

ANALISIS JALUR PENGARUH PELAYANAN FISKUS, SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN DENGAN KESADARAN WAJIB PAJAK SEBAGAI MEDIASI

Reynaldo¹, Ngadiman², Yustina Peniyanti Jap³

¹Program Studi Magister Akuntansi, Universitas Tarumanagara
Email: reynaldo.127202010@stu.untar.ac.id

²Program Studi Magister Akuntansi, Universitas Tarumanagara
Email: ngadiman@fe.untar.ac.id

³Program Studi Magister Akuntansi, Universitas Tarumanagara
Email: yustina@fe.untar.ac.id

Abstrak

Pajak adalah sumber APBN terbesar bagi negara Indonesia. Untuk itu, pemaksimalan penerimaan pajak harus ditingkatkan melalui kepatuhan wajib pajak. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh langsung antara pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kalideres. Kemudian, penelitian juga bertujuan untuk mengetahui pengaruh tidak langsung antara pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak. Teori utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori atribusi. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Populasi penelitian merupakan seluruh wajib pajak orang pribadi dengan pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Kalideres. Kemudian sampel penelitian dipilih melalui metode hair dan menghasilkan 170 sampel yang dipilih secara acak. Analisis data menggunakan SEM PLS. Hasil penelitian menyatakan bahwa pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya pelayanan fiskus dan sanksi pajak juga berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak.

Kata Kunci: Pelayanan fiskus, sanksi pajak, kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, wajib pajak pekerjaan bebas

Abstract

Taxes are the largest source of revenue for the Indonesian state. For this reason, maximizing tax revenue must be increased through taxpayer compliance. Some of the factors that affect taxpayer compliance are tax authorities, tax sanctions, and taxpayer awareness. The purposes of this study were to analyze the direct effect of tax authorities, tax sanctions, and taxpayer awareness on taxpayer compliance at KPP Pratama Kalideres. Then, the research also aims to determine the indirect effect between tax authorities and tax sanctions on taxpayer compliance through taxpayer awareness. The main theory used in this research is attribution theory. The research method used is quantitative. The research population is all individual taxpayers with independent work who are registered at KPP Pratama Kalideres. Then the research sample was selected using the hair method and resulted in 170 randomly selected samples. Data analysis using SEM PLS. The results of the study stated that tax authorities, tax sanctions, and taxpayer awareness partially had a positive and significant effect on taxpayer compliance. Furthermore, tax authorities and tax sanctions also have an indirect effect on taxpayer compliance through taxpayer awareness.

Keywords: Tax authorities, tax sanctions, taxpayer compliance, taxpayer awareness, freelance taxpayer

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar bagi negara. Penerimaan pajak yang besar akan turut membantu mensukseskan program pembangunan negara dan membiayai pengeluaran belanja negara. Untuk itu, negara selalu berusaha mengoptimalkan penerimaan pajak dan berusaha mencari cara untuk menambah penerimaan pajak. Berdasarkan, Peraturan

Presiden Nomor 72 Tahun 2020 tentang Direktorat Jenderal Pajak (DJP), ditetapkan bahwa target penerimaan pajak tahun 2020 sebesar Rp 1.198,82 triliun. Namun, realisasi penerimaan pajak yang diperoleh hanya sebesar Rp1.069,98 triliun (89,25%) (Prakoso, 2021).

Uraian (triliun rupiah)	2019			2020		
	Realisasi	APBN	Perpres 72/2020	Realisasi	% thd Perpres 72/2020	Growth (%)
A. Penerimaan Pajak	1.332,7	1.642,6	1.198,8	1.070,0	89,3	(19,7)
1. PPh Migas	59,2	57,4	31,9	33,2	104,1	(43,9)
2. Pajak Nonmigas	1.273,5	1.585,1	1.167,0	1.036,8	88,8	(18,6)
a. PPh Non Migas	713,1	872,5	638,5	560,7	87,8	(21,4)
b. Pajak Pertambahan Nilai	531,6	685,9	507,5	448,4	88,4	(15,6)
c. Pajak Bumi dan Bangunan	21,1	18,9	13,4	21,0	155,9	(0,9)
d. Pajak Lainnya	7,7	7,9	7,5	6,8	90,6	(11,7)
B. Kepabeanaan dan Cukai	213,5	223,1	205,7	212,8	103,5	(0,3)
1. Cukai	172,4	180,5	172,2	176,3	102,4	2,3
2. Pajak Perdagangan Internasional	41,1	42,6	33,5	36,5	108,9	(11,1)
a. Bea masuk	37,5	40,0	31,8	32,3	101,3	(14,0)
b. Bea keluar	3,5	2,6	1,7	4,2	255,0	19,5
TOTAL	1.546,1	1.865,7	1.404,5	1.282,8	91,3	(17,0)

Gambar 1 Perbandingan Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2019-2020
Sumber: (Kurniati, 2021)

Berdasarkan laporan pada gambar 1, penerimaan pajak sampai dengan triwulan IV/2020 ditopang oleh penerimaan pajak penghasilan (PPh) nonmigas yang berkontribusi sebesar Rp560,67 triliun atau 52,41 persen. Selanjutnya, pajak pertambahan nilai (PPN) dan pajak penjualan atas barang mewah (PPnBM) sebesar Rp448,39 triliun atau 41,91 dari total penerimaan Sementara itu, PPh Migas Rp33,18 triliun atau 3,10 persen. Sedangkan pajak bumi bangunan dan pajak lainnya berkontribusi sebesar Rp27,73 triliun atau 2,59 persen. Bila dibandingkan periode yang sama tahun lalu, penerimaan pajak mengalami kontraksi sebesar 19,71 persen (Prakoso, 2021).

Berdasarkan data yang disajikan dalam gambar 1 diketahui bahwa selisih antara target dan realisasi penerimaan pajak pada tahun 2020 mencapai 128,8 triliun. Selisih yang cukup besar ini menandakan bahwa meningkatkan penerimaan pajak dan merealisasikan sesuai target bukanlah pekerjaan yang mudah karena selain diperlukan adanya peran aktif dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) juga dituntut peran aktif dari kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini difokuskan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena kontribusi dari Wajib Pajak Orang Pribadi yang masih sangat minim dibanding Wajib Pajak Badan yang menjadi penyumbang penerimaan pajak terbesar saat ini. Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu perilaku di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai peraturan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak sangat penting untuk pendapatan pajak karena memiliki kemampuan untuk meningkatkan penerimaan pajak sementara juga meningkatkan rasio pajak. Upaya pemerintah menumbuhkan kepatuhan pajak salah satunya dengan diberikannya pelayanan yang terbaik pada wajib pajak melalui kualitas juga kuantitas pelayanan dari petugas pajak (Mahardika, 2015).

Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia masih perlu ditingkatkan. Pada tahun 2020, peningkatan kepatuhan formal wajib pajak dalam menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) tahunan pajak penghasilan hanya terjadi pada wajib pajak (WP) orang pribadi karyawan. Sedangkan, kepatuhan wajib pajak non karyawan dalam melaporkan SPT Tahunan mengalami penurunan yang signifikan. Pada tahun 2020, wajib pajak orang pribadi karyawan yang telah menyampaikan SPT

mencapai 12,1 juta atau 85,42% dari total wajib pajak orang pribadi karyawan yang wajib menyampaikan SPT sebanyak 14,17 juta. Persentase tersebut lebih tinggi jika dibandingkan dengan tahun 2019 sebesar 73,2%. Namun, rasio kepatuhan formal pada tahun 2020 untuk wajib pajak pribadi non karyawan hanya mencapai 52,45% atau lebih rendah dari rasio kepatuhan formal tahun 2019 sebesar 75,31% (Wildan, 2021). Sehingga, dalam penelitian ini akan memfokuskan pada kepatuhan wajib pajak pribadi non karyawan atau pekerjaan bebas.

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tidak selalu mudah dicapai. Dibutuhkan berbagai macam cara dan strategi untuk mampu meningkatkan kepatuhan pajak. Hal ini karena mayoritas masyarakat memiliki kecenderungan yang memungkinkan untuk menghindari dari kewajiban menyetorkan pajak serta melakukan perbuatan untuk melawan pajak (Merliyana & Saefurahman, 2017). Kecenderungan ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak.

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, ataupun menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Arum, 2012). Saat ini banyak instansi atau perusahaan yang berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, karena pelayanan secara tidak langsung memberikan kontribusi terhadap penjualan suatu produk, sehingga dapat meningkatkan pendapatan suatu instansi atau perusahaan tersebut. Hal yang sama juga berlaku untuk kualitas pelayanan yang akan diberikan oleh aparat pajak kepada wajib pajak. Apabila aparat pajak memberikan pelayanan terbaik kepada wajib pajak, secara otomatis wajib pajak akan merasa puas dengan pelayanan fiskus dan akan terus melakukan pembayaran pajak, sehingga secara otomatis dapat meningkatkan penerimaan pajak.

Kemudian, sanksi pajak juga turut mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti/ditaati/dipatuhi atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Wijaya, 2019). Sanksi perpajakan ini terdiri atas sanksi administrasi maupun sanksi pidana. Sanksi pidana maupun sanksi administrasi dalam hukum pajak secara luas dapat diartikan sebagai tujuan untuk kelangsungan hidup bersama dalam masyarakat dan sebagai salah satu kewajiban asasi manusia terhadap masyarakat tempat di mana wajib pajak berada yaitu dengan membayar pajak (Wilda, 2015). Apabila pelanggaran yang dilakukan sifatnya ringan, maka dapat diselesaikan dengan sanksi administratif, tetapi apabila pelanggarannya berat maka sanksi pidana yang akan diterapkan. Sebagaimana telah diatur berdasarkan Pasal 29 ayat 1 UU No 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, menyatakan bahwa “Direktur Jenderal Pajak berwenang melakukan pemeriksaan atau menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

Banyak kasus di Indonesia wajib pajak pribadi pekerjaan bebas ingin membayar pajak dengan mengecilkkan besaran pajak terutang, maka dari itu wajib pajak tersebut melakukan kecurangan dengan dibantu oleh oknum pegawai pajak (Brata et al., 2017). Sanksi pajak harus lebih diperketat peraturannya, supaya wajib pajak akan merasa takut jika tidak membayar pajak dan akan melakukan perhitungan pajak sesuai dengan penghasilan yang diperoleh. Sanksi perpajakan dapat menjadi motivasi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Otoritas pajak harus konsisten dalam menerapkan sanksi bagi yang melanggar ketentuan membayar pajak. Dengan demikian, diharapkan penerimaan pajak akan terus meningkat setiap tahunnya.

Pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak juga dapat dimediasi oleh kesadaran wajib pajak. Dalam sistem pemungutan pajak *self assessment system* tentu kesadaran wajib pajak menjadi hal yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Kesadaran merupakan keadaan di mana wajib pajak memahami dan mengerti perihal pajak, serta berkenan melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak (Puri, 2014). Meningkatkan kesadaran akan pentingnya membayar pajak mendorong wajib pajak untuk aktif membayar pajak (Suryadi, 2016). Kesadaran wajib pajak dapat dikatakan sebagai sikap wajib pajak yang taat dan secara sukarela membayar pajaknya tepat waktu. Wajib pajak yang taat membayar pajak akan membuat roda pemerintahan berjalan lancar, hal ini tentu juga akan mempercepat pembangunan nasional.

Beberapa penelitian terdahulu tentang pengaruh pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kesadaran wajib pajak sebagai variabel mediasi telah beberapa kali dilakukan. Pertama terkait pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kesadaran wajib pajak, penelitian yang dilakukan oleh Palupi (2019) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kesadaran wajib pajak. Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Rizkina & Sumardi (2020) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak. Kedua, terkait pengaruh sanksi pajak terhadap kesadaran wajib pajak, penelitian yang dilakukan oleh Palupi (2019) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara sanksi pajak terhadap kesadaran wajib pajak. Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Asri (2018) juga menyatakan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak.

