

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN,
KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK DENGAN
KESADARAN WAJIB PAJAK SEBAGAI
PEMODERASI**

(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat)



MANUSKRIP

Diajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)

Pada Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Semarang

Disusun oleh

Devi Ima Zeni Lestari

E2B015023

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SEMARANG**

2020

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS
PELAYANAN, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK DENGAN
KESADARAN WAJIB PAJAK SEBAGAI PEMODERASI**

(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat)

Devi Ima Zeni Lestari¹, Ery Wibowo¹, Fatmasari Sukesti²

Program Studi Akuntansi, Universitas Muhammadiyah Semarang

deviimprastasi45@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak dengan kesadaran wajib pajak sebagai pemoderasi (studi kasus pada kantor pelayanan pajak pratama semarang barat).

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat kausal komparatif dengan pendekatan kuantitatif. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling* dengan 100 responden yang ada di kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat. Metode pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dalam bentuk pernyataan. Teknik analisa data dalam penelitian ini yaitu menggunakan uji asumsi klasik: uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi. Uji hipotesis yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda dan MRA.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Barat, sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Barat, kesadaran wajib pajak dapat memoderasi (memperkuat) pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan kesadaran wajib pajak tidak memoderasi (memperlemah) pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Barat.

Kata Kunci: Pengetahuan, Kualitas, Sanksi, Kesadaran, Kepatuhan Wajib Pajak

**THE INFLUENCE OF TAXATION KNOWLEDGE, SERVICE QUALITY,
AND TAX SANCTIONS TOWARDS COMPLIANCE WITH PERSONAL
TAX OBLIGATIONS IN PAYING TAXES WITH THE AWARENESS OF
TAXER MANDATORY TAXES**

(Case Study at West Semarang Pratama Tax Office)

Devi Ima Zeni Lestari¹, Ery Wibowo¹, Fatmasari Sukesti²

Accounting Study Program, University of Muhammadiyah Semarang

deviimprastasi45@gmail.com

ABSTRACT

This research to examine the effect of tax knowledge, service quality, and tax sanctions on the compliance of individual taxpayers in paying taxes with awareness of taxpayers as moderating (case study at the West Java Pratama Tax Office).

This research is a comparative causal study with a quantitative approach. Sampling was done by accidental sampling technique with 100 respondents in the West Semarang Pratama Tax Office. The data collection method uses the questionnaire method in the form of statements. Data analysis techniques in this study are using the classic assumption test: normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, autocorrelation test. The hypothesis test used is multiple linear regression analysis and MRA.

The results of this study indicate that: the effect of tax knowledge, service quality has a positive effect on taxpayer compliance in West Semarang KPP, tax sanctions do not affect the taxpayer compliance at West Semarang Primary Tax Office, awareness of taxpayers can moderate (strengthen) the effect of taxation knowledge, the quality of service to taxpayer compliance, and awareness of taxpayers does not moderate (weaken) the effect of tax sanctions on taxpayer compliance in West Semarang KPP.

Keywords: Knowledge, Quality, Sanctions, Awareness, Taxpayer Compliance.

1. Pendahuluan

Pajak sebagaimana yang diketahui merupakan aspek penting bagi kelangsungan hidup negara. Pajak merupakan alat bagi pemerintah untuk mencapai tujuan mendapatkan penerimaan, baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung dari masyarakat guna membiayai pengeluaran rutin dan pembangunan nasional dan ekonomi masyarakat. Pajak yang dikelola pemerintah pusat merupakan sumber penerimaan negara di dalam APBN, sedangkan pajak yang dikelola pemerintah daerah merupakan sumber penerimaan daerah di dalam APBD. Pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui, diperoleh, dari panca indra terhadap objek tertentu. Pengetahuan perpajakan merupakan konsep ketentuan umum dibidang perpajakan mengenai jenis, objek, tarif, perhitungan, pencatatan, dan pelaporan pajak. Pengetahauna perpajakan digunakan wajib pajak sebagai informasi dibidang pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan menentukan arah strategi dalam pelaksanaan hak dan kewajiban dibidang pajak. (Veronica, 2009).

Kantor Wilayah (Kanwil) Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jawa Tengah I menargetkan tingkat kepatuhan wajib pajak menyampaikan SPT tahun 2019 mencapai 85% dari total wajib pajak yang memiliki kewajiban untuk menyampaikan SPT. Kepala Kantor Wilayah DJP Jateng I Suparno mengungkapkan, tingkat kepatuhan wajib pajak di Semarang menyampaikan SPT mencapai 78% sepanjang tahun 2018. Target sekitar 85% (Kanwil DJP) Jateng 1 dari wajib pajak yang memiliki kewajiban untuk menyampaikan SPT. Secara nasional sepanjang tahun lalu, tingkat kepatuhan wajib pajak badan dalam

menyampaikan SPT sekitar 63%, orang pribadi non karyawan 72,14%, dan orang pribadi karyawan mencapai 81%. (Yudi Supriyanto, Bisnis.com).

Secara nasional target penerimaan Pajak adalah target yang telah ditetapkan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) adapun sebagai berikut:

Tabel 1. Penerimaan Pajak

Tahun	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 Lakin DJP 2018

Kepatuhan wajib pajak dapat diketahui melalui persentase data sebagai berikut:

Tabel 2. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak	Target	Realisasi
Persentase Kepatuhan wajib pajak badan dan orang pribadi non karyawan	65,00%	69,30%

Sumber Lakin DJP 2018

Permasalahan wajib pajak orang pribadi masih saja terus berlanjut padahal pemerintah telah melakukan banyak hal untuk menekan permasalahan perpajakan namun masih mengalami kendala. Kendala yang dihadapi wajib pajak disebabkan oleh banyak hal seperti besaran penghasilan, tingkat pendidikan, isu korupsi di direktorat jenderal pajak, masyarakat merasa tidak puas atas pelayanan dan mekanisme pajak termasuk kesadaran wajib pajak tentang kewajiban pembayaran pajak. Kesadaran masyarakat sebagai wajib pajak yang patuh berkaitan dengan persepsi masyarakat tentang pajak. Persepsi sangat berpengaruh terhadap motivasi wajib Pajak dalam membayar pajak. Peningkatan kesadaran harus diimbangi dengan peningkatan pengetahuan wajib pajak, baik pengetahuan akan perpajakan maupun fasilitas perpajakan.

