
Journal of Accounting and Management's Student (JAM'S)

www.jurnal.unikal.ac.id/index.php/jebi

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA KABUPATEN BATANG

Dadang Hermawan¹ Arum Ardianingsih² Titi Rahayu Prasetyani³

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pekalongan
Dadangbtg01@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 5 February 2025

Received in revised form: 7 February 2025

Accepted: 30 Mei 2025

Keywords: Risk Preferences, Tax Sanctions, Tax Service Quality, Taxpayer Awareness, Taxpayer Compliance.

ABSTRACT

This research aims to analyze the factors that influence individual taxpayer compliance at the Batang Regency Pratama KPP. The population in this study are individual taxpayers in the KPP Pratama Batang area. The total population of Individual Taxpayers (WPOP) was 92,528. The sample taken in this study used random sampling techniques, so that a sample of 100 was obtained. To collect data, respondents in this study distributed questionnaires using a Likert scale. The method used in this research uses Multiple Linear Analysis and is processed using the SPSS Version 20 application program. Testing in this research uses Instrument Test, Classical Assumption Test, Model Feasibility Test, MRA (Moderated Regression Analysis) Test and Hypothesis Test. The results of this research show that the variables of tax service quality and tax sanctions have a significant positive effect on Taxpayer Compliance, while the variable of taxpayer awareness does not have a positive effect on Taxpayer Compliance. Risk preferences are able to influence the relationship between tax service quality and tax sanctions on taxpayer compliance, while risk preferences are not able to influence the relationship between taxpayer awareness and taxpayer compliance

PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara yang sedang berkembang, senantiasa melakukan pembangunan di segala bidang sebagai wujud dari pemenuhan kewajibannya terhadap rakyat Indonesia. Dalam rangka memenuhi kewajiban tersebut, negara melakukan berbagai upaya untuk mengoptimalkan berbagai jenis penerimaan sebagai sumber pendapatan negara, salah satunya penerimaan dari sektor pajak. Menurut undang-undang No 16 tahun 2009, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya menjadi persoalan yang sangat penting di Indonesia karena wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya akan berdampak negatif terhadap negara yaitu berkurangnya penerimaan kas negara. Kepatuhan pajak adalah suatu sikap terhadap fungsi pajak, berupa konstalasi dari komponen kognitif, efektif, dan konatif yang berinteraksi dalam memahami, merasakan dan berperilaku terhadap makna dan fungsi pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WPOP) untuk menunaikan kewajiban pembayaran pajaknya di Indonesia masih cukup rendah. Terutama, wajib pajak orang pribadi dari kalangan non karyawan atau memiliki pekerjaan sendiri termasuk usaha profesi. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak orang pribadi seperti pengusaha dan profesi belum memenuhi kewajiban pajaknya dengan baik atau sering melakukan Penghindaran pajak. Berikut data ringkasan mengenai realisasi kepatuhan wajib pajak dan target kepatuhan pajak nasional di Indonesia selama kurun waktu 5 tahun yang disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Tingkat Kepatuhan Pajak

TAHUN	REALISASI KEPATUHAN	JUMLAH WAJIB PAJAK
2018	71,1 %	12,5 Juta
2019	73,06%	13,3 Juta
2020	77,63%	12,6 Juta
2021	84,07%	15,9 Juta
2022	83,2%	15,8 Juta

Sumber : www.pajakku.com

Berdasarkan data Tabel 1, tingkat ketaatan wajib pajak lima tahun terakhir mengalami peningkatan, namun peningkatan tersebut masih belum optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih belum sepenuhnya maksimal. kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan (Khorida AR, Armi Bakar 2020).

kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, menghitung, membayar dan melaksanakan kewajiban pajak dengan sukarela, Semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Tingginya kesadaran masyarakat akan meningkatkan jumlah masyarakat memenuhi kewajibannya untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, melaporkan dan membayar pajaknya dengan benar sebagai wujud tanggungjawab berbangsa dan bernegara (Adriyana, and Lestari 2022).

Selain dari faktor kesadaran wajib pajak, faktor lain yang dapat memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu kualitas pelayanan pajak. Kualitas pelayanan adalah tingkat pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak/fiskus pajak dalam memberikan yang baik dan berkualitas yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan sehingga turut meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan (Mei, and Firmansyah 2022) Dalam Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 dijelaskan bahwa, Kualitas pelayanan menurut (As'ari 2018) adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan dalam batasan memenuhi standar pelayanan yang dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus (As'ari 2018). Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Khorida, Bakar 2020) menerangkan bahwasannya : "Memberikan pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak" (Khorida, Bakar 2020).

