

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, SANKSI PAJAK,
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI NON KARYAWAN :
KONDISI KEUANGAN DAN PENGETAHUAN WAJIB PAJAK SEBAGAI
VARIABEL MODERATING
(STUDI EMPIRIS PADA WPOP NON KARYAWAN DI WILAYAH KPP
PRATAMA BENGKALIS)**

Een Erlina, Vince Ratnawati & Andreas

Magister Akuntansi FEB Universitas Riau

Email:eenardy13@gmail.com

ABSTRACT

The population in this study are the personal taxpayer which are listed on KPP Pratama Bengkalis and have a business and freelancer. The sampling technique used purposive sampling method which resulted 100 respondents. The data was analyzed used multiple linear regression analysis with Statistical Package for Social Science (SPSS) software program. The results showed that the tax service quality and tax penalties have a positive effect on taxpayer compliance. The study also found that financial condition weaken the effect of tax service quality and tax penalties on taxpayer compliance. While knowledge does not moderate the effect of tax service quality and tax penalties on taxpayer compliance.

Keywords: *Tax service quality, tax penalties, financial condition, tax knowledge, taxpayer compliance*

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang dapat diandalkan karena penerimaannya yang bersifat rutin sehingga menjadi penyedia dana untuk pembangunan nasional. Penerimaan dalam sektor pajak merupakan salah satu sumber utama penerimaan pemerintah Indonesia dalam pembiayaan pembangunan selain penerimaan dari sumber daya alam berupa minyak dan gas bumi. Pada tahun 2017 penerimaan pajak dalam APBN mencapai 89,7 % dari target APBN 2017 (diakses dari: kompas.com, 2018).

Pemerintah melalui Direktorat Jenderal pajak menerapkan berbagai strategi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan masalah yang sangat penting karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan pelanggaran terhadap peraturan perpajakan seperti penghindaran, penyelundupan, dan pelalaian pajak yang pada akhirnya akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang. Kepatuhan perpajakan merupakan suatu kedisiplinan yang dimiliki oleh wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya dibidang perpajakan sesuai dengan undang-undang yang berlaku (Perdana Jasa dan Jati, 2017).

Salah satu fenomena yang menggambarkan tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah di KPP Pratama Bengkalis adalah terjadi penurunan pada pajak penghasilan antara tahun 2016 dan 2017 dan belum mencapai target yang diinginkan. Dengan demikian perlu upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dimanadalam hal ini ada beberapa hal yang diindikasikan dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi seperti kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak dan faktor lainnya yang dapat memperkuat dan

memperlemah pengaruh tersebut seperti kondisi keuangan dan pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan.

Tingkat kepatuhan pajak juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan akan menyebabkan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak (Trisnawati,2015). Kualitas layanan yang diberikan oleh kantor pajak juga berdampak pada perilaku pembayar pajak .Ott (1998) dalam Alabede dkk, (2011) menyatakan bahwa tujuan dari setiap administrasi perpajakan adalah menawarkan layanan yang lebih baik kepada pembayar pajak.

Torgler (2007) berpendapat bahwa Kesediaan untuk bekerja sama dengan otoritas pajak akan meningkat, jika otoritas melihat dirinya sebagai sebuah layanan institusi dan memberikan pelayanan yang berkualitas dan memperlakukan pembayar pajak sebagai mitra. Demikian pula, OECD (2007) dalam Olabede dkk (2011) menjelaskan bahwa penyampaian layanan berkualitas kepada wajib pajak akan memperkuat kesediaan mereka untuk mematuhi peraturan dan peraturan pajak secara sukarela, dan akibatnya akan berkontribusi pada tingkat kepatuhan pajak secara keseluruhan.

Selain kualitas pelayanan fiskus, pengenaan sanksi merupakan salah satu usaha yang sangat tepat dilakukan dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan (Perdana Yasa dan Jati, 2017).

Sanksi perpajakan jika dikaitkan dengan teori kepatuhan tidak lepas dengan undang-undang perpajakan dan peraturan pelaksanaannya. Wajib pajak tetap harus melaksanakan kewajibannya dengan tepat waktu walaupun kepatuhannya tersebut tidak diberikan penghargaan. Wajib pajak yang dengan sengaja tidak memenuhi kewajiban perpajakannya akan mendapatkan sanksi (Perdana Yasa dan Jati, 2017). Sanksi Perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti/dipatuhi (Mardiasmo, 2011:59).

Pemberian sanksi perpajakan memotivasi wajib pajak untuk menyampaikan kewajiban perpajakannya. Bukan itu saja sanksi yang tegas yang diberikan kepada wajib akan menimbulkan rasa takut dalam diri wajib pajak melanggar aturan perpajakan. Susmita dan Supadmi (2016), Ananda (2015) menemukan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Berdasarkan temuan tersebut dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Faktor lain yang diduga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kondisi keuangan dan dipilih sebagai pemoderasi dalam penelitian ini. Pada umumnya seseorang yang bekerja dan kemudian menghasilkan uang, secara naluriah akan menggunakan penghasilannya untuk memenuhi kebutuhan utama bagi dirinya sendiri dan keluarganya. Kepentingan untuk pribadi akan dimenangkan oleh masyarakat jika dihadapkan dengan kepentingan negara (misalnya, pembayaran pajak). Keadaan seperti ini menjadi salah satu penyebab yang dapat mempengaruhi kepatuhan masyarakat, sehingga kondisi keuangan dianggap akan berpengaruh terhadap kepatuhan masyarakat menyampaikan kewajibannya untuk membayar pajak.