Ketiga, terkait pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak, penelitian yang dilakukan oleh Wicaksana & Supatmi (2019) menyatakan bahwa pelayanan fiskus dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Wilda (2015) menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan WPOP yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Brata et al., (2017) menyatakan bahwa pelayanan fiskus memberikan pengaruh tidak signifikan dan mempunyai hubungan yang negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Keempat, terkait dengan pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, penelitian yang dilakukan oleh Novandalina (2020) menyatakan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Wijaya (2019) menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Suprihati (2021) yang menyatakan bahwa sanksi pajak tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kelima, terkait dengan pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, penelitian yang dilakukan oleh Triandani & Apollo (2020) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini juga diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Wijaya (2019) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Merliyana & Saefurahman (2017) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Keenam terkait pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kesadaran wajib pajak sebagai variabel mediasi, penelitian yang dilakukan oleh Palupi (2019) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Utami (2018)

menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak memiliki peran mediasi dalam hubungan antara sosialisasi pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ketujuh terkait pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kesadaran wajib pajak sebagai variabel mediasi, penelitian yang dilakukan oleh Palupi (2019) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak mampu memediasi pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian, penelitian yang dilakukan Asri (2018) juga menyatakan bahwa kesadaran membayar pajak dapat memediasi pengaruh sanksi pajak, tingkat pendidikan dan pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan.

Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Jakarta Kalideres karena KPP Pratama Jakarta Kalideres memiliki tingkat kepatuhan wajib pajak pribadi non karyawan yang kurang baik. Rasio kepatuhan formal pada tahun 2021 untuk wajib pajak pribadi non karyawan di KPP Pratama Jakarta Kalideres hanya mencapai 42,30% atau lebih rendah dari rasio kepatuhan formal tahun 2020 sebesar 45,25% (KPP Pratama Jakarta Kalideres, 2022). Sehingga, dalam penelitian ini akan memfokuskan pada wajib pajak non karyawan yang terdaftar di KPP Pratama Kalideres pada tahun 2022. Pemilihan tahun ini dikarenakan tahun 2022 merupakan tahun pemulihan ekonomi setelah adanya pandemi covid-19, sehingga diharapkan kepatuhan wajib pajak juga meningkat seiring dengan pemulihan ekonomi tersebut.

Berdasarkan keseluruhan uraian di atas, merujuk pada urgensi meneliti sejauh mana pelayanan fiskus dan sanksi pajak turut mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi pekerjaan bebas dengan kesadaran wajib pajak sebagai variabel mediasi pada KPP Pratama Jakarta Kalideres. Selain itu, juga mengingat adanya inkonsistensi hasil penelitian terdahulu yang telah dipaparkan di atas, maka menimbulkan celah pengembangan penelitian dengan menggunakan objek, waktu penelitian, dan alat analisis yang berbeda. Untuk itu, dalam hal ini, peneliti melakukan penelitian dengan judul “Analisis Jalur Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pekerjaan Bebas dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Mediasi.”

KAJIAN PUSTAKA dan PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Teori Atribusi

Teori atribusi diterapkan secara luas pada penelitian motivasi (Utami, 2018). Teori atribusi menjelaskan bagaimana orang-orang memandang penyebab perilaku mereka dan orang lain (Palupi, 2019). Teori ini mengasumsikan bahwa orang-orang condong untuk mencari informasi untuk membentuk atribusi (Asri, 2018).

Asal teori atribusi secara umum dijelaskan oleh Heider (1985), yang mengatakan teorinya sebagai *native analysis of action* (analisis naif atas tindakan). Heider mendalilkan bahwa orang-orang memberikan penyebab pada faktor internal dan eksternal (Schunk, 2012). Ada dua penyebab perilaku individu, yaitu perilaku yang disebabkan secara internal dan eksternal. Secara internal maksudnya perilaku yang ditampilkan berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri. Sedangkan perilaku eksternal adalah perilaku yang disebabkan dari luar, jadi individu tersebut terpaksa berperilaku karena situasi. Penentuan internal atau eksternal menurut Palupi (2019) tergantung pada tiga faktor yaitu 1) kekhususan (kesendirian atau distinctiveness); 2) konsensus; 3) konsistensi.

1. Kekhususan (Distinctiveness)

Kekhususan ialah derajat reaksi seseorang terhadap berbagai stimulus atau peristiwa yang berbeda-beda. Teori ini menjelaskan apakah pelaku yang bersangkutan cenderung melakukan perilaku yang sama di masa lalu dalam situasi yang berbeda-beda.

2. Konsensus

Konsensus derajat kesamaan reaksi orang lain terhadap stimulus atau peristiwa tertentu dengan orang yang sedang kita observasi teori konsensus menjelaskan apakah suatu perilaku cenderung dilakukan oleh semua orang pada situasi yang sama.

3. Konsistensi

Konsistensi derajat kesamaan reaksi seseorang terhadap stimulus atau peristiwa yang sama pada waktu yang berbeda. Teori konsistensi menjelaskan apakah perilaku yang bersangkutan cenderung melakukan perilaku yang sama di masa lalu dan situasi yang sama.

Variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Wajib pajak yang bersikap patuh dalam membayar pajak dipengaruhi oleh banyak faktor. Faktor-faktor tersebut yaitu kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan kesadaran perpajakan. Kepatuhan wajib pajak mengandung faktor kekhususan. Wajib pajak dihadapkan pada berbagai stimulus. Stimulus-stimulus yang ada membuat wajib pajak tetap bersikap patuh namun ada juga yang bersikap tidak patuh. Semakin berubah-ubah sikap wajib pajak maka semakin tinggi faktor kekhususan yang artinya diberikan atribusi eksternal. Variabel kesadaran perpajakan adalah faktor internal yang mempengaruhi perilaku seseorang, sedangkan pelayanan fiskus dan sanksi pajak adalah faktor eksternal yang mempengaruhi perilaku seseorang, maka dalam penelitian ini digunakan teori atribusi.

Kaitan antara teori dengan variabel yang diteliti, maka dapat dijelaskan sebagai berikut. Kualitas merupakan salah satu faktor eksternal penyebab seseorang bersikap patuh. Cara mengetahui atribusi yang diberikan dapat diketahui dengan melihat faktor konsensus di dalam kualitas pelayanan fiskus. Pelayanan fiskus merupakan situasi yang terjadi di KPP Pratama Kalideres ketika wajib pajak membayar pajak. Situasi yang sama yaitu pelayanan perpajakan, seharusnya direspon oleh wajib pajak yang patuh membayar pajak. Semakin banyak wajib pajak yang membayar pajak artinya terdapat konsensus dan diberikan atribusi eksternal karena tingginya konsensus atau tingginya kesamaan perilaku.

