



---

**EFEK MODERASI KUALITAS PELAYANAN ATAS PENGARUH  
KESADARAN PERPAJAKAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

**Meilinda Stefani Harefa<sup>1</sup>, Rimbun C.D. Sidabutar<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> **Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas HKBP Nommensen, Medan**  
**[meilindastefani@uhn.ac.id](mailto:meilindastefani@uhn.ac.id)<sup>1</sup>, [rimbuncd.sidabutar@gmail.com](mailto:rimbuncd.sidabutar@gmail.com)<sup>2</sup>**

---

**ABSTRAK**

*Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efek moderasi kualitas pelayanan atas pengaruh kesadaran perpajakan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Data penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner dengan sampel penelitian sebanyak 87 orang wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota. Data penelitian diolah dengan menggunakan analisis regresi berganda dan uji MRA. Kesimpulan penelitian ini adalah setiap variabel bebas yakni kesadaran perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selain itu, semakin baik kualitas pelayanan oleh fiskus pajak, hal ini akan meningkatkan pengaruh baik kesadaran perpajakan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.*

**INFORMASI ARTIKEL**

Dikirim : 28 Mei 2021  
Revisi Pertama : 21 Juli 2021  
Diterima : 10 Agustus 2021  
Tersedia online : 15 Agustus 2021

**Kata Kunci : Kesadaran perpajakan, sanksi pajak, kualitas pelayanan, ketaatan wajib pajak orang pribadi**

## PENDAHULUAN

Laporan Kinerja Direktorat Jendral Pajak (LAKIN DJP) 2018, menunjukkan bahwa selama 3 (tiga) tahun terakhir (2016 – 2018) capaian penerimaan pajak negara masih berada di bawah target. Dalam Anggaran Penerimaan Belanja Negara (APBN) 2018, penerimaan pajak ditetapkan sebesar Rp.1.424, 00 Triliun ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Sumber pendapatan negara yang berasal dari pajak dibagi dalam 7 (tujuh) sektor yaitu Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, Pajak Ekspor, Pajak Perdagangan Internasional serta Bea Masuk dan Cukai. Besaran tarif pajak sudah ditentukan oleh undang–undang perpajakan yang berlaku. Umumnya pajak mulai dikenakan saat seseorang sudah memiliki penghasilan dengan besaran tertentu.

**Tabel 1.1. Realisasi Penerimaan Pajak**

Tahun	dalam miliar Rupiah		
	2016	2017	2018*
Target	1.355,20	1.283, 57	1.424,00
Realisasi	1.105,73	1.151,03	1.315,51
Capaian	81,59%	89,67%	92,24%

Sumber: [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)

Kepatuhan pajak merupakan elemen penting dalam rangka peningkatan penerimaan pajak. Sebagai salah satu fondasi dalam penguatan penerimaan pajak, kepatuhan pajak dapat berperan dalam meningkatkan animo dan respon masyarakat terhadap kewajiban perpajakannya. Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakannya (Nurmantu, 2003). Salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan WP (*tax compliance*). Kenyataan yang ada di Indonesia menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan masih rendah, hal ini bisa dilihat dari *tax gap* dan *tax ratio* (Harefa, 2019).

Target *tax ratio* di tahun 2019 yang mencapai 16%, sedangkan realisasi 2016 hanya 10,7%. Rendahnya pencapaian rasio pajak jelas memiliki implikasi terhadap perekonomian Indonesia. Implikasi tersebut diantaranya karena pajak belum mampu memainkan peran dalam mengefektifkan program defisit belanja ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Untuk mengejar *tax ratio*, harus dimulai dengan mengejar kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan. Aplikasi yang sudah disediakan oleh Ditjen Pajak belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh wajib pajak. Pelaporan melalui elektronik akan memudahkan Ditjen Pajak dalam pengadministrasian dokumen wajib pajak. Sampai saat ini masih banyak wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunannya secara manual. Wajib pajak yang ada pembayaran ataupun ada pelaporan di tahun sebelum menjadi target dalam kepatuhan pelaporan SPT Tahunan.

