

Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi

Anik Yuesti¹, Nyoman Gede Wimana Prananta², Desak Ayu Sriary Bhegawati³

¹Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

²Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

³Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar
anikunmas@gmail.com, wimanapranata82@gmail.com, desak.bhegawati@gmail.com

Abstract

Tax is a mandatory contribution owed to the State by an individual or a coercive entity based on the law which does not receive direct compensation. Tax compliance is the most important thing for all countries, both developed and developing countries. This study aims to examine the effect of service quality, taxpayer awareness, tax socialization, and tax rates on taxpayer compliance at the West Denpasar Pratama Tax Office with tax sanctions as a moderating variable. The method of determining the sample in this study is the accidental sampling method and uses the Slovin formula to get the number of 100 people. The analytical tool used Moderated Regression Analysis. The results showed that service quality, taxpayer awareness, tax socialization, and tax rates had a positive effect on individual taxpayer compliance. Tax sanctions are able to moderate the effect of service quality, taxpayer awareness, tax socialization, and tax rates on individual taxpayer compliance.

Article Received:

May 3rd, 2022

Article Revised:

May 20th, 2022

Article Published:

June 30th, 2021

Keywords:

Service Quality, Taxpayer Awareness, Tax Socialization, Tax Rates, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance.

Correspondence:

Anik Yuesti

Abstrak

Pajak adalah iuran wajib yang terutang kepada Negara oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang yang tidak menerima imbalan secara langsung. Kepatuhan pajak merupakan hal terpenting bagi semua negara, baik negara maju maupun negara berkembang. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Denpasar Barat dengan sanksi perpajakan sebagai variabel moderasi. metode sampling dan menggunakan rumus Slovin sehingga didapatkan jumlah 100 orang. Alat analisis yang digunakan adalah Moderated Regression Analysis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, dan tarif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sanksi perpajakan mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Artikel Diterima:

3 Mei 2022

Artikel Revisi:

20 Mei 2022

Artikel Dipublikasi:

30 Juni 2022

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak.

Korespondensi:

Anik Yuesti

A. PENDAHULUAN

Kepatuhan pajak merupakan persoalan yang sejak dulu ada di perpajakan. Rasio kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dari tahun ke tahun masih menunjukkan persentase yang tidak mengalami peningkatan secara berarti. Hal ini didasarkan pada perbandingan jumlah wajib pajak yang memenuhi syarat patuh di Indonesia sedikit sekali jika dibandingkan dengan jumlah total wajib pajak terdaftar Winerungan (2013). Upaya untuk menaikkan angka kepatuhan perpajakan dapat dilakukan baik dengan ekstensifikasi dan intensifikasi pajak. Biasanya dengan menambah subjek dan objek pajak serta melakukan sosialisasi baik melalui media cetak ataupun elektronik. Meskipun cara tersebut sudah ditempuh namun kadangkala masih kurang efektif karena beragam faktornya. Adapun faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antaralain ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, pembangunan infrastruktur yang tidak merata, serta banyaknya kasus korupsi yang dilakukan pejabat tinggi, sehingga masyarakat pun kurang merasakan manfaat dari pajak yang telah dibayar, sebagai contohnya masih banyak jalanan yang rusak (Ernawati & Syamsiah, 2016). Maka dari itu, kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari kualitas pelayanan petugas pajak yang akan menghasilkan kepuasan wajib pajak. Hasil penelitian Putri & Setiawan (2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selain itu penelitian Romansyah & Fidiana (2020) menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan,

