

PENGARUH KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN SANKSI PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Rima Pricillia Angelina¹, Sawidji Widoatmodjo²,

¹Program Studi Akuntansi, Universitas Tarumanagara

Email: rima.127211021@stu.untar.ac.id

² Program Studi Akuntansi, Universitas Tarumanagara

Email: sawidjiw@pps.untar.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Pajak, dan Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Penerapan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderating Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penyebaran kuisioner ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat. Populasi dalam penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat. Sehingga sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 60 sampel. Hasil penelitian secara membuktikan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. kondisi keuangan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sanksi pajak tidak dapat memoderasi hubungan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib. sanksi pajak tidak dapat memoderasi hubungan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. sanksi pajak memoderasi hubungan kondisi keuangan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Pajak, Kondisi Keuangan, Sanksi pajak dan Kepatuhan wajib pajak

Abstract

The purpose of this study was to analyze the effect of service quality, tax socialization, and financial conditions on taxpayer compliance with the application of tax sanctions as a moderating variable at the West Bekasi Primary Tax Service Office. This research method uses quantitative methods by distributing questionnaires to the West Bekasi Primary Tax Service Office. The population in this study is the West Bekasi Primary Tax Service Office. So that the sample used in this study amounted to 60 samples. The research results prove that the quality of tax services has a not effect on taxpayer compliance. Tax socialization has a not effect on taxpayer compliance. Taxpayer financial condition has a positive and significant effect on taxpayer compliance Tax sanctions cannot moderate the relationship between the quality of tax services and mandatory compliance. tax sanctions moderate the relationship of tax socialization to taxpayer compliance. Tax sanctions moderate the relationship between the taxpayer's financial condition and taxpayer compliance

Keywords: *Quality of Service, Tax Dissemination, Financial Condition, Tax Sanctions and Taxpayer Compliance*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan yang besar bagi Negara dan juga sumber dana yang penting bagi pembiayaan nasional. Pembangunan nasional yang sudah dicanangkan oleh pemerintah bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh rakyatnya dan menjadikan bangsa Indonesia sebagai suatu bangsa yang mandiri. Terkait dengan cita-cita untuk menjadi suatu bangsa yang mandiri, maka pemerintah harus mampu meningkatkan penerimaan Negara yang salah satunya berasal dari pajak (Waldhania, 2021).

Kepatuhan pajak merupakan sikap wajib pajak yang secara rela dan ikhlas tanpa dipaksa untuk menjalankan kewajiban perpajakan yang berupa menghitung pajak, membayar pajak sendiri dan melaporkan pajak. Kepatuhan perpajakan telah lama menjadi permasalahan bagi pemerintahan di seluruh dunia termasuk Indonesia. Dapat dilihat selama lima tahun terakhir di KPP Pratama Bekasi Barat, dimana persentase kepatuhan tidak lebih dari 70%. Dan sangat disayangkan dari tahun 2017 hingga 2021 kepatuhan mengalami penurunan dari kisaran 60% sampai diangka 40% yang melakukan kepatuhan wajib pajak.

Tabel 1. Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bekasi Barat

Sumber: KPP Pratama Bekasi Barat

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar	Jumlah SPT Terlapor	Presentase Kepatuhan
2017	51.384	23.420	61,83%
2018	55.714	20.808	64,74%
2019	61.137	20.105	43,38%
2020	66.122	20.455	44,00%
2021	78.141	25.544	42,52%

Dari tabel Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Bekasi Barat (lihat tabel 1.1) dapat dilihat bahwa terjadi persentase yang naik turun terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Bekasi Barat. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat selalu berupaya meningkatkan pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang dunia perpajakan, agar wajib pajak meningkat kepatuhannya.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak diantaranya adalah pelayanan pajak, sosialisasi pajak, kondisi keuangan dan sanksi pajak. Menurut (Waldhania, 2021) menyatakan bahwa salah satu masalah yang paling serius bagi para pembuat kebijakan ekonomi adalah mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan kepatuhan pajak secara tidak langsung mempengaruhi ketersediaan pendapatan untuk belanja. Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan pajak, maka perlu secara intensif dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, khususnya dalam membayar pajak kendaraan.

Tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan. Menurut (Siwi, 2020), kualitas pelayanan pajak adalah nilai berdasarkan persepsi yang diakui masyarakat, apakah merasa puas atau tidak puas mengenai pelayanan perpajakan yang diberikan. Pelayanan yang diterima sesuai bahkan lebih dari harapan wajib pajak maka pelayanan dapat dikatakan berkualitas dan sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan atau diterima kurang maka pelayanan dapat dikatakan tidak berkualitas . Gap penelitian yang dilakukan oleh (Nafiah, 2018), (Siwi, 2020) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun berbeda dengan penelitian (Hanindyari, 2018) yang hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sosialisasi merupakan kegiatan penyebarluasan informasi kepada masyarakat luas untuk meningkatkan pengetahuan akan suatu hal. Sehingga sosialisasi perpajakan dilakukan agar masyarakat mengetahui hal-hal terkait perpajakan. Sosialisasi perpajakan sangat diperlukan masyarakat luas khususnya pada wajib pajak untuk meningkatkan pengetahuan perpajakan

guna mewujudkan tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi dalam melakukan pembayaran dan menyampaikan pajaknya (Pramukty, 2022). Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang tidak konsisten terkait pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. (Tasum, 2022) dan (Nugroho, 2020) menemukan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil yang sama juga diungkapkan oleh (Maxuel, 2021) pada wajib pajak UMKM e-commerce. Namun (Firmansyah, 2022) yang juga meneliti kepatuhan wajib pajak orang pribadi justru menemukan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kondisi keuangan merupakan kemampuan keuangan perusahaan yang tercermin dari tingkat profitabilitas dan arus. Profitabilitas perusahaan merupakan faktor yang mempengaruhi perusahaan dalam memenuhi peraturan perpajakan kas (Deinara, 2019). Hasil penelitian (Juniarti, 2017), menyatakan bahwa kondisi keuangan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Tetapi, penelitian yang dilakukan oleh Tasya Devi Ayatika (2021), menyatakan bahwa kondisi keuangan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak reklame.

Faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan terdiri atas 2 jenis yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ketentuan umum dan tata cara peraturan perpajakan telah diatur dalam Undang-Undang, tak terkecuali mengenai 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 (Muniroh, 2022). Penelitian-penelitian sebelumnya juga menunjukkan hasil yang tidak konsisten pada pengaruh sanksi perpajakan. (Muniroh, 2022), dan (Nugroho, 2020) menemukan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP yang diteliti. Sementara itu, hasil penelitian (Firmansyah, 2022) dan (Maxuel, 2021) mengungkapkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Di sisi lain, penelitian (Supriatiningsih, 2021) justru menemukan anomali, yaitu bahwa sanksi perpajakan berpengaruh negatif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, yang mengindikasikan wajib pajak yang menghiraukan adanya sanksi perpajakan.

Penelitian ini termotivasi untuk meneliti mengenai analisis faktor kepatuhan pajak yang terdiri dari Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Pajak, dan Kondisi Keuangan dengan sanksi pajak sebagai variabel moderasi yang dapat membedakan dari peneliti sebelumnya. Variabel moderasi peneliti ini sanksi pajak yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan variabel Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Pajak, dan Kondisi Keuangan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang penulis bahas adalah Apakah pelayanan perpajakan, sosialisasi perpajakan, kondisi keuangan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bekasi Barat dan Apakah sanksi dapat memoderasi hubungan antara pelayanan perpajakan, sosialisasi perpajakan, kondisi keuangan wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bekasi Barat?

KAJIAN PUSTAKA dan PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Kajian pustaka

Kepatuhan wajib pajak

Menurut Gunadi (2013:94) pengertian kepatuhan wajib pajak adalah dalam hal ini diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum dan maupun administrasi.

Kualitas Pelayanan perpajakan

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang. Sementara pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2016).

Sosialisasi perpajakan

Sosialisasi adalah proses di mana orang secara selektif memperoleh nilai-nilai dan sikap, minat, keterampilan dan pengetahuan singkatnya, budaya dalam kelompok di mana mereka berada, atau berusaha untuk menjadi anggota (Merton, 2017) Proses sosialisasi akan sangat penting dalam mempengaruhi perilaku.

Kondisi keuangan perpajakan

Kondisi keuangan seseorang mungkin secara positif atau negatif mempengaruhi kemauannya untuk memenuhi ketentuan pajaknya terlepas dari hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan pajak dan perilaku kepatuhan (Bloomquist, 2015).

Sanksi pajak

Sanksi pajak 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 (Mardiasmo., 2016).

Pengembangan hipotesis

Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Sementara itu fiskus adalah petugas pajak. Sehingga pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang (dalam hal ini adalah wajib pajak). Wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Kegiatan yang dilakukan otoritas pajak dengan menyapa masyarakat agar menyampaikan SPT tepat waktu termasuk penyuluhan secara kontiniu melalui media cetak media social, maupun media elektronik. Dengan penyuluhan secara terus menerus dilakukan agar masyarakat mengetahui, mengakui, menghargai, dan mentaati ketentuan pajak diharapkan tujuan pajak dapat berhasil. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan terbaik yang seharusnya dilakukan oleh fiskus kepada wajib pajak, diperlukan juga pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai Fiskus.