Penelitian ini merupakan perluasan dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya (Harefa, 2019). Penelitian Harefa menguji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT. Hasil penelitian Harefa menunjukkan kesadaran perpajakan dan sanksi pajak memberikan pengaruh yang mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan SPT.

Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara dan kesadaran membayar pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2006). 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 yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut.

Pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Itulah sebabnya, penting bagi wajib pajak

memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan. Untuk dapat memberikan gambaran mengenai hal-hal apa saja yang perlu dihindari agar tidak dikenai sanksi perpajakan, pada bab II akan diuraikan tentang jenis-jenis sanksi perpajakan dan perihal pengenaannya. Wajib pajak akan patuh karena mereka berpikir bahwa sanksi akibat tindakan tidak taat pajak akan terdeteksi hanya dengan administrasi yang baik dan terintegrasi serta melalui aktivitas pemeriksaan oleh aparat pajak yang berkompeten dan memiliki integritas tinggi.

Penelitian ini menempatkan kualitas pelayanan sebagai variabel interaksi. Pranata (2015) dan Maharani dan Suardana (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Mutu pelayanan terbaik yang diterima oleh wajib pajak dari petugas pajak akan membuat wajib pajak cenderung patuh untuk membayar kewajiban perpajakannya. Memberikan pelayanan yang berkualitas pada wajib pajak akan membuat wajib pajak nyaman dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak. Menurut Jatmiko (2006), fiskus yang bertanggung jawab dan mendayagunakan sumber daya manusia sangat dibutuhkan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian (skill), pengetahuan (knowledge), dan pengalaman (experience) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Selain itu fiskus harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik.

## **KAJIAN PUSTAKA**

Ketaatan wajib pajak sangat berhubungan dengan *Compliance Theory* (teori kepatuhan) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB). Teori kepatuhan (*compliance theory*) menjelaskan ketaatan seseorang dalam menjalankan aturan yang berlaku (Harefa, 2019). *Theory of Planned Behavior* (TPB) menjelaskan bahwa perilaku yang ditentukan oleh individu timbul karena ada minat untuk berperilaku. Ada 3 (tiga) faktor perilaku yang adanya niat untuk berperilaku, yaitu *behavioral beliefs*, merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut. *normative beliefs*, yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut dan *control beliefs* merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*) (Harefa, 2019).

Dalam penelitian Rahmanto (2015), kepatuhan wajib pajak adalah hasil pemikiran mengenai peraturan perpajakan, sehingga membuat wajib pajak yang awalnya tidak memahami atau kurang memahami peraturan perpajakan, menjadi memahami peraturan perpajakan yang telah ditetapkan. Ada 2 macam jenis kepatuhan yaitu: 1) Kepatuhan formal, yakni suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan, dan 2) Kepatuhan material, yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal. Dari kedua point ini maka dapat disimpulkan, kepatuhan wajib pajak adalah sikap wajib pajak dalam melaksanakan dan memenuhi tanggung jawab serta kewajiban perpajakan sesuai dengan dasar hukum dan peraturan perpajakan yang bersifat memaksa yang berlaku di suatu wilayah/ negara.

Kesadaran membayar pajak memiliki arti keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami, dan mengerti tentang cara membayar pajak. Kesadaran membayar pajak secara makro akan melahirkan moralita perpajakan (*tax morality*) masyarakat. Masyarakat yang memiliki moralitas yang tinggi akan merasa membayar pajak merupakan kewajiban kenegaraan yang harus dipenuhi sebagai anggota dari organisasi negara yang telah memberikan perlindungan dan fasilitas kepadanya. Menurut Suryadi (2006) terdapat 4 (empat)

indikator penting dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak: 1) menciptakan persepsi positif wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya, 2) mempelajari karakteristik wajib pajak, 3) meningkatkan pengetahuan perpajakan wajib pajak, dan 4) penyuluhan perpajakan kepada wajib pajak.