Kondisi keuangan wajib pajak diduga mempengaruhi kuatnya hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dan dengan adanya

kondisi keuangan yang baik maka dapat meningkatkan pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Meningkatnya kualitas pelayanan fiskus dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak jika diikuti dengan kondisi keuangan yang baik. Sebaliknya meningkatnya kualitas pelayanan fiskus tidak diikuti dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak jika kondisi keuangan wajib pajak dalam keadaan buruk atau tidak stabil. Dalam hal ini, kondisi keuangan wajib pajak bisa saja berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dan bisa saja tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Aryobimo dan Cahyonowati (2012), dan Alabede.dkk (2011), membuktikan bahwa kondisi keuangan wajib pajak berpengaruh positif terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kondisi keuangan memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selain itu juga kondisi keuangan dapat mempengaruhi kuatnya hubungan antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan kewajiban perpajakannya, tapi bisa jadi peranan tersebut tidaklah besar. Peranan sanksi yang tegas akan mempengaruhi tingkat kepatuhan ketika kondisi keuangan wajib pajak dalam keadaan baik.

Penelitian Perdana Yasa dan Jati (2017), menemukan bahwa kondisi keuangan wajib pajak mampu memoderasi pengaruh sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Dinas Pendapatan Provinsi Bali. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kondisi keuangan mampu mempengaruhi peningkatan kepatuhan pajak.

Faktor lain yang diduga bisa dijadikan sebagai pemoderasi dalam perilaku kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan wajib pajak. Pengetahuan yang dimiliki masyarakat tentang perpajakan juga sering dituding sebagai latar belakang penyebab wajib pajak tidak memenuhi kewajibannya.

Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seseorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka (Ananda, 2015). Masyarakat yang mengetahui dengan baik peran dan fungsi pajak yang dibayarkan akan mendorong kepatuhan penyampaian perpajakannya.

Selain itu pengetahuan mengenai sanksi terhadap pelanggaran aturan perpajakan juga dapat memotivasi wajib pajak untuk taat pajak. Hal tersebut sejalan dengan temuan (Susilawati dan Budiarta, 2013), yang menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu temuan yang mendukung penjelasan di atas. Temuan Satio & Kusnawati (2013) juga membuktikan bahwa pengetahuan tentang pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan temuan tersebut dapat disimpulkan bahwa pengetahuan tentang perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan kewajiban perpajakannya.

Pengetahuan wajib pajak diduga mempengaruhi kuatnya hubungan antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan ketika kualitas pelayanan meningkat dan diikuti dengan pengetahuan wajib pajak yang baik mengenai perpajakan. Sebaliknya kepatuhan wajib pajak tidak mengalami peningkatan jika kualitas pelayanan fiskus meningkat akan tetapi tidak diikuti dengan pengetahuan yang baik dari wajib pajak.

Selain itu juga, pengetahuan wajib pajak diduga mempengaruhi kuatnya hubungan antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pengenaan sanksi yang tegas dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak jika diikuti dengan pengetahuan yang baik dari masyarakat atau wajib pajak. Begitu juga sebaliknya, pengenaan sanksi yang tegas akan menyebabkan kepatuhan wajib pajak menurun jika tidak diikuti dengan pengetahuan yang baik dari wajib pajak.

Beberapa penelitian di atas merupakan salah satu faktor pendorong bagi peneliti untuk melakukan penelitian yang relatif sama. Meski demikian, penelitian yang akan dilakukan memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya, antara lain lokasi penelitian dan variabel penelitian. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu dalam penelitian ini menambahkan variabel independen dan variabel moderasi yang diduga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dimana dalam penelitian ini variabel yang akan diteliti yaitu kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak dengan kondisi keuangan dan pengetahuan wajib pajak sebagai pemoderasi.

Berdasarkan fenomena dan penjelasan di atas, peneliti melakukan penelitian berjudul “pengaruh kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak, terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan dengan kondisi keuangan dan pengetahuan wajib pajak sebagai variabel moderating”.

TINJAUAN TEORITIS

Kualitas Pelayanan fiskus

Menurut Kotler dan Keller (2008:50) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai. suatu ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diterima sesuai harapan konsumen, apabila kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Menurut (Basalamah dkk, 2016) kualitas layanan tidak mudah diukur seperti kualitas suatu barang. Karena itu kualitas layanan biasanya diukur dengan menggunakan pandangan dari pengguna layanan itu sendiri yang seringnya dilakukan dengan melakukan survei kepada pengguna layanan. Salah satu model yang sering digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan adalah model SERVQUAL. Lima dimensi dalam SERVQUAL adalah *tangible*, *reliable*, *responsive*, *assurance* dan *emphaty*.