keyakinan dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut. Kesadaran masyarakat yang tinggi akan mendorong semakin banyak masyarakat memenuhikewajibannya untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, melaporkan dan membayar pajaknya dengan benar sebagai wujud tanggungjawab berbangsa dan bernegara (James dan C, 1997). Berdasarkan hasil penelitian (Muhamad *et al.*, 2019) menyatakan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh signifikan dan berhubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan SPT tahunan. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lestari, 2018) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Mengingat begitu pentingnya membayar pajak dan dengan adanya berbagai informasi terbaru mengenai perpajakan, diharapkan Sosialisasi Perpajakan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pentingnya sosialisasi memberikan pengertian kepada masyarakat dalam membayar pajak, dengan adanya sosialisasi perpajakan masyarakat menjadi mengerti dan paham mengenai manfaat membayar pajak (Winerungan, 2013). Penelitian (Mariani dkk., 2020) menyatakan bahwa Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lestari, 2018) menunjukkan bahwa sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan Wajib Pajak juga dipengaruhi oleh tarif pajak. Dari sistem perpajakan, aspek terendah yang dinilai kurang memotivasi Wajib Pajak dalam membayar pajak adalah berkenaan dengan masalah tarif. Terdapat 4 (empat) macam tarif pajak, yaitu: (1) tarif sebanding atau proporsional adalah tarif berupa presentase yang tetap terhadap berapa pun jumlah yang dikenakan pajak, sehingga besarnya pajak yang terutang proporsional terhadap besarnya nilai yang dikenakan pajak; (2) tarif tetap adalah tarif berupa jumlah yang tetap atau sama terhadap berapa pun jumlah yang dikenakan pajak, sehingga besarnya pajak yang terutang tetap; (3) tarif progresif adalah tarif yang digunakan semakin besar jika jumlah yang dikenakan pajak semakin besar. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Muhamad *et al.*, 2019) menyatakan bahwa tarif pajak berpengaruh signifikan dan berhubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan SPT tahunan. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Romansyah & Fidiana (2020) menunjukkan bahwa tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi selama ini dianggap umum dikenakan sanksi perpajakan hanya bila tidak membayar pajak. Padahal, dalam kenyataannya banyak hal yang membuat masyarakat atau wajib pajak terkena sanksi perpajakan, baik itu sanksi administrasi (bunga, denda, dan kenaikan) maupun sanksi pidana. Secara konvensional, terdapat dua macam sanksi yaitu sanksi positif dan sanksi negatif. Sanksi positif merupakan suatu imbalan, sedangkan sanksi negatif merupakan suatu hukuman Arum (2012). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Putri & Setiawan (2017) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Lestari (2018) menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada tahun 2016 hingga 2020 tingkat kepatuhan WPOP di wilayah Denpasar Barat senantiasa mengalami fluktuasi. Pada tahun 2016 hingga 2017 tingkat kepatuhan WPOP di KPP Pratama Denpasar Barat mengalami penurunan dimana tahun 2016 tingkat kepatuhannya sebesar 60.70 persen menjadi 54.85 persen pada tahun 2017. Namun, terjadi penurunan lagi dari tahun 2018 hingga 2019 dan kembali lagi meningkat di tahun 2020. Besarnya persentase kepatuhan WPOP di KPP Pratama Denpasar Barat pada tahun 2017 paling rendah, yaitu sebesar 54.85 persen. Hal ini menunjukkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya masih rendah. Selain itu WPOP yang diterbitkan Surat Ketetapan Pajak senantiasa mengalami fluktuasi juga dan dimana SKP tersebut berfungsi sebagai Sarana menagih pajak dan kekurangan pajak, Memberitahukan jumlah pajak terutang dan mengenakan sanksi administrasi perpajakan. Berdasarkan uraian diatas terdapat permasalahan dan ketidakkonsistenan penelitian sebelumnya, maka penulis tertarik untuk melakukan kajian lebih mendalam tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Dan Tarif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi.

B. LITERATUR REVIEW DAN HIPOTESIS

Teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, kemudian mencoba menentukan apakah perilaku tersebut ditimbulkan secara internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini dibawah kendali perilaku individu itu sendiri. Sedangkan perilaku eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu akan berperilaku karena terpaksa dari situasi atau lingkungan. Teori atribusi mengelompokkan dua hal yang dapat memutarbalikkan arti dari atribusi. Pertama, kekeliruan atribusi mendasar yaitu kecenderungan untuk meremehkan pengaruh faktor-faktor eksternal dari pada faktor-faktor internalnya. Kedua, prasangka layanan dari seseorang cenderung menghubungkan kesuksesan karena akibat faktor-faktor internal, sedangkan kegagalannya dihubungkan dengan faktor-faktor eksternal (Suryarini dkk., 2012).

Theory of Planned Behavior (TPB) dijelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Penelitian tentang kepatuhan pajak telah banyak dilakukan. Dikaitkan dengan penelitian ini, *Theory of Planned Behavior* relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Motivasi dari dalam diri wajib pajak dapat ditingkatkan dengan adanya sosialisasi perpajakan untuk menambah pengetahuan wajib pajak. Sanksi Pajak yang dikenakan juga dapat membuat wajib pajak enggan untuk melanggar peraturan perpajakan, sehingga dapat memaksimalkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhikewajibannya membayar pajak (Saptiani dkk., 2014).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan teori atribusi, kualitas pelayanan merupakan penyebab eksternal yang mempengaruhi persepsi wajib pajak untuk membuat penilaian mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak berhubungan erat dengan kualitas pelayanan terbaik yang diberikan aparat pajak kepada wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh petugas kantor pajak kepada wajib pajak maka akan semakin baik pula tingkat kepatuhan wajib (Lende *et al.*, 2021). Penelitian sejenis pernah dilakukan oleh Putri & Setiawan (2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selain itu penelitian Romansyah & Fidiana (2020) menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan di atas, maka ditetapkan H1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Muliari dan Setiawan, 2011). Oleh karena itu Kesadaran Wajib Pajak digunakan sebagai variabel independen dalam penelitian ini. Semakin baik tingkat kesadaran wajib pajak tinggi, maka tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya (Safitri & Tambun, 2017). Penelitian sejenis pernah dilakukan oleh Putri & Setiawan (2017), dan (Rohmawati & Rasmini, 2012) menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selain itu penelitian yang sama Anggraeni (2019) dan Tambun & Barokah (2020) menyatakan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan di atas, maka ditetapkan H2: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat.

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut teori yang dikemukakan oleh Ajzen (1991) menyatakan bahwa salah satu cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan adanya sosialisasi yang diberikan oleh petugas pajak terhadap kepatuhan masyarakat sekitar mengenai perpajakan. Sosialisasi yang dilakukan secara rutin dan tepat sasaran oleh Dirjen Pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Karena, wajib pajak telah mengetahui pentingnya pajak dalam pembangunan dan kebutuhan Negara. Semakin ditingkatkan sosialisasi perpajakan maka perpajakan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian sejenis pernah dilakukan oleh (Mariani dkk., 2020) menyatakan bahwa Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Selain itu penelitian yang sama dilakukan oleh Anggraeni (2019) menunjukkan bahwa variabel sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan di atas, maka ditetapkan H3: Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat.