Sanksi perpajakan merupakan suatu alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2006). Menurut Jatmiko (2006), wajib pajak dikatakan akan memenuhi kewajiban perpajakannya apabila memandang sanksi perpajakan lebih banyak merugikan. Sanksi pajak merupakan hal yang sangat dihindari oleh wajib pajak, namun mengapa masih terdapat wajib pajak yang terkena sanksi pajak?. Secara umum wajib pajak terkena sanksi bisa karena lupa tanggal pembayaran dan pelaporan pajak, menunda pembayaran pajak, serta menyembunyikan data. Sanksi perpajakan menurut Undang-Undang Perpajakan ada dua macam, yaitu: sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi berkaitan dengan pembayaran kerugian negara khususnya berupa denda, bunga dan kenaikan. Sedangkan sanksi pidana berupa kurungan atau penjara (IAI, 2014).

Strategi Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka mewujudkan tingkat kepercayaan masyarakat dan upaya untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan pajak kepada wajib pajak. Hal ini diwujudkan melalui Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE84/PJ/2011 Tentang Pelayanan Prima yang menjadi pedoman bagi aparat pajak dalam melaksanakan pelayanan kepada wajib pajak. Pelayanan Prima yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak secara tidak langsung akan dapat menanamkan citra positif. Konsep pelayanan prima merupakan pelayanan ideal, yang mengadopsi pelayanan terbaik dan universal yang telah disesuaikan dengan situasi dan kondisi lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Disadari sepenuhnya bahwa proses tersebut tidak memberikan hasil dalam waktu singkat, namun demikian diharapkan kepatuhan sukarela akan terbentuk, dengan sinergi dalam pelayanan dan kehumasan dan ditambah komunikasi internal dan eksternal, diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Direktorat Jenderal Pajak.

### **Pengaruh Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.**

Kesadaran membayar pajak merupakan unsur dalam manusia dalam memahami realitas dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi terhadap realitas untuk patuh membayar pajak kepada kas negara untuk kepentingan bersama. Kesadaran yang dimiliki oleh manusia meliputi kesadaran dalam diri, akan diri sesama, masa silam, dan kemungkinan masa depannya. Rendahnya kesadaran perpajakan masyarakat seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Hal ini dapat dikarenakan ketidaktahuan mereka tentang wujud konkrit imbalan dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak.

Kesadaran wajib pajak atas perpajakan sangatlah diperlukan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajaknya. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Jatmiko (2006), Hardiningsih dan Yulianawati (2011), serta Tiraada (2013). Namun, dalam penelitian Widayati dan Nurlis (2010) menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Berdasarkan hal tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Ketentuan umum dan tata cara perpajakan telah diatur dalam Undang-Undang. Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan yang tegas bagi para pelanggarnya. Wajib pajak orang pribadi akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila

memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Semakin banyak sisa tunggakan pajak yang harus dibayar wajib pajak orang pribadi, maka akan semakin berat bagi wajib pajak orang pribadi untuk melunasinya. Oleh karena itu, pandangan wajib pajak orang pribadi mengenai sanksi perpajakan diduga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Dengan demikian, sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Hasil penelitian Jatmiko (2006), Rajif (2012), Santi (2012), Tiraada (2013), dan Harefa (2019) mengungkapkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Semakin tegas sanksi pajak, maka semakin tinggi pula kepatuhan perpajakan. Berdasarkan hal tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>2</sub>: Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana sikap petugas pajak (fiskus) memberikan suatu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak orang pribadi. Pelayanan yang diberikan oleh fiskus selama proses perpajakan berkaitan dengan sikap wajib pajak orang pribadi. Proses perpajakan melibatkan fiskus dan wajib pajak orang pribadi membuat pelayanan yang diberikan oleh fiskus turut membentuk sikap (*attitude*) wajib pajak orang pribadi dalam mengikuti proses perpajakan. Semakin baik pelayanan fiskus, maka wajib pajak orang pribadi akan memiliki sikap yang positif terhadap proses perpajakan. Oleh karena pelayanan fiskus sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajaknya, maka fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak orang pribadi serta dapat memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak.