Selain kesadaran wajib pajak serta kualitas pelayanan pajak, adapun faktor lainnya yang memberi pengaruh pada besarnya tingkatan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya yakni sanksi perpajakan. Menurut As'ari (2018) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) dituruti/ditaati/dipatuhi, bisa dikatakan sanksi perpajakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (As'ari 2018). Instansi pajak terkait memang telah mendorong upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak salah satunya melalui penerapan sanksi pajak terhadap para pelaku kecurangan pajak atau para wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan benar, baik karena disengaja maupun tidak disengaja (Saprudin, et al. 2020).

LITERATURE REVIEW and RESEARCH HYPOTHESIS

Teori Atribusi

Penelitian mengenai atribusi pertama kali dilakukan oleh Fritz Heider (1958). Menurut Heider dalam penelitian Liza, Andreas, and Savitri (2019) mengungkapkan bahwa Teori Atribusi (*Attribution Theory*) merupakan teori yang menjelaskan tentang perilaku seseorang. Teori Atribusi mempelajari proses bagaimana seseorang menginteprestasikan suatu peristiwa, mempelajari bagaimana seseorang menginteprestasikan alasan atau sebab perilakunya.

Dengan kata lain, seseorang selalu berusaha mencari tahu mengapa seseorang bertindak dengan cara tertentu (Liza, et al. 2019). Pada dasarnya, teori atribusi menyatakan bahwa ketika individu mengamati perilaku orang lain, mereka berusaha menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan oleh internal atau eksternal. Perilaku yang bersumber dari dalam adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu dalam keadaan sadar, seperti ciri-ciri kepribadian, persepsi, dan kemampuan. Sedangkan perilaku yang diinduksi secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena keadaan, misalnya pengaruh sosial dari orang lain.

Kualitas Pelayanan Pajak

Pelayanan pajak merupakan suatu aktivitas dengan memberikan jasa pelayanan seperti penyuluhan, bimbingan atau konsultasi mengenai perpajakan oleh petugas pajak kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan pelayanan pajak tersebut membutuhkan petugas pajak yang ahli, kompeten dan berkualitas dibidang perpajakan, sehingga warga dapat membayar dan melaporkan komitmen asesmennya tepat waktu dan tentunya lebih patuh Kesadaran Wajib Pajak.

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan faktor yang dapat mempengaruhi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, Semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan, Bila seseorang hanya mengetahui dan tidak memahami serta tidak melaksanakan ketentuan (hukum pajak) berarti kesadaran hukum orang tersebut masih rendah.

Sanksi Perpajakan

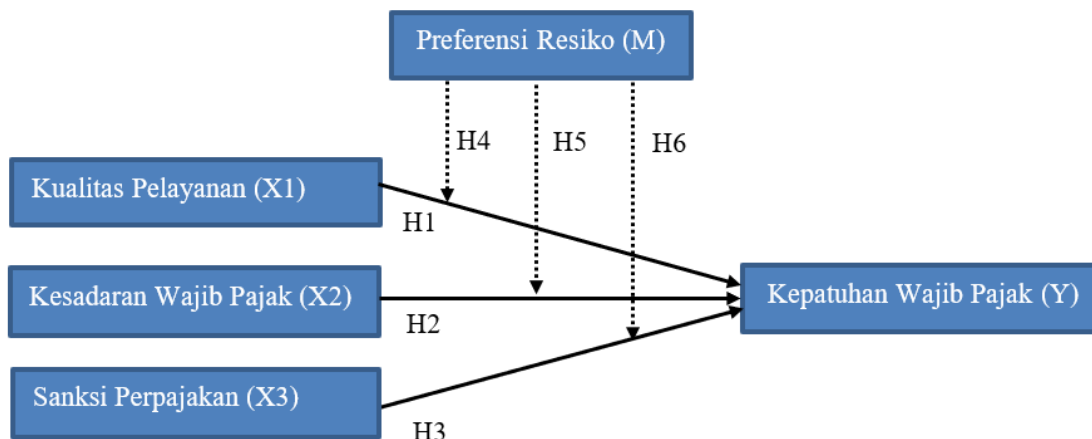
Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Jadi sanksi perpajakan merupakan pemberian sanksi bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Preferensi Resiko

Preferensi risiko merupakan kondisi dimana seseorang yang akan mengambil sebuah keputusan dan mempertimbangkan risiko yang akan

dihadapinya yang kemudian risiko tersebut akan mempengaruhi keputusan yang akan diambil.