Pengaruh Tarif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tarif merupakan suatu pedoman dasar dalam menetapkan berapa besarnya utang pajak orang pribadi maupun badan, selain sebagai sarana keadilan dalam penetapan utang pajak (Mardiasmo, 2018). Semakin adil tarif pajak yang ditetapkan maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Penelitian sejenis pernah dilakukan oleh (Hartiwi dkk., 2020) menyatakan bahwa Tarif Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Selain itu penelitian yang sama dilakukan oleh (Raharjo *et al.*, 2020) menunjukkan bahwa variabel tarif perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan di atas, maka ditetapkan H4: Tarif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat.

Sanksi Pajak Memoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan melalui kualitas pelayanan. Menurut (Simanjuntak dkk., 2012), dalam penelitiannya menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan dan dalam batas memenuhi standar pelayanan yang bisa dipertanggungjawabkan serta dilakukan secara terus-menerus. Maka jika Kualitas Pelayanan semakin tinggi dan Sanksi Pajak yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak semakin baik maka wajib pajak akan patuh dalam pembayaran pajaknya sehingga wajib pajak tidak melakukan keterlambatan dalam pembayaran pajak (Sy'adah & Lailatul, 2018). Berdasarkan uraian tersebut, diduga Sanksi Pajak mampu memperkuat Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan pembayaran pajak. Berdasarkan penjelasan di atas, maka ditetapkan H5: Sanksi Pajak Memoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi Pajak Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. Menurut (Savitri & Musfaldy, 2016) secara umum kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak akan menciptakan moralitas perpajakan. Maka jika Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak tinggi maka akan

kecil kemungkinan untuk terkena Sanksi Pajak sehingga wajib pajak tidak melakukan keterlambatan dalam pembayaran pajak. Berdasarkan uraian tersebut, diduga Sanksi Pajak mampu memperkuat Kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan pembayaran pajak. Berdasarkan penjelasan diatas, maka ditetapkan H6: Sanksi Pajak Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi Pajak Memoderasi Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Savitri & Musfiady (2016) sosialisasi perpajakan adalah upaya oleh Direktorat Pajak untuk memberikan informasi, pemahaman dan bimbingan kepada publik terutama wajib pajak tentang peraturan Undang-undang perpajakan. Apabila Sosialisasi Perpajakan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak semakin baik maka kemungkinan akan menurunnya tingkat wajib pajak terkena Sanksi pajak sehingga wajib pajak tidak melakukan keterlambatan dalam pembayaran pajak. Berdasarkan uraian tersebut, diduga Sanksi Pajak mampu memperkuat Sosialisasi Perpajakan terhadap kepatuhan pembayaran pajak. Berdasarkan penjelasan diatas, maka ditetapkan H7: Sanksi Pajak Memoderasi Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi Pajak Memoderasi Pengaruh Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tarif pajak juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Menurut (Suhendri, 2015) menjelaskan bahwa salah satu yang mempengaruhi rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan kewajibannya disebabkan oleh pengaruh tarif pajak. Apabila Tarif Pajak yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak semakin adil beserta sanksi pajak yang tegas maka kemungkinan rendah akan tingkat wajib pajak terkena Sanksi pajak sehingga kemungkinan besar wajib pajak banyak patuh dalam membayar pajaknya (Ayem *et al.*, 2021). Berdasarkan uraian tersebut, diduga Sanksi Pajak mampu memperkuat Tarif Perpajakan terhadap kepatuhan pembayaran pajak. Berdasarkan penjelasan diatas, maka ditetapkan H8: Sanksi Pajak Memoderasi Pengaruh Tarif Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

C. METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini yang dilakukan oleh peneliti adalah pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat, data diperoleh dengan menggunakan kuesioner. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Tarif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi. Pengambilan sampel dilakukan berdasarkan metode accidental sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dipandang cocok sebagai sumber data (Santoso, 2011). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak pribadi yang terdaftar sebagai wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat berjumlah 55,831 orang wajib pajak yang aktif pada tahun 2020 dan jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang wajib pajak orang pribadi.

Variabel bebas yang digunakan penelitian ini adalah kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, dan tarif perpajakan. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Variabel moderasi dalam penelitian ini adalah sanksi pajak. Penjelasan adalah sebagai berikut:

- 1) Kualitas Pelayanan adalah pelayanan yang memberikan tingkat kepuasan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan wajib pajak. Hal ini pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan undang-undang yang tidak bergantung pada laba.
- 2) Kesadaran wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak mengerti atau mengetahui hak dan kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak atas besarnya peranan yang diemban sektor perpajakan sebagai sumber pembiayaan negara sangat diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
- 3) Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat.
- 4) Tarif perpajakan merupakan dasar pengenaan pajak atas objek pajak yang menjadi tanggung jawab wajib pajak. Biasanya tarif pajak berupa persentase yang sudah ditentukan oleh pemerintah.
- 5) Kepatuhan Wajib Pajak adalah kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi dimana wajib pajak paham dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak tepat pada waktunya.
- 6) Sanksi pajak adalah jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan ditunuti, ditaati dan dipatuhi.

D. HASIL DAN DISKUSI

Wajib pajak orang pribadi yang bersedia untuk menerima dan mengisi kuesioner sebanyak 100 orang dari 55,831 orang wajib pajak pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Barat.