Hasil penelitian Jatmiko (2006), Hardiningsih dan Yulianawati (2011), Rajif (2012), dan Tiraada (2013) mengungkapkan bahwa sikap fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP OP. Semakin baik sikap fiskus dalam memberikan pelayanan terhadap wajib pajak orang pribadi, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Dengan demikian kualitas pelayanan pajak diprediksi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

H<sub>3</sub>: Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **Efek Moderasi Kualitas Pelayanan Atas Pengaruh Kesadaran Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana sikap petugas pajak (fiskus) memberikan suatu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Pelayanan yang diberikan oleh fiskus selama proses perpajakan berkaitan dengan sikap wajib pajak. Proses perpajakan melibatkan fiskus dan wajib pajak membuat pelayanan yang diberikan oleh fiskus turut membentuk sikap (*attitude*) wajib pajak dalam mengikuti proses perpajakan. Semakin baik pelayanan fiskus, maka wajib pajak akan memiliki sikap yang positif terhadap proses perpajakan. Oleh karena pelayanan fiskus sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya, maka fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak.

Kualitas pelayanan ditempatkan sebagai variabel pemoderasi yakni variabel yang mampu memperkuat pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Jika pelayanan yang dilakukan aparat pajak baik dan memberikan kesan baik terhadap wajib pajak ada kemungkinan wajib pajak akan rajin dalam melaporkan SPT dan membayar

pajak, begitu pun sebaliknya jika pelayanan tidak baik akan ada kemungkinan hal tersebut yang dapat membuat wajib pajak malas untuk melaporkan atau membayar pajak. Dengan demikian kualitas pelayanan pajak diprediksi memiliki efek moderasi atas pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H<sub>4</sub>: Kualitas pelayanan memoderasi pengaruh kesadaran perpajakan atas kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H<sub>5</sub>: Kualitas pelayanan memoderasi pengaruh sanksi pajak atas kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang bekerja/melakukan kegiatan usaha di Kota Medan serta terdaftar di KPP Pratama Medan Kota untuk tahun pajak 2019. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *accidental sampling*. Teknik *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara *incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. Dalam penelitian ini responden yang menjadi sampel adalah wajib pajak orang pribadi yang termasuk populasi penelitian dan kebetulan dijumpai oleh peneliti di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota. Penelitian ini merupakan *explanatory research* yaitu jenis penelitian yang menjelaskan hubungan antara variabel penelitian dan menguji hipotesis yang ada. Pada penelitian ini variabel bebas adalah kesadaran perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Dalam mendapatkan responden penelitian, dilakukan penyebaran sebanyak 93 kuesioner kepada para Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) baik yang ditemui saat mereka sedang melakukan pelaporan pajak di KPP Pratama Medan Kota serta WP OP yang bertemu dengan peneliti secara *accidental* dan terdaftar sebagai WP OP KPP Medan Kota. Hasilnya 87 kuesioner telah diisi dengan lengkap dan dijadikan sebagai data penelitian, sedangkan 4 kuesioner tidak dikembalikan dan 2 kuesioner tidak diisi dengan lengkap oleh responden. Penelitian ini menggunakan skala pengukuran likert 5 poin. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu. Teknik analisis data dilakukan secara kuantitatif yaitu pengujian asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi, dan pengujian hipotesis melalui uji t dan uji F. Hipotesis penelitian ini dijawab dengan melakukan pengolahan data. Data diolah dengan menggunakan bantuan *software SPSS 19* (Ghozali, 2011).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Data kuesioner yang ditabulasi telah diuji validitas dan reliabilitasnya dan dari hasil pengujian data tersebut disimpulkan semua pernyataan pada masing-masing pernyataan dari setiap variabel dinyatakan valid dan reliabel. Hasil penelitian dimulai dari analisis deskriptif jawaban responden, penyajian hasil uji normalitas serta hasil uji simultan (Uji F), uji parsial (Uji t) dan koefisien determinasi.