Wajib pajak yang mempunyai kepatuhan yang buruk dengan tidak membuat dan menyampaikan laporan kegiatan usaha secara periodik secara benar, lengkap dan jelas, baik laporan bulanan atau masa maupun tahunan. Faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain ketidaktahuan dan pemahaman mengenai pengetahuan peraturan pajak, tarif pajak, manfaat pajak ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, pembangunan infrastruktur yang tidak merata, dan banyaknya kasus korupsi yang dilakukan pejabat tinggi menjadi salah satu faktornya. Kualitas pelayanan yang kurang juga dapat menjadi penyebab kurangnya kepatuhan dari wajib pajak, petugas yang kurang cakap, kurang tanggap dalam untuk membantu permasalahan wajib pajak dapat menjadi salah satu faktor mengapa wajib pajak kurang patuh dalam melaksanakan kewajibannya. Selain itu Sanksi pajak yang kurang tegas dari pemerintah juga dapat menjadi faktor pendorong mengapa wajib pajak yang melanggar peraturan dengan tidak melaporkan kewajiban pajaknya dan memberikan berbagai alasan yang mereka miliki. Berdasarkan dari beberapa faktor pendorong mengapa seseorang patuh dalam melaksanakan kewajiban pajaknya terdapat beberapa penelitian yang mengemukakan Dian (2017) mengatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kota Batam. Kilapong, *et al* (2017) juga melakukan penelitian yang hasilnya yang menatakan bahwa pengetahuan perpajakan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang ada di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado. Berbeda dengan penelitian sebelumnya Johny, *et al*

(2017) mengemukakan bahwa pengaruh pemahaman perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sukoharjo.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak. Terdapat beberapa penelitian seperti Dian (2017) mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kota Batam. Johny, *et al* (2017) mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kota Sukoharjo. Berbeda dengan penelitian sebelumnya Kilapong, *et al* (2017) mengatakana bahwa kualitas pelayanan berpangaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang ada di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado. Eken, *et al* (2016) mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negaitif terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Tirtosuworo, Giriwoyo, Wonogiri.

Sanksi pajak meruapakan bentuk tindakan dan antisipasi dari pemerintah kepada wajib pajak agar tidak melanggar peraturan dan patuh terhadap peraturan yang telah dibuat oleh pemerintah. Beberapa penelitian seperti Dian (2017) mengatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kota Batam. Johny, *et al* (2017) mengatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sukoharjo. Berbeda dengan penelitian sebelumnya Eken, *et al* (2016) mengatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan membayar pajak Bumi dan Bangunan di Desa Tirtosuworo, Giriwoyo, Wonogiri.

Kesadaran wajib pajak merupakan perasaan dari diri sendiri tanpa paksaan siapapun dari seorang wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Beberapa penelitian seperti Johnny, *et al* (2017) mengatakan bahwa kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sukoharjo. Eken, *et al* (2016) mengatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Tirtosuworo, Giriwoyo, Wonogiri.

Berdasarkan uraian fenomena diatas dapat disimpulkan bahwa wajib pajak mempunyai kepatuhan yang buruk dengan tidak membuat dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dalam setiap masa atau Tahunannya. Masih enggan nya wajib pajak untuk patuh melaksanakan kewajibannya dalam perpajakan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor dan adanya perbedaan hasil- hasil penelitian terhadap kepatuhan wajib pajak berdasarkan *Research Gap*, maka dapat menjadikan motivasi untuk dilakukannya penelitian skripsi dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Pemoderasi (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Barat)”.

2. Tujuan Pustaka

2.1. Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Teori Atribusi pertama kali dikemukakan oleh Fritz Heider pada tahun 1958 dalam buku yang berjudul “The Psychology of Interpersonal Relationship”. Teori Atribusi merupakan teori yang menjelaskan tentang perilaku seseorang. Teori

Atribusi menjelaskan mengenai proses bagaimana seseorang menentukan penyebab dan motif tentang perilaku seseorang. Teori ini mengacu tentang bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri yang akan ditentukan apakah dari faktor internal misalnya sifat, karakter, sikap ataupun faktor eksternal misalnya tekanan situasi atau keadaan tertentu yang akan memberikan pengaruh terhadap perilaku individu (Luthans, 2005). Atribusi adalah bagaimana kita membuat keputusan tentang seseorang. Teori Atribusi relevan untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang digunakan dalam model penelitian ini.

Berdasarkan teori tersebut menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri yang akan ditentukan apakah dari faktor internal misalnya pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kepatuhan wajib pajak ataupun faktor eksternal misalnya kualitas pelayanan, sanksi pajak.

2.2. Pajak dan Wajib Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) pasal 1 ayat 1: Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Sedangkan wajib pajak Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 pasal 1 ayat 2: Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2.3. Pengetahuan Perpajakan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengetahuan adalah suatu bidang yang disusun secara sistem menurut metode tertentu, yang dapat digunakan untuk menerangkan gejala tertentu di bidang (pengetahuan).

Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan dibayarkan, maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka. Dengan adanya pengetahuan perpajakan, akan membantu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga tingkat kepatuhan akan meningkat. Wajib pajak yang berpengetahuan tentang pajak, secara sadar diri akan patuh membayar pajak (Utomo, 2011).

Indikator Pengetahuan Perpajakan:

1. Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan;
2. Pengetahuan mengenai Sistem Perpajakan di Indonesia;
3. Pengetahuan mengenai Fungsi Perpajakan.