Uji Validitas

Nilai r-tabel untuk uji dua sisi pada taraf signifikansi 5% (0,05) dapat dicari berdasarkan jumlah responden atau. Karena $n = 100$ responden, maka derajat bebasnya (df) adalah $n - 2 = 100 - 2 = 98$. Nilai r-tabel pada $df = 98$ dan taraf signifikansi 0,05 adalah 0,165. Suatu data dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$. Table 5.3 menyajikan hasil uji validitas instrumen penelitian yaitu:

Tabel 1
Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Keterangan
1	Kepatuhan Wajib Pajak (KWP)	KWP1	0,809	0,165	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
		KWP2	0,864	0,165	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
		KWP3	0,752	0,165	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
		KWP4	0,763	0,165	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	Kualitas Pelayanan (KP)	KP1	0,733	0,165	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
		KP2	0,861	0,165	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
		KP3	0,764	0,165	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
		KP4	0,776	0,165	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
		KP5	0,343	0,165	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	Kesadaran Wajib Pajak (KW)	KW1	0,831	0,165	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
		KW2	0,735	0,165	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
		KW3	0,590	0,165	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	Sosialisasi Perpajakan (SSP)	SSP1	0,683	0,165	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
		SSP2	0,830	0,165	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
		SSP3	0,735	0,165	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
		SSP4	0,740	0,165	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
		SSP5	0,702	0,165	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	Tarif Perpajakan (TP)	TP1	0,756	0,165	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
		TP2	0,702	0,165	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
		TP3	0,201	0,165	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
		TP4	0,304	0,165	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6	Sanksi Pajak (SP)	SP1	0,522	0,165	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
		SP2	0,579	0,165	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
		SP3	0,816	0,165	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
		SP4	0,669	0,165	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber: Lampiran , data primer diolah (2021)

Tabel 1 menunjukkan bahwa seluruh koefisien korelasi dari indikator variabel yang diuji nilainya lebih besar dari 0, ($r > 0,165$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh indikator yang terdapat pada penelitian ini terbukti valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 2 menunjukkan masing-masing nilai Cronbach's Alpha pada tiap instrumen tersebut lebih besar dari 0,05 (Cronbach's Alpha) $> 0,70$. Hal tersebut menunjukkan bahwa semua instrumen reliabel sehingga dapat digunakan untuk

melakukan penelitian.

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak (KWP)	0,797	Reliabel
Kualitas Pelayanan (KP)	0,761	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak (KW)	0,822	Reliabel
Sosialisasi Perpajakan (SP)	0,778	Reliabel
Tarif Perpajakan (TP)	0,829	Reliabel
Sanksi Perpajakan (SP)	0,837	Reliabel

Sumber: Lampiran , data primer diolah (2021)

Berdasarkan table 2 dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian yaitu Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Tarif Perpajakan, dan Sanksi Pajak memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,7 sehingga semua pernyataan pada kuesioner ini dinyatakan reliabel.

Tabel 3
Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.16497617
Most Extreme Differences	Absolute	.106
	Positive	.071
	Negative	-.106
Kolmogorov-Smirnov Z		1.063
Asymp. Sig. (2-tailed)		.209

Sumber: Lampiran , data primer diolah (2021)

Berdasarkan hasil pengujian statistik pada Tabel 3 dapat dilihat bahwa nilai Test Statistic sebesar 0,071, dengan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,209 yang lebih besar dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut, model dalam penelitian ini dapat dikatakan berdistribusi normal dan model layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 4
Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
KP	0,486	2,058
KW	0,550	1,817
SSP	0,242	3,715
TP	0,756	1,323
SP	0,714	1,401
KP*SP	0,353	2,835
KW*SP	0,260	3,844
SSP*SP	0,352	2,840
TP*SP	0,373	2,684

Sumber: Lampiran , data primer diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat setiap variabel memiliki nilai tolerance lebih besar dari 10% dan nilai VIF lebih kecil dari 10, ini menunjukkan model persamaan regresi dalam penelitian ini bebas dari multikolinearitas.

Tabel 5
Hasil Uji Heteroskedastisitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-7.258	11.973		-.606	.546
KP	.854	.543	2.740	1.571	.120
KW	.280	.692	.642	.405	.687
SSP	-.741	.413	-2.441	-1.796	.176
TP	-.026	.520	-.060	-.050	.960
SP	.694	.642	1.318	1.080	.283
KP*SP	-.046	.029	-3.820	-1.580	.118
KW*SP	-.025	.037	-1.462	-.693	.490
SSP*SP	.035	.022	2.795	1.608	.111
TP*SP	-.001	.028	-.049	-.039	.969

Sumber: Lampiran, data primer diolah (2021)

Berdasarkan uraian di atas dan juga dapat dilihat pada Tabel 5 di atas. Hal tersebut menunjukkan bahwa model yang dibuat dalam penelitian ini tidak mengandung gejala heteroskedastisitas.