Sanksi Pajak

Sanksi adalah denda yang diberikan terhadap wajib pajak karena telah melanggar ketentuan jangka waktu yang telah diberikan (Ananda, 2015). Sanksi Perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti/dipatuhi (Mardiasmo, 2016:62). Dalam hal hukum perpajakan tetap sama dengan pelanggaran terhadap undang-undang lainnya. Setiap pelanggar pajak akan dikenai sanksi sebagai langkah untuk penertiban terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi diberikan untuk memberi efek jera kepada si pelaku, agar di kemudian hari tidak melanggar peraturan dan tunduk terhadap peraturan.

Dalam undang-undang perpajakan dikenal ada dua macam 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 (Mardiasmo, 2016:63).

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan adalah motivasi seseorang kelompok, atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu dengan aturan yang telah ditetapkan. Kepatuhan pajak dapat didefinisikan memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang dan membayar pajak pada waktunya, tanpa ada tindakan pemaksaan (Siahaan, 2005).

UU No. 16 tahun 2000 tentang ketentuan umum perpajakan menyatakan wajib pajak yang patuh dilihat dari kepatuhan dalam mendaftarkan diri, kepatuhan dalam perhitungan, dan pembayaran pajak terutang, dan tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana.

Kepatuhan membayar pajak adalah masalah kesadaran yang mempengaruhi kemauan membayar pajak. Wajib pajak yang memiliki kepatuhan akan membayar pajaknya dengan tepat waktu dan tidak menunggak pembayaran, sedangkan dalam diri wajib pajak yang tidak patuh akan timbul keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, penyelundupan, dan pelalaian pajak yang pada akhirnya menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang (Ananda, 2015).

Pengetahuan Perpajakan

Adapun yang dimaksudkan Pengetahuan wajib pajak di dalam penelitian ini adalah pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan. Pengetahuan perpajakan adalah perubahan sikap dan tata laku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Melalui pendidikan formal dan non formal dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak, karena pengetahuan perpajakan merupakan hal yang paling mendasar dimiliki wajib pajak (Trisnawati, 2015)

Kondisi keuangan

Kondisi keuangan adalah kemampuan keuangan individu dalam memenuhi segala kebutuhannya. Apabila individu tersebut dapat memenuhi semua kebutuhan tersebut, baik itu kebutuhan primer, sekunder, maupun tersier berdasarkan pendapatan yang dimiliki tanpa bantuan dari pihak luar berupa pinjaman, dapat dikatakan bahwa kondisi keuangan individu tersebut sangat baik. Akan tetapi, jika individu tersebut seringkali melakukan pinjaman dari pihak luar yang biasa diperoleh dari keluarga, teman, maupun bank, dapat dikatakan bahwa kondisi keuangan individu tersebut sangat buruk (Togler, 2003).

Di dalam perusahaan, tingkat profitabilitas (*profitability*) dan arus kas (*cash flow*) dan laba bersih telah terbukti merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi perusahaan dalam mematuhi peraturan perpajakan karena profitabilitas akan menekan perusahaan untuk melaporkan kewajiban perpajakannya (Bradley, 1994) dalam (Siahaan, 2005).

Perusahaan yang mengalami kesulitan keuangan ada kemungkinan tidak mematuhi peraturan perpajakan dalam upaya untuk mempertahankan arus kasnya. Pada sisi lain suatu perusahaan yang memiliki penghasilan bersih di atas rata-rata mungkin memiliki dorongan untuk tidak mematuhi kewajiban pajaknya dalam upaya meminimalkan *political visibility* (Slemmord 1992 dan Zimmerman 1986) dalam (Siahaan, 2005).

Menurut Monica (2013) kondisi keuangan juga dapat berlaku di dalam individu dimana kondisi keuangan individu dapat dijadikan salah satu variabel moderasi yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan undang-undang perpajakan untuk melaporkan pajaknya.

Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Meningkatkan kepatuhan wajib pajak dapat pula dilakukan melalui peningkatan kualitas pelayanan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus (Trisnawati, 2015)

Pelayanan yang berkualitas mempengaruhi kehadiran wajib pajak untuk menyampaikan kewajiban perpajakan. Fiskus harus mampu memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat wajib pajak, dimana tujuan pelayanan ini untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan masyarakat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Temuan Jatmiko (2006), Susmita dan Supadmi (2016) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan petugas pajak (fiskus) mempengaruhi kepatuhan wajib pajak didalam membayar pajak.

Dengan demikian dapat dirumuskan hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi perpajakan jika dikaitkan dengan teori kepatuhan tidak lepas dengan undang-undang perpajakan dan peraturan pelaksanaannya. Wajib pajak tetap harus melaksanakan kewajibannya dengan tepat waktu walaupun kepatuhannya tersebut tidak diberikan penghargaan. Wajib pajak yang dengan sengaja tidak memenuhi kewajiban perpajakannya akan mendapatkan sanksi (Perdana Yasa dan jati, 2017).