Penelitian yang dilakukan oleh Kodung (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Murni & Zulaikha (2014)—menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kegiatan sosialisasi menjadi sangat penting dalam meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak. Adanya perubahan dalam Undang-Undang perpajakan juga mengharuskan dilakukan sosialisasi perpajakan terhadap masyarakat agar kesadaran pajak dan kepatuhan wajib pajak juga dapat meningkat. Individu akan melaporkan pajaknya lebih rendah ketika kewajiban perpajakan mereka tidak pasti tetapi kemungkinan ini dapat dikurangi bila kantor atau instansi pajak dapat menyediakan informasi dengan biaya rendah kepada wajib pajak (Alabede, 2011).

Salah satu upaya pemberian informasi perpajakan ke masyarakat dan wajib pajak adalah melalui kegiatan sosialisasi pajak. dianggap diinginkan. (Saragih, 2013) menemukan Sosialisasi perpajakan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

Kondisi Keuangan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Seseorang yang mengalami kesulitan kondisi keuangan akan merasa tertekan ketika mereka diwajibkan untuk melakukan kewajibannya membayar pajak (Togler, 2003). Beban kondisi keuangan yang dimiliki wajib pajak merupakan salah satu hambatan bagi wajib pajak untuk membayar pajak dan juga wajib pajak orang pribadi yang mempunyai pendapatan yang cukup kemungkinan akan melakukan penghindaran pembayaran pajak jika kondisi kondisi keuangan wajib pajak tersebut buruk karena pengeluaran lebih besar dari penghasilannya (Bloomquist, 2015).

Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi Tax Compliance Wajib Pajak Badan pada perusahaan industri manufaktur di Semarang oleh (Miladia, 2014) menunjukkan kondisi keuangan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak badan secara signifikan. Pada penelitian Nadia (2013) dalam judul Pengaruh Kondisi Keuangan Wajib Pajak terhadap Hubungan antara Persepsi Wajib Tentang Kualitas Pelayanan dengan Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan hasil bahwa kondisi keuangan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak.

Sanksi Perpajakan dapat memoderasi pengaruh pelayanan pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hubungan antara kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan pajak dapat diperkuat melalui adanya sanksi perpajakan. Pelayanan yang baik ternyata bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Torgler, 2005). Jika aparat pajak mampu memberikan layanan yang baik dalam hal menyampaikan informasi pada wajib pajak, maka akan menambah pemahaman sehingga dapat menjalankan kewajiban perpajakan secara baik dan meminimalisir resiko untuk terhindar dari sanksi pajak dan akan taat dalam melakukan pembayaran dan melaporkan pajaknya.

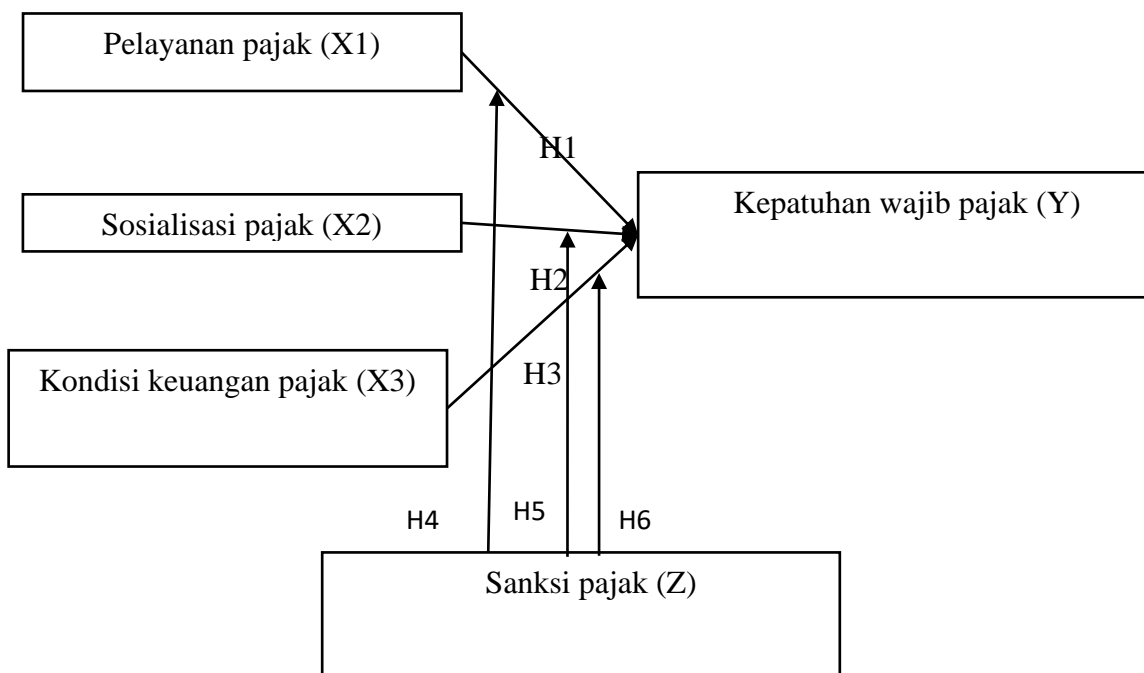
Sanksi Perpajakan dapat memoderasi pengaruh sosialisasi pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi tentang sanksi perpajakan sangat penting dilakukan agar wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan kewajiban pajak dengan baik. Kurangnya sosialisasi akan berdampak pada rendahnya pengetahuan masyarakat tentang sanksi perpajakan yang menyebabkan rendahnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan dan membayar pajak yang pada akhirnya mungkin menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Adanya sosialisasi perpajakan serta diberikannya sanksi perpajakan yang tegas, akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