Variabel selanjutnya yaitu sanksi pajak. Sanksi pajak merupakan salah satu faktor eksternal penyebab seseorang bersikap patuh. Cara mengetahui atribusi yang diberikan dapat diketahui dengan melihat konsensus di dalam sanksi pajak. Sanksi pajak merupakan kondisi yang terjadi di KPP Pratama Kalideres yang harus ditanggung oleh wajib pajak ketika wajib pajak telat membayar pajaknya. Kondisi yang sama yaitu membayar sejumlah denda berupa kenaikan bunga, seharusnya direspon oleh wajib pajak yang membayar denda tersebut dan tidak mengulangi kesalahannya kembali. Semakin banyak wajib pajak yang mau membayar denda dan tidak mengulangi pelanggaran maka terdapat konsensus dan diberikan atribusi eksternal karena tingginya konsensus atau tingginya kesamaan perilaku.

Variabel terakhir yaitu kesadaran perpajakan. Kesadaran perpajakan merupakan salah satu faktor internal penyebab seseorang menjadi patuh. Cara mengetahui atribusi yang diberikan dapat diketahui dengan melihat faktor konsistensi di dalam kesadaran perpajakan. Teori konsistensi menjelaskan seberapa stabil seseorang memberikan respon yang sama terhadap situasi dari waktu ke waktu. Seseorang yang tetap berperilaku sadar pajak dalam kondisi apapun maka menunjukkan adanya konsistensi. Seseorang yang memiliki kesadaran tinggi maka diberikan atribusi internal.

Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Utaminingsih, 2014). Sedangkan, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, 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 (Tiraada, 2013).

Menurut Siregar (2011), pelayanan fiskus adalah pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lain melayani wajib pajak dengan penampilan serasi, berpikiran positif dan dengan sikap menghargai para wajib pajak. Menurut Mangoting (2013), pelayanan fiskus yang baik akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, maka perlu dilakukan pelayanan secara baik dengan cara mendengar, mencari tahu dan berupaya untuk memenuhi apa yang diinginkan oleh wajib pajak terkait dengan hak dan kewajiban perpajakannya.

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah di mana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar (Waluyo, 2013). Pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan sangat penting karena dapat membantu wajib pajak dalam mematuhi aturan dalam memenuhi kewajiban dalam membayar pajak. Menurut Muliari & Setiawan (2010), kesadaran adalah perilaku seseorang terhadap suatu objek yang melibatkan perasaan dan anggapan untuk bertindak sesuai objek tersebut. Maka dari itu dapat dikatakan kesadaran dalam membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa perasaan yang melibatkan keyakinan dan pengetahuan mengenai pajak tersebut.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu perilaku atau tindakan wajib pajak untuk mempunyai rasa tanggung jawab dalam hal perpajakan (Susilawati & Budiarta, 2013). Kesadaran merupakan unsur yang ada di dalam manusia untuk memahami bagaimana cara bertindak atau menyikapi terhadap realitas. Menurut Mintje (2016), terdapat tiga bentuk kesadaran terkait pembayaran pajak. Pertama, yaitu kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi untuk menunjang pembangunan negara, pajak digunakan untuk pembangunan negara demi meningkatkan kesejahteraan warga negara. Kedua, yaitu kesadaran bahwa penundaan dalam membayar pajak dapat merugikan negara. Wajib pajak membayar pajak karena memahami jika penundaan dalam membayar pajak dapat menyebabkan terhambatnya pembangunan negara. Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak membayar pajak karena pembayaran pajak didasari landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban yang mutlak bagi setiap warga negara.

Sanksi Pajak

Menurut Yanah (2013) sanksi pajak merupakan suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan atau undang-undang tentang perpajakan yang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau undang-undang tidak dilanggar. Kemudian, Tene et al., (2017) menjelaskan bahwa sanksi perpajakan adalah sanksi berupa administrasi atau pidana yang dikenakan terhadap setiap orang yang melakukan pelanggaran perpajakan yang secara nyata telah diatur dalam undang-undang.

Sanksi pajak merupakan jaminan agar wajib pajak membayar pajak dan demi menumbuhkan kesadaran dan meningkatkan kesadaran Wajib Pajak (*tax compliance*) terhadap kewajiban perpajakannya, juga sebagai sarana apabila terjadi kelalaian, pelanggaran ataupun kejahatan terhadap kewajiban perpajakan (Susmita & Supadmi, 2016). Pemberian sanksi (*law enforcement*) tanpa pandang bulu dan dilaksanakan secara konsekuen merupakan cara yang paling efektif (Sasmita, 2015).

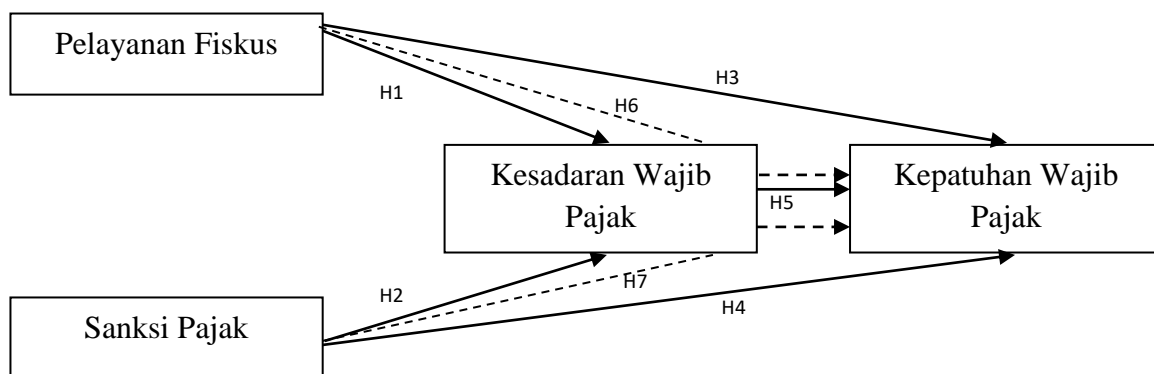
Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan hal mendasar yang sangat dibutuhkan dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakan. Purwono (2010) menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan

suatu tindakan patuh dan sadar terhadap ketertiban pembayaran dan pelaporan kewajiban perpajakan masa dan tahunan dari wajib pajak yang bersangkutan yang berbentuk sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan usaha sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Sedangkan, pengertian kepatuhan wajib pajak menurut Chaizi dalam Resmi, (2009) yaitu kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Menurut Putri (2016), kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak memiliki kesediaan untuk memenuhi kewajiban dalam membayar pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan Kemudian, Menurut Juniarti & Anggrahini (2020), kepatuhan wajib pajak yaitu kemauan wajib pajak untuk patuh terhadap peraturan perpajakan dan administrasi perpajakan yang berlaku tanpa perlu disertai dengan aktivitas tindakan dari otoritas pajak.