Pengertian umum, yaitu berisi pengertian-pengertian umum yang diambil dari Undang-undang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan tentang pajak, Nomor Pokok Wajib Pajak, Wajib Pajak, Badan, Pengusaha, dan Surat Pemberitahuan.

Tata cara Pembayaran Pajak, yaitu berisi pernyataan mengenai bagaimana cara membayar pajak dan langkah-langkahnya. Apabila wajib pajak menjawab benar pertanyaan tersebut maka wajib pajak mengetahui bagaimana tatacara membayar pajak. Nomor Pokok Wajib Pajak, berisi pernyataan terkait Nomor Pokok Wajib Pajak seperti fungsi, dan manfaat. Penagihan Pajak, yaitu pernyataan

mengenai dasar penagihan pajak dan boleh tidaknya wajib pajak mengangsur dalam membayar pajaknya. Pembukuan dan Pencatatan, yaitu berisi pernyataan mengenai pembukuan dan pencatatan oleh wajib pajak secara umum.

2.4. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (Pranata, 2015).

Dalam kualitas jasa terdapat beberapa dimensi yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dari kualitas dari suatu jasa. Menurut Tjiptono (2005) menyatakan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. Bukti langsung (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (reliability), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (responsiveness), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (assurance), meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2.5. Sanksi Pajak

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011).

Sanksi perpajakan adalah segala hukuman yang diterima oleh wajib pajak jika wajib pajak melanggar peraturan perpajakan (Jayate, 2017). Sanksi pajak bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajibannya.

Instrumen yang digunakan untuk mengukur sanksi perpajakan diadopsi dari (Suandy, 2011) antara lain:

1. Kedisiplinan Wajib Pajak (Tax Dicipline)

Kedisiplinan Wajib Pajak artinya wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya dilakukan tepat waktu sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

2. Kemauan Membayar Pajak Dari Wajib Pajak (Tax Mindedness)

Tax Mindedness Artinya Wajib Pajak dalam dirinya memiliki hasrat dan keinginan yang tinggi dalam membayar pajak terutangnya.

2.6. Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Abdul Rahman (2010) Kesadaran Wajib Pajak adalah keadaan ketika wajib pajak yang tanpa paksaan dari pihak manapun untuk membayar pajaknya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kesadaran merupakan sesuatu yang muncul dari diri sendiri seseorang. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati

ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya.

Indikator Kesadaran Wajib Pajak:

1. Menurut Asri (2009) wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran apabila:
2. Mengetahui adanya Undang-Undang dan ketentuan perpajakan;
3. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan Negara;
4. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
5. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan Negara;
6. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela;
7. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

2.7. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan tunduk, taat, dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku (Rahayu, 2010)

Menurut Gunadi (2013) kepatuhan Wajib Pajak adalah: Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Menurut Suandy (2011) ukuran kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat atas dasar:

1. Patuh terhadap kewajiban intern, yakni dalam pembayaran atau laporan masa, SPT Masa, SPT PPN setiap bulan;
2. Patuh terhadap kewajiban tahunan, yakni dalam menghitung pajak atau dasar self assessment system, melaporkan perhitungan pajak dalam SPT pajak akhir tahun pajak serta tidak memiliki tunggakan pajak atau melunasi pajak terutang;
3. Patuh terhadap ketentuan material dan yuridisi formal perpajakan melalui pembukuan sebagaimana mestinya”.

2.8. Hipotesis

Hipotesis Penelitian:

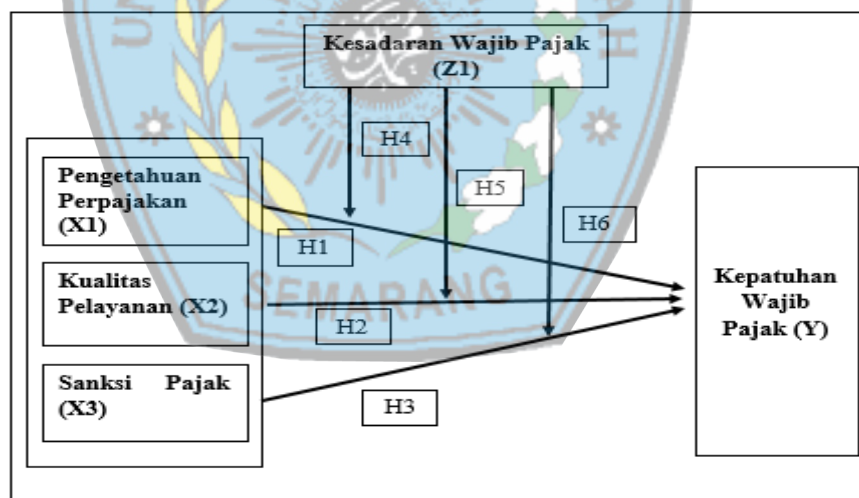
- H1: Terdapat Pengaruh Positif Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat pada tahun 2019;
- H2: Terdapat Pengaruh Positif Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat pada tahun 2019;
- H3: Terdapat Pengaruh Positif Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat pada tahun 2019;
- H4: Kesadaran Wajib Pajak dapat Memoderasi Pengaruh Positif Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat pada tahun 2019;

H5: Kesadaran Wajib Pajak dapat Memoderasi Pengaruh Positif Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat pada tahun 2019;

H6: Kesadaran Wajib Pajak dapat Memoderasi Pengaruh Positif Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat pada tahun 2019.