Sanksi Perpajakan dapat memoderasi pengaruh kondisi keuangan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hubungan antara kondisi keuangan dan kepatuhan pajak dapat diperkuat melalui adanya sanksi perpajakan. Jika wajib pajak membayar pajak dengan kondisi keuangan yang baik dan membayarkan pajaknya tepat waktu maka akan meminimalisir risiko untuk terhindar dari sanksi pajak sehingga akan membayar serta melaporkan pajaknya tepat waktu.

Berdasarkan latar belakang dan landasan teoritis yang ada, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menjelaskan hubungan kuantitatif antar variabel-variabel penelitian, dilakukan untuk menentukan pola hubungan sebab akibat dari variabel-variabel independen terhadap variabel dependennya. Populasi dalam penelitian ini adalah KPP Pratama Bekasi Barat yang tidak diketahui. Sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus lemeshow menurut Ridwan dan Akdon (2010):

$$n = \frac{za2 \times p \times q}{L2}$$

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang akan digunakan adalah metode purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu. berikut kriteria sampel yang digunakan:

1. Wajib pajak hanya wilayah bekasih barat saja
2. Wajib pajak yang berusia 25 sampai dengan 30 tahun

Sehingga dengan kriteria sampel diatas diperoleh jumlah sampel sebanyak 60 wajib pajak di KPP Pratama Bekasi.

Pengolahan data menggunakan analisa regresi berganda dengan model sebagai berikut:

$$Y = \acute{a} + \beta1X1 + \beta2X2 + \beta3X3 + \beta4X2 + \beta5X3 + \beta6X1Z + \epsilon$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

- α = Konstanta
- β_1 = Koefisien regresi
- X1 = Pelayanan perpajakan
- X2 = Sosialisasi perpajakan
- X3 = Kondisi keuangan wajib pajak
- Z = Sanksi
- ε = Standard error

Dengan melakukan uji instrument terlebih dahulu melalui uji validitas dan uji reliabilitas, kemudian untuk uji hipotesis dilakukan setelah melakukan uji analisa regresi dimana syarat untuk melakukan analisa regresi adalah dengan terlebih dahulu melakukan uji asumsi klasik.

Tabel 2. Definisi Operasionalisasi Variabel

No	Variabel	Indikator	Pernyataan
1.	Pelayanan Perpajakan (X ₁)	1. Keandalan 2. Daya Tanggap 3. Perhatian 4. Bukti Langsung	Likert
2.	Sosialisasi Perpajakan (X ₂)	1. Kegiatan Penyuluhan 2. Cara dan Media Sosialisasi Manfaat Sosialisasi	Likert
3.	Kondisi Keuangan Wajib Pajak (X ₃)	1. Kemampuan wajib pajak melaporkan kewajiban pajaknya 2. Kemampuan wajib pajak membayarkan pajak karena jumlah tagihan yang kecil 3. Kemampuan wajib pajak membayar pajak secara teratur dan tepat waktu 4. Kemampuan wajib pajak membayar dan melaporkan pajaknya dengan kondisi keuangan yang sedang tidak stabil 5. Kemampuan wajib pajak mengalokasikan dana untuk membayar pajak	Likert
4.	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri 2. Kepatuhan untuk menyetor kembali Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) 3. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terhutang, 4. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran tunggakan 5. Kesesuaian jumlah kewajiban pajak yang harus dibayar dengan perhitungan 6. sebenarnya Kesesuaian jumlah tunggakan pajak yang dibayarkan sesuai dengan perhitungan sebenarnya	Likert
5.	Sanksi Perpajakan (M)	1. Sanksi pajak sebagai kedisiplinan wajib pajak 2. Sanksi diberikan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku 3. Sanksi yang tegas diberikan kepada pelanggaran pajak	Likert