Sanksi perpajakan yang diberikan kemungkinan memberikan efek jera bagi wajib pajak yang tidak patuh. Wajib pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006). Semakin tinggi atau beratnya sanksi, akan semakin merugikan wajib pajak. Dengan demikian dapat disimpulkan, sanksi perpajakan akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Hal ini didukung oleh temuan (Susilawati dan Budhiarti, 2013), (Susmita dan Supadmi, 2016) yang menemukan bahwa sanksi pajak, berpengaruh positif terhadap kepatuhan. Berdasarkan temuan di atas maka penjabaran hipotesis ini antara lain sebagai berikut:

H2 : Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak orang pribadi.

Kondisi Keuangan yang Baik dapat Memoderasi hubungan antara Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kondisi keuangan merupakan kemampuan keuangan individu dalam memenuhi segala kebutuhannya. Kondisi keuangan diidentifikasi memoderasi

pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak, dimana Jika kualitas pelayanan baik, maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat karena terdorong atas kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak tersebut.

Meskipun demikian, kualitas pelayanan sebaik apapun tidak menjamin wajib pajak tepat waktu dalam membayar pajak jika kondisi keuangan wajib pajak memburuk. Oleh karena itu, kondisi keuangan seseorang secara positif mempengaruhi kemauannya untuk memenuhi ketentuan pajaknya. Seseorang yang mengalami kesulitan keuangan akan merasa tertekan ketika mereka diharuskan membayar kewajibannya termasuk pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Alabede, Affrin dan Idris (2011) menunjukkan bahwa kondisi keuangan wajib pajak secara langsung berpengaruh negatif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di negara Nigeria. Namun berbeda hasilnya apabila kondisi keuangan sebagai variabel *moderating*. Penelitian Alabede, Affrin dan Idris (2011) juga menunjukkan bahwa kondisi keuangan wajib pajak sebagai variabel *moderating* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Kondisi keuangan sebagai variabel *moderating* dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

Selain itu juga penelitian (Aryobimo, 2012) menemukan bahwa kondisi keuangan dapat memoderasi persepsi kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Breet (1995) dikutip (Monica, 2013) menyatakan adanya pengaruh moderasi dari kondisi keuangan seseorang, artinya beban keuangan dapat mempengaruhi seseorang membebaskan kewajibannya termasuk utang pajak.

Dalam penelitian ini kondisi keuangan dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Apabila kualitas pelayanan pajak baik maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak akan tinggi. Namun, apabila ditambahkan variabel kondisi keuangan wajib pajak maka hubungan kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dapat lebih kuat atau dapat lebih lemah. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H3: Kondisi Keuangan yang baik memoderasi pengaruh antara kualitas pelayanan fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP).

Kondisi Keuangan yang baik dapat Memoderasi hubungan antara Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi juga oleh penerapan sanksi perpajakan. Dalam Ketentuan umum dan tata cara peraturan perpajakan telah diatur dalam Undang-Undang, termasuk mengenai Sanksi Perpajakan. Dari sudut pandang yuridis, pajak memang mengandung unsur pemaksaan. Artinya jika kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan, maka ada konsekuensi hukum yang bisa terjadi. Konsekuensi tersebut adalah penerapan sanksi-sanksi perpajakan. Penerapan sanksi perpajakan diberlakukan supaya WP mau melaksanakan kewajiban perpajakannya (Nugroho, 2014).

Namun penerapan sanksi saja belum memperkuat pengaruh kepatuhan perpajakan jika tidak diikuti dengan kondisi keuangan wajib pajak. Kondisi keuangan wajib pajak dapat merubah pola pikir wajib pajak untuk taat ataupun tidak taat

terhadap kewajiban perpajakannya. Apabila dihadapkan dengan kondisi keuangan yang buruk wajib pajak akan berusaha menghindari dari kewajiban perpajakannya, begitu juga sebaliknya. Dengan demikian diindikasikan bahwa apabila kondisi keuangan wajib pajak dalam kondisi baik sanksi pajak diterapkan dengan baik maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kondisi Keuangan sebagai variabel *moderating* dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Dalam penelitian ini kondisi keuangan dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Apabila pengenaan sanksi pajak secara tegas telah dijalankan maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak akan tinggi. Namun, apabila ditambahkan variabel kondisi keuangan wajib pajak maka hubungan antara sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dapat lebih kuat atau dapat lebih lemah. Apabila wajib pajak puas dengan kondisi keuangannya maka hubungan antara sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak akan lebih kuat. Sebaliknya apabila wajib pajak tidak puas dengan kondisi keuangannya maka hubungan antara sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak akan melemah.

Perdana Yasa dan jati (2017) menemukan bahwa Kondisi keuangan wajib pajak mampu memoderasi pengaruh sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Dinas Pendapatan Provinsi Bali. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis keempat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H4: Kondisi Keuangan yang baik memoderasi pengaruh antara sanksi pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP).

Pengetahuan Memoderasi Pengaruh antara Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan perpajakan akan membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Wajib pajak yang berpengetahuan tentang pajak, secara sadar diri akan patuh membayar pajak. Mereka telah mengetahui bagaimana alur penerimaan pajak tersebut akan berjalan, hingga akhirnya manfaat membayar pajak tersebut dirasakan. Seorang wajib pajak akan taat membayar pajak apabila wajib pajak mempunyai pengetahuan tentang perpajakan dengan baik. Apabila wajib pajak mengetahui peraturan pajak, maka wajib pajak tersebut akan taat melaksanakan kewajiban perpajakannya dan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Rahayu, 2017).