**Tabel 3. Hasil Analisis Deskripsi Jawaban Responden**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kesadaran Perpajakan	87	14	30	22,44	4,660
Kualitas Pelayanan	87	12	30	21,51	2,595
Sanksi Pajak	87	16	30	23,57	2,936
Kepatuhan WP OP	87	15	30	22,59	3,804
Valid N (listwise)	87				

Sumber: Data Primer Diolah – Maret 2020

**Tabel 4. Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		87
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.66817658
Most Extreme Differences	Absolute	.080
	Positive	.051
	Negative	-.080
Test Statistic		.080
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance

Sumber: Data Primer Diolah – Maret 2020

Uji Normalitas yang digunakan pada penelitian ini adalah uji normalitas *Kolmogorov Smirnov*. Uji *Kolmogorov Smirnov* merupakan pengujian normalitas yang sering dipakai setelah adanya program 35statistic yang beredar. Konsep dasar dari uji normalitas *Kolmogorov Smirnov* adalah dengan membandingkan distribusi data dengan distribusi normal baku. Dapat dilihat pada tabel di atas bahwa nilai Asymp.Sig (2-tailed) bernilai 0,200 > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa residual telah memenuhi asumsi distribusi normal.

**Tabel 5. Rangkuman Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Kesadaran Perpajakan (X <sub>1</sub> )	0,407	2,457	Tidak
Kualitas Pelayanan (X <sub>3</sub> )	0,312	3,205	Terjadi
Sanksi Pajak (X <sub>4</sub> )	0,474	2,108	Multikolinearitas

Sumber: Data Primer Diolah – Maret 2020

Hasil uji multikolinearitas antar variabel bebas menunjukkan bahwa nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) masing-masing variabel bebas tidak lebih dari 10 yaitu pada variabel kesadaran perpajakan (X<sub>1</sub>) sebesar 1,457, sanksi pajak (X<sub>2</sub>) sebesar 1,022, dan kualitas pelayanan (X<sub>3</sub>) sebesar 1,205. Selain itu, nilai *Tolerance* tidak kurang dari 0,1 yaitu pada variabel kesadaran perpajakan (X<sub>1</sub>) sebesar 0,429, sanksi pajak (X<sub>2</sub>) sebesar 0,495, dan kualitas pelayanan (X<sub>3</sub>) sebesar 0,412. Dengan demikian dapat disimpulkan antara variabel kesadaran perpajakan (X<sub>1</sub>), sanksi pajak (X<sub>2</sub>), dan kualitas pelayanan (M) tidak terjadi multikolinearitas.

**Tabel 6. Rangkuman Hasil Uji Park – Heterokedastisitas**

Variabel	t <sub>hitung</sub>	Sig.	Kriteria
Kesadaran Perpajakan (X <sub>1</sub> )	0,022	0,983	Homokedastisitas
Sanksi Pajak (X <sub>2</sub> )	0,919	0,360	
Kualitas Pelayanan (X <sub>3</sub> )	0,042	0,967	

Sumber: Data Primer Diolah – Maret 2020

**Tabel 7. Rangkuman Hasil Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji Interaksi**

Variabel	Konstanta	Koefisien	Nilai t			Kesimpulan
			t <sub>hitung</sub>	t <sub>tabel</sub>	sig	
X <sub>1</sub> – Y		0,153	4,296	1,663	0,019	H <sub>1</sub> diterima
X <sub>2</sub> – Y		0,286	5,920	1,663	0,000	H <sub>2</sub> diterima
X <sub>3</sub> – Y	3,396	0,239	5,327	1,663	0,000	H <sub>3</sub> diterima
X <sub>1</sub> *X <sub>3</sub>		0,112	4,030	1,663	0,012	H <sub>4</sub> diterima
X <sub>2</sub> *X <sub>3</sub>		0,189	4,570	1,663	0,011	H <sub>5</sub> diterima
F <sub>hitung</sub>	22,576					
F <sub>tabel</sub>	2,711					
Sig.	0,000					
R <sup>2</sup>	0,557					

Sumber: Data Primer Diolah – Maret 2020

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda yang telah dirangkum, maka dapat disusun persamaan garis regresi berganda berikut ini:

$$Y = 3,396 + 0,153X_1 + 0,286X_2 + 0,239X_3 + 0,112X_1 * X_3 + 0,189X_2 * X_3 + e$$

Keterangan:

- Y : Kepatuhan WP OP  
X<sub>1</sub> : Kesadaran Perpajakan  
X<sub>2</sub> : Sanksi Pajak  
X<sub>3</sub> : Kualitas Pelayanan

Dari tabel 7 interaksi kualitas pelayanan dengan kesadaran perpajakan memiliki koefisien parameter 0,112 ternyata memberikan dampak signifikan karena nilai signifikansi 0,012 < 0,05; interaksi kualitas pelayanan dengan sanksi pajak memiliki koefisien parameter 0,189 juga memberikan dampak signifikan karena nilai signifikansi 0,011 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan merupakan variabel interaksi.