2.9. Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian adalah alur sederhana yang mendeskripsikan pola hubungan variabel penelitian. Alur sederhana tersebut dapat berupa gambar, atau bagai air. Dalam penelitian ini, alur sederhana tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Paradigma Penelitian

Keterangan:

X1 : Pengetahuan Perpajakan

X2 : Kualitas Pelayanan

X3 : Sanksi Pajak

Z1 : Kesadaran Wajib Pajak

Y : Kepatuhan Wajib Pajak

3. Metodologi Penelitian

3.1 Jenis dan Sumber penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kausal komparatif (causal comparative research) dengan objek analisis yang diteliti adalah Wajib Pajak Badan yang terdaftar pada KPP Pratama Semarang Barat. Penelitian kausal komparatif merupakan salah satu jenis penelitian yang menjelaskan hubungan sebab akibat antara variabel penelitian dan melakukan pengamatan serta menelusuri kembali fakta yang secara masuk akal sebagai faktor penyebabnya (Nur Indriantoro dan Bambang Supomo, 2009). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kuantitatif. Sedangkan sumber data yang digunakan adalah sumber data primer yang berasal dari lembar pertanyaan (*Asked Questionnaire*).

3.2 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP Pratama) Semarang Barat yang terletak di Jl. Pemuda No.1, Kota Semarang, Jawa Tengah 50173 Tahun 2019.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Sedangkan Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Suginono, 2012). Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT nya.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non probability sampling. Sedangkan teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan accidental sampling. Accidental sampling merupakan penentuan sampel secara kebetulan ditemui oleh peneliti yang dipandang cocok sebagai sumber data (Sugiono, 2015). Untuk menentukan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan 100 sampel.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan kuesioner atau angket. Metode kuesioner adalah suatu cara untuk mengumpulkan data primer dengan menggunakan seperangkat daftar pertanyaan mengenai variabel yang diukur melalui perencanaan yang matang dan disusun sedemikian rupa sehingga jawaban dari pertanyaan tersebut dapat menggambarkan keadaan variabel yang sebenarnya (Mustofa, 2009). Kuesioner bersifat tertutup yang dibagikan kepada responden untuk diisi, kemudian dikembalikan kepada peneliti untuk digunakan sebagai bahan data penelitian.

3.5 Teknik Analisis Data

1. Analisis Statistik Deskriptif
2. Uji Validitas dan Reliabilitas
3. Uji Asumsi Klasik :
 - a. Uji Normalitas
 - b. Uji Multikolinearitas
 - c. Uji Heteroskedastisitas
 - d. Uji Korelasi

4. Analisis Regresi Berganda

5. Pengujian Hipotesis :

a. Uji Parsial (Uji t)

b. Koefisien Determinasi (R²)

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 7. Hasil Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pengetahuan_Perpajakan	100	1	4	29,03	3,586
Kualitas_Pelayanan	100	1	4	37,65	5,313
Sanksi_Pajak	100	1	4	18,05	3,086
Kesadaran_Wajib_Pajak	100	1	4	19,66	2,771
Kepatuhan_Wajib_Pajak	100	1	4	41,59	5,111
Valid N (listwise)	100				

Sumber: *Output* SPSS Versi 21

4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Pengetahuan Perpajakan

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Kesimpulan
1	0,760	0,195	Valid
2	0,775	0,195	Valid
3	0,738	0,195	Valid
4	0,691	0,195	Valid
5	0,700	0,195	Valid
6	0,727	0,195	Valid
7	0,494	0,195	Valid
8	0,611	0,195	Valid
9	0,673	0,195	Valid

Sumber: *Output* SPSS Versi 21

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Kesimpulan
1	0,302	0,195	Valid
2	0,375	0,195	Valid
3	0,402	0,195	Valid
4	0,415	0,195	Valid
5	0,345	0,195	Valid
6	0,329	0,195	Valid
7	0,374	0,195	Valid
8	0,448	0,195	Valid
9	0,514	0,195	Valid
10	0,800	0,195	Valid
11	0,741	0,195	Valid

Sumber: *Output SPSS Versi 21*

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Sanksi Pajak

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Kesimpulan
1	0,382	0,195	Valid
2	0,444	0,195	Valid
3	0,418	0,195	Valid
4	0,225	0,195	Valid
5	0,307	0,195	Valid
6	0,361	0,195	Valid

Sumber: *Output SPSS Versi 21*

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Kesimpulan
1	0,385	0,195	Valid
2	0,389	0,195	Valid
3	0,446	0,195	Valid
4	0,395	0,195	Valid
5	0,366	0,195	Valid
6	0,380	0,195	Valid

Sumber: *Output SPSS Versi 21*

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Kesimpulan
1	0,380	0,195	Valid
2	0,428	0,195	Valid
3	0,514	0,195	Valid
4	0,342	0,195	Valid
5	0,330	0,195	Valid
6	0,413	0,195	Valid
7	0,310	0,195	Valid
8	0,512	0,195	Valid
9	0,494	0,195	Valid
10	0,604	0,195	Valid
11	0,422	0,195	Valid
12	0,446	0,195	Valid
13	0,314	0,195	Valid

Sumber: *Output SPSS Versi 21*

Uji Reliabilitas:

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,953	45

Sumber: *Output SPSS Versi 21*

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Pengetahuan Perpajakan

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Kesimpulan
1	0,952	0,195	Reliabel
2	0,952	0,195	Reliabel
3	0,952	0,195	Reliabel
4	0,953	0,195	Reliabel
5	0,953	0,195	Reliabel
6	0,952	0,195	Reliabel
7	0,953	0,195	Reliabel
8	0,952	0,195	Reliabel
9	0,952	0,195	Reliabel

Sumber: *Output SPSS Versi 21*

Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Kesimpulan
1	,952	0,195	Reliabel
2	,952	0,195	Reliabel
3	,953	0,195	Reliabel
4	,952	0,195	Reliabel
5	,952	0,195	Reliabel
6	,952	0,195	Reliabel
7	,952	0,195	Reliabel
8	,952	0,195	Reliabel
9	,952	0,195	Reliabel
10	,953	0,195	Reliabel
11	,953	0,195	Reliabel