HASIL DAN PEMBAHASAN

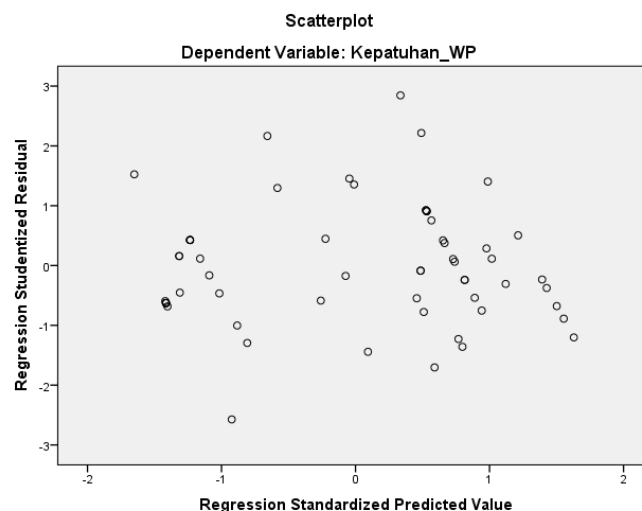
Hasil Analisis

Uji Instrumen Penelitian

Uji validitas variabel X_1 , X_2 , X_3 Y pada setiap pernyataan kuesioner menunjukkan data yang valid karena *Corrected Item Total Correlation* lebih besar dari 0.254. Pada uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel X_1 mengenai pelayanan pajak dengan *cronbach alpha* sebesar 0.919 lebih besar dari 0.6 maka dapat dinyatakan reliabel. Variabel X_2 mengenai sosialisasi pajak dengan *cronbach alpha* sebesar 0.822 lebih besar dari 0.6 maka dapat dinyatakan reliabel, Variabel X_3 mengenai kondisi keuangan wajib pajak dengan *cronbach alpha* sebesar 0.916 lebih besar dari 0.6 maka dapat dinyatakan reliabel, Variabel Z mengenai sanksipajak dengan *cronbach alpha* sebesar 0,919 lebih besar dari 0.6 maka dapat dinyatakan reliabel Variabel Y mengenai kepatuhan wajib pajak dengan *cronbach alpha* sebesar 0.844 lebih besar dari 0.6 maka dapat dinyatakan reliabel. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh instrument yang digunakan adalah reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa uji normalitas terpenuhi, dengan menggunakan uji statistik *non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S)* yang mana kriteria suatu data residual berdistribusi normal yaitu nilai *Asymp. Sig. (2-tailed) > 0,05* dan hasil menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal karena nilai nya *Kolmogorov-Smirnov > 0.05* yaitu 0,200. Kemudian untuk uji multikolinieritas hasilnya menunjukkan bahwa antara variable pelayanan pajak, sosialisasi pajak dan kondisi keuangan tidak berkorelasi atau multikolinieritas tidak terjadi dalam model penelitian karena diperoleh nilai VIF lebih kecil dari 10 yaitu 7,129, 4,744, 6,855 dan nilai tolerance sebesar 0,140, 0,211, 0,146 memiliki nilai di atas 0,10 . Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas karena terlihat pada titik-titik yang menyebar secara acak diatas dan dibawah angka nol (0) dan tidak membentuk suatu pola tertentu, maka dapat dikatakan bahwa regresi tidak mengalami gangguan heteroskedastisitas sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi komitmen ogranisasi berdasarkan masukan variabel bebas.



Gambar 2 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas
Sumber : Data diolah peneliti, 2023

Analisis Regresi

Hasil dari analisa regresi yang dilakukan menunjukkan model penelitian sebagai berikut:

$$Y = 7,651 + 0,552 X_1 + (-0,794) X_2 + 1,175 X_3 + e$$

Nilai konstanta α adalah sebesar 7,651 menunjukkan bahwa jika variabel independen (pelayanan pajak, sosialisasi perpajakan dan kondisi keuangan wajib pajak) diasumsikan sama dengan nol, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 7,651. variabel pelayanan pajak (X_1) sebesar 0,552. Pada penelitian ini dapat diartikan bahwa ketika variabel pelayanan pajak (X_1) mengalami peningkatan sebesar satu satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,552. variabel sosialisasi perpajakan (X_2) sebesar -0,794. Pada penelitian ini dapat diartikan bahwa ketika variabel sosialisasi perpajakan (X_2) mengalami peningkatan sebesar satu satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami penurunan sebesar -0,794. variabel kondisi keuangan wajib pajak (X_3) sebesar 1,175. Pada penelitian ini dapat diartikan bahwa ketika variabel kondisi keuangan wajib pajak (X_3) mengalami peningkatan sebesar satu satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 1,175.