Nilai F<sub>hitung</sub> adalah sebesar 22,576 dengan tingkat signifikansi 0,000. Hal ini berarti secara simultan (bersama-sama) variabel kesadaran pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP. Hasil uji t juga menunjukkan bahwa setiap variabel bebas dan interaksi kualitas pelayanan secara parsial memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat kepatuhan WP OP. Nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) 0,557 yang artinya bahwa 55,7% variasi kepatuhan WP OP dijelaskan oleh variasi variabel bebas yaitu kesadaran pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan sedangkan 44,3% dijelaskan oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kesadaran perpajakan (X<sub>1</sub>) terhadap kepatuhan WP OP (Y). Dari hasil analisis regresi diperoleh nilai koefisien regresi X<sub>1</sub> sebesar 0,153 dengan nilai t<sub>hitung</sub> sebesar 4,296 dan signifikansi 0,019. Nilai ini mendukung hipotesis pertama (H<sub>1</sub>) yaitu kesadaran pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP OP. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Harefa (2019) dan Nugroho (2016), namun tidak sejalan dengan penelitian Widayati dan Nurlis (2010) yang menyatakan bahwa kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap ketaatan membayar pajak WP OP. Ada beberapa responden yang mengakui bahwa dalam membayarkan kewajiban pajaknya dipengrahi oleh teguran atau harus diingatkan oleh keluarga dan kerabat terlebih dahulu, namun banyak juga responden sudah memiliki kesadaran sendiri dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel sanksi pajak (X<sub>2</sub>) terhadap kepatuhan WP OP (Y). Dari hasil analisis regresi diperoleh nilai koefisien regresi X<sub>2</sub> sebesar 0,286 dengan nilai t<sub>hitung</sub> sebesar 5,920 dan signifikansi 0,000. Nilai ini mendukung hipotesis kedua (H<sub>2</sub>) yaitu sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketaatan WP OP dalam melaporkan SPT. Pembayaran pajak oleh wajib



pajak dilakukan apabila sanksi pajak dipandang sebagai kekuatan yang dapat memaksa wajib pajak untuk mematuhi undang-undang dan peraturan perpajakan. Masyarakat akan membayar pajak apabila sanksi pajak dipandang dapat dilaksanakan secara adil, logis, konsisten, dan dapat menjangkau para pelanggar (Bida, 2001). Penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Harefa (2019) dan Arum (2012) yang menyimpulkan bahwa sanksi pajak mempengaruhi kemauan membayar pajak oleh wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini akan memenuhi kewajiban pajaknya dikarenakan adanya sanksi pajak yang akan diberikan jika wajib pajak tidak memenuhi kewajiban pajaknya. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Muliari dan Setiawan (2011) dimana pada penelitian tersebut menyimpulkan bahwa persepsi tentang sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP OP dalam membayar pajak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) terhadap kepatuhan WP OP ( $Y$ ). Dari hasil analisis regresi diperoleh nilai koefisien regresi  $X_3$  sebesar 0,239 dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5,327 dan signifikansi 0,000. Nilai ini mendukung hipotesis ketiga ( $H_3$ ) yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP OP. Kualitas pelayanan pajak berhubungan erat dengan kepatuhan wajib pajak. Jika pelayanan yang dilakukan aparat pajak baik dan memberikan kesan baik terhadap wajib pajak ada kemungkinan wajib pajak akan rajin dalam melaporkan SPT dan membayar pajak, begitu pun sebaliknya jika pelayanan tidak baik akan ada kemungkinan hal tersebut yang dapat membuat wajib pajak malas untuk melaporkan atau membayar pajak. Dengan demikian kualitas pelayanan pajak diprediksi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang diperoleh oleh Jatmiko (2006), Utami dkk (2012), dan Harefa (2019). Ketiga penelitian ini menyimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan fiskus akan semakin meningkatkan ketaatan wajib pajak dalam membayar pajak. Secara nyata responden sangat antusias dengan pelayanan pajak di tahun 2019 khususnya di Kota Medan dengan hadirnya Tim Relawan Pajak yang anggotanya berasal dari mahasiswa-mahasiswa Perguruan Tinggi yang ada di Kota Medan. Relawan Pajak sangat membantu WP OP dalam mengisi, melaporkan, serta membayar pajak baik untuk pembetulan tahun sebelumnya maupun tahun berjalan.

