurnal Multimedia dan Teknologi Informasi (Jatilima)*, 5(02), 165-170.
- Simangunsong, S. R. (2024). Pengaruh Indeks Pembangunan Manusia dan Inflasi terhadap Pertumbuhan Ekonomi berdasarkan PDRB di Kabupaten Tapanuli Tengah. *Senashtek 2024*, 2(1), 382-389.
- Simangunsong, S. R., Tanjung, A. A., & Siahaan, S. D. N. (2021). Analisis Dampak Dana Desa dan Produk Domestik Regional Bruto Terhadap Indeks Pembangunan Manusia di Kabupaten Tapanuli Tengah. *Journal of Business and Economics Research (JBE, vol. 2, no. 1, pp. 8–12)*.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. In *Alfabeta*.
- Supriyati. (2020). Tantangan Demokratisasi Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Pajak. *Jurnal Aset (Akuntansi Riset)*, 9(2), 59–72.
- Susmita, P. R., & Supadmi, N. L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 14(2), 1239–1269.