Uji Kelayakan Model

Uji kelayakan model adalah pengujian yang ditujukan untuk mengetahui apakah model regresi yang telah diperoleh dalam penelitian sudah layak untuk dilakukan pengujian hipotesis (Ghozali, 2018:97). Pada Tabel 7 disajikan ringkasan hasil sebagai berikut:

Tabel 6
Hasil Uji Kelayakan Model

Variabel	Beta	t-hitung	Sig.
Konstanta	11,722	9,418	0,000
KP	0,322	5,792	0,000
KW	0,491	6,498	0,031
SSP	0,290	5,218	0,000
TP	0,302	2,530	0,045
SP	0,358	3,483	0,001
KP*SP	0,013	6,132	0,000
KW*SP	0,019	6,352	0,000
SSP*SP	0,013	5,923	0,000
TP*SP	0,009	2,090	0,039
<i>Adjusted R²</i>	0,370		
F hitung	7,469		
Sig. F	0,000		

Sumber: Lampiran, data primer diolah (2021)

Uji statistik F bertujuan untuk mengetahui kelayakan model regresi linier sebagai alat analisis yang menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Uji F dilakukan untuk melihat nilai signifikansi pada tabel anova dengan bantuan program SPSS (Liana, 2009). Bila nilai signifikansi anova $< \alpha$ (0,05), maka model ini dikatakan fit dengan data observasi atau variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen (Ghozali, 2018:98). Berdasarkan Tabel 6 di atas, nilai F-hitung sebesar 7,469 dengan signifikansi sebesar 0,000 yang berada dibawah 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi fit dengan data observasi sehingga layak digunakan sebagai alat analisis untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dari variabel dependen. Pada penelitian ini, koefisien determinasi yang digunakan adalah nilai adjusted R^2 . Berdasarkan Tabel 5.6, nilai adjusted R^2 sebesar 0,370 atau 37,0 persen. Hal ini berarti sebesar 37,0 persen kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Tarif Perpajakan, dan Sanksi Pajak sebagai Variabel moderasi sedangkan sisanya 63,0 persen dipengaruhi faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2018:98). Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi t (sig. t) dengan α (0,05). Jika sig. dari $t \leq 0,05$ maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen dan begitu sebaliknya. Berdasarkan Tabel 5.6 dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Variabel Kualitas pelayanan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,322 dengan nilai t hitung sebesar 5,792 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan H1 diterima, artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Barat.

- 2) Variabel kesadaran wajib pajak memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,491 dengan nilai t hitung sebesar 6,498 dan tingkat signifikansi sebesar 0,031 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan H2 diterima, artinya kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Barat..
- 3) Variabel sosialisasi perpajakan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,290 dengan nilai t hitung sebesar 5,218 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan H3 diterima, artinya sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Barat.
- 4) Variabel tarif perpajakan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,302 dengan nilai t hitung sebesar 2,530 dan tingkat signifikansi sebesar 0,045 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan H4 diterima, artinya tarif perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Barat.
- 5) Variabel Kualitas Pelayanan dengan Sanksi Pajak sebagai variabel moderasi memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,013 dengan nilai t hitung sebesar 6,132 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan H5 diterima, artinya sanksi pajak mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Barat.
- 6) Variabel Kesadaran wajib pajak dengan Sanksi Pajak sebagai variabel moderasi memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,019 dengan nilai t hitung sebesar 6,352 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan H6 diterima, artinya sanksi pajak mampu memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Barat.
- 7) Variabel Sosialisasi perpajakan dengan Sanksi Pajak sebagai variabel moderasi memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,013 dengan nilai t hitung sebesar 5,923 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan H7 diterima, artinya sanksi pajak mampu memoderasi pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Barat.
- 8) Variabel Tarif perpajakan dengan Sanksi Pajak sebagai variabel moderasi memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,009 dengan nilai t hitung sebesar 2,090 dan tingkat signifikansi sebesar 0,039 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan H8 diterima, artinya sanksi pajak mampu memoderasi pengaruh tarif perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Barat.

Tabel 7
Uji Interaksi (MRA)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11,722	1,245		9,418	0,000
KP	0,322	0,056	0,505	5,792	0,000
KW	0,491	0,076	0,549	6,498	0,031
SSP	0,290	0,056	0,466	5,218	0,000
TP	0,302	0,091	0,502	2,530	0,045
SP	0,358	0,103	0,332	3,483	0,001
KP*SP	0,013	0,002	0,527	6,132	0,000
KW*SP	0,019	0,003	0,540	6,352	0,000
SSP*SP	0,013	0,002	0,513	5,923	0,000
TP*SP	0,009	0,004	0,207	2,090	0,039

Sumber: Lampiran, data primer diolah (2021)

Model persamaan regresi moderasi dapat dinyatakan dalam persamaan sebagai berikut:

$$KWP = \alpha + \beta_1 KP + \beta_2 KW + \beta_3 SSP + \beta_4 TP + \beta_5 KP.SP + \beta_6 KW.SP + \beta_7 SSP.SP + \beta_8 TP.SP + e \dots \dots \dots 1)$$

- 1) Nilai konstanta (α) sebesar 11,722 berarti bahwa apabila kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, dan tarif perpajakan sama dengan nol, maka kepatuhan wajib pajak menunjukkan nilai sebesar 11,722.
- 2) Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai koefisien sebesar 0,322 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 berarti bahwa apabila variabel kualitas pelayanan naik sebesar 1 satuan, dengan asumsi bahwa variabel lainnya konstan, maka kepatuhan wajib pajak akan naik sebesar 0,322 satuan.
- 3) Variabel kesadaran wajib pajak memiliki nilai koefisien sebesar 0,491 dengan tingkat signifikansi 0,031 lebih kecil dari 0,05 berarti bahwa apabila variabel kesadaran wajib pajak naik sebesar 1 satuan, dengan asumsi bahwa variabel lainnya konstan, maka kepatuhan wajib pajak akan naik sebesar 0,491 satuan.
- 4) Variabel sosialisasi perpajakan memiliki nilai koefisien sebesar 0,290 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 berarti bahwa apabila variabel sosialisasi perpajakan naik sebesar 1 satuan, dengan asumsi bahwa variabel lainnya konstan, maka kepatuhan wajib pajak akan naik sebesar 0,290 satuan.

