



ANALISIS KEPATUHAN WAJIB PAJAK YANG DIPENGARUHI OLEH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, TARIF PAJAK, DAN SANKSI PAJAK

Shofiah Cahyani Nugraha¹, Angky Febriansyah²

¹ Universitas Komputer Indonesia, shofiah.21119017@mahasiswa.unikom.ac.id

² Universitas Komputer Indonesia, angky@email.unikom.ac.id

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel

Received:18-06-2024

Revised:24-06-2024

Accepted:30-06-2024

Keywords :

Quality of Tax Services, Tax Rates, Tax Sanctions and Taxpayer Compliance

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze Taxpayer Compliance which is influenced by Tax Service Quality, Tax Rates, and Tax Sanctions case study at the Tax Service Office (KPP) Cicadas Bandung. The method used in this study is a descriptive and verifiative method using the SmartPLS 4.0 application. The unit of analysis in this study is Individual Taxpayers at KPP Cicadas Bandung totaling 100 respondents, the sampling technique used is random sampling. The results showed that the quality of tax services did not have a significant effect on taxpayer compliance with KPP Cicadas Bandung. Likewise, the tax rate, which also does not have a significant effect on taxpayer compliance with KPP Cicadas Bandung. However, tax sanctions have proven to have a significant effect on the level of taxpayer compliance with KPP Cicadas Bandung.

ABSTRAK

Kata Kunci :

Kualitas Pelayanan Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis Kepatuhan Wajib Pajak yang dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan Pajak, Tarif Pajak, dan Sanksi Pajak studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Cicadas Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif yang menggunakan aplikasi SmartPLS 4.0. Unit analisis dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Cicadas Bandung yang berjumlah 100 responden, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel acak (random sampling). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Cicadas Bandung. Begitu juga tarif pajak, yang juga tidak berpengaruh

signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Cicadas Bandung. Namun sanksi pajak terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pada KPP Cicadas Bandung.

1. PENDAHULUAN

Dalam suatu negara maju maupun berkembang di negara tertentu membutuhkan sumber uang untuk memajukan ekonomi mereka, melalui pembangunan nasional yang berupaya untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat (Nafidha, 2022). Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang terlibat dalam pembangunan berkelanjutan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat (Rachmat, 2022).

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, pajak didefinisikan sebagai 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. Dengan menetapkan peraturan Undang-undang perpajakan, pajak memainkan peranan penting dalam perekonomian Indonesia, karena pajak merupakan sarana utama yang digunakan negara Indonesia untuk mendanai Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). (Mooy, 2022).

Untuk memaksimalkan pendapatan dari sektor pajak, negara harus lebih proaktif dalam pengumpulan pajak sehingga masyarakat dan pemerintah perlu bekerja sama dengan baik untuk memaksimalkan penerimaan pajak (Anissakinah, 2023). Pertumbuhan penerimaan pajak sangat berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi tanggung jawab perpajakannya, sehingga sangat penting diperlukannya untuk membantu negara dalam mewujudkan pertumbuhan perekonomian di Indonesia (Sumardi, et al., 2023). Kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai kesadaran diri atau perilaku patuh dari wajib pajak ketika wajib pajak melaksanakan tugasnya dan memanfaatkan hak pajaknya (Rahayu, et al., 2023). Akan tetapi tingkat kepatuhan pajak di Indonesia masih cukup rendah, dan masih menjadi permasalahan dalam bidang perpajakan (Anissakinah, 2020). Masalah kepatuhan pajak merupakan masalah yang cukup penting bagi negara maju maupun berkembang, yang artinya jika wajib pajak tidak patuh, maka akan menimbulkan keinginan dalam melakukan penghindaran pajak, penggelapan pajak, penyelundupan pajak atau bentuk penghindaran pajak lainnya (Sumardi, et al., 2023).

Diketahui jumlah SPT Tahunan yang diterima hingga 30 April 2022, Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Humas DJP Neilmaldrin Noor mengungkapkan terdapat 997.762 yang diterima dengan jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan mencapai 1,65 juta dengan rasio kepatuhan yaitu 53,72%. Kemudian terdapat 11, 87 juta wajib pajak orang pribadi yang menyampaikan SPT Tahunan, dengan 17,35 juta wajib pajak orang pribadi harus melaporkan SPT, dengan tingkat kepatuhan formal untuk wajib pajak orang pribadi adalah 68,56% (DDTC, 2022) dan diketahui ada 17,51 juta wajib

pajak orang pribadi di tahun 2023, dan sebagian wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan SPT tahunan pajak dengan tepat waktu yaitu 11,68 juta dari 17,51 juta wajib pajak orang pribadi (Wildan, 2023). Maka dari itu di Indonesia, tingkat kepatuhan pajak masih cukup rendah, dan kepatuhan pajak terus menjadi tantangan di ranah perpajakan. (Anissakinah,S.,2023)