Kerangka Pemikiran dan Hipotesis



Keterangan

- > Pengaruh Langsung
- - - - -> Pengaruh Tidak Langsung

Gambar 2. Kerangka Berpikir Penelitian
Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2022

Hipotesis Penelitian

- H1 = Pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak.
- H2 = Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak.
- H3 = Pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- H4 = Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- H5 = Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- H6 = Pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak.
- H7 = Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen yang dimana terdapat variabel mediasi. Sampel yang digunakan sebanyak 170 responden dengan menggunakan metode *purposive sampling*.

Tabel 1. Operasional Variabel
Sumber: Olahan Penulis

Variable	Indikator	Metode
Pelayanan Fiskus (X1)	1. <i>Reliability</i> 2. <i>Responsiveness</i> 3. <i>Assurance</i> 4. <i>Emphaty</i> 5. <i>Tangibles</i>	<i>Likert</i>
Sanksi Pajak (X2)	1. Mendisiplinkan wajib pajak 2. Besifat Tegas 3. Terdapat sanksi administrasi dan sanksi pidana 4. Sanksi diberikan sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan 5. Penerapan sanksi harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku	<i>Likert</i>
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri 2. Kepatuhan untuk menyetor kembali SPT 3. Kepatuhan untuk menghitung, memperhitungkan dan membayar pajak terutang 4. Kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran tunggakan	<i>Likert</i>
Kesadaran Wajib Pajak (Z)	1. Kesadaran adanya hak dan kewajiban 2. Kepercayaan masyarakat 3. Dorongan diri sendiri	<i>Likert</i>

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berikut ringkasan hasil pengolahan data berupa uji validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Konvergen

Sumber: Olahan Penulis

Variabel	<i>Outer Loading</i>	Syarat	Keterangan
X1.1	0.771	>0.5	Valid
X1.2	0.628	>0.5	Valid
X1.3	0.590	>0.5	Valid
X1.4	0.505	>0.5	Valid
X1.5	0.638	>0.5	Valid
X1.6	0.802	>0.5	Valid
X1.7	0.754	>0.5	Valid
X1.8	0.539	>0.5	Valid
X1.9	0.753	>0.5	Valid
X1.10	0.777	>0.5	Valid
X2.1	0.553	>0.5	Valid
X2.2	0.776	>0.5	Valid
X2.3	0.787	>0.5	Valid
X2.4	0.855	>0.5	Valid
X2.5	0.698	>0.5	Valid
Y.1	0.707	>0.5	Valid
Y.2	0.763	>0.5	Valid
Y.3	0.750	>0.5	Valid
Y.4	0.841	>0.5	Valid
Y.5	0.838	>0.5	Valid
Z.1	0.656	>0.5	Valid
Z.2	0.756	>0.5	Valid
Z.3	0.661	>0.5	Valid

Berdasarkan Tabel 2, diketahui nilai *Outer* pada seluruh item >0.5 dengan berkisar dari 0.505 sampai 0.855 sehingga setiap item valid secara konvergen dan mampu menjelaskan lebih dari setengah varian dari indikator lainnya.

Kemudian untuk menguji reliabilitas, menggunakan *Cronbach's Alpha*.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Internal

Sumber: Olahan Penulis

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
Pelayanan Fiskus	0.862	0.891	Reliabel
Sanksi Pajak	0.767	0.844	Reliabel

Kepatuhan Pajak	Wajib	0.839	0.887	Reliabel
Kesadaran Pajak	Wajib	0.735	0.733	Reliabel

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai *composite reliability* untuk seluruh variabel penelitian $>0,6$ dengan nilai berkisar 0,733 sampai 0,891 dan nilai *cronbach's alpha* $>0,7$ dengan nilai berkisar 0,735 sampai 0,862. Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh variabel telah memenuhi kriteria sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel memiliki tingkat realibilitas yang baik dan memenuhi syarat untuk melakukan pengujian lebih lanjut. Evaluasi koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menunjukkan seberapa banyak efek atau pengaruh variabel independen kepada variabel dependen.

Tabel 4. Koefisien Determinasi(R^2)

Sumber: Olahan Penulis

Variabel	<i>R Square</i>
Kepatuhan Pajak	0.645
Kesadaran Pajak	0.535

Nilai *R Square* sebesar 0.645 menunjukkan bahwa variabel pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak dapat mempengaruhi variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 64,5%. Nilai *R Square* pada variabel kesadaran wajib pajak sebesar 0,535 yang menjelaskan bahwa variabel pelayanan fiskus dan sanksi pajak dapat mempengaruhi variabel kesadaran wajib pajak sebesar 53,5%.

Koefisien determinasi *f-square* adalah ukuran yang digunakan untuk menilai dampak *relative* dari suatu variabel yang mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen). Nilai *f-Square* model digunakan untuk mengetahui besarnya *effect size* variabel laten endogen terhadap variabel laten eksogen. Apabila nilai *f-Square* sama dengan 0,35 maka dapat diinterpretasikan bahwa predictor variabel laten memiliki pengaruh kuat, apabila bernilai sama dengan 0,15 maka memiliki pengaruh menengah dan apabila bernilai sama dengan 0,02 maka memiliki pengaruh lemah.