Model Penelitian



Gambar 1. Model Penelitian

Berdasarkan paparan sebelumnya maka hipotesis yang dapat diambil sebagai berikut :

H1 : Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan wajib Pajak

H2 : Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H3 : Sanksi Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H4 : Preferensi Resiko Memoderasi Pengaruh Positif Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H5 : Preferensi Resiko Memoderasi Pengaruh Positif Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H6 : Preferensi Resiko Memoderasi Pengaruh Positif Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

DATA and METHODOLOGY

Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Kabupaten Batang. Objek penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang ada di Kabupaten Batang. Metode pengambilan sampel dengan *Simple Random Sampling*. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 100 responden. Sumber data primer dalam penelitian ini berupa kuesioner disebarkan kepada 100 wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Batang. Teknik analisis dengan Menggunakan SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*).

EMPIRICAL RESULT

DESKRIPSI DATA PENELITIAN

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, Tingkat pendidikan, Umur Responden, Pekerjaan. Berdasarkan Jenis kelamin, terdapat 69 orang (69 %) responden laki laki dan jumlah responden perempuan sebanyak 31 orang (46 %). Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, responden dengan tingkat pendidikan terakhir SLTA/SMA sederajat adalah yang paling mendominasi, yaitu sebanyak 59 % (59 Orang) dari total keseluruhan responden. Komposisi kelompok responden dengan tingkat pendidikan S1 juga cukup Besar yaitu 34% (34 Orang) dari keseluruhan responden. Sementara itu, kelompok responden dengan tingkat pendidikan D3 dan lainnya sebanyak diwakili oleh 5 % (Orang) dan 2 % (2 Orang). Berdasarkan kelompok umur responden, terdapat 2 (dua) kelompok umur yang mendominasi adalah responden yang berumur 20-35 tahun yaitu sebanyak 39 orang (39 %) responden dan responden yang berumur 36-45 tahun yaitu sebanyak 34 orang (34%). Komposisi kelompok responden yang berumur 46-55 tahun juga cukup banyak yaitu sebanyak 21% (21 Orang). Sementara itu, kelompok usia responden dengan umur > 56 Tahun hanya diwakili oleh sebanyak 6 % dari total responden. Berdasarkan kelompok pekerjaan, responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri sebanyak 24 % (24 Orang), sedangkan responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta setengah dari yang bekerja sebagai pegawai negeri yaitu sebanyak 12 Orang (12%) dari Jumlah Responden. Komposisi responden dalam penelitian ini didominasi dengan pekerjaan lainnya seperti perangkat desa dan petani sebanyak 53 % (53 Orang) dari jumlah keseluruhan responden dari penelitian ini. Selain itu, responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai BUMN dan wirausaha diwakili oleh 1% (1 Orang) dan 10% (10 Orang) Responden.

ANALISIS DATA

Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Pengujian validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur yang dapat digunakan untuk mengukur apa yang ingin diukur. Untuk pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel.

Tabel 2. Tabel Pengujian Validitas			
PERTANYAAN	R HITUNG	R TABEL	KETERANGAN
X1.1	0,627	0,195	Valid
X1.2	0,615	0,195	Valid
X1.3	0,608	0,195	Valid
X1.4	0,606	0,195	Valid
X1.5	0,614	0,195	Valid
X1.6	0,627	0,195	Valid
X2.1	0,701	0,195	Valid
X2.2	0,604	0,195	Valid
X2.3	0,610	0,195	Valid
X2.4	0,656	0,195	Valid
X2.5	0,645	0,195	Valid
X2.6	0,629	0,195	Valid
X3.1	0,655	0,195	Valid
X3.2	0,645	0,195	Valid
X3.3	0,644	0,195	Valid
X3.4	0,624	0,195	Valid
X3.5	0,623	0,195	Valid
X3.6	0,601	0,195	Valid
Y.1	0,618	0,195	Valid
Y.2	0,630	0,195	Valid
Y.3	0,667	0,195	Valid
Y.4	0,610	0,195	Valid
Y.5	0,611	0,195	Valid
Y.6	0,604	0,195	Valid
Z.1	0,679	0,195	Valid
Z.2	0,650	0,195	Valid
Z.3	0,601	0,195	Valid
Z.4	0,617	0,195	Valid
Z.5	0,737	0,195	Valid
Z.6	0,645	0,195	Valid

Sumber : Data Primer yang di Olah.