Uji t

Tabel 3. Hasil Uji Signifikan Koefisien (Uji t)
Sumber : Data diolah SPSS, 2023

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,651	18,480		,414	,681
	X1	,552	,695	,439	,794	,431
	X2	-,794	,821	-,424	-,968	,338
	X3	1,175	,242	1,086	4,861	,000
	X1_Z	-,040	,033	-,938	-1,194	,238
	X2_Z	,003	,001	2,133	1,864	,068
	X3_Z	3,613E-5	,000	1,334	2,140	,037

a. Dependent Variable: Y

Dengan hasil uji signifikan koefisien (Uji t) menyatakan bahwa Nilai t hitung sebesar 20,794 < tabel t sebesar 2,002 (sig. $\alpha=0,05$ dan $df = nk$, yaitu $60-3=57$) dengan koefisien beta *unstandardized* sebesar 0,552 dan tingkat signifikansi 0,431 yang lebih besar dari 0,05, maka H_1 ditolak. variabel sosialisasi perpajakan memiliki t hitung sebesar -0,968 < tabel t sebesar 2,002 dengan koefisien beta *unstandardized* sebesar -0,794 dan tingkat signifikansi 0,338 yang lebih besar dari 0,05, maka H_2 ditolak. variabel kondisi keuangan wajib pajak memiliki t hitung sebesar 4,861 > tabel t sebesar 2,002 dengan koefisien beta *unstandardized* sebesar 1,175 dan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, maka H_3 diterima. variabel moderasi X1_Z mempunyai thitung sebesar -1,194 < ttabel 2,002 dengan koefisien beta *unstandardized* sebesar -0,040 dan tingkat signifikansi 0,238 yang lebih besar dari 0,05, maka H_4 ditolak. variabel moderating X2_Z mempunyai thitung sebesar 1,864 < ttabel 2,002 dengan koefisien beta *unstandardized* sebesar 0,003 dan tingkat signifikansi 0,068 yang lebih besar dari 0,05, maka H_5 ditolak. variabel moderating X3_Z mempunyai thitung sebesar 2,140 > ttabel 2,002 dengan koefisien beta *unstandardized* sebesar 3,613 dan tingkat signifikansi 0,037 yang lebih kecil dari 0,05, maka H_6 diterima.

Uji Simultan (Uji F)

Hasil uji F digunakan untuk menguji apakah secara bersama-sama variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Diketahui bahwa nilai F hitung 142,877 > 2,894 dengan nilai Sig. sebesar $0,000 < 0,05$. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara simultan mampu menjelaskan pelayanan perpajakan, sosialisasi pajak dan kondisi keuangan wajib pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tabel 4. Koefisien Determinasi
Sumber : Data diolah SPSS, 2023

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,975 ^a	,951	,944	1,68114

a. Predictors: (Constant), X3_Z, Z, X2, X1, X3, X1_Z, X2_Z

b. Dependent Variable: Y

Nilai korelasi secara simultan berdasarkan tabel 4 diperoleh nilai adjusted square sebesar 0,951. Hal ini menunjukkan bahwa 95% kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh variabel pelayanan, sosialisasi perpajakan dan kondisi keuangan wajib pajak. Sisanya sebesar 5% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Pelayanan pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak Hipotesis pertama (H1)

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa Pelayanan pajak menunjukkan nilai sebesar $0,794 < t_{tabel} 2,002$ serta signifikan $0,431 > 0,05$, maka pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada variabel pelayanan pajak. Sebagian besar wajib pajak KPP Bekasi Barat menganggap bahwa dengan adanya Pelayanan pajak ini tidak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, dengan demikian hipotesis pertama ditolak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, karena pelayanan wajib pajak terhadap perpajakan merupakan cara wajib pajak dalam memenuhi peraturan perpajakan yang telah ada. Sejalan dengan Teori Prospek yang dikemukakan oleh Daniel Kahneman dan Amos Tversky (2017) yang menjelaskan bahwa teori prospek menunjukkan bahwa seseorang yang memiliki kecenderungan irasional untuk lebih enggan mempertaruhkan keuntungan daripada kerugian. Dengan demikian, wajib pajak yang paham dan mengetahui tentang perpajakan akan cenderung patuh dalam membayarkan kewajibannya.

Hasil penelitian tidak sejalan dengan penelitian Alabede (2012), Suntono yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak dimana kualitas pelayanan pajak dan peraturan perpajakan ialah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak.

Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak Hipotesis kedua (H2)

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan menunjukkan nilai sebesar $-0,968 < t_{tabel} 2,002$ serta signifikan $0,338 > 0,005$, maka sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada variabel sosialisasi perpajakan. Sebagian besar wajib pajak KPP Bekasi Barat menganggap bahwa penerapan sosialisasi perpajakan tidak

dapt mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, hipotesis kedua ditolak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan adanya penerapan ini maka secara tidak langsung wajib pajak akan patuh jika mereka berfikir adanya sosialisasi memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk menambah pengetahuan dan wawasan, dengan demikian akan meningkatkan penerimaan pajak yang akan diterima oleh negara.