- 5) Variabel tarif perpajakan memiliki nilai koefisien sebesar 0,302 dengan tingkat signifikansi 0,045 lebih kecil dari 0,05 berarti bahwa apabila variabel tarif perpajakan naik sebesar 1 satuan, dengan asumsi bahwa variabel lainnya konstan, maka kepatuhan wajib pajak akan naik sebesar 0,302 satuan.
- 6) Variabel kualitas pelayanan dengan sanksi pajak sebagai variabel moderasi memiliki nilai koefisien sebesar 0,013 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 berarti bahwa apabila variabel kualitas pelayanan dengan sanksi pajak naik sebesar 1 satuan, dengan asumsi bahwa variabel lainnya konstan, maka kepatuhan wajib pajak akan naik sebesar 0,013 satuan.
- 7) Variabel kesadaran wajib pajak dengan sanksi pajak sebagai variabel moderasi memiliki nilai koefisien sebesar 0,019 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 berarti bahwa apabila variabel kesadaran wajib pajak dengan sanksi pajak naik sebesar 1 satuan, dengan asumsi bahwa variabel lainnya konstan, maka kepatuhan wajib pajak akan naik sebesar 0,019 satuan.
- 8) Variabel sosialisasi perpajakan dengan sanksi pajak sebagai variabel moderasi memiliki nilai koefisien sebesar 0,013 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 berarti bahwa apabila variabel sosialisasi perpajakan dengan sanksi pajak naik sebesar 1 satuan, dengan asumsi bahwa variabel lainnya konstan, maka kepatuhan wajib pajak akan naik sebesar 0,013 satuan.
- 9) Variabel tarif perpajakan dengan sanksi pajak sebagai variabel moderasi memiliki nilai koefisien sebesar 0,009 dengan tingkat signifikansi 0,039 lebih kecil dari 0,05 berarti bahwa apabila variabel tarif perpajakan dengan sanksi pajak naik sebesar 1 satuan, dengan asumsi bahwa variabel lainnya konstan, maka kepatuhan wajib pajak akan naik sebesar 0,009 satuan.

Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kualitas Pelayanan adalah pelayanan yang memberikan tingkat kepuasan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan wajib pajak. Hasil pada penelitian ini mengindikasikan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak berhubungan erat dengan kualitas pelayanan terbaik yang diberikan aparat pajak kepada wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh petugas kantor pajak kepada wajib pajak maka akan semakin baik pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian (Romansyah & Fidiana, 2020), Putri & Setiawan (2017), (Adiputra & Wirama, 2017), dan (Andini *et al.*, 2021) yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kesadaran wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela (Jatmiko, 2006). Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Hal ini sejalan dengan penelitian Anggraeni (2019), Putri & Setiawan (2017), (Atarwaman, 2020) dan (Yanti *et al.*, 2021) yaitu kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sosialisasi perpajakan adalah upaya oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan informasi, pemahaman dan bimbingan kepada publik terutama wajib pajak tentang peraturan Undang-undang perpajakan. salah satu cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan adanya sosialisasi yang diberikan oleh petugas pajak terhadap kepatuhan masyarakat sekitar mengenai perpajakan. Hasil pada penelitian ini mengindikasikan bahwa sosialisasi yang dilakukan secara rutin dan tepat sasaran oleh Dirjen Pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Karena, wajib pajak telah mengetahui pentingnya pajak dalam pembangunan dan kebutuhan Negara. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Anggraeni (2019), (Mariani dkk., 2020) yaitu sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Tarif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tarif perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Tarif pajak merupakan dasar pengenaan pajak atas objek pajak yang menjadi tanggung jawab wajib pajak. Biasanya tarif pajak berupa persentase yang sudah ditentukan oleh pemerintah. Ada berbagai jenis tarif pajak dan setiap jenis pajak pun memiliki nilai tarif pajak yang berbeda-beda. Tarif pajak penting dalam perpajakan untuk terpenuhinya kewajiban, oleh sebab itu dalam pemungutan pajak harus terlebih dahulu ditetapkan jenis tarif yang digunakan sehingga dapat dipakai sebagai dasar dalam menghitung pajak terutang yang harus disetor oleh wajib pajak. Hasil pada penelitian ini mengindikasikan bahwa tarif perpajakan mampu membuat wajib pajak patuh untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian (Raharjo *et al.*, 2020), (Hartwi dkk., 2020) dan (Wati *et al.*, 2021) menyatakan bahwa Tarif Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

Sanksi Pajak memoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi pajak mampu memoderasi pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan yang diterapkan secara tegas kepada wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil pada penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan dapat diperkuat dengan adanya sanksi pajak. Dengan adanya sanksi pajak yang semakin tinggi dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak semakin baik maka wajib pajak akan patuh dalam pembayaran pajaknya sehingga wajib pajak tidak melakukan keterlambatan dalam pembayaran pajak (Artha & Setiawan, 2016).