Dilihat dari tabel 2. diketahui bahwa nilai r hitung $>$ r tabel sehingga semua item pertanyaan untuk variabel preferensi risiko adalah valid.

2. Uji Reliabilitas

Agar alat ukur penelitian dapat diandalkan dan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data, maka perlu dilakukan uji reliabilitas. Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah hasil dari kuesioner ini dapat dipercaya atau reliabel, berikut ini adalah hasilnya di lihat pada tabel 3 :

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

PERTANYAAN	ALPHA CRONBACH	KETERANGAN
KUALITAS PELAYANAN PAJAK	0,673	Reliabel
KESADARAN WAJIB PAJAK	0,713	Reliabel
SANKSI PERPAJAKAN	0,698	Reliabel
KEPATUHAN WAJIB PAJAK	0,683	Reliabel
PREFERENSI RESIKO	0,733	Reliabel

Sumber : Data Primer yang Diolah

Dilihat dari tabel 3 dapat diketahui bahwa untuk masing masing variabel pada penelitian ini memiliki nilai yang lebih besar dari pada 0,6 sehingga dikatakan reliabel.

Uji Regresi MRA

Analisis regresi moderasi digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan kemampuan variabel pemoderasi dalam memoderasi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, berikut persamaan regresinya :

Tabel 4. Hasil Uji Moderate Regression Analysis Coefficients"

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	27.708	2.583		10.726	.000
Kualitas Pelayanan Pajak	.195	.090	.211	.179	.032
Kesadaran Wajib Pajak	.16	.0	.183	.89	.061
	1	8		8	
		5			
Sanksi Perpajakan	.18	.0	.204	.12	.037
	5	8		0	
		7			
Preferensi Risiko	-	.1	-	-	.001
	.64	8	.632	3.5	
	3	0		72	
Kualitas Pelayanan Pajak *	.00	.0	.341	2.5	.013
Preferensi Risiko	9	0		31	
		3			
Kesadaran Wajib Pajak *	.00	.0	.198	1.6	.095
Preferensi Risiko	6	0		88	
		3			
Sanksi Perpajakan *	.00	.0	.278	2.0	.041
Preferensi Risiko	7	0		72	
		3			

a. Dependent Variable : Kepatuhan Wajib Pajak.

Sumber : Data diolah dengan SPSS.

Dari tabel 4. Hasil Moderated Regression Analysis (MRA) didapatkan persamaaan sebagai berikut :

$$Y = 27.708 + 0.195 X_1 + 0.161 X_2 + 0.185 X_3 - 0.643 Z + 0.009 X_1 * Z + 0.006 X_2 * Z + 0.007 X_3 + e$$

Nilai konstanta sebesar 27.708 memiliki arti apabila semua variabel independen konstan, maka kepatuhan wajib pajak meningkat sebesar 27.708. nilai koefisien regresi kualitas pelayanan pajak (X1) sebesar 0.195, artinya jika kualitas pelayanan pajak meningkat sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak (Y) akan meningkat sebesar 0.195 dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. nilai koefisien regresi kesadaran wajib pajak (X2) sebesar 0.161, artinya jika kesadaran wajib pajak meningkat sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak (Y) akan meningkat sebesar 0.161 dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. nilai koefisien regresi sanksi perpajakan (X3) sebesar 0.185, artinya jika sanksi perpajakan meningkat sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak (Y) akan meningkat sebesar 0.185 dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. nilai koefisien regresi preferensi risiko (Z) sebesar -0.643, artinya jika preferensi risiko meningkat sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak (Y) akan menurun sebesar 0.643 dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. nilai koefisien regresi interaksi kualitas pelayanan pajak (X1) dan preferensi risiko (Z) sebesar 0.195, artinya jika kualitas pelayanan pajak dengan preferensi risiko meningkat sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak (Y) akan meningkat sebesar 0.009 dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. nilai koefisien regresi kesadaran wajib pajak (X2) dan preferensi risiko (Z) sebesar 0.006, artinya jika kesadaran wajib pajak dengan preferensi risiko meningkat sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak (Y) akan meningkat sebesar 0.006 dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. nilai koefisien regresi interaksi sanksi perpajakan (X3) dan preferensi risiko (Z) sebesar 0.007, artinya jika sanksi perpajakan dengan preferensi risiko meningkat sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak (Y) akan meningkat sebesar 0.007 dengan asumsi variabel independen lainnya konstan.