Secara teoritis, teori yang dikemukakan oleh H.C Kelman (2017) yakni teori kepatuhan yang dapat menjadi tolak ukur dalam bidang perpajakan. Dalam teori ini menjelaskan bahwa kepatuhan diartikan sebagai suatu yang didasarkan pada harapan akan suatu imbalan dan usaha untuk menghindari dari hukuman. Hukuman tersebut berupa sanksi karena tidak patuhan. Dengan diberlakukannya sosialisasi dapat membuat wajib pajak tidak melanggar lagi tentang peraturan perpajakan di KPP Bekasi Barat karena mereka menganggap bahwa dengan melanggar peraturan perpajakan maka hanya merugikan mereka, dengan demikian hipotesis diterima.

Hasil penelitian tidak sejalan dengan penelitian Fatma (2013) dalam penerapan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif karena ketika suatu peraturan tidak dilaksanakan dengan baik atau dilanggar maka haruslah ada sebuah sosialisasi yang dapat memberikan pengetahuan.

Pengaruh kondisi keuangan terhadap kepatuhan wajib pajak Hipotesis kedua (H3)

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa kondisi keuangan wajib pajak menunjukkan nilai sebesar $4,861 > t_{tabel} 2,002$ serta signifikan $0,000 < 0,005$, maka kondisi keuangan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada variabel kondisi keuangan wajib pajak. Sebagian besar wajib pajak KPP Bekasi Barat menganggap kondisi keuangan wajib pajak sangat berpengaruh, khususnya pada wajib pajak KPP Bekasi Barat. Pada saat kondisi keuangan wajib pajak tidak stabil, maka wajib pajak pun akan selalu sering menunda pembayaran pajak. Dengan demikian, hipotesis ketiga diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kondisi keuangan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan kondisi keuangan wajib pajak maka secara tidak langsung wajib pajak akan kurang patuh, jika mereka berfikir adanya sosialisasi memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk menambah pengetahuan dan jalan keluar, dengan demikian akan meningkatkan penerimaan pajak yang akan diterima.

Hasil penelitian ini memperkuat penelitian Lady (2022) dalam kondisi keuangan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak tidak berpengaruh positif karena ketika suatu peraturan tidak dilaksanakan dengan baik atau dilanggar maka haruslah ada sebuah sosialisasi yang dapat memberikan pengetahuan

Pengaruh Sanksi Pajak dalam Memoderasi Kualitas Pelayanan pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hipotesis ketiga (H4)

Dalam penelitian membuktikan bahwa sanksi pajak memoderasi sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil analisis menunjukkan bahwa koefisien beta unstandardized $X1_Z$ sebesar 0,040 dan tingkat signifikansi 0,238 yang lebih besar dari 0,05. Koefisien regresi yang bernilai positif ini berarti bahwa sanksi pajak tidak dapat memperkuat hubungan antara variabel kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa interaksi antara sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa sanksi pajak memoderasi kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak diterima. Kualitas pelayanan pajak merupakan suatu proses dari berjalannya kepuasan wajib pajak. Meskipun Direktorat Jenderal Pajak telah berusaha membuat Wajib Pajak dan masyarakat menjadi mudah dalam memahami dan melaksanakan kewajiban perpajakannya, namun pada kenyataannya ada beberapa wajib pajak tidak/belum melaksanakan

kewajiban perpajakannya dengan benar secara sukarela (voluntary) dikarenakan Wajib pajak kurang memahami ketentuan/kewajiban di bidang perpajakan. Pemahaman pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam membantu wajib pajak melaksanakan tingkat kepatuhan wajib pajak khususnya pemahaman dasar mengenai perpajakan. Selain itu hal yang harus diperhatikan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak adalah risiko. Sebagaimana dalam penelitian ini yang membahas mengenai teori prospek yang menjelaskan mengenai preferensi risiko dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, yang artinya apabila seorang wajib pajak memiliki risiko yang tinggi maka wajib pajak belum tentu akan tidak membayar kewajiban perpajakannya.

Pengaruh Sanksi Pajak dalam Memoderasi Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hipotesis kelima (H5)

Penelitian ini membuktikan bahwa sanksi pajak memoderasi sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil analisis menunjukkan bahwa koefisien beta unstandardized $X2_Z$ sebesar 0,003 dan tingkat signifikansi 0,068 yang lebih kecil dari 0,05. Koefisien regresi yang bernilai positif ini berarti bahwa sanksi pajak tidak dapat memoderasi hubungan antara variabel sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa hipotesis kelima yang menyatakan bahwa sanksi pajak risiko memoderasi sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak ditolak.