Sanksi Pajak Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi pajak mampu memoderasi pengaruh antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak yang tegas cenderung membuat wajib pajak lebih taat membayar pajak. Hasil dari penelitian (Anggreni *et al.*, 2021) dan (Wijana *et al.*, 2021) mengindikasikan bahwa kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak semakin tinggi maka akan kecil kemungkinan untuk terkena sanksi pajak sehingga wajib pajak tidak melakukan keterlambatan dalam pembayaran pajak. Adanya kesadaran wajib pajak yang lebih baik dengan sanksi pajak yang berlaku dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya (Tahar & Sandy, 2011).

Sanksi Pajak Memoderasi Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi pajak mampu memoderasi pengaruh antara sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya sanksi pajak yang sesuai undang-undang pajak yang berlaku maka pentingnya bagi petugas pajak untuk melakukan sosialisasi perpajakan terhadap wajib pajak (Zain, 2010). Hasil dari penelitian (Sadhani *et al.*, 2021) ini mengindikasikan bahwa apabila sosialisasi perpajakan yang diberikan oleh kantor pelayanan pajak semakin baik maka kemungkinan akan menurunnya tingkat wajib pajak terkena sanksi pajak sehingga wajib pajak tidak melakukan keterlambatan dalam pembayaran pajak.

Sanksi Pajak memoderasi Pengaruh Tarif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi pajak mampu memoderasi pengaruh antara tarif perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak merupakan salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan wajib pajak akan tanggung jawabnya. Hasil dari penelitian ini mengindikasikan bahwa dengan adanya sanksi pajak yang tegas akan memperkuat wajib pajak dalam membayar tarif pajak yang ditetapkan dikarenakan tingginya sanksi pajak akan membuat wajib pajak selalu patuh dalam membayar pajak sehingga tarif pajak yang tinggi tidak menyebabkan kepatuhan wajib pajak menurun (Permatasari & Laksito, 2013).

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pelayanan yang berkualitas juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh petugas kantor pelayanan pajak kepada wajib pajak maka akan semakin baik pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka semakin baik pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sosialisasi yang dilakukan secara rutin dan tepat sasaran oleh Dirjen Pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Karena, wajib pajak telah mengetahui pentingnya pajak dalam pembangunan dan kebutuhan Negara. Tarif perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Wajib pajak menganggap bahwa tingginya tingkat tarif perpajakan yang diterapkan tidak mempengaruhi wajib pajak dalam membayar pajak dikarenakan semakin adil tarif pajak yang ditetapkan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Sanksi pajak mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan terciptanya kondisi pelayanan yang lebih baik, lebih cepat dan lebih menyenangkan bagi wajib pajak dapat diperkuat dengan dimoderasi oleh sanksi pajak yang tegas cenderung wajib pajak akan lebih memilih untuk patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sanksi pajak mampu memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan terciptanya kondisi kesadaran wajib pajak yang tinggi akan perpajakan dapat diperkuat dengan dimoderasi oleh sanksi pajak yang tegas cenderung wajib pajak akan lebih memilih untuk patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga kepatuhan wajib pajak meningkat. Sanksi pajak mampu memoderasi pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan terciptanya kondisi sosialisasi perpajakan yang baik dan rutin oleh dirjen pajak dapat diperkuat dengan dimoderasi oleh sanksi pajak yang tegas cenderung wajib pajak akan lebih memiliki pemahaman yang baik akan perpajakan sehingga kepatuhan wajib pajak terus meningkat. Sanksi pajak mampu memoderasi pengaruh tarif perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan terciptanya kondisi tarif perpajakan yang adil dan sesuai ketentuan undang-undang yang berlaku dapat diperkuat dengan dimoderasi oleh sanksi pajak yang tegas cenderung wajib pajak akan patuh dan taat dalam membayar pajak sehingga kepatuhan wajib pajak meningkat. Selanjutnya disarankan untuk mendefinisikan secara mendetail variabel tarif perpajakan terutama pada pengenalan jumlah masing-masing tarif yang berlaku di Indonesia beserta variabel sanksi pajak dengan mendefinisikan Undang-undang yang berlaku di Indonesia sehingga diharapkan bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan wajib pajak lebih paham dalam perpajakan.