Tabel 5. Hasil Uji *f-Square*(f^2)

Sumber: Olahan Penulis

Hipotesis	Nilai <i>f-Square</i>	Keterangan
Pelayanan Fiskus → Kesadaran Wajib Pajak	0.244	Menengah
Sanksi Pajak → Kesadaran Wajib Pajak	0.056	Lemah
Pelayanan Fiskus → Kepatuhan Wajib Pajak	0.172	Menengah
Sanksi Pajak → Kepatuhan Wajib Pajak	0.2191	Menengah
Kesadaran Wajib Pajak → Kepatuhan	0.118	Menengah

Wajib Pajak

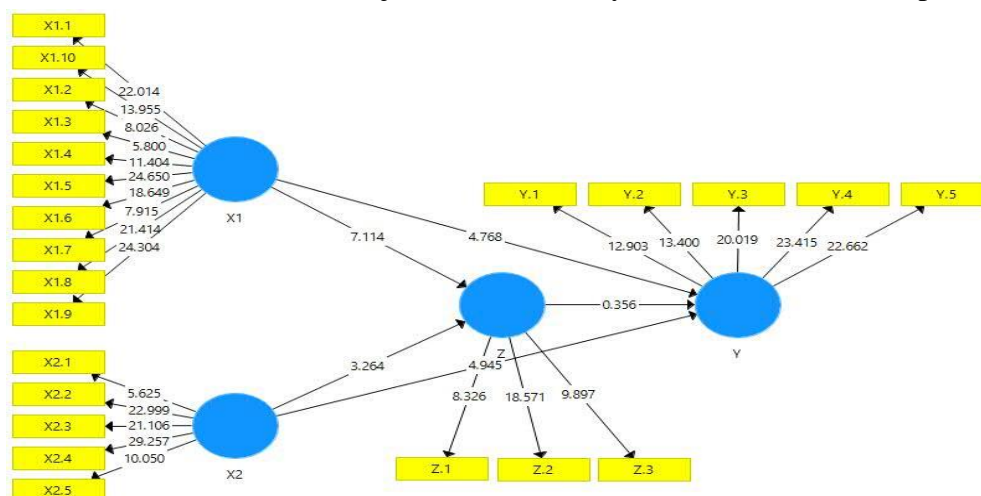
Pada hasil uji *f-square* diketahui bahwa nilai nilai menengah berada pada variabel: pelayanan fiskus terhadap kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus terhadap terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian nilai lemah berada pada variabel sanksi pajak terhadap kesadaran wajib pajak.

Pengujian kolinearitas adalah untuk membuktikan korelasi antar konstruk apakah kuat atau tidak. Jika terdapat korelasi yang kuat berarti model mengandung masalah. Masalah ini disebut dengan kolinearitas (*colinearity*). Nilai yang digunakan untuk menganalisisnya adalah dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Inner value untuk <10 atau <5 atau $<3,3$ (Hair et al, 2017).

Tabel 6. Hasil Uji Nilai VIF Inner Model
Sumber: Olahan Penulis

Hipotesis	Inner VIF Value	Keterangan
Pelayanan Fiskus → Kesadaran Wajib Pajak	2.409	Baik
Sanksi Pajak → Kesadaran Wajib Pajak	2.409	Baik
Pelayanan Fiskus → Kepatuhan Wajib Pajak	2.997	Baik
Sanksi Pajak → Kepatuhan Wajib Pajak	2.543	Baik
Kesadaran Wajib Pajak → Kepatuhan Wajib Pajak	2.512	Baik

Berdasarkan tabel 6 semua nilai menunjukkan tidak adanya masalah kolinearitas pada model



Gambar 3. Nilai VIF Inner Model
Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Uji pengaruh langsung dilakukan dengan melihat nilai *T-Statistics* dan nilai *P-Values*. Hipotesis penelitian untuk pengaruh langsung dapat dinyatakan berpengaruh apabila nilai *P-Values* < 0,05. Hipotesis untuk pengaruh langsung:

H1 = Pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak.

H2 = Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak.

H3 = Pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H4 = Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H5 = Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tabel 7. Hasil Uji Pengaruh Langsung
Sumber: Olahan Penulis

<i>Path</i>	<i>Original Sample</i>	<i>T-Statistics</i>	<i>P-Values</i>	Keterangan
Pelayanan Fiskus → Kesadaran Wajib Pajak	0.523	7.753	0.000	Signifikan
Sanksi Pajak → Kesadaran Wajib Pajak	0.249	3.403	0.000	Signifikan
Pelayanan Fiskus → Kepatuhan Wajib Pajak	0.428	4.630	0.000	Signifikan
Sanksi Pajak → Kepatuhan Wajib Pajak	0.444	5.034	0.001	Signifikan
Kesadaran wajib pajak → Kepatuhan wajib pajak	0.422	3.350	0.000	Signifikan

Berdasarkan tabel di atas, didapatkan bahwa:

a. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kesadaran Wajib Pajak

Didapatkan nilai original sample sebesar 0,523. Diketahui pula, nilai *P-Values* (0,000) < 0,05 dan nilai *T-Statistics* (7,753) > T tabel (1,654) maka terdapat pengaruh signifikan positif antara pelayanan fiskus terhadap kesadaran wajib pajak. Hal ini menjelaskan bahwa semakin tinggi nilai pelayanan fiskus, maka kesadaran wajib pajak pun akan semakin tinggi.

b. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak

Didapatkan nilai *original sample* sebesar 0,249. Diketahui pula, nilai *P-Values* (0,000) < 0,05 dan nilai *T-Statistics* (3,403) > T tabel (1,654) maka terdapat pengaruh signifikan positif antara sanksi pajak terhadap kesadaran wajib pajak. Hal ini menjelaskan bahwa semakin tinggi nilai sanksi pajak, maka kesadaran wajib pajak pun akan semakin tinggi.

c. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Didapatkan nilai original sample sebesar 0,428. Diketahui pula, nilai *P-Values* (0,000) < 0,05 dan nilai *T-Statistics* (4,630) > T tabel (1,654), maka terdapat pengaruh signifikan positif antara pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wjaib pajak. Hal ini menjelaskan bahwa semakin baik pelayanan fiskus maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak yang diperoleh.

d. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Didapatkan nilai original sample sebesar 0,444. Diketahui pula, nilai *P-Values* (0,001) < 0,05 dan nilai *T-Statistics* (5,034) > T tabel (1,654) maka terdapat pengaruh signifikan positif antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menjelaskan bahwa semakin tinggi nilai sanksi pajak maka kepatuhan wajib pajak pun akan semakin tinggi.

e. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Didapatkan nilai *original sample* sebesar 0,422. Diketahui pula, nilai *P-Values* (0,000) < 0,05 dan nilai *T-Statistics* (3,350) > T tabel (1,654) maka terdapat pengaruh signifikan positif antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menjelaskan bahwa semakin tinggi nilai kesadaran wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak pun akan semakin tinggi.