Pengetahuan diindikasikan mempengaruhi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan. Kualitas pelayanan saja tidak cukup untuk mempengaruhi wajib pajak menyampaikan perpajakannya. Jika pelayanan prima telah diberikan kepada wajib pajak namun pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan masih rendah maka kemungkinan menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak juga rendah. Apabila wajib pajak mempunyai pengetahuan tentang perpajakan yang baik maka wajib pajak cenderung untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya.

Hal ini didukung temuan peneliti sebelumnya, namun pengetahuan perpajakan tidak sebagai pemoderasi. Seperti temuan Santioso, (2013) yang menjelaskan bahwa pengetahuan tentang pajak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Penelitian ini ingin menguji apakah pengetahuan perpajakan wajib pajak mempengaruhi kuatnya hubungan antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Apabila meningkatnya kualitas pelayanan fiskus belum memperkuat pengaruh kepatuhan perpajakan jika pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan rendah. Begitu juga sebaliknya pengetahuan wajib pajak yang baik dapat mempengaruhi kuatnya hubungan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka diambil hipotesis penelitian ini sebagai berikut :

H5 : Pengetahuan wajib pajak memoderasi pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP)

Pengetahuan Memoderasi Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Setiap jenis pelanggaran pajak mulai dari yang tingkatannya paling kecil sampai yang paling berat sudah tersedia ancaman sanksinya. Hal ini semakin tercermin pasca amandemen undang-undang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (UU Nomor 28 Tahun 2007) yang berhasil menggulirkan ketentuan-ketentuan baru menyangkut sanksi seputar pelanggaran kewajiban wajib pajak dan fiskus. Peraturan itu dibuat untuk meminimalisir tindakan pelanggaran hukum yang dilakukan baik oleh wajib pajak maupun fiskus (Rahayu, 2017).

Sanksi diberlakukan untuk memotivasi wajib pajak taat terhadap aturan perpajakan. Dengan adanya sanksi maka wajib pajak akan patuh untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Namun demikian pemberian sanksi saja diduga tidak cukup untuk menjadikan wajib pajak patuh, karena walaupun terdapat sanksi perpajakan namun masih terdapat penunggakan dalam penyampaian perpajakan. Dalam artian masih ada wajib pajak yang tidak patuh. Hal ini diduga pemicunya adalah kurangnya pengetahuan wajib pajak dalam hal perpajakan.

Pengetahuan adalah hasil tahu manusia terhadap sesuatu, atau segala perbuatan manusia untuk memahami suatu obyek tertentu yang dapat berwujud barang-barang baik lewat akal, dapat pula obyek yang dipahami manusia berbentuk ideal, atau yang bersangkutan dengan masalah kejiwaan (Rahayu, 2017).

Pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat. Jelas bahwa semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka.

Berdasarkan penjelasan di atas diidentifikasi pengenaan sanksi pajak dijalankan dengan baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, namun dengan pemberian sanksi saja tidak cukup membuat wajib pajak patuh. Hal ini di duga selain sanksi diperlukan pengetahuan yang baik dari wajib pajak mengenai perpajakan yang dapat mempengaruhi kuatnya hubungan antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dalam Penelitian ini ingin menguji apakah pengetahuan perpajakan wajib pajak memperkuat atau memperlemah hubungan antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Apabila pengenaan sanksi pajak secara tegas telah dijalankan maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak akan tinggi. Namun, apabila ditambahkan variabel pengetahuan perpajakan wajib pajak maka

hubungan antara sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dapat menjadi lebih kuat atau sebaliknya menjadi lebih lemah. Apabila wajib pajak mempunyai pengetahuan yang baik tentang perpajakan maka hubungan antara sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak akan lebih kuat. Sebaliknya apabila pengetahuan wajib pajak sangat kurang mengenai perpajakan maka hubungan antara sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak akan menjadi lemah.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka diambil hipotesis sebagai berikut :

H6 : Pengetahuan wajib pajak memoderasi pengaruh sanksi pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP)

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini wajib pajak orang pribadi yang menjalankan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Pratama Bengalis.