Hasil pengujian variabel moderasi didapatkan hasil kualitas pelayanan pajak berpengaruh dengan signifikansi sebesar 0.032 lebih kecil dari 0.05. sementara itu hasil kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh dengan signifikansi sebesar 0.061 lebih besar dari 0.05. hasil sanksi perpajakan berpengaruh dengan signifikansi sebesar 0.037 lebih kecil dari 0.05. hasil pengujian preferensi risiko berpengaruh dengan signifikansi sebesar 0.001 lebih kecil dari 0.05. hasil pengujian kualitas pelayanan pajak dengan preferensi risiko berpengaruh dengan nilai signifikansi 0.013 lebih kecil dari 0.05. sedangkan hasil pengujian kesadaran wajib pajak dengan preferensi risiko tidak berpengaruh dengan nilai signifikansi 0.095 lebih besar dari 0.05. hasil pengujian sanksi perpajakan dengan preferensi risiko berpengaruh dengan nilai signifikansi 0.041 lebih kecil dari 0.05. sehingga dapat

disimpulkan bahwa variabel preferensi resiko merupakan variabel moderasi dari kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak karena kualitas pelayanan pajak (X1) dan sanksi perpajakan (X3) berpengaruh signifikan dan variabel preferensi risiko sebagai variabel moderating juga berpengaruh, sedangkan bukan merupakan moderasi dari kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak karena kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji Statistik F

Hasil dari uji signifikansi simultan (uji F) dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Statistik F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	144.039	7	20.577	2.778	.011 ^b
Residual	681.351	92	7.406		
Total	825.390	99			

a. Dependen variabel : Kepatuhan Wajib pajak

b. Predictors: (Constant), Sanksi Perpajakan*Preferensi Resiko, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Preferensi Resiko, Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak*Preferensi Resiko, Kualitas Pelayanan Pajak*Preferensi Resiko.

Sumber : Data Diolah SPSS

Dari tabel 5. Uji signifikansi simultan (uji F) didapatkan hasil F hitung sebesar 2.778 dengan signifikansi 0.011 lebih kecil dari 0.05. sehingga dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama terdapat pengaruh kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, preferensi risiko terhadap kepatuhan wajib pajak.

Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Hasil dari uji koefisien determinasi (adjusted R²) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.418 ^a	.175	.112	2.721

a. Predictor :(Constant), Sanksi Perpajakan*Preferensi Resiko, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Preferensi Resiko, Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak*Preferensi Resiko, Kualitas Pelayanan Pajak*Preferensi Resiko

b. Dependen Variable : Kepatuhan Wajib Pajak.

Sumber : Data diolah SPSS

Dari hasil tabel 6. Didapat adjusted R² dengan nilai 0.389. hal ini dapat diartikan bahwa variabel independent yaitu kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan preferensi resiko sebagai variabel moderasi

mempengaruhi variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak sebesar 11,2 % sedangkan 88,8 % dipengaruhi oleh factor lain yang berada diluar model dan tidak dapat terdeteksi dalam penelitian ini.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis pertama (H_1) penelitian ini menanyakan bahwa kualitas pelayanan pajak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dijelaskan berdasarkan ringkasan hasil pengujian hipotesis, untuk variabel kualitas pelayanan pajak t_{hitung} sebesar 0.179 dengan signifikansi 0,032 yang lebih kecil dari 0.05. dengan demikian H_1 diterima. Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak selama proses pelaksanaan kewajiban perpajakan akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak akan secara konsisten meningkatkan kepatuhan bila terdapat pelayanan yang baik oleh petugas pelayanan pajak. Dengan kata lain adanya layanan bersifat prima atau pelayanan yang baik yang diberikan oleh petugas pelayanan pajak kepada wajib pajak dapat mencapai angka kepatuhan yang tinggi. Dalam kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan pajak maka wajib pajak cenderung akan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pelayanan sendiri pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh Direktorat Jendral Pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis kedua (H_2) penelitian ini menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dijelaskan berdasarkan ringkasan hasil pengujian hipotesis, untuk variabel kesadaran wajib pajak t_{hitung} sebesar 0.898 dengan signifikansi 0,061 yang lebih besar dari 0.05. dengan demikian H_2 ditolak. Kesadaran wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya. Hal tersebut berkaitan dengan kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak timbul dari beberapa faktor yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam diri wajib pajak,