Direktorat Jenderal Pajak (Ditjen) Kementerian Keuangan harus meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi, karena rasio kepatuhan masih cukup rendah. Direktorat Jenderal Pajak melaporkan bahwa 12,01 juta SPT Tahunan telah dilaporkan per 31 Maret 2023. Jika dibandingkan dengan waktu sama pada tahun yang lalu, jumlah tersebut meningkat sebesar 3,13%. Sehingga kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai ketentuan pajak yang relevan dengan pembayaran yang tepat, yang merupakan sebuah tindakan kepatuhan dan kesadaran akan pembayaran wajib pajak dan pelaporan secara teratur (Agun, et all,2022).

Sehingga ada banyak sekali faktor yang bisa mempengaruhi kepatuhan perpajakan yaitu kualitas pelayanan pajak, tarif pajak, dan sanksi pajak. Salah satu faktor yang bisa mempengaruhi kepatuhan pajak yaitu kualitas pelayanan pajak. Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu faktor yang mendorong minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, dan diharapkan petugas pelayanan pajak memiliki kompetensi yang tinggi di semua bidang perpajakan Indonesia (Astari,K.W., et all, 2022). Fenomena yang terjadi mengenai Pelayanan masyarakat pajak yang menyangkut banyak hal yang sering tidak menyenangkan atau mengalami pelayanan yang kurang baik, sehingga masyarakat takut saat bertemu dengan pejabat atau pegawai pajak. Sehingga kementerian keuangan berupaya memperbaiki layanan dan sikap pegawai publik terutama di Direktorat Jenderal pajak dan Bea Cukai. Sehingga pada tahun 2020 lalu tercatat bahwa indeks kepuasan pelayanan perpajakan pada tahun 2020 lalu tercatat senilai 3,40 angka ini turun tipis ketimbang skor pada tahun 2019 sebesar 3.42 atau 2018 dengan nilai 3,41, jika dikonversikan ke dalam persentase maka indeks kepuasan pelayanan perpajakan pada 2020 mencapai 85,08% hal ini masih terbilang tinggi, sehingga survei yang dilakukan oleh DJP pada 2020 ini menasar sampai 45.169 wajib pajak yang tersebar di seluruh Indonesia (Yolandha, 2023)

Faktor lain yang bisa mempengaruhi kepatuhan pajak yaitu tarif pajak. Tarif pajak merupakan jumlah yang harus dibayar untuk menutupi beban pajak, yang telah dihitung menggunakan data dari Undang-undang perpajakan (Wardani, 2023). mengenai kenaikan tarif pajak bagi golongan wajib pajak orang kaya, pemerintah melakukan tarif progresif karena semakin besar penghasilan seseorang, semakin tinggi pula pajak yang harus dibayarkan. Berdasarkan proyeksi data hasil surat pemberitahuan (SPT), pajak yang dilaporkan pada tahun 2021, ada lebih kurang 5.000 SPT Wajib Pajak Orang Pribadi yang dilaporkan dengan jumlah PPh terutang sekitar Rp 20 triliun. Adapun jumlah wajib pajak berpenghasilan diatas Rp 5 miliar yang tercatat di Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan sebanyak 1.119 orang. Dengan jumlah tersebut, tambahan penerimaan pajak akibat berlakunya lapisan tarif 35 persen adalah sekitar Rp 4 triliun-Rp 5 triliun, tarif ini

berlaku pada 1 Januari 2022. Hal ini bertujuan untuk memenuhi prinsip keadilan dalam perpajakan. Akan tetapi masih ada wajib pajak yang pada dasarnya tidak mau membayar pajak besar-besaran, mereka pasti ada potensi untuk mencari celah supaya tidak kena tarif 35 persen dan tax avoidance dalam hitungan legal. (Theodora, 2023)