Jenis dan Sumber Data Penelitian

Adapun jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data primer dan data sekunder

Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

a. Kualitas Pelayanan Fiskus (X_1)

Adapun yang dimaksud dengan kualitas layanan adalah perbandingan antara harapan pelanggan layanan yang seharusnya diterima dengan layanan yang sebenarnya diterima oleh mereka. Kualitas layanan tidak mudah diukur seperti kualitas suatu barang. Karena itu kualitas layanan biasanya diukur dengan menggunakan pandangan dari pengguna layanan itu sendiri yang seringnya dilakukan dengan melakukan survei kepada pengguna layanan. Salah satu model yang sering digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan adalah dimensi SERVQUAL (Basalamah, dkk 2016). Pengukuran atas kualitas pelayanan menggunakan lima indikator yaitu

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)
Bukti fisik berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, peralatan dan personel.
2. Keandalan (*Reliability*)
Keandalan berkaitan dengan kemampuan aparat pajak untuk memberikan pelayanan yang akurat dan dapat diandalkan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan aparat pajak untuk membantu wajib pajak dan merespon permintaan mereka yang cepat dan akurat.
4. Jaminan (*Assurance*)
Jaminan yaitu pengetahuan dan kemampuan aparat pajak untuk membuat wajib pajak percaya.
5. Empati (*Emphaty*)
Empati berarti perhatian dan perhatian untuk membantu wajib pajak dengan tulus.

b. Sanksi Pajak (X₂)

Sanksi adalah tindakan atau hukuman yang dikenakan kepada wajib pajak karena melakukan pelanggaran, baik yang disengaja ataupun tidak (Ananda, 2015).

c. Kepatuhan wajib pajak

Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang dan membayar pajak pada waktunya tanpa ada tindakan pemaksaan (Siahaan, 2005).

Variabel ini diukur dengan instrumen yang dikembangkan oleh (Siahaan, 2005) antara lain sebagai :

1. Upaya untuk memahami peraturan perpajakan.
2. Kebenaran dalam pengisian formulir.
3. Kebenaran dalam perhitungan pajak terutang.
4. Ketepatan waktu.
5. Sukarela.

d. Kondisi Keuangan

Definisi kondisi keuangan menurut (Siahaan, 2005) adalah kemampuan dalam memelihara dan mempertahankan tingkat kemampulabaan (*profitability*), arus kas (*cas flow*), dan laba bersih (*earning*). Indikator pertanyaan dalam penelitian ini merupakan modifikasi penelitian (Siahaan, 2005).

e. Pengetahuan perpajakan

Menurut Trisnawati (2015) Pengetahuan pajak merupakan ilmu atau wawasan tentang pajak yang dimiliki oleh wajib pajak. Hal ini berkaitan dengan kemampuan seseorang wajib pajak dalam mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan perpajakan, seperti mengetahui peraturan perpajakan, mengetahui manfaat pajak yang dibayarkan, pengetahuan tentang tarif pajak dan hal mendasar lainnya.

Model Analisis Data

Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah metode analisis kuantitatif yaitu hipotesis dianalisis dengan menggunakan angka-angka dan perhitungan stastistik. Analisis data digunakan untuk menyederhanakan data supaya data lebih mudah diinterpretasikan. Analisis data dalam penelitian ini terdiri dari statistik deskriptif, pengujian kualitas data, pengujian asumsi klasik, analisis regresi dan pengujian hipotesis.

Model :

$$\begin{array}{l}
 Y = Y = + 1X_1 + 2X_2 + e \\
 Y = + 1X_1 + 3Z_1 + 5X_1Z_1 + e \\
 Y = + 2X_2 + 3Z_1 + 7X_2Z_1 + e
 \end{array}
 \qquad
 \begin{array}{l}
 Y = + 2X_1 + 3Z_2 + 7X_1Z_2 + e \\
 Y = + 2X_2 + 4Z_2 + 8X_2Z_2 + e \\
 Y
 \end{array}$$

Keterangan :

- | | | | | | |
|----------------|---|------------------------------|---------------------------------|---|-------------------------|
| Y | = | Kepatuhan Wajib Pajak | Z ₂ | = | Pengetahuan Wajib Pajak |
| X ₁ | = | Kualitas Pelayanan Fiskus | a | = | Konstanta |
| X ₂ | = | Sanksi Pajak | b ₁ - b ₄ | = | Koefisien arah regresi |
| Z ₁ | = | Kondisi Keuangan Wajib Pajak | e | = | Error |

1. Hasil uji asumsi klasik

a. Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan uji *Normal Probability P-Plot*, tidak bisa dipastikan apakah model regresi memenuhi asumsi normalitas atau tidak. Berdasarkan pengujian dengan *Kolmogorove Smirnov* Test tersebut diperoleh nilai signifikansi 0,855, dimana nilai signifikansi 0,855 merupakan nilai yang menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas, karena nilai $0,855 > 0,05$

b. Hasil Uji Multikolinearitas

Setelah dilakukan uji normalitas dan hasilnya data berdistribusi normal maka langkah selanjutnya adalah melakukan uji multikolinearitas. Dari tabel diatas diperoleh nilai tolerance seluruh variabel lebih besar dari 0,1 dan VIF lebih kecil dari 10. Dengan demikian dapat diartikan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antar variabel dalam model regresi.

c. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Langkah terakhir dalam melakukan uji asumsi klasik dalam penelitian ini adalah melakukan uji heteroskedastisitas. Berdasarkan uji Glejser, diperoleh nilai signifikansi masing-masing variabel terhadap absolut residualnya (0,549; 0,880; 0,664; dan 0,875) $> 0,05$. Dapat diartikan tidak terdapat heteroskedastisitas dalam model regresi penelitian ini.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 1
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	Beta	t _{hitung}	t _{tabel}	Sig.	Ket
(Constant)	3,125				
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,125	3,570	±1,989	0,001	Diterima
Sanksi Pajak	0,416	3,411	±1,989	0,001	Diterima
Adjusted R Square = 0,362					

Hasil pengujian kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan pada penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan. Nilai positif dilihat dari nilai koefisien regresi 0,125 dan 0,001 lebih kecil dari alpha 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh tersebut menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka akan semakin meningkat juga kepatuhan wajib pajak orang pribadi, demikian juga sebaliknya semakin menurun kualitas pelayanan maka akan semakin berkurang tingkat kepatuhan wajib orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berperan penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini menguji pengaruh sanksi

pajak terhadap kepatuhan perpajakan. Hasil pengujian sanksi pajak terhadap kepatuhan pada penelitian ini menunjukkan, sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan. Nilai positif dilihat dari nilai koefisien regresi 0,416 dan 0,001 lebih kecil dari alpha 0,05.

Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin meningkat pengenaan sanksi perpajakan maka akan semakin meningkat juga kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sebaliknya semakin berkurangnya pelaksanaan ketegasan sanksi perpajakan maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi juga akan menurun. Hal ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berperan penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Analisis Regresi Moderasi (*Moderated Regression Analysis*)

Berikut ini merupakan tabel hasil uji regresi *Moderated Regression Analysis* (MRA) kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan dengan kondisi keuangan wajib pajak sebagai pemoderasi.

Tabel 2
Hasil Uji *Moderated Regression Analysis* (MRA)

Variabel	Beta	t _{hitung}	t _{tabel}	Sig.	Ket
(Constant)	-21,076				
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,456	2,922	±1,989	0,004	-
Kondisi Keuangan Wajib Pajak	2,773	2,700	±1,989	0,008	-

Adjusted R Square = 0,582

Dari tabel di atas diperoleh persamaan regresi moderasi antara lain:

$$Y = + 1X_1 + 3Z_1 + 5X_1Z_1 + e$$

$$Y = -21,076 + 0,456 X_1 + 2,773 Z_1 - 0,030 X_1 * Z_1 + e$$

Diketahui bahwa $t_{hitung} (-2,049) < -t_{tabel} (-1,989)$ dan $Sig. (0,044) < 0,05$. Hal ini dapat diartikan bahwa kondisi keuangan wajib pajak memoderasi pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berikut ini merupakan tabel hasil uji *Moderated Regression Analysis* (MRA) sanksi pajak terhadap kepatuhan dengan kondisi keuangan wajib pajak sebagai pemoderasi.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kondisi keuangan memoderasi pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengaruh koefisien negatif menunjukkan bahwa kondisi keuangan memperlemah pengaruh antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Apabila wajib pajak mengalami tekanan kondisi keuangan, meskipun kualitas pelayanan sudah baik kondisi keuangan akan menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Demikian juga sebaliknya semakin meningkat kondisi keuangan wajib pajak akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Dari tabel 3 diperoleh persamaan regresi moderasi sebagai berikut:

$$Y = + 2X_2 + 3Z_1 + 7X_2Z_1 + e$$

$$Y = -14,466 + 1,602 X_2 + 2,272 Z_1 - 0,101 X_2 * Z_1 + e$$

Nilai koefisien negatif variabel moderasi kondisi keuangan menunjukkan bahwa kondisi keuangan memperlemah pengaruh antara sanksi pajak terhadap kepatuhan perpajakan. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak yang disebabkan adanya penerapan sanksi akan menurun

karena tekanan kondisi keuangan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kondisi keuangan yang kurang baik akan menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Tabel 3
Hasil Uji Moderated Regression Analysis (MRA)

Variabel	Beta	t _{hitung}	t _{tabel}	Sig.	Keputusan
(Constant)	-14,466				
Sanksi Pajak	1,602	2,814	±1,989	0,006	-
Kondisi Keuangan Wajib Pajak	2,272	2,892	±1,989	0,005	-
SP.KKWP	-0,101	-2,070	±1,989	0,042	Diterima

Adjusted R Square = 0,550

Sumber: Data Hasil Olahan

Adapun hasil uji regresi berganda kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan Pengetahuan Perpajakan sebagai pemoderasi dapat dilihat dari tampilan tabel berikut ini:

Tabel 4
Hasil Moderated Regression Analysis (MRA)

Variabel	Beta	t _{hitung}	t _{tabel}	Sig.	Keputusan
(Constant)	-23,980				
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,502	2,896	±1,989	0,005	-
Pengetahuan Perpajakan	1,686	2,512	±1,989	0,014	-
KPF.PP	-0,019	-1,972	±1,989	0,052	Ditolak

Adjusted R Square = 0,591

Sumber: Data Hasil Olahan

Dari tabel di atas diperoleh persamaan regresi moderasi sebagai berikut:

$$Y = + 1X_1 + 4Z_2 + 6X_1Z_2 + e$$

$$Y = -23,980 + 0,502 X_1 + 1,686 Z_2 - 0,019 X_1 * Z_2 + e.$$

Hipotesis keempat memberikan hasil H_0 diterima. Hal ini dilihat dari nilai $-t_{\text{tabel}} (-1,989) < t_{\text{hitung}} (-1,972) < t_{\text{tabel}} (1,989)$ dan $\text{Sig. } (0,052) > 0,05$ yang berarti bahwa pengetahuan perpajakan tidak memoderasi pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil temuan dalam penelitian ini berbeda jika pengetahuan sebagai pemoderasi. Temuan dalam penelitian ini menggambarkan masih rendahnya pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan, dimana masih terdapat responden yang menjawab kurangnya pengetahuan dan pemahaman tentang tarif pajak yang berlaku dan masih ada wajib pajak yang belum mengetahui dan memahami dengan baik peraturan perpajakan. Hal ini yang menyebabkan pengetahuan tidak memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian pengetahuan perpajakan Wajib pajak seputar perpajakan harus lebih ditingkatkan supaya mendorong tingkat kepatuhan dalam menyampaikan kewajibannya.

Adapun hasil uji regresi berganda sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan Pengetahuan Perpajakan sebagai pemoderasi dapat dilihat dari tampilan tabel berikut ini:

Tabel 5
Hasil Moderated Regression Analysis (MRA)

Variabel	Beta	t _{hitung}	t _{tabel}	Sig.	Keputusan
(Constant)	-9,764				
Sanksi Pajak	1,353	1,971	±1,989	0,052	-
Pengetahuan Perpajakan	1,060	1,843	±1,989	0,069	-
SP.PP	-0,044	-1,254	±1,989	0,213	Ditolak

Adjusted R Square = 0,527

Sumber: Data Hasil Olahan

Dari tabel di atas diperoleh persamaan regresi moderasi sebagai berikut:

$$Y = + 2X_2 + 4Z_2 + 8X_2Z_2 + e$$

$$Y = -9,764 + 1,353 X_2 + 1,060 Z_2 - 0,044 X_2 * Z_2 + e.$$

Diketahui bahwa $-t_{\text{tabel}} (-1,989) < t_{\text{hitung}} (-1,254) < t_{\text{tabel}} (1,989)$ dan $\text{Sig.} (0,213) > 0,05$. Artinya pengetahuan perpajakan tidak memoderasi pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan Temuan dalam penelitian ini Analisis deskriptif variabel pengetahuan perpajakan rata-rata berada dalam kategori baik. Namun indikator pengetahuan dan pemahaman tentang tarif pajak yang berlaku dan pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan, dan indikator Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan memiliki nilai yang paling rendah sehingga pengetahuan perpajakan tidak dapat memoderasi kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil hasil penelitian serta pembahasan, maka beberapa kesimpulan yang dapat diambil antara lain: Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan, sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Kondisi Keuangan wajib pajak memoderasi pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan tidak dapat memoderasi pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Alabede, James O, dkk. 2011. Does Taxpayer's Financial Condition Moderate determinants of tax Compliance Behavior? : Evidence from Nigeria;; *British Journal of Economics, Finance, and Management Science*. September 2011, Vol. 1(2) December 2011.
- Ananda. 2015. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan dengan pendapatan masyarakat sebagai variabel moderating (Studi Pada Wajib Pajak di Kota Medan). *Tesis*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara.

- Aryobimo, Putut Tri. 2012. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Diponegoro Journal Of Accounting*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas diponegoro Semarang. Volume 1, Nomor 2, Tahun 2012, Halaman 1-12.
- Basalamah, Anies Said M. dkk. 2016. Pemisahan Fungsi AR (Account Representative) untuk Pelayanan dan Penerimaan Pajak yang lebih baik Separating the functions of AR (Account Representative) for better Service and tax revenue, *Kajian Ekonomi Keuangan* Vol 20 No. 1 (April 2016)
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP di Kota Semarang. *Tesis Program Pasca Sarjana Magister Akutansi Universitas Diponegoro*.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin lane. 2008. *Manajemen Pemasaran jilid 2*. Edisi 13. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Mardiasmo.2016. *Perpajakan*. Edisi terbaru. Yogyakarta: Andi.
- Perdana Yasa, Putu Risky & jati, Ketut. 2017. Kondisi Keuangan Wajib Pajak Pemoderasi Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak , ISSN: 2302-8556 *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* Vol.19.2. Mei (2017): 1521-1550
- Rahayu. Siti kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia : Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahayu Nurulita, 2017. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, *Jurnal Ust*. JogJa Akuntansi Dewantara Vol. 1 No. 1 April 2017.
- Siahaan. 2005. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Kepatuhan Tax Professional Dalam Pelaporan Pajak Badan Pada Perusahaan Industri Manufaktur Di Surabaya. *Disertasi* Pasca Sarjana Universitas Airlangga.
- Susmita, Putu Rara, Supadmi Ni Luh. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*.14.2 Februari (2016). 1239-1269.
- Trisnawati, Ni Luh Mika. 2015. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Hotel, Pajak Restoran Dan Pajak Hiburan Di Kota Denpasar, *Tesis*. Program Pascasarjana Universitas Udayana Denpasar.
- Torgler, B. 2003. *Tax Morale : Theory and Analysis of Tax Compliance*.
- Torgler, B. 2007. *Tax compliance and tax morale*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing Ltd.