sedangkan faktor eksternal yaitu merupakan program yang dilakukan oleh pemerintah dimana pemerintah juga mengeluarkan surat pemberitahuan pajak terutang. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak mengenai perpajakan maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga semakin meningkat karena kesadaran wajib pajak timbul dari dalam diri wajib pajak atau dengan kata lain dari faktor internal. Namun, jika dilihat dari faktor eksternalnya maka kesadaran wajib pajak belum bisa membuat kesadaran yang penuh kepada wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis pertama (H_3) penelitian ini menanyakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dijelaskan berdasarkan ringkasan hasil pengujian hipotesis, untuk variabel kualitas pelayanan pajak t_{hitung} sebesar 0.120 dengan signifikansi 0,037 yang lebih kecil dari 0.05. dengan demikian H_3 diterima. Hubungan antara sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya adalah searah. Makanya semakin berat sanksi perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan dan ketentuan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan maka akan semakin patuh wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Semakin rendah sanksi perpajakan yang diberikan maka semakin rendah pula kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Preferensi Resiko Memoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis keempat (H_4) penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan preferensi resiko sebagai pemoderasi. Hal ini dijelaskan berdasarkan ringkasan hasil hipotesis, untuk variabel kualitas pelayanan pajak t_{hitung} sebesar 2.531 dengan nilai signifikan 0.013 lebih kecil dari 0.05. dengan demikian H_4 Diterima. Hasil pengujian keempat menunjukkan bahwa preferensi resiko mampu memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam hal ini terjadi model analisis regresi model *predictor moderasi* yang artinya variabel moderasi ini hanya berperan sebagai variabel predictor dalam model hubungan yang dibentuk. Dari hasil koefisien kearah positif jadi semakin meningkat preferensi resiko dan kualitas pelayanan pajak akan semakin meningkat nilai kepatuhan wajib pajak. dalam hal ini wajib pajak yang sedang mengalami beberapa risiko yang didapatkan dirinya, maka akan mempengaruhi sikap dari wajib pajak ketika menerima perlakuan dan pelayanan dari petugas

pelayanan pajak, dengan hal tersebut semakin tinggi risiko yang dimiliki oleh wajib pajak, maka akan dapat mempengaruhi hubungan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Preferensi Risiko Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis kelima (H_5) penelitian ini menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan preferensi risiko sebagai pemoderasi. Hal ini dijelaskan berdasarkan ringkasan hasil hipotesis, untuk variabel kesadaran wajib pajak t_{hitung} sebesar 1.688 dengan nilai signifikan 0.095 lebih besar dari 0.05. dengan demikian H_5 Ditolak. Hasil pengujian kelima menunjukkan bahwa preferensi risiko tidak mampu memoderasi hubungan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. dapat dilihat dari arah koefisien regresi interaksi antara preferensi risiko dengan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bahwa semakin tinggi preferensi risiko yang diterima dan dengan kesadaran dari wajib pajak maka akan mempengaruhi tingkatan kepatuhan wajib pajak yang akan timbul. Sehingga wajib pajak akan mempertimbangkan berbagai kemungkinan yang terjadi untuk menjalankan kewajiban perpajakannya.

Preferensi Risiko Memoderasi Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis keempat (H_6) penelitian ini menyatakan bahwa sanksi perpajakan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan preferensi risiko sebagai pemoderasi. Hal ini dijelaskan berdasarkan ringkasan hasil hipotesis, untuk variabel sanksi perpajakan t_{hitung} sebesar 2.072 dengan nilai signifikan 0.041 lebih kecil dari 0.05. dengan demikian H_6 Diterima. Hasil pengujian keenam menunjukkan bahwa preferensi risiko mampu memoderasi hubungan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam hal ini terjadi model analisis regresi model *predictor moderasi* yang artinya variabel moderasi ini hanya berperan sebagai variabel predictor dalam model hubungan yang dibentuk. Dari hasil koefisien kearah positif jadi semakin meningkat preferensi risiko dan sanksi perpajakan akan semakin meningkat nilai kepatuhan wajib pajak. dengan kata lain, setiap wajib pajak akan mempertimbangkan risiko yang sedang dimilikinya sebelum nantinya akan melihat sanksi yang akan terjadi ketika wajib melakukan sebuah keputusan. Sehingga hubungan sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak akan terganggu dengan adanya risiko yang timbul di wajib pajak.