REFERENCES

- Adiputra, I. P. E., & Wirama, D. G. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 18(1), 588–615.
- Ajzen, I. (1991). *The Theory of Planned Behavior*. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Andini, Y. I. A. A., Yuesti, A., & Bhegawati, S. A. D. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan E-Samsat Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kecamatan Bangli. *KARMA (Karya Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(2), 391–397.
- Anggraeni, P. Y. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Doctoral dissertation, STIE Perbanas Surabaya*.
- Anggreni, I. A. N. S., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (2021). (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Desa Abiansamal Pada Masa Covid'19. *KARMA (Karya Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(2), 499–505.
- Artha, K. G. W., & Setiawan, P. E. (2016). Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Badung Utara. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 17(2), 913–937.
- Arum, H. P. (2012). Pengaruh Kesadaran Wajb Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan WPOPyang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas. *Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro*.
- Atarwaman, R. J. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 6(1), 39–51.
- Ayem, S., Dwiartono, R., & Primastiwi, A. (2021). Pengaruh Jumlah Wajib Pajak Terdaftar Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Dengan Penerbitan Surat Tagihan Pajak Sebagai Variabel Moderasi. *Media Akuntansi Perpajakan*, 6(2), 17–29.
- Ernawati, S., & Syamsiah, E. N. (2016). Pengaruh Faktor TaxPayer Terhadap Keberhasilan Penerimaan Pajak Penghasilan (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama). *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 13(2).
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Edisi Sembilan. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartiwi, N. W. N., Mahaputra, I. N. K. A., & Sudiartana, I. M. (2020). Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan, Pengetahuan Dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 2(3), 286–303.
- James, S., & C, N. (1997). *The Economics of Taxation, Priciple, Policy and Practise*. Europe: Prentice Hall.
- Jatmiko, A. N. (2006). Pengaruh sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi empiris terhadap wajib pajak orang pribadi di kota semarang). *Doctoral dissertation, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro*.
- Lende, A., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (2021). Pengaruh Kemanfaatan Npwp, Kualitas Pelayanan, Pemahaman Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kecamatan Gianyar. *Jurnal Kharisma*, 3(1), 253–266.
- Lestari, I. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta. *Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Liana, L. (2009). Penggunaan MRA dengan SPSS untuk menguji pengaruh variabel moderating terhadap hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. *Dinamik*, 14(2).
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan*. Edisi Revisi. Andi. Yogyakarta.
- Mariani, N. L. P., Mahaputra, I. N. K. A., & Sudiartana, I. M. (2020). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Pajak Dan Implementasi PP Nomor 23 Tahun 2018 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 2(1), 89–100.
- Muhamad, M. S., Asnawi, M., & Pangayow, B. J. (2019). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Daerah*, 14(1), 69–86.
- Muliari, N. K., & Setiawan, P. E. (2011). Pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan dan Kesadaran wajib pajak pada kepatuhan Pelaporan wajib pajak orang pribadi di kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. , 6(1). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 6(1).
- Permatasari, I., & Laksito, H. (2013). Minimalisasi Tax Evasion Melalui Tarif Pajak, Teknologi dan Informasi Perpajakan, Keadilan Sistem Perpajakan, dan Ketepatan Pengalokasian Pengeluaran Pemerintah (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah KPP Pratama Pekanbaru Senapelan). *Diponegoro Journal of Accounting*, 455–464.
- Putri, K. J., & Setiawan, P. E. (2017). Pengaruh Kesadaran, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 18(2), 1112–1140.
- Raharjo, N. K., Majidah, M., & Kurnia, K. (2020). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak, Dan Kualitas

- Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Cibinong Periode 2020). *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 9(7), 671–685.
- Rohmawati, A. N., & Rasmini, N. K. (2012). Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 1(2), 1–17.
- Romansyah, D. P., & Fidiana, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 9(3).
- Sadhani, N. W. Y. S., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. A. (2021). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Tentang Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan terhadap Pelaksanaan Program Tax Amnesty Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Pemoderasi Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Desa Batubulan. *KARMA (Karya Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(3), 932–942.
- Safitri, D., & Tambun, S. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Persepsi Korupsi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kepercayaan Masyarakat Sebagai Variabel Moderating. *Media Akuntansi Perpajakan*, 2(2), 23-33.
- Santoso, S. (2011). *SPSS Versi 11,5 Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Saptiani, M., Sirajuddin, B., & Sugara, K. (2014). Pengaruh Administrasi, Sosialisasi dan Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak UMKM (Studi Kasus : KPP Pratama Ilir Barat I Palembang). 46, 1–10.
- Savitri, E., & Musfaldy. (2016). The effect of taxpayer awareness, tax socialization, tax penalties, compliance cost at taxpayer compliance with service quality as mediating variable. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 219, 682–687. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.051>
- Simanjuntak, Hamonangan, T., & Mukhlis, I. (2012). *Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi*. Edisi 1. Jakarta: Penerbit Raih Asa Sukses.
- Suhendri, D. (2015). Pengaruh pengetahuan, tarif pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Kota Padang (Studi empiris pada kantor pelayanan pajak pratama Kota Padang). *Jurnal Akuntansi*, 3(1).
- Suryarini, D. (2012). *Pajak di Indonesia*. Edisi Pertama, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sya'adah, N. L., & Lailatul, A. (2018). Pengaruh Motivasi, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 7(2).
- Tahar, A., & Sandy, W. (2011). Pengaruh persepsi wajib pajak atas pelayanan KPP, sanksi perpajakan dan pengetahuan atas penghasilan kena pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Journal of Accounting and Investment*, 12(2), 185–196.
- Tambun, S., & Barokah, S. (2020). Pengaruh Penurunan Tarif Pajak UMKM dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Yang Dimoderasi Oleh Efektifitas Pemungutan Pajak. *Media Akuntansi Perpajakan*, 5(1), 45-52.
- Wati, N. N. M. A., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. A. (2021). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Tarif Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kota Tabanan. *Jurnal Kharisma*, 3(3), 349–358.
- Wijana, I. M. D., Yuesti, A., Ayu, D., Bhegawati, S., & Mega, K. E. (2021). Tax Sanctions In Paying Land And Building Taxes. 27(1), 4360–4374.
- Winerungan, O. L. (2013). Sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3).
- Yanti, K. E. M., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (2021). Pengaruh NJOP, Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Dan SPPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi Di Kecamatan Denpasar Utara. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 3(1), 242-252.
- Zain, M. (2010). *Himpunan Undang – Undang Perpajakan*. PT. Indeks: Jakarta.