Hasil uji moderasi kesadaran perpajakan dan kualitas pelayanan ( $X_1X_3$ ) diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,012 < 0,005$  yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) mampu memoderasi hubungan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan WP OP ( $Y$ ). Nilai koefisien regresi kesadaran perpajakan dan kualitas pelayanan ( $X_1X_3$ ) sebesar 0,112 menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memperkuat pengaruh kesadaran perpajakan pada kepatuhan WP OP di KPP Pratama Medan Kota.

Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mematuhi, dan melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar dan sukarela. Apabila pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik, maka tingkat kesadaran wajib pajak semakin tinggi sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan perpajakannya. Kualitas pelayanan sangat penting diberikan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak akan lebih efektif jika Direktorat Jenderal Pajak memberikan kualitas pelayanan yang baik. Dengan kualitas pelayanan, maka wajib pajak akan mendapatkan pengertian, informasi, dan pembinaan sehingga dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak.

Hasil uji moderasi sanksi pajak dan kualitas pelayanan ( $X_2X_3$ ) diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,011 < 0,005$  yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) mampu memoderasi hubungan sanksi pajak terhadap kepatuhan WP OP ( $Y$ ). Nilai koefisien regresi sanksi pajak dan kualitas pelayanan ( $X_2X_3$ ) sebesar 0,189 menjelaskan bahwa kualitas

pelayanan memperkuat pengaruh sanksi pajak pada kepatuhan WP OP di KPP Pratama Medan Kota.

Pada saat ini perkembangan pelayanan pajak sejalan dengan sanksi pajak yang tegas. Pemerintah semakin mempermudah wajib pajak untuk melaporkan SPT dengan adanya E-pajak, yakni mulai dari pembuatan faktur menggunakan e-faktur, pembayaran menggunakan e-billing dan pelaporan pajak menggunakan e-filing. Selain itu juga fakta di lapangan khususnya di Kota Medan selama 2 (tahun) terakhir dengan hadirnya tim relawan pajak sangat membantu wajib pajak dalam kegiatan perpajakannya. Sekalipun layanan secara elektronik terus dikembangkan, DJP juga tetap menerima kehadiran wajib pajak langsung di KPP untuk mengurus pajaknya. Sehingga kualitas pelayanan semakin memperkuat hubungan sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Semakin tegas sanksi yang diberikan, maka semakin patuh seorang wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Wajib pajak akan merasa memiliki beban bila ada penghasilan yang tidak dilaporkan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil pengolahan data dengan regresi linear berganda dan MRA maka dapat disimpulkan bahwa: 1) kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, 2) sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, 3) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, 4) kualitas pelayanan pajak memperkuat pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan 5) Kualitas pelayanan pajak memperkuat pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan diantaranya: 1) variabel bebas dalam penelitian ini adalah sebanyak 4 (empat) variabel yaitu kesadaran pajak, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak, 2) sampel ditentukan dengan *accidental sampling* karena keterbatasan waktu penelitian dan hanya WP OP secara umum sehingga hasil penelitian ini tidak dapat diterapkan kepada WP OP tertentu secara spesifik misalnya, WP OP Pekerjaan Bebas atau WP OP Usahawan, 3) objek penelitian adalah KPP Pratama Medan Kota sehingga kemungkinan penelitian ini menunjukkan hasil yang berbeda apabila respondennya tidak hanya berasal dari KPP Medan Kota atau penelitian ini dilakukan di KPP Pramata yang lain, 4) teknik pengambilan data dengan kuesioner atau angket, sehingga peneliti tidak dapat mengontrol jawaban responden yang kemungkinan tidak menunjukkan keadaan yang sesungguhnya, dan 5) pengolahan data dilakukan dengan bantuan SPSS dan menggunakan analisis regresi linear berganda.

Saran untuk peneliti selanjutnya adalah: 1) peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel bebas dalam penelitian ini misalnya kepemilikan NPWP, Penerapan *E-Filling*, Pengawasan *Account Representative*, Sosialisasi Perpajakan, 2) bagi peneliti selanjutnya bisa menggunakan teknik pengambilan sampel secara *Random sampling*. Pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Selain itu penentuan sampel dapat dilakukan dengan menggunakan *Convenience Sampling*, yang mana teknik ini terkhusus untuk pengambilan sampel berdasarkan kesesuaian dengan ketentuan atau persyaratan sampel dari populasi tertentu yang paling mudah dijangkau atau didapatkan, misalnya yang terdekat dengan tempat peneliti berdomisili, 3) objek penelitian dapat diperluas misalnya dilakukan di KPP Pratama Kota Medan atau di KPP Pratama Sumatera Utara, 4) jika peneliti selanjutnya tetap menggunakan metode survey dengan penyebaran kuesioner maka ada baiknya jika peneliti selanjutnya melakukan wawancara kepada responden sehingga kesimpulan yang diambil tidak hanya berdasar pada data yang dikumpulkan melalui penggunaan instrument secara tertulis, 5) untuk peneliti selanjutnya dapat mengembangkan model penelitian dengan menggunakan SEM

tentunya jika tetap menggunakan variabel kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi maka peneliti selanjutnya harus menentukan/ menggolongkan kualitas pelayanan buruk dan kualitas pelayanan baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Direktorat Jenderal Pajak. 2018. *Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak 2018*. Bagian Organisasi dan Tata Laksana Sekretariat Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan Republik Indonesia. [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id). 2018.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Cetakan VI. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiningsih, Pancawati dan Yulianawati. 2011. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Dinamika Keuangan & Perbankan*. Semarang. Nopember. Vol. 3 No. 2.
- Harefa, Meilinda Stefani dan Gusniar Enjel Gea. 2019. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Ketaatan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan. *Journal of Economics and Business*. Faculty of Economy University of HKBP Nommensen. Vol.1, No.1. September 2019.
- Jatmiko, Agus N. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Tesis. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Maharani, I Gusti Ayu Cahya dan Ketut Alit Suardana. 2014. Pengaruh Corporate Governance, Profitabilitas, dan Karakteristik Eksekutif Tax Avoidance Perusahaan Manufaktur. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*.
- Mardiasmo. 2006. *Perpajakan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Masruroh, Siti dan Zulaika. 2013. Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WPOP Di Kabupaten Tegal). *Diponegoro Journal of Accounting*. Vol.2, No.4.
- Nurmantu, Safri. 2003. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit.
- Pranata, Putu Aditya dan Putu Ery Setiawan. 2015. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Kewajiban Modal Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol.10, No.2. 2015.
- Rajif, Mohamad. 2012. Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Pengusaha UKM di Daerah Cirebon. *Jurnal Gunadarma*. Depok. Jawa Barat. Hal. 50-62.
- Robbins, S. 2008. *Perilaku Organisasi*. Alih bahasa: Hadyana Pujaatmaja. Jakarta: Prenhallindo.
- Sitanggang, Destiwati. 2015. *Lima Sektor Prioritas Pembangunan Jokowi-JK*. [www.swa.co.id](http://www.swa.co.id). Maret 2015.
- Tarjo dan Indra Kusumawati. 2006. Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Pelaksanaan Self Assessment Systems: Suatu Studi di Bangkalan. *JAAI*. Vol.10, No.1. Juni 2006.
- Tiraada, Tryana A.M. 2013. Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA*. Vol. 1 No.3.
- Widayati dan Nurlis. 2010. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus pada KPP Pratama Gambir Tiga). *Simposium Nasional Akuntansi XIII*. Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto.