

Kesadaran, Pemahaman, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sanksi sebagai Moderasi

Alvin Suffiyanto¹, Siti Amaro²

IAIN Kudus^{1,2}

Email: alvinsffynt@gmail.com¹, sitiamaroh@iainkudus.ac.id²

Abstract

This research analyzes the factors influencing individual taxpayers' compliance, particularly regarding awareness, understanding, service quality, and the impact of tax sanctions. The study employs a quantitative approach using a field survey method, involving 100 respondents from the Primary Tax Office (KPP Pratama) in Pati Regency, randomly selected using a non-probability sampling technique. Data collection was conducted through questionnaires and analyzed using SmartPLS 3.2.9, including reliability tests, validity tests, and the analysis of the coefficient of determination (R^2), predictive relevance (Q^2), and F-Square Effect Size. The results indicate that awareness, understanding, and service quality do not significantly influence taxpayer compliance. When tax sanctions were introduced as a moderating variable, it was found that awareness, understanding, and service quality neither strengthened nor weakened the effect of sanctions on taxpayer compliance due to the absence of correlation and significance. These findings represent a novelty compared to previous studies and suggest that this phenomenon is driven by the public's indifference toward tax compliance.

Keywords: *Taxpayer Awareness; Taxpayer Understanding; Service Quality; Tax Sanctions; Taxpayer Compliance.*

Abstrak

Penelitian ini menganalisis faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi, khususnya terkait kesadaran, pemahaman, kualitas layanan, serta dampak sanksi perpajakan. Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei lapangan, melibatkan 100 responden dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Pati, yang dipilih secara acak dengan teknik non-probabilitas. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan SmartPLS 3.2.9, mencakup uji reliabilitas, validitas, serta analisis koefisien determinasi (R^2), *predictive relevance* (Q^2), dan *F-Square Effect Size*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran, pemahaman, dan kualitas layanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Ketika sanksi perpajakan dimasukkan sebagai variabel moderasi, ditemukan bahwa kesadaran, pemahaman dan kualitas layanan tidak memperkuat ataupun melemahkan pengaruh sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak dikarenakan ketidakadaan korelasi dan signifikan antara sanksi sebagai variabel moderasi terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa hasil dari penemuan ini merupakan suatu kebaharuan dari penelitian-penelitian sebelumnya dan hal ini disebabkan dari sifat acuh tak acuh dari masyarakat terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Kesadaran Wajib Pajak; Pemahaman Wajib Pajak; Kualitas Pelayanan; Sanksi Perpajakan; Kepatuhan Wajib Pajak.

PENDAHULUAN

Pendapatan negara ialah sumber daya yang penting untuk mendukung pelaksanaan pembangunan nasional, yang diperoleh dari berbagai sektor, di antaranya pajak, hibah, dan penerimaan negara bukan pajak atau PNBP (Rusdi, 2021). Di antara ketiga sumber tersebut, pajak memegang peranan penting dalam mendukung pembiayaan berbagai program pemerintah serta pembangunan masyarakat. Setiap warga negara berkewajiban untuk menjalankan kewajiban perpajakannya sesuai peraturan yang berlaku (Rukmini, 2016). Meski demikian, di Indonesia, khususnya Kabupaten Pati, tingkat kepatuhan terhadap pajak masih minim. Data di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pati mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara jumlah wajib pajak yang terdaftar dengan yang memenuhi kewajiban pembayaran, yang mencerminkan adanya hambatan dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan tersebut.

Pemahaman dan kesadaran wajib pajak terhadap peraturan perpajakan dianggap sebagai faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan mereka terhadap kewajiban pajak (Muslimin, 2021). Studi sebelumnya menunjukkan adanya pengaruh positif antara kesadaran wajib pajak dan tingkat kepatuhan pajak (Ghassani, 2019), sementara penelitian lainnya, seperti pada kasus kendaraan bermotor, menunjukkan hasil yang kurang signifikan (Raharjo & Bieattant, 2018). Begitu juga dengan pemahaman wajib pajak, yang dalam beberapa penelitian berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan (Efriyenty, 2019), namun ada juga yang menyatakan bahwa pemahaman tersebut tidak memiliki dampak signifikan (Muslimin, 2021).

Kualitas layanan yang diberikan oleh instansi perpajakan juga memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Layanan yang efisien, mudah diakses, dan transparan dari KPP mampu meningkatkan kepercayaan wajib pajak dan mendorong mereka untuk lebih patuh (Marfila et al., 2019). Penelitian lain mengungkapkan bahwa meskipun kualitas layanan dapat memperbaiki pengalaman wajib pajak, hal ini tidak selalu berdampak langsung pada tingkat kepatuhan mereka dalam membayar pajak (Dewi & Asalam, 2021).

Sanksi perpajakan diterapkan untuk memastikan pemenuhan kewajiban perpajakan. Baik sanksi administratif maupun pidana bertujuan untuk menghukum pelanggar peraturan perpajakan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa sanksi perpajakan dapat meningkatkan kesadaran dan pemahaman wajib pajak terkait kepatuhan. Namun, faktor lain, seperti kesadaran wajib pajak dan kualitas layanan yang diberikan, sangat mempengaruhi efektivitas sanksi tersebut (Siamena et al., 2017).

Penelitian sebelumnya mengindikasikan adanya perbedaan dalam dampak integrasi antara kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak,

kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana ketiga faktor tersebut mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Pati, dengan sanksi perpajakan berperan sebagai variabel moderasi. Diharapkan, penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kebijakan perpajakan di Indonesia, khususnya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui pendekatan yang terintegrasi dan lebih komprehensif.

Penelitian ini juga mengangkat suatu kebaharuan dengan menggunakan variabel moderasi yaitu sanksi perpajakan. Variabel moderasi sanksi perpajakan bertujuan untuk menguji apakah sanksi memperkuat atau melemahkan pengaruh kesadaran, pemahaman, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak yang mana penggunaan sanksi perpajakan sebagai variabel moderasi tidak ditemukan dalam penelitian sebelumnya.

KAJIAN LITERATUR

Compliance Theory (Teori Kepatuhan)

Teori kepatuhan, dikembangkan oleh Stanley Milgram, menggambarkan bagaimana individu cenderung mengikuti perintah atau instruksi dari otoritas yang lebih tinggi, meskipun perintah tersebut bertentangan dengan nilai moral pribadi (Milgram, 2021). Teori ini diterapkan dalam bidang pajak untuk mendapatkan pemahaman tentang bagaimana elemen seperti sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan mereka. Kepatuhan pajak merujuk pada kewajiban untuk melaporkan dan membayar pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku, dengan tujuan untuk mengurangi *tax gap*, yaitu selisih antara pajak yang seharusnya dipungut dan yang sebenarnya dibayar (Jotopurnomo & Mangoting, 2013).

Kepatuhan pajak dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti pemahaman tentang undang-undang pajak, kesadaran pajak, dan komitmen normatif yang berkaitan dengan prinsip moral serta legitimasi hukum. Dalam perihal ini, kepatuhan wajib pajak dipandang sebagai kewajiban moral dan legal yang harus dipenuhi, karena sifat pemungutan pajak yang bersifat memaksa, serta adanya harapan terhadap imbalan atau ancaman hukuman yang dapat muncul sebagai akibat dari ketidakpatuhan.

Pajak

Menurut UU No. 27 Tahun 2007, pajak adalah kewajiban pembayaran yang dilakukan oleh individu atau badan kepada negara tanpa adanya imbalan langsung bagi pembayar pajak. Pajak ini digunakan untuk kepentingan negara guna meningkatkan kesejahteraan rakyat. Pembayaran pajak dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara serta mendukung pembangunan nasional (Sudirman & Amiruddin, 2016). Faktor utama

dalam banyak sedikitnya menghasilkan pajak negara meliputi sumbangan kepada negara, pemungutan sesuai aturan, tanpa imbalan langsung, serta penggunaan dana untuk pembiayaan negara (Mardismo, 2018). Dalam praktiknya, pajak harus memenuhi asas keadilan, kepastian, kemudahan pembayaran, dan efisiensi dalam pemungutan, serta memiliki fungsi sebagai sumber pendapatan negara, instrumen pengaturan kebijakan, penjaga stabilitas ekonomi, dan redistribusi pendapatan (Thian, 2021).

Dalam konteks syariat Islam, pajak dikenal dengan istilah *adh-dharibah* yang berarti kewajiban yang dibebankan kepada individu atau badan untuk mendukung pembiayaan negara terutama dalam kondisi darurat ketika kas negara tidak mencukupi (Surahman & Ilahi, 2015). Prinsip dasar pemungutan pajak dalam Islam adalah pajak hanya dikenakan kepada orang Islam yang mampu dan bertujuan untuk membiayai anggaran pemerintah. Agar pajak diterapkan secara adil dan mendapat persetujuan dari ulama serta tokoh masyarakat, proses pemungutannya harus sama dengan pedoman Al-Qur'an dan Hadits. Meskipun para ulama tidak setuju dengan penerapan pajak, kebanyakan berpendapat bahwa pajak diperbolehkan selama memenuhi syarat-syarat tertentu, seperti tujuan yang jelas untuk kepentingan rakyat, pemungutan yang adil, dan pengelolaan negara yang bijaksana (Gazali, 2015).

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang mencakup aspek formal dan material, digambarkan dengan istilah “kepatuhan wajib pajak” (Kartini & Azizah, 2016). Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) harus diisi dan dikirim dengan tepat waktu serta pembayaran pajak harus dilakukan tanpa keterlambatan, sedangkan kepatuhan material berhubungan dengan pemenuhan kewajiban substansial yaitu memastikan bahwa isi SPT sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Sementara itu, kepatuhan formal mencakup pemenuhan kewajiban administratif. Berbagai faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak antara lain kesadaran mengenai peraturan pajak, layanan yang diberikan oleh kantor pajak dan sanksi pajak (Parera & Erawati, n.d.). Pemerintah dapat menumbuhkan kepatuhan wajib pajak dengan cara melakukan sosialisasi pajak, mengirimkan surat peringatan, serta memberikan penghargaan kepada mereka yang membayar pajak tepat waktu, serta penyederhanaan prosedur administrasi perpajakan. Rendahnya tingkat kepatuhan pajak dapat berdampak buruk pada pendapatan negara dan stabilitas sistem perpajakan, sehingga langkah-langkah strategis perlu diambil untuk menambah kesadaran masyarakat akan urgensinya kewajiban perpajakan.

Kesadaran Wajib Pajak

Tingkat kepatuhan pajak sangat terpengaruh oleh kesadaran wajib pajak, yang mencakup pemahaman, penghargaan, dan komitmen untuk mengikuti peraturan pajak yang berlaku. Meskipun pemerintah dapat memungut pajak berdasarkan hukum, aspek psikologis menunjukkan bahwa pemerintah tidak dapat memaksa wajib pajak guna melaksanakan kewajiban pajak mereka (Kartika sari, 2024). Oleh karena itu, sangat penting untuk membuat rencana untuk membuat wajib pajak lebih sadar. Tingkat kesadaran ini dilandasi faktor yaitu pengetahuan perpajakan, dan seberapa besar sanksi yang diberikan serta lingkungan (Arini et al., 2023). Ketidaktercapaian target penerimaan negara menunjukkan kurangnya kesadaran wajib pajak (Jotopurnomo & Mangoting, 2013). Akibatnya, perlu ada upaya lebih lanjut untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dan kepatuhan pajak.

Pemahaman Wajib pajak

Tahap di mana wajib pajak memperoleh pemahaman tentang peraturan pajak dan menerapkannya untuk memenuhi kewajiban mereka. Pengetahuan ini mencakup cara mengisi SPT, siapa yang wajib membayar, dan di mana pembayaran dilakukan. Ini juga mencakup peraturan tentang sanksi dan batas waktu pelaporan (Fitria & Supriyono, 2019). Pada akhirnya, orang yang bertanggung jawab pajak akan lebih patuh jika mereka memahami kewajiban mereka. Terdapat faktor utama yang membentuk dimensi pemahaman wajib pajak, yaitu pendidikan dan latar belakang ekonomi, kemudahan akses terhadap regulasi pajak, kompleksitas sistem pajak dan regulasi yang berlaku, serta pendampingan dan pelatihan atau konsultasi perpajakan (Ilhamsyah, 2016). Peningkatan pemahaman tersebut sangat penting untuk mendorong pelaksanaan kewajiban perpajakan secara lebih efisien dan akurat.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merujuk pada ikhtiyar yang dijalankan oleh organisasi untuk memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pelanggan melalui penyediaan layanan yang optimal, dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan, loyalitas, serta memperkuat rekomendasi dari pelanggan (N, 2021). Prinsip-prinsip yang mendasari pencapaian kualitas pelayanan meliputi kepemimpinan yang berkomitmen pada perbaikan berkelanjutan, pendidikan komprehensif bagi seluruh anggota organisasi, perencanaan strategis yang terukur untuk mencapai tujuan kualitas, evaluasi berkala untuk memastikan konsistensi dalam pencapaian tujuan, komunikasi yang efisien antara seluruh pemangku kepentingan, serta penghargaan terhadap prestasi individu untuk meningkatkan motivasi dan kinerja (Tjiptono & Chandra, 2016). Faktor utama kualitas pelayanan adalah bukti fisik (seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan profesional pegawai), daya tanggap (kemampuan untuk memberikan layanan dengan cepat dan tepat),

keandalan (kemampuan untuk memberikan layanan yang konsisten dan sesuai janji), jaminan (membangun kepercayaan melalui kompetensi, kesopanan, dan integritas pegawai), dan empati (kemampuan untuk memberikan perhatian khusus dan memahami kebutuhan pelanggan) (Savitri & Damayanti, 2018). Penerapan dimensi-dimensi ini secara holistik berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan efektivitas operasional organisasi.

Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan berguna sebagai instrumen yang dapat memastikan kepatuhan terhadap regulasi perpajakan dan mencegah terjadinya pelanggaran yang dapat merugikan integritas sistem perpajakan (Mardismo, 2018). Dalam konsep perpajakan Indonesia yang menganut prinsip *self-assessment*, wajib pajak diberi kebebasan guna menjalankan kewajiban perpajakan mereka secara independen, namun tetap dikenakan sanksi apabila kewajiban tersebut tidak dipenuhi dengan benar. Pengenaan sanksi tidak terbatas pada ketidakpatuhan dalam pembayaran pajak, melainkan juga mencakup ketidaksesuaian dalam pelaporan atau kesalahan dalam penghitungan pajak (Kurniawan, 2019). Faktor penentu dari sanksi perpajakan meliputi ketidaktoleransian, yang menekankan pentingnya kedisiplinan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya; kedua, ketiadaan kompromi, yang mengharuskan penerapan sanksi secara tegas tanpa diskriminasi; ketiga, proporsionalitas sanksi, yang memastikan bahwa besaran sanksi sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dilakukan; dan keempat, efektivitas pencegahan, yang bertujuan untuk mencegah terulangnya pelanggaran di masa depan (Arum, 2012). Diharapkan bahwa sanksi yang cermat dan konsisten bisa menumbuhkan jiwa kepatuhan wajib pajak dan mendorong sistem perpajakan yang lebih adil dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Metode kuantitatif lapangan digunakan dalam kajian ini bisa mengukur pengaruh kesadaran wajib pajak, pemahaman tentang pajak, kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dan serta penerapan sanksi perpajakan sebagai variabel moderasi di KPP Pratama Pati. Sampel kajian dipilih secara random dari populasi wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Pati. Dengan jumlah populasi sebanyak 387,024. Kemudian berdasarkan rumus Slovin maka jumlah sampel yang harus dipenuhi sebanyak 100 orang. Metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS) digunakan untuk menganalisis data menggunakan aplikasi SmartPLS 3.2.9. yang mampu menguji hubungan antar variabel laten secara bersamaan, toleran terhadap sampel kecil, dan tidak memerlukan distribusi data normal. Penggunaan SEM-PLS memungkinkan evaluasi terhadap validitas dan reliabilitas

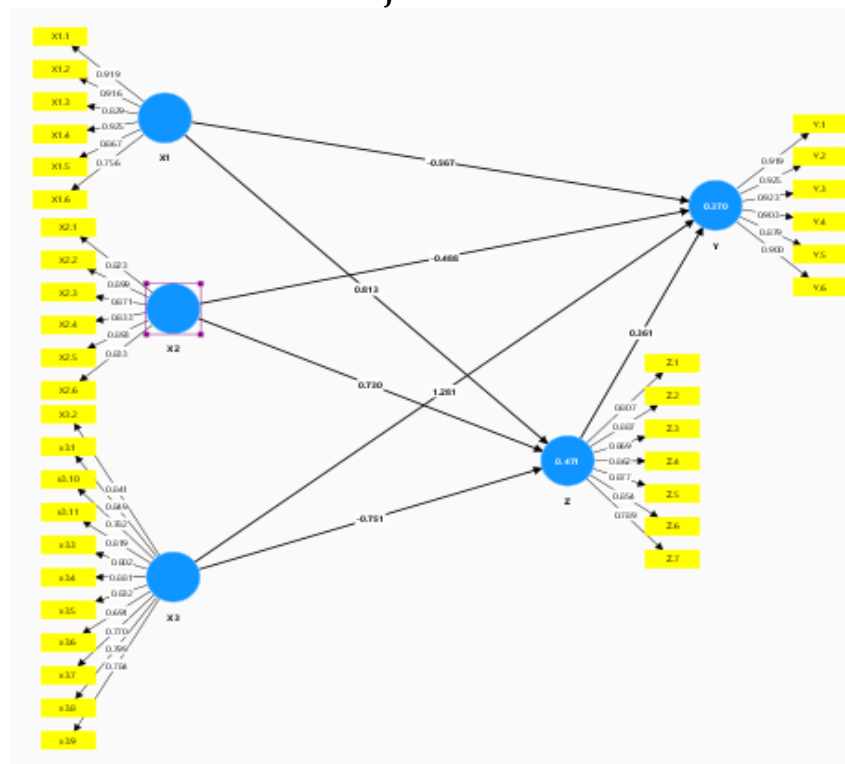
model, serta pengujian hipotesis melalui prosedur *bootstrapping* untuk mengukur signifikansi hubungan antarvariabel.

PEMBAHASAN

Outer Model (Model Pengukuran)

Tujuan dari pengujian model pengukuran menggunakan aplikasi SmartPLS 3.2.9 adalah untuk menguji validitas dan reliabilitas indikator. Hasil analisis menunjukkan nilai beban luar yang menggambarkan kontribusi indikator terhadap *konstruk laten*. Selain itu, reliabilitas dinilai berdasarkan *reliabilitas komposit* dan *Alfa Cronbach*.

Gambar 1
Hasil Uji Outer Model



Sumber: Hasil Outer Model melalui SmartPLS 3.2.9 (2024)

Berdasarkan Gambar 1, bahwa uji outer model dalam penelitian ini mencakup tiga topik utama: validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas. Pengujian *convergent validity* bertujuan menilai kelayakan instrumen penelitian dalam mengukur variabel. Instrumen terdiri dari tujuh kelompok variabel dengan total 36 item pernyataan. Variabel yang diuji meliputi kesadaran wajib pajak (X1), pemahaman wajib pajak (X2), dan kualitas pelayanan (X3) sebagai variabel bebas; sanksi perpajakan (Z) sebagai variabel moderasi; dan kepatuhan wajib pajak (Y) variabel terikat.

Pengujian ini menentukan validitas item kuesioner dengan melihat sejauh mana data yang diperoleh merepresentasikan variabel yang

dimaksud. Hasil analisis menunjukkan bahwa setiap item memiliki nilai *loading factor* yang beragam, yang mencerminkan tingkat validitasnya.

Tabel 1

Nilai Cross Loading

	X1	X2	X3	Z	Y
X1.1	0.919	0.630	0.449	0.444	0.521
X1.2	0.916	0.621	0.441	0.464	0.540
X1.3	0.829	0.657	0.402	0.358	0.544
X1.4	0.925	0.492	0.481	0.461	0.605
X1.5	0.867	0.665	0.432	0.437	0.575
X1.6	0.756	0.525	0.691	0.497	0.538
X2.1	0.610	0.823	0.470	0.365	0.483
X2.2	0.595	0.899	0.499	0.467	0.544
X2.3	0.631	0.871	0.484	0.400	0.563
X2.4	0.612	0.833	0.482	0.417	0.533
X2.5	0.637	0.893	0.419	0.517	0.566
X2.6	0.664	0.833	0.462	0.402	0.567
X3.1	0.419	0.630	0.846	0.444	0.521
X3.2	0.516	0.621	0.841	0.464	0.540
X3.3	0.429	0.657	0.802	0.358	0.544
X3.4	0.425	0.592	0.881	0.461	0.605
X3.5	0.567	0.562	0.832	0.437	0.575
X3.6	0.610	0.525	0.891	0.497	0.538
X3.7	0.595	0.423	0.770	0.365	0.483
X3.8	0.631	0.599	0.799	0.467	0.544
X3.9	0.556	0.371	0.784	0.400	0.563
X3.10	0.412	0.433	0.782	0.417	0.533
X3.11	0.537	0.493	0.819	0.517	0.566
Z.1	0.528	0.471	0.528	0.807	0.459
Z.2	0.542	0.561	0.596	0.887	0.487
Z.3	0.641	0.575	0.648	0.869	0.471
Z.4	0.590	0.611	0.640	0.862	0.492
Z.5	0.523	0.535	0.569	0.877	0.511
Z.6	0.472	0.513	0.522	0.854	0.456
Z.7	0.484	0.492	0.527	0.789	0.456
Y.1	0.466	0.414	0.475	0.494	0.919
Y.2	0.429	0.398	0.452	0.477	0.925
Y.3	0.421	0.412	0.451	0.489	0.923
Y.4	0.400	0.419	0.441	0.465	0.903
Y.5	0.482	0.541	0.549	0.574	0.879
Y.6	0.566	0.514	0.587	0.537	0.900

Sumber: Output *Cross Loading* melalui SmartPLS 3.2.9 (2024)

Berdasarkan Tabel 1, seluruh item pernyataan pada seluruh variabel memiliki *loading factor* > 0,700, sehingga dinyatakan valid. Selain itu, *validitas konvergen* juga diuji melalui *Average Variance Extracted* (AVE), di mana nilai AVE > 0,5 menunjukkan *validitas konvergen* yang cukup.

Tabel 2
Nilai Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	0.739
Pemahaman Wajib Pajak (X2)	0.722
Kualitas Pelayanan (X3)	0.758
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.650
Sanksi Perpajakan (Z)	0.825

Sumber: AVE Diolah dengan SmartPLS 3.2.9 (2024)

Berdasarkan Tabel 2, hasil perhitungan *convergent validity* menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai AVE > 0,5. Sehingga data dalam penelitian ini memenuhi kriteria *validitas konvergen*. Selanjutnya, untuk menguji validitas diskriminan, digunakan *cross loading* dan kriteria *Fornell-Larcker*. Hasil uji yang ditampilkan dalam Tabel 1 menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki nilai *cross loading* yang lebih tinggi pada variabelnya sendiri, yang artinya bahwa indikator tersebut dapat membedakan variabel yang diukur. Selain itu, nilai kriteria *Fornell-Larcker* menunjukkan bahwa nilai setiap indikator pada konstruk variabel yang diukur lebih besar dari nilai yang diberikan pada variabel lainnya.

Tabel 3
Fornell-Larcker Criterion

Variabel	X1	X2	X3	Y	Z
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	0.781				
Pemahaman Wajib Pajak (X2)	0.797	0.778			
Kualitas Pelayanan (X3)	0.534	0.522	0.567		
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.679	0.677	0.720	0.589	
Sanksi Perpajakan (Z)	0.518	0.509	0.696	0.624	0.688

Sumber: *Fornell-Larcker Criterion* Diolah dengan SmartPLS 3.2.9 (2024)

Tabel 4
Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Rule of Thumb	Evaluasi Model
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	0.935	0.936	>0.70	Reliabel
Pemahaman Wajib Pajak (X2)	0.929	0.932		Reliabel
Kualitas Pelayanan (X3)	0.946	0.947		Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.958	0.961		Reliabel
Sanksi Perpajakan (Z)	0.936	0.938		Reliabel

Sumber: Reliabilitas Diolah dengan SmartPLS 3.2.9 (2024)

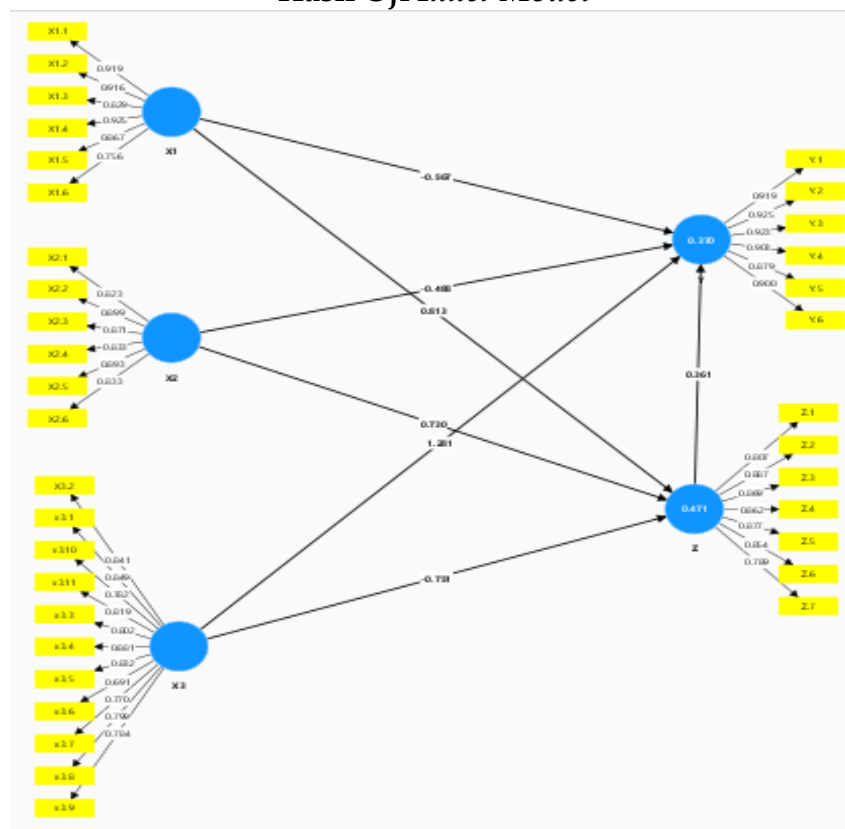
Terakhir, reliabilitas diuji menggunakan dua ukuran, yaitu *Cronbach's Alpha* dan *reliabilitas komposit*. Hasil yang disajikan dalam Tabel 4 menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60 dan *reliabilitas komposit* lebih dari 0,70, yang mengindikasikan bahwa instrumen penelitian ini memiliki reliabilitas yang baik dan dapat diandalkan untuk mengukur konstruk-konstruk yang dianalisis.

Secara keseluruhan, hasil pengujian model luar menunjukkan bahwa model pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini valid dan dapat dipercaya sesuai dengan standar validitas dan reliabilitas. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model pengukuran ini valid, dapat diandalkan, dan siap untuk dianalisis lebih lanjut.

Inner Model (Model Struktural)

Selanjutnya, penelitian ini akan melakukan uji model struktural, yang menggambarkan bagaimana variabel laten yang dibentuk sesuai dengan tujuan penelitian saling berinteraksi. Pada tahap ini dilakukan perhitungan terhadap *R-Square*, *Predictive Relevance (Q-Square)*, dan *F-Square Effect Size* untuk mengukur kekuatan dan relevansi model yang dihasilkan.

Gambar 2
Hasil Uji Inner Model



Sumber: Inner Model Diolah dengan SmartPLS 3.2.9 (2024)

Pengujian dilakukan pada model untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara variabel penelitian. Hasil uji menggambarkan untuk model ini dapat memaparkan dengan baik bagaimana variabel berinteraksi satu sama lain. Variabel independen dan moderasi yang diteliti dapat menjelaskan variabel Sanksi Perpajakan (Z) sebesar 47,1% dan variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 37% menurut uji *R-Square* yang ditunjukkan dalam Tabel 5. Ini menggambarkan untuk sebagian besar variasi itu disebabkan oleh variabel dependen dapat disebabkan oleh variabel-variabel ini.

Tabel 5
Hasil Uji *R-Square*

Variabel Dependen	<i>R-Square</i>
Sanksi Perpajakan (Z)	0,471
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,370

Sumber: *R-Square* Diolah dengan SmartPLS 3.2.9 (2024)

Tabel 6
Hasil Uji *Predictive Relevance (Q-Square)*

Variabel Dependen	<i>Q-Square</i>
Sanksi Perpajakan (Z)	0,344
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,455

Sumber: *Q-Square* Diolah dengan SmartPLS 3.2.9 (2024)

Berdasarkan Tabel 6, nilai *Q-Square* untuk semua variabel, baik bebas, terikat, maupun moderasi, lebih dari 0. Indikasinya bahwa model dalam penelitian ini memiliki *predictive relevance* yang baik.

Tabel 7
F-Square Effect Size

Variabel	Y	Z
Kesadaran wajib pajak (X1)	0.006	0.014
Pemahaman wajib pajak (X2)	0.006	0.014
Kualitas pelayanan (X3)	0.010	0.004
Kepatuhan wajib pajak (Y)		
Sanksi perpajakan (Z)	0.110	

Sumber: *F-Square Effect Size* Diolah dengan SmartPLS 3.2.9 (2024)

Terakhir, Tabel 7 menampilkan pengujian *F-Square Effect Size* yang mengindikasikan sejauh mana pengaruh masing-masing variabel terhadap variabel lainnya. Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan menunjukkan pengaruh sedang terhadap variabel-variabel tersebut, sementara Kesadaran Wajib Pajak dan Pemahaman Wajib Pajak hanya memberikan pengaruh kecil terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Secara umum, hasil uji

model ini menggambarkan untuk model yang digunakan dapat menguji hipotesis dengan baik.

Pengujian Hipotesis

Metode bootstrapping diterapkan untuk menguji hipotesis penelitian dengan aplikasi SmartPLS. Nilai signifikansi hubungan antar variabel atau jalur ditemukan dengan tingkat signifikansi 0,05, yang menunjukkan bahwa hipotesis bisa diterima jika p-value kurang dari 0,05. Pengujian hipotesis ini didasarkan pada nilai yang terdapat dalam output koefisien jalur.

Tabel 8
Hasil Uji Hipotesis (*Bootstrapping*)

Variabel	Original Sample	T Statistics	P Values	Hasil
X1 → Y	0.294	1.004	0.315	H1 Ditolak
X2 → Y	0.264	1.050	0.294	H2 Ditolak
X3 → Y	-0.271	0.546	0.585	H3 Ditolak
X1*Z → Y	-0.271	0.546	0.585	H4 Ditolak
X2*Z → Y	0.294	1.004	0.315	H5 Ditolak
X3*Z → Y	0.264	1.050	0.294	H6 Ditolak

Sumber: Pengujian Hipotesis dengan SmartPLS 3.2.9 (2024)

Berdasar pada Tabel 8 menunjukkan hasil sebagai berikut:

1. Kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak
Hasil pengujian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak (X1) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y), dengan nilai p-value 0,315 yang lebih tinggi dari 0,05. Oleh karena itu, hipotesis H1 ditolak.
2. Pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak
Pemahaman wajib pajak (X2) juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y), dengan p-value 0,294 yang melebihi 0,05, sehingga hipotesis H2 ditolak.
3. Kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak
Pengaruh kualitas pelayanan (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) tidak signifikan, dengan p-value 0,585, lebih besar dari 0,05. Akibatnya, hipotesis H3 ditolak.
4. Sanksi perpajakan sebagai moderasi kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan
Sanksi perpajakan (Z) tidak memperkuat pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan p-value 0,585 yang lebih tinggi dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis H4 ditolak.

5. Sanksi perpajakan sebagai moderasi pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan

Sanksi perpajakan tidak memoderasi hubungan antara pemahaman wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak, dengan p-value 0,315 yang lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, hipotesis H5 ditolak.

6. Sanksi perpajakan sebagai moderasi kualitas pelayanan terhadap kepatuhan

Pengaruh sanksi perpajakan terhadap hubungan kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak juga tidak signifikan, dengan p-value 0,294, lebih tinggi dari 0,05. Maka, hipotesis H6 ditolak.

Secara keseluruhan, penelitian ini menemukan bahwa kesadaran, pemahaman wajib pajak serta kualitas pelayanan tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak, yang sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Chusaeri et al., (2017) serta sanksi perpajakan tidak efektif sebagai moderasi akibat lemahnya penegakan hukum dan rendahnya pengaruh kesadaran, pemahaman, serta kualitas pelayanan terhadap kepatuhan.

KESIMPULAN

Secara keseluruhan, studi ini memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak. Penelitian ini menyoroti ada atau tidaknya pengaruh signifikan yang dimiliki kesadaran, pemahaman, dan kualitas pelayanan serta penerapan sanksi perpajakan sebagai variabel moderasi terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil lainnya, bahwa kesadaran, pemahaman wajib pajak, dan kualitas pelayanan serta penerapan sanksi perpajakan sebagai variabel moderasi tidak mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian ini membuat penulis lebih terbuka lagi, ternyata hasil penelitian ini berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya. Ketidakadaan korelasi antara variabel diakibatkan banyak faktor seperti keadaan acuh-acuh didalam masyarakat terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini juga membuka peluang untuk penyelidikan lebih lanjut tentang komponen lain yang memengaruhi kepatuhan pajak serta hubungan antara faktor internal dan eksternal dalam hal pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Arini, N. K., Rini, I. G. A. I. S., & Datrini, L. K. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bangli. *WACANA EKONOMI (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi)*, 22(2), 199-209. <https://doi.org/10.22225/we.22.2.2023.199-209>
- Arum, H. P. (2012). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Perkerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap). *Diponegoro Journal of Accounting*, 1(1).

- Chusaeri, Y., Daiana, N., & Afifudin. (2017). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kota Batu). *Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 11(1), 92–105.
- Dewi, N. R., & Asalam, A. G. (2021). Pengaruh Sosialisasi, Sanksi, Sistem E-Filing, Tarif, dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 10(12). <https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/index>
- Efriyenty, D. (2019). Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam. *Jurnal Akuntansi Bareleng*, 3(2).
- Fitria, P. A., & Supriyono, E. (2019). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Persepsi Tarif Pajak, dan Keadilan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal of Economics and Banking*, 1(1).
- Gazali. (2015). Pajak dalam Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 7(1). <https://journal.uinmataram.ac.id/index.php/muamalat/article/download/1171/611>
- Ghassani, N. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sanksi Perpajakan sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Mataram). *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen (JMM17)*, 1(6).
- Ilhamsyah, R. (2016). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). *Jurnal Perpajakan*, 8(1).
- Jotopurnomo, C., & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. *Journal Tax & Accounting Review*, 1(1).
- Kartika sari, D. (2024). *Pengaruh Kesadaran Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Religiusitas, dan Love of Money terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non-Karyawan*. Univertas Islam Sultan Agung Semarang.
- Kartini, D. A., & Azizah, D. F. (2016). Pengaruh Persepsi dan Perilaku Wajib Pajak atas Penerapan E-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 10. <https://core.ac.uk/download/pdf/29687810.pdf>.
- Kurniawan, D. R. (2019). *Pahami Ketentuannya, Hindari Sanksinya: Kupas Tuntas Sanksi Perpajakan*. Uwais Inspirasi Indonesia.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan* (1st ed.). Penerbit Andi.
- Marfila, R. R., Sofianty, D., & Nurhayati, N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Survey pada Wajib Pajak di SAMSAT Pajajaran Kota Bandung). *Kajian Akuntansi Universitas Islam Bandung*.
- Milgram, S. (2021). *Teori Akuntansi, terjemahan Jan Hoesada*. CV Andi Offset.

- Muslimin. (2021). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Bisnis Online di Surabaya. *Behavioral Accounting Journal (BAJ)*, 2.
- N, R. (2021). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Glad Beauty Care Manado. *Journal Productivity*, 2(2).
- Parera, A. M. W., & Erawati, T. (n.d.). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus*.
- Raharjo, T. P., & Bieattant, L. (2018). Pengaruh Pengetahuan Formal Wajib Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Informasi Perpajakan Akuntansi Dan Keuangan Publik*. <http://dx.doi.org/10.25105/jipak.v13i2.5022>
- Rukmini, B. S. (2016). Peranan Pajak dalam Meningkatkan Pembangunan di Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Dewantara*, 2. <https://old.stkippggtrenggalek.ac.id/index.php/kid/issue/view/11/showToc>
- Rusdi, D. R. (2021). Peranan Penerimaan Negara Bukan Pajak dalam Pendapatan dan Belanja Negara. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 5(1), 169–176. <https://doi.org/10.57235/mantap.v2i1.1599>
- Savitri, N. A., & Damayanti, T. W. (2018). Dimensi Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Kepatuhan Pajak Nita Anggraheny Savitri Universitas Kristen Satya Wacana. *Jurnal Perspektif Akuntansi*, 1(1).
- Siamena, E., Sabijono, H., & Warongan, J. D. . (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Manado. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, 12(2).
- Sudirman, R., & Amiruddin, A. (2016). *Perpajakan Pendekatan Teori dan Praktik di Indonesia*. Empatdua Media.
- Surahman, M., & Ilahi, F. (2015). Konsep Hukum Pajak dalam Hukum Islam. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 7(1). <https://doi.org/10.29313/amwaluna.v1i2.2538>
- Thian, A. (2021). *Dasar Dasar Perpajakan*. Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (4th ed.). CV Andi Offset.