CONCLUSION

1. General Review

Berdasarkan hasil analisi dan pembahasan data, Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa 11,2% variasi variabel dependen kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel variabel independent yakni kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan. Sedangkan sisanya dapat dijelaskan oleh faktor faktor diluar model.

Variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak maka akan semakin meningkat Tingkat kepatuhan wajib pajaknya. Variabel kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, artinya sebaik apapun angka kesadaran wajib pajak tentang kewajiban perpajakannya tidak memberikan pengaruh terhadap Tingkat kepatuhannya dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Variabel sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin berat sanksi yang dikenakan bagi para wajib pajak yang tidak menjalankan kewajiban perpajakannya maka akan semakin meningkat kepatuhan wajib pajaknya. Hal ini dikarenakan wajib pajak berusaha untuk menghindari dari terkenannya sanksi yang diberlakukan dengan cara menjalankan segala kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang ada.

Variabel preferensi resiko mampu memoderasi pengaruh antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya , dengan preferensi resiko yang dimiliki oleh wajib pajak dengan angka pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak akan mempengaruhi Tingkat kepatuhan wajib pajak. Preferensi resiko tidak mampu memoderasi pengaruh antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, dengan preferensi resiko yang dimiliki oleh wajib pajak tidak bisa mempengaruhi hubungan dari kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Preferensi resiko mampu memoderasi pengaruh antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya , dengan preferensi resiko yang dimiliki oleh wajib pajak, akan dapat memoderasi hubungan yang muncul antara sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak.

2. Implication

Adanya keterbatasan waktu penelitian, tenaga, dan kemampuan peneliti. Adanya kemampuan responden yang kurang memahami pernyataan pada kuesioner dan juga kejujuran dalam mengisi kuesioner sehingga ada kemungkinan hasil kurang akurat. Penelitian ini hanya melakukan pengkajian terhadap pengaruh beberapa faktor faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak diantaranya kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, dan

sanksi perpajakan, sehingga perlu dikembangkan penelitian lebih lanjut untuk meneliti pengaruh faktor lain yang belum dikaji terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Future Research

Disarankan pada penelitian selanjutnya untuk bisa mempersiapkan penelitian dengan mempertimbangkan waktu, tenaga dan kemampuan peneliti. Disarankan pada penelitian selanjutnya untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan mendalam mengenai faktor faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan variabel yang berbeda dengan penelitian ini, dengan Objek dan Populasi yang berbeda dengan menggunakan metode kuantitatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriyana, and Lestari. 2022. "Optimalisasi Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Sebagai Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Mediasi." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 25 (2): 128.
<https://doi.org/10.31941/jebi.v25i2.2434>.
- Khorida AR, Armi Bakar. 2020. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Balaraja Banten." *Balance Vocation Accounting Journal* 04 (1): 74–89. <https://jurnal.umt.ac.id/index.php/bvaj/article/view/2704>.
- Liza, et al. 2019. "Pengaruh Pengetahuan Dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan, Sosialisasi Pajak, Kondisi Keuangan Dan Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak Badan Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Akuntansi* 7 (2): 208–23.
- Mei, and Firmansyah. 2022. "Kepatuhan Wajib Pajak Dari Sudut Pandang Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak: Pemoderasi Preferensi Risiko." *E-Jurnal Akuntansi* 32 (11): 3272. <https://doi.org/10.24843/eja.2022.v32.i11.p06>.
- Nur Ghailina As'ari. 2018. "Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi." *Jurnal Ekobis Dewantara* 1 (6): 64–76.
<https://jurnalfe.ustjogja.ac.id/index.php/ekobis/article/view/408>.
- Saprudin, et al. 2020. "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Jakarta." *Jurnal STEI Ekonomi* 29 (02): 44–56.
<https://doi.org/10.36406/jemi.v29i2.322>.