Uji pengaruh tidak langsung pada penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai *T-Statistics* dan nilai *P-Values*. Hipotesis penelitian untuk pengaruh tidak langsung dapat dinyatakan berpengaruh apabila nilai *P-Values* < 0,05.

Hipotesis untuk pengaruh tidak langsung:

H6 = Pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak.

H7 = Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak.

Tabel 8. Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung
Sumber: Olahan Penulis

<i>Path</i>	<i>Original Sample</i>	<i>T-Statistics</i>	<i>P-Values</i>	Keterangan
Pelayanan Fiskus → Kesadaran Wajib Pajak → Kepatuhan Wajib Pajak	0.262	3.342	0.004	Signifikan
Sanksi Pajak → Kesadaran Wajib Pajak → Kepatuhan Wajib Pajak	0.380	3.337	0.001	Signifikan

Berdasarkan tabel di atas, didapatkan bahwa:

1. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kesadaran Wajib Pajak

Didapatkan nilai *original sample* sebesar 0,262. Diketahui pula, nilai *P-Values* (0,004) < 0,05 dan nilai *T-Statistics* (3,342) > T tabel (1,654) maka terdapat pengaruh signifikan positif antara pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak.

2. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kesadaran Wajib Pajak

Didapatkan nilai *original sample* sebesar 0,380. Diketahui pula, nilai *P-Values* (0,001) < 0,05 dan nilai *T-Statistics* (3,337) > T tabel (1,654) maka terdapat pengaruh signifikan positif antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak.

Uji Model FIT akan diuji kecocokan pada model yaitu dengan melihat nilai SRMR dan nilai NFI. SRMR adalah ukuran perkiraan kecocokan model peneliti. Ini mengukur perbedaan antara matriks korelasi yang diamati dan matriks korelasi model-tersirat. Dengan kata lain, SRMR mencerminkan besarnya rata-rata perbedaan tersebut, dengan SRMR yang lebih rendah lebih cocok. Secara konvensional, sebuah model memiliki kecocokan yang baik ketika SRMR kurang dari 0,10 (Ghozali, 2018). Kemudian hasil NFI dalam nilai antara 0 dan 1. Semakin dekat NFI ke 1, semakin baik. Nilai NFI di atas 0,9 biasanya menunjukkan kecocokan yang dapat diterima. Lohmöller dalam Hidayat (2018) memberikan informasi rinci tentang perhitungan model jalur PLS NFI.

Tabel 9. Hasil Uji Model Fit
Sumber: Olahan Penulis

<i>Saturated Model</i>	Kriteria
------------------------	-----------------

SRMR	0.083	<0.10
NFI	0.664	0-1

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai SMRM <0,10 artinya kecocokan model bernilai baik dan dengan nilai NFI 0,664 mendekati 1 yang artinya kecocokan model dapat diterima.

PEMBAHASAN

Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kesadaran Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif antara pelayanan fiskus terhadap kesadaran wajib pajak.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Palupi (2019) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kesadaran wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif antara sanksi pajak terhadap kesadaran wajib pajak.

Hasil penelitian ini juga didukung beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Palupi (2019) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara sanksi pajak terhadap kesadaran wajib pajak. Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Asri (2018) juga menyatakan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak.

Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif antara pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Wicaksana & Supatmi (2019) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Wilda (2015) menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan WPOP yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas.

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini juga didukung beberapa penelitian yang dilakukan oleh Novandalina (2020) yang menyatakan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Wijaya (2019) menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini juga didukung beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wijaya (2019) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Merliyana & Saefurahman (2017) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dengan hasil penelitian terbaru ini, peneliti mengkonfirmasi dan menguatkan teori dan kajian empiris yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan diterimanya hipotesis tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak ditentukan oleh kesadaran wajib pajak.

Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kesadaran Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan positif antara pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Palupi (2019) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kesadaran Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan positif antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak.

Hasil penelitian ini juga didukung beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Palupi (2019) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak mampu memediasi pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini melibatkan total sampel 170 responden wajib pajak pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Kalideres. Penelitian ini menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki pengaruh yang positif dan signifikan baik secara langsung maupun secara tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dan literasi bagi manajemen KPP untuk terus meningkatkan layanan fiskus mereka dan mempertegas sanksi pajak karena berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP tersebut.

REFERENSI

- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arum, H. P. (2012). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Asri, R.B. (2018). *Pengaruh Sanksi Pajak, Tingkat Pendidikan dan Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam Membayar Pajak Penghasilan: Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Mediator*. Tesis Magister Akuntansi, STIE YKPN Yogyakarta.
- Brata, J. D., Isna Y., & Agus I. K. (2017). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda*. *Forum Ekonomi*, Volume 19, No. 1 2017.
- Ghozali, I. (2018). *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program Amos*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Second Edition. A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Second Edition (2 ed.)*. Los Angeles: Sage.
- Hapsari, A., & Kholis, N. (2020). Analisis Faktor-Faktor Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Karanganyar. *Review Akuntansi dan Bisnis Indonesia*, 4(1), 56-67.
- Heider, F. (1958). *The Psychology of Interpersonal Relations*. New York: Wiley.