Faktor lain yang bisa mempengaruhi kepatuhan pajak yaitu sanksi pajak. Sanksi pajak merupakan bentuk retribusi yang dikenakan pemerintah kepada penduduk atau wajib pajak atas keterlambatan atau ketidakmauan pembayaran pajak (Nurmalasari, 2023). Fenomena sanksi pajak, Masih terdapat banyak Wajib Pajak yang terlambat atau tidak melaporkan SPT Tahunan dan akan dikenakan sanksi berupa denda (denda SPT Tahunan) hingga sanksi pidana, sehingga sanksi tersebut sudah tercantum dalam undang-undang dalam ketentuan umum perpajakan (KUP). Menurut Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan mencatat sebanyak 5,83 juta wajib pajak orang pribadi terlambat atau belum melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan sampai batas waktu 31 Maret 2023, dan wajib pajak yang terlambat akan dikenakan denda. Pada tanggal 1 April 2023 terdapat kurang lebih 5,83 juta Wajib Pajak Orang Pribadi yang terlambat atau yang belum melaporkan SPT Tahunan 2022 (Prasetia, 2023).

Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kepuasan dan kenyamanan yang didapat dari menerima pelayanan yang sesuai dengan harapan wajib pajak pada saat membayar kewajibannya akan mendorong wajib pajak untuk membayar kewajiban perpajakannya tepat waktu dan tepat jumlah pembayarannya (Wulandari, R., 2023). Pelayanan yang efektif adalah pelayanan yang baik dan membuat wajib pajak merasa nyaman, sehingga akan berdampak pada bagaimana wajib pajak patuh dan ideal dalam berperilaku (Wulandari, 2023). Tingkat pelayanan yang diterima akan mempengaruhi bagaimana perasaan wajib pajak, yang akan berdampak pada kesediaan mereka untuk mematuhi persyaratan hukum mereka untuk membayar pajak.

Penelitian terdahulu mengenai tarif pajak bahwa tarif pajak tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, artinya temuan ini menunjukkan bahwa kian tinggi ataupun rendahnya tarif pajak tidak dipengaruhi oleh kepatuhan wajib pajak. Perubahan tarif pajak dalam penelitian ini tidak berdampak pada kemampuan wajib pajak dalam membayar pajaknya (Permata, 2022). Adapun menurut penelitian lainnya yaitu Tarif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, yang berarti tarif pajak merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajak. (Astari, 2022)

Penelitian terdahulu mengenai sanksi pajak menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dalam artian sanksi pajak merupakan bentuk retribusi yang dikenakan pemerintah kepada penduduk atau wajib pajak atas keterlambatan atau ketidakmauan pembayaran pajak (Nurmalasari, W.I., 2023).

Dengan adanya perbedaan dari hasil penelitian inilah yang menjadikan alasan peneliti tertarik untuk mengkaji ulang penelitian ini. Kemudian perbedaan lainnya terletak pada

objek penelitian, lokasi penelitian, waktu penelitian, sampel dan populasi penelitian serta sistematika penulisan. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui Kepatuhan Wajib Pajak Yang Dipengaruhi Oleh Kualitas Pelayanan Pajak, Tarif Pajak, Dan Sanksi Pajak.

2. KAJIAN LITERATUR

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2020:189) Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku (Siti Kurnia Rahayu, 2020:189). Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu kemauan dan kesadaran Wajib Pajak mengenai kewajibannya dalam bidang perpajakan. Sehingga terdapat kepatuhan wajib pajak dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pajak, tarif pajak, dan sanksi pajak. (Purnomo, et all., 2022:64)

H1: kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Kualitas pelayanan pajak adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah beserta aparat pajak dalam rangka pemenuhan kebutuhan Wajib Pajak dengan memberikan sikap yang baik dan menarik untuk mencapai kepuasan Wajib Pajak (Rohmah et all, 2022:31). Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini bahwa peningkatan kualitas pelayanan pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Atarmawan, 2020). kualitas pelayanan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini karena, buruknya pelayanan pajak yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak, hal ini dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Indriani, 2023).

H2 : tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Menurut Diana Sari (2013:46) Tarif pajak merupakan tarif yang digunakan untuk mengitung besarnya pajak yang terutang (Diana, 2013:46). Tarif pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan tarif pajak sesuai dengan penghasilan orang wajib pajak artinya semakin tarif pajak sesuai dengan penghasilan wajib pajak maka semakin wajib pajak pula patuh terhadap kepatuhan wajib pajak (Salam, 2022). tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak artinya semakin meningkatnya tarif pajak yang lebih tinggi dapat menyebabkan penghindaran pajak oleh wajib pajak yaitu ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayar wajib pajak (Erasashanti, 2023).

H3 :sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Sanksi pajak merupakan suatu tindakan yang diberikan kepada wajib pajak yang bergubungan dengan pajak yang melakukan pelanggaran baik secara sengaja maupun

tidak sengaja (Juliantari, 2021).