Dalam rangka untuk memajukan keadilan dan eektivitas sistem pajak, sanksi harus tegas untuk mencegah ketidakpatuhan, mendorong wajib pajak untuk patuh dan memenuhi kewajiban perpajakannya harus lebih obyektif proporsional dan digunakan untuk mendidik wajib pajak dan mendorong kepatuhan wajib pajak dimasa yang akan datang.

Pengaruh Sanksi Pajak dalam Memoderasi Kondisi Keuangan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hipotesis keenam (H6)

Penelitian ini membuktikan bahwa sanksi pajak memoderasi kondisi keuangan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil analisis menunjukkan bahwa koefisien beta unstandardized $X3_Z$ sebesar 3,613 dan tingkat signifikansi 0,037 yang lebih kecil dari 0,05. Koefisien regresi yang bernilai positif ini berarti bahwa sanksi pajak memperkuat hubungan antara variabel kondisi keuangan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa interaksi antara sanksi pajak dan kondisi keuangan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa hipotesis keenam yang menyatakan bahwa sanksi pajak risiko memoderasi kondisi keuangan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak diterima.

Dalam rangka untuk memajukan keadilan dan eektivitas sistem pajak, kondisi keuangan wajib pajak harus dapat di mengerti untuk mencegah sanksi pajak pada wajib pajak, mendorong wajib pajak untuk patuh dan memenuhi kewajiban perpajakannya harus lebih obyektif proporsional dan digunakan untuk mendidik wajib pajak dan mendorong kepatuhan wajib pajak dimasa yang akan datang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian secara parsial membuktikan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. kondisi keuangan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. sanksi pajak tidak dapat memoderasi hubungan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib. sanksi pajak tidak dapat memoderasi hubungan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. sanksi pajak memoderasi hubungan kondisi keuangan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Rekomendasi penelitian ini masih terdapat kekurangan indikator dan sampel penelitian sehingga hasil masih kurang menyesuaikan dan tidak konsisten responden dalam mengisi

kuisisioner sehingga mempengaruhi hasil .Berdasarkan hasil Peneliti selanjutnya disarankan memperluas lingkup Penelitian, dengan menambahkan penelitian penghindaran perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak melalui sanksi pajak. Dan juga adanya penambahan terhadap wilayah yang lebih maju.

REFERENSI

- Alabede, J. A. (2011). Tax service quality and compliance behaviour in Nigeria: Do taxpayer's financial condition and risk preference play any moderating role? *European Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 90–10.
- Bloomquist, K. (2003). Income Tax Evasion: A Theoretical Analysis. *OECD Papers*, 3, 1-27.
- Deinara, N. N. (2019). Pengaruh Kondisi Keuangan Perusahaan, Sosialisasi Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Hotel. *E-Jurnal Akuntansi*, 27(2), 1394-1418.
- Firmansyah, A. H. (2022). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Sistem Informasi Sebagai Variabel Intervening. *JURNAL PAJAK INDONESIA*.
- Hanindyari, P. W. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan E-Filing Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Tercatat di KPP Pratama Purworejo).
- Jatmiko, A. (2016). Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang. Tesis Program Pasca Sarjana Magister Sains Ilmu Akuntansi Universitas D.
- Juniarti, J. &. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jatinegara. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 14(01), 108-13.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Maxuel, A. &. (2021). Pengaruh sosialisasi perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM e-commerce. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 16(1), 21-29.
- Miladia, N. &. (2014). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi Tax Compliance Wajib Pajak Badan pada perusahaan industri manufaktur di Semarang. Skripsi.
- Muniroh, M. (2022). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Program Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Penelitian Teori dan Terapan Akuntansi (PETA)*, 7(1), 26-37.
- Nafiah, Z. &. (2018). Pengaruh sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan (Study Kasus Pada Kecamatan Candisari Kota Semarang Tahun 2016). *Jurnal Stie S*.
- Nugroho, V. Q. (2020). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 9(1).
- Pramukty, R. &. (2022). Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Masa Pandemi. In *Conference on Economic and Business Innovation (CEBI)* (pp. 1823-183).
- Saragih, S. F. (2013). Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitatif.
- Siwi, A. M. (2020). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Empiris di Kelurahan Giripurwo Kecamatan Wonogiri). Naskah Publikasi. Universitas .
- Supriatiningsih, S. &. (2021). Pengaruh Kebijakan E-Filing, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9(1), 199-208.
- Tasum Tasum, S. E. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis Krisnadwipayana*, 9(2), 783-793.
- Waldhania, W. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *RESTITUSI: Jurnal Riset Perpajakan*, 1(1).