- Iga, L. S. (2014). *Effects of Tax Examination, Awareness, Service Quality at the Compliance Level of Corporate Taxpayers*. *E-Journal of Udayana University Accounting*, 3(2).
- Juniarti, J., & Anggrahini, Y. (2020). Four Factors Based on Government Regulation Number 23 of 2018 Affecting the Compliance with Taxation Small and Medium Enterprises. *In Annual International Conference on Accounting Research (AICAR 2019)* (pp. 191-196). Atlantis Press.
- Kurniati, D. (2021). *Penerimaan Pajak 2020 Minus 19,7%, Ini Data Lengkapnya*. Retrieved at <https://news.ddtc.co.id/penerimaan-pajak-2020-minus-197-ini-data-lengkapnya-26766>. Diakses pada tanggal 15 September 2022.
- Mahardika, I. G. N. P. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Singaraja. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 2(1).
- Mangoting, C. J. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, Volume 1, Nomor 1.
- Merliyana., & Asep S. (2017). Pengetahuan dan Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan (Studi kasus: Wajib Pajak Orang Pribadi di Rawamangun Jakarta Timur). *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, Vol 13, No 01, Maret 2017.
- Mintje, M. S. (2016). Pengaruh Sikap, Kesadaran, dan Pengetahuan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pemilik (UMKM) dalam Memiliki (NPWP) (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pemilik UMKM yang Terdaftar di KPP Pratama Manado). *Jurnal EMBA*, Vol.4 No.1 Maret 2016, 1031-1043.
- Muliari, N. K & Setiawan, P. E. (2010). Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Denpasar Timur. Tesis: Fakultas Ekonomi, Universitas Udayana, Bali.
- Novandalina, A., Sarbullah., & Rokhmad B. (2020). The Effect of Tax Sanctions, Taxpayer Awareness, and Quality of Tax Services on Taxpayer Compliance with Personal Persons at KPP Pratama Pati. *Proceeding Call for Paper – 3rd International Seminar on Accounting Society “The Review and Outlook of the Economy after Covid 19 Pandemic”*.
- Palupi, N.A.S . (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di UPPD Kabupaten Purbalingga dengan Kesadaran Perpajakan Sebagai Variabel Intervening. Tesis Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang.
- Prakoso, J. P. (2021). Kinerja Penerimaan Pajak 2020 di Bawah 90 Persen, Enam Faktor Ini Penyebabnya. Retrieved at <https://ekonomi.bisnis.com/read/20210308/259/1365252/kinerja-penerimaan-pajak-2020-di-bawah-90-persen-enam-faktor-ini-penyebabnya>. Diakses pada tanggal 15 September 2022.
- Puri, K. A. (2014). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas. Naskah Publikasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univesitas Muhammadiyah Surakarta.
- Purwono, H. (2010). *Dasar-Dasar Perpajakan Dan Akuntansi Pajak*. Jakarta: Erlangga.
- Putri, A. D. E. (2016). Pengaruh Pemahaman, Tarif, Dan Tingkat Pendidikan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 Di Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 3(2).
- Resmi, S. (2009). *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.

- Rizkina, M., & Sumardi A. (2020). Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kesadaran Membayar Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Pada KPP Medan Petisah. *Jurnal Perpajakan*, Vol. 1 No. 2 Januari 2020.
- Sasmita, N. A. (2015). *The Influence of Understanding Taxpayers, Fiscus Services, Taxpayer Awareness, and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance of Small and Medium Enterprises Owners in the Tax Obligation Report in Semarang (Study of SMEs in Semarang)*. *Scientific Journal of Undergraduate Accounting in Pandanaran University*, 1 (1), 1-17
- Schunk, D.H. (2012). *Motivasi dalam Pendidikan Teori, Penelitian, dan Aplikasi*. Jakarta: Indeks.
- Selvia Utami. (2018). Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan dengan Kesadaran Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, Volume 7, Nomor 4, April 2018.
- Siregar, P. (2011). *The Effect of Fiscus Services and the Implementation of Sunset Policy on Taxpayer Compliance in Efforts to Increase Taxes*. *Journal of Business Economics (JEB)*, Volume 5, Number 2.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Suprihati. (2021). *Taxpayer Awareness, Tax Sanctions, Reporting in Taxpayer Compliance UMKM Karanganyar*. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, Vol-5, Issue-2, 2021, <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR>.
- Suryadi. 2016. Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak Suatu Survei di Wilayah Jawa Timur. *Jurnal Keuangan Publik*, 4 (1), pp. 105 – 121.
- Susilawati, K. E., & Ketut B. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 4.2 (2013): 345-357.
- Susmita, P. R., & Supadmi, N. L. (2016). *Effect of Service Quality, Tax Sanctions, Tax Compliance Costs, and Application of E-Filing on Taxpayer Compliance*. *E-Journal of Accounting, Udayana University*, 14 (2).
- Tene, J. H., Sondakh, J. J., & Warongan, J. D. L. (2017). *Effects of Taxpayer Understanding, Tax Awareness, Tax Sanctions, and Fiscus Services on Taxpayer Compliance*. *EMBA Journal*, 5 (2), 443-453.
- Tiraada, T. A. (2013). Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan. *EMBA*. Volume 1, Nomor 3.
- Triandani, M., & Apollo. (2020). *Effect The Understanding of Taxation, Tax Sanctions and Taxpayer Awareness of Taxpayer Compliance (Research on Taxpayers of Individual Entrepreneurs in Tangerang Region)*. *Dinasti International Journal of Digital Business Management*, Volume 2, Issue 1, December 2020, DOI: <https://doi.org/10.31933/dijdbm.v2i1>.
- Utaminingsih, A. A. (2014). *The Effect of Tax Sanctions and Service of Tax Apparatuses on Taxpayer Compliance with Risk Preference as Moderation Variables*. *Accounting Analysis Journal* 3 (2).
- Waluyo. (2013). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wicaksana, I. G. P. A. D., & Ni Luh S. (2019). Pengaruh Kesadaran WP, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty Pada Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol.27.3.Juni (2019): 2039-2065, DOI: <https://doi.org/10.24843/EJA.2019.v27.i03.p15>.

- Widayati., N. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus Pada KPP Pratama Gambir Tiga). *Jurnal Simposium Nasional XIII*, 3(2).
- Wijaya, Suparna. (2019). *Taxpayer Attitude on the Elimination of Tax Sanction and Taxation Awareness toward Taxpayer Compliance in Yogyakarta*. *Jurnal Manajemen Indonesia*, Vol. 19(1), pp. 71-79.
- Wilda, F. (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan WPOP yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Padang. Artikel Ilmiah Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang.
- Wildanm M. (2021). Kepatuhan Formal Wajib Pajak Badan dan OP Non Karyawan Menurun. Retrieved at <https://news.ddtc.co.id/kepatuhan-formal-wajib-pajak-badan-dan-op-nonkaryawan-menurun-28058>. Diakses pada tanggal 16 September 2022.
- Yanah. (2013). *The Impact of Administration Sanction and Understanding of Income Tax Law on Corporate Taxpayer's Compliance*. *The International Journal of Social Sciences*, 12 (1).