Sumber: *Output* SPSS Versi 21

Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas Sanksi Pajak

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Kesimpulan
1	,954	0,195	Reliabel
2	,953	0,195	Reliabel
3	,953	0,195	Reliabel
4	,952	0,195	Reliabel
5	,952	0,195	Reliabel
6	,952	0,195	Reliabel

Sumber: *Output* SPSS Versi 21

Tabel 12. Hasil Uji Reliabilitas Kesadaran Wajib Pajak

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Kesimpulan
1	,951	0,195	Reliabel
2	,952	0,195	Reliabel
3	,953	0,195	Reliabel
4	,952	0,195	Reliabel
5	,952	0,195	Reliabel
6	,952	0,195	Reliabel

Sumber: *Output* SPSS Versi 21

Tabel 13. Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Kesimpulan
1	,952	0,195	Reliabel
2	,952	0,195	Reliabel
3	,952	0,195	Reliabel
4	,952	0,195	Reliabel
5	,952	0,195	Reliabel
6	,952	0,195	Reliabel
7	,952	0,195	Reliabel
8	,953	0,195	Reliabel
9	,953	0,195	Reliabel
10	,952	0,195	Reliabel
11	,952	0,195	Reliabel
12	,952	0,195	Reliabel
13	,952	0,195	Reliabel

Sumber: *Output SPSS Versi 21*

4.3 Uji Asumsi Klasik :

Uji Normalitas:

Tabel 14. Hasil Uji Normalitas

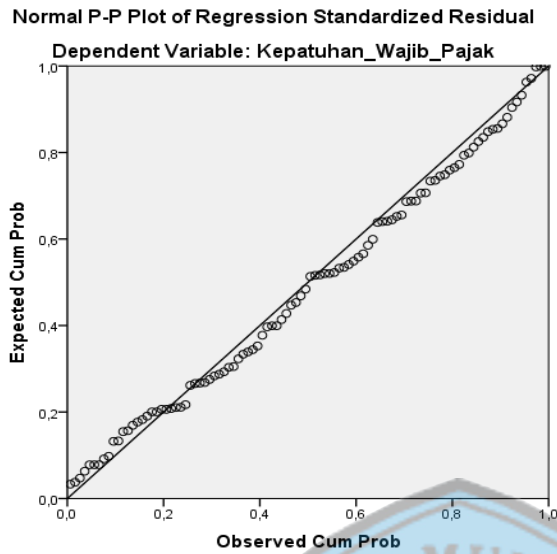
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,27319002
	Absolute	,053
Most Extreme Differences	Positive	,053
	Negative	-,040
Kolmogorov-Smirnov Z		,528
Asymp. Sig. (2-tailed)		,943

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: *Output SPSS Versi 21*



Gambar 2. Hasil Uji Normalitas Residual

Sumber: *Output* SPPSS Versi 21

Uji Multikolinearitas:

Tabel 20. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	7,315	3,079		2,376	,019		
1 Pengetahuan_Perpajakan	,304	,123	,213	2,470	,015	,580	1,723
Kualitas_Pelayanan	,162	,079	,168	2,054	,043	,644	1,553
Sanksi_Pajak	,130	,130	,078	1,002	,319	,705	1,418
Kesadaran_Wajib_Pajak	,866	,158	,470	5,494	,000	,591	1,692

a. *Dependent Variable:* Kepatuhan_Wajib_Pajak

Sumber: *Output* SPSS Versi 21

Uji Heteroskedastisitas:

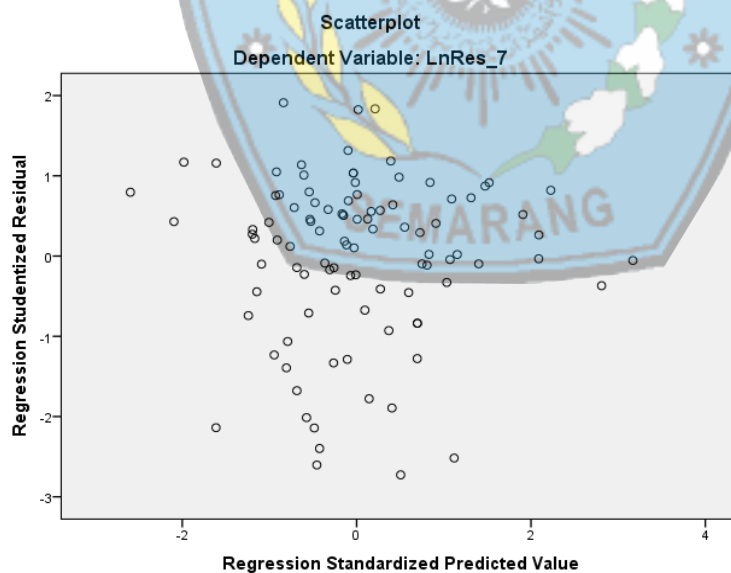
Tabel 15. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1,253	1,901		-,659	,512
1 Pengetahuan_Perpajakan	,027	,076	,046	,351	,726
Kualitas_Pelayanan	,033	,049	,085	,680	,498
Sanksi_Pajak	-,115	,080	-,172	-1,438	,154
Kesadaran_Wajib_Pajak	,121	,097	,162	1,240	,218

a. Dependent Variable: LnRes_7

Sumber: *Output SPSS Versi 21*



Gambar 3. Hasil Scatterplot Uji Heteroskedastisitas

Sumber: *Output SPSS Versi 21*

Uji Auto Korelasi:

Tabel 16. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,768 ^a	,590	,573	3,341	2,001

a. Predictors: (Constant), Kesadaran_Wajib_Pajak, Sanksi_Pajak, Kualitas_Pelayanan, Pengetahuan_Perpajakan

b. Dependent Variable: Kepatuhan_Wajib_Pajak

Sumber: Output SPSS Versi 21

4.4 Analisis Regresi Berganda

Tabel 17. Hasil Uji Regresi Linier Berganda 1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,679	3,445		3,099	,003
	Pengetahuan_Perpajakan	,559	,130	,392	4,296	,000
	Kualitas_Pelayanan	,257	,088	,267	2,932	,004
	Sanksi_Pajak	,278	,145	,168	1,919	,058

a. Dependent Variable: Kepatuhan_Wajib_Pajak

Sumber: Output SPSS Versi 21

Dari tabel diatas, maka dapat disusun persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

$$Y = 10,679 + 0,559 PP + 0,257 KP + 0,278 SP + \varepsilon$$

Dimana:

Y = Kepatuhan Wajib pajak

α = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \dots$ = Koefisien regresi masing- masing variabel

X1 = Pengetahuan Perpajakan (PP)

X2 = Kualitas Pelayanan (KP)

X3 = Sanksi Perpajakan (SP)

ϵ = *error terms*

Tabel 18. Hasil Uji Regresi Linier Berganda 2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	68,497	15,949		4,295	,000
Pengetahuan Perpajakan	2,708	,796	1,900	3,402	,001
Kualitas Pelayanan	,673	,600	,653	1,121	,005
Sanksi Perpajakan	,635	,834	,383	,761	,448
Kesadaran Wajib Pajak	2,285	,852	1,239	2,682	,009
1 Pengetahuan Perpajakan*Kesadaran Wajib Pajak	,151	,039	3,982	3,843	,000
Kualitas Pelayanan*Kesadaran Wajib Pajak	,025	,030	,829	,860	,008
Sanksi Perpajakan*Kesadaran Wajib Pajak	,021	,042	,382	,502	,617

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: *Output SPSS Versi 21*

Persamaan yang digunakan untuk pengujian pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kesadaran wajib pajak sebagai pemoderasi:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_1 X_1 * Z_1 + \epsilon$$

$$Y = 68,497 + 2,708 PP + 0,151 PP * KWP + \epsilon$$

Persamaan yang digunakan untuk pengujian kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kesadaran wajib pajak sebagai pemoderasi:

$$Y = \alpha + \beta_2 X_2 + \beta_2 X_2 * Z_1 + \epsilon$$

$$Y = 68,497 + 0,673KP + 0,025KL * KWP + \epsilon$$

Persamaan yang digunakan untuk pengujian sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kesadaran wajib pajak sebagai pemoderasi:

$$Y = \alpha + \beta_3 X_3 + \beta_3 X_3 * Z_1 + \epsilon$$

$$Y = 68,497 + 0,635 SP + 0,021 SP * KWP + \epsilon$$

Dimana:

Y = Kepatuhan Wajib pajak

α = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \dots$ = Koefisien regresi

X1 = Pengetahuan Perpajakan

X2 = Kualitas Pelayanan

X3 = Sanksi Perpajakan

Z1 = Kesadaran Wajib pajak

ϵ = error terms

Koefisien Determinasi (R²):

Tabel 19. Hasil Koefisiensi Determinasi Ganda (R²) 1

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,678 ^a	,460	,443	3,816

a. Predictors: (Constant), Sanksi_Pajak, Kualitas_Pelayanan, Pengetahuan_Perpajakan

b. Dependent Variable: Kepatuhan_Wajib_Pajak

Sumber: Output SPSS Versi 21

Berdasarkan hasil koefisiensi determinasi ganda (R^2) diatas dapat diketahui seberapa besar pengaruh langsung dari masing-masing variabel Pengetahaun Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan hasil tersebut diperoleh bahwa nilai R-square sebesar 0,460 atau sebesar 46%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh variabel Pengetahaun Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak sebesar 46% sedangkan 54% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 20. Hasil Koefisiensi Determinasi Ganda (R^2) 2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,814 ^a	,662	,637	3,081

a. Predictors: (Constant), Sanksi Perpajakan*Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Pengetahaun Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan*Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahaun Perpajakan*Kesadaran Wajib Pajak

Sumber: *Output SPSS Versi 21*

Berdasarkan hasil koefisiensi determinasi ganda (R^2) diatas dapat diketahui seberapa besar pengaruh langsung dari masing-masing variabel Pengetahaun Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai pemoderasi. Berdasarkan hasil tersebut diperoleh bahwa nilai R-square sebesar 0,662 atau sebesar 66,2%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh variabel Pengetahaun Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai pemoderasi sebesar 66,2% sedangkan 36,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.5 Pembahasan

4.5.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang Barat

Berdasarkan Pengujian hipotesis 1 melalui analisis statistik menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan mempunyai nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka dapat membuktikan bahwa variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Dian efriyenty (2017), Yuanita Ayu Purmanasari dkk (2015), dan Bayu Caroko dkk (2015) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan perpajakan merupakan kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang undang yang akan dibayarkan, maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka. Dengan adanya pengetahuan perpajakan, akan membantu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga tingkat kepatuhan akan meningkat.

4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang Barat

Berdasarkan Pengujian hipotesis 2 melalui analisis statistik menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai signifikansi sebesar $0,004 < 0,05$. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka dapat membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan

wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Dian efriyenty (2017), Johny Subarkah dkk (2017), Reza Hanafi Lubis (2017), Yuanita Ayu Purmanasari dkk (2015), Sixvana Silalahi dkk (2015), Bayu Caroko dkk (2015), dan Dina Fitri Septarini (2015) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia, agar kepatuhan wajib pajak semakin meningkat.

4.5.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang Barat

Berdasarkan Pengujian hipotesis 3 melalui analisis statistik menunjukkan bahwa variabel sanksi pajak mempunyai nilai signifikansi sebesar $0,06 > 0,05$. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dapat membuktikan bahwa variabel sanksi pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Eken Patmasari dkk (2016) yang menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan data penelitian yang mayoritas 75% wajib pajak yaitu karyawan yang pajaknya telah dipungut oleh instansi atau tempat wajib pajak bekerja, sehingga banyak dari wajib pajak yang beranggapan dan beralasan menunda melaksanakan pelaporan pajaknya. Hal tersebut dapat menyebabkan kepatuhan

wajib pajak menjadi tidak terwujud. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan, akan tetapi jika wajib pajak tidak taat atau lalai maka sanksi pajak tidak akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.5.4 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang dimoderasi dengan Kesadaran Wajib Pajak Di KPP Pratama Semarang Barat

Pengujian hipotesis 4 melalui analisis statistik menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan setelah ditambahkan dengan variabel kesadaran wajib pajak mempunyai nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka dapat membuktikan bahwa variabel kesadaran wajib pajak memoderasi (memperkuat) pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nanik Ermawati & Zaenal Afifi (2018) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak memoderasi (memperkuat) pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak akan dengan sukarela mematuhi peraturan perpajakan walaupun menurut wajib pajak ini tidak adil karena mereka membayar iuran pajak tanpa mendapatkan timbal balik secara langsung (Pope dan Mohdali, 2010). Hal ini menunjukkan tingkat kesadaran yang tinggi dari wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya wajib pajak yang memiliki kesadaran tinggi akan termotivasi untuk membayar pajak (Togler, 2012). Wajib

pajak yang sadar akan pentingnya membayar pajak akan termotivasi untuk membayar pajak secara tepat waktu, karena hampir 80% anggaran pendapatan dan belanja negara bersumber dari pajak.

4.5.5 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang dimoderasi dengan Kesadaran Wajib Pajak Di KPP Pratama Semarang Barat

Pengujian hipotesis 5 melalui analisis statistik menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan setelah ditambahkan dengan variabel kesadaran wajib pajak mempunyai nilai signifikansi sebesar $0.008 < 0.05$. karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka dapat membuktikan bahwa variabel kesadaran wajib pajak memoderasi (memperkuat) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Bayu Caroko dkk (2015) yang menyatakan kesadaran wajib pajak memoderasi (memperkuat) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Barat.

Adanya kesadaran wajib pajak yang tinggi dan pelayanan yang baik dari wajib pajak dan petugas (fiskus), hal itu membuat wajib pajak untuk terdorong untuk kepatuhan wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan dengan mewujudkan pelayanan yang memuaskan kepada wajib pajak baik dari fasilitas tempat pelayanan, area parkir, kemudahan dalam konsultasi mengenai pajak yang ada dikantor pajak sehingga hal tersebut menjadi

faktor pendorong masyarakat (wajib pajak) untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

4.5.6 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang dimoderasi dengan Kesadaran Wajib Pajak Di KPP Pratama Semarang Barat

Pengujian hipotesis 6 melalui analisis statistik menunjukkan bahwa sanksi pajak setelah ditambahkan dengan variabel kesadaran wajib pajak mempunyai nilai signifikansi sebesar $0,617 > 0,05$. karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dapat membuktikan bahwa variabel kesadaran wajib pajak sebagai pemoderasi (memperlemah) pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Eken Patmasari dkk (2016) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak memoderasi (memperlemah) pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Barat.

Timbulnya kesadaran dari wajib pajak tetapi tidak diimbangi dengan penataan sanksi pajak yang mayoritas 75% responden dalam penelitian ini adalah karyawan yang sistem pemungutan pajaknya dilakukan oleh instansi/kantor tempat wajib pajak bekerja menimbulkan mereka beranggapan untuk menunda, cenderung lupa tanggal pembayaran dan pelaporan pajak, hal itu membuat wajib pajak melanggar kewajibannya. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak tidak cukup dengan tingkat kesadaran yang tinggi dari wajib pajak dan sanksi pajak yang diberikan, melainkan masih perlu

adanya faktor-faktor pendorong lain untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

5. Penutup

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak dengan kesadaran wajib pajak sebagai pemoderasi (Studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP Pratama) Semarang Barat. Berdasarkan metode *Accidental sampling* diperoleh data dari responden yang berasal dari 100 sampel wajib pajak yang ada di KPP Pratama Semarang Barat. Berdasarkan analisis dan pengujian data dalam penelitian ini, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Barat;
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Barat;
3. Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Barat;
4. Kesadaran wajib pajak dapat memperkuat pengaruh positif pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Barat;
5. Kesadaran wajib pajak memperlemah ketidakpengaruhannya sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Barat;

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan diatas, kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh bebarapa faktor, salah satunya variabel – variabel yang dilakukan dalam penelitian ini. Dengan demikian dengan banyaknya wajib pajak yang patuh dalam melaksanakan kweajiban nya dibidang pajak maka penerimaan anggaran yang diperoleh oleh Daerah maupun Negara dapat maksimum dan bermanfaat bagi masyarakat.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan beberapa keterbatasan penelitian yang dengan keterbatasan tersebut dapat berpengaruh terhadap hasil penelitian. Keterbatasan-keterbatasan yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jumlah sampel masih kurang karena hanya menggunakan 100 responden dari populasi wajib pajak yang ada di kantor pelayanan pajak pratama disemarang barat;
2. Dalam penelitian ini penyebaran kuesioner yang bertempat dibagian pelayanan terpadu mengalami sedikit mengalami ketidaknyamanan yang dibabkan adanya renovasi dikantor pelayanan pajak pratama disemarang barat;
3. Belum mencantumkan semua pertanyaan yang berhubungan dengan indikator yang berkaitan dengan bidang perpajakan.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini terdapat beberapa saran untuk perbaikan ataupun dikembangkan dalam penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel independen penelitian agar hasil penelitian dapat lebih mencerminkan kondisi yang sesungguhnya;
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengambil sampel penelitian di beberapa Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang lain di Kota Semarang agar hasil penelitian dapat dibandingkan dengan Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang lain sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi peningkatan pelayanan dibidang perpajakan;
3. Bagi Lembaga / Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang ada di Kota Semarang disarankan agar dapat memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak untuk meningkatkan kinerja Pelayanan misalnya konfirmasi waktu pembuatan NPWP, Informasi mengenai bidang Perpajakan dan Fasilitas Tempat Pelayanan Terpadu. Pelayanan merupakan salah satu faktor pendorong Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya dibidang perpajakan

DAFTAR PUSTAKA

- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Caroko, Bayu., Heru Susilo dan Zahroh Z.A. 2015. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak (Studi Pada KPP Pratama Singosari Jawa Timur). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* Vol. 1 No.1 Januari 2015.
- Carolina, Veronica. 2009. *Pengetahuan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Efriyenty, Dian. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Batam. *Jurnal Aksara Public*. Vol.1 NO. 4 Edisi November 2017 (49-62).
- Ester, Kilapong G., Grace B. Nangoi dan Stanly W. Alexander. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern* 12 (2), 2017, 523-530
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- . 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- . 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Kedelapant. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunadi. 2013. *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan*. Jakarta: Bee Media Indonesia.
- Hantoyo, Shinung Sakti., Kertahadi., Handayani dan Siti Ragil. 2016. Pengaruh Penghindaran Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tegal). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* Vol. 9 No.1 2016.
- Indriantoro, Nur., Supomo, dan Bambang. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen* Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Isroah. 2012. *Perpajakan*. Yogyakarta: UNY Press.
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Aparat Pajak Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi

- Di Semarang). *Tesis*. Program S2 Magister Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Jayate, R.P.S.E. 2017. Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak, Sanksi Pajak, dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- KBBI Online. 2019. Arti Pengetahuan. <https://kbbi.web.id/ilmu> (diakses 20 Oktober 2019).
- Lubis, Reza Hanafi. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Medan Belawan. *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen*, vol. 4 No.1.
- Luthans, Fred. 2005. *Organizational Behavior 10th Edition*. Alih Bahasa: Vivin Andhika, dkk. Yogyakarta: ANDI.
- Manik Asri, Wuri. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar. *Skripsi*. Jurusan Akuntansi Pada Fakultas Ekononiti Universitas Udayana.
- Mardiasmo. 2011(a). *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- . 2011(b). *Perpajakan*, Edisi Revisi Yogyakarta : Andi .
- Mustafa, Zainal. 2009. *Mengurai Variabel hingga Instrumentasi*.Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Patmasari, E., Trimurti., dan Suhendro. 2016. Pengaruh Pelayanan, Sanksi, Sistem Perpajakan Kesadaran Wajib Pajak, Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Tirtosuworo, Giriwoyo, Wonogiri. *ISSN: 2337 – 4349*. Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Batik
- Pope, J., dan R. Mohdali. 2010. Role of Religiosity in Tax Morale and Tax Compliance, *The. Austl. Tax F.*, 25, 565-596
- Pranata, P.A., E.S, Putu. 2015. Pengaruh sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan kewajiban moral pada kepatuhan wajib pajak. *E-Jurnal Akuntansi ISSN : 2302 – 8556*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali.
- Purmanasari, Yuanita Ayu., Djamhu Hamid., dan Heru Susilo. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Tempat Pelayanan Terpadu dan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak di Wilayah KPP Pratama Surabaya Wonocolo). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* Vol. 1 No.1 Januari 2015.

- Purwanto, Erwan Agus., Sulisyastuti, dan Dyah Ratih. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Edisi Pertama. Cetakan Kedua. Yogyakarta :Gava Media.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- , 2013. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahman, Abdul. 2010. *Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan*. Bandung: Nuansa.
- Resmi, Siti. 2009. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ritonga, Pandapotan. 2011. Analisis Pengaruh Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan Pelayanan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening di KPP Medan Timur. Universitas Islam Sumatera Utara, Medan.
- Saeroji, Oji. 2019. Menakar kadar kepatuhan wajib pajak. <https://www.pajak.go.id/id/artikel/menakar-kadar-kepatuhan-wajib-pajak> (diakses 16 oktober 2019). www.pajak.go.id.
- Septarini, Dina Fitri. 2015. Pengaruh Pelayanan, Sanksi, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi di KPP Pratama Merauke). *Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial* Vol. VI No.1 April 2015.
- Silalahi, Sixvana., Mochammad Al Musadieq, dan Gunawan Eko Nurtjahjono. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak , Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* Vol. 1 No.1 Januari 2015.
- Siregar, Syofian. 2011. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian* Edisi Ketiga. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Suandy, Erly. 2011 Edisi 5. *Perencanaan Pajak*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- , Erly. 2011. *Perencanaan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- , Erly. 2014. *Hukum Pajak* Edisi 6. Jakarta: Salemba Empat.
- Subarkah, Johny., dan Maya Widyana Dewi. 2017. Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sukoharjo. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, Vol. 17, NO. 02, Januari 2017 – 16.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

- , 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- , 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- , 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Supadmi, Ni Luh. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Akuntansi & Bisnis*, Vol. 4, No. 2, Hal:1-14.
- Supriyanto, Yudi. 04 Februari 2019 14:32 WIB. Kanwil DJP Jateng I Menargetkan Kepatuhan Pelaporan SPT Mencapai 85%. <https://semarang.bisnis.com/read/20190204/536/885324/kanwil-djp-jateng-i-menargetkan-kepatuhan-pelaporan-spt-mencapai-85> (di akses 17 Oktober 2019). www.bisnis.com.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Edisi pertama. Yogyakarta: Penerbit Bayumedia Publishing.
- Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 Tentang Pajak Penghasilan.
- Waluyo. 2007. *Perpajakan Indonesia*, edisi 2, Jakarta: Salemba empat.
- Wibisono, Darmawan. 2013. *Panduan Penyusunan Skripsi, Tesis & Disertasi*. Yogyakarta: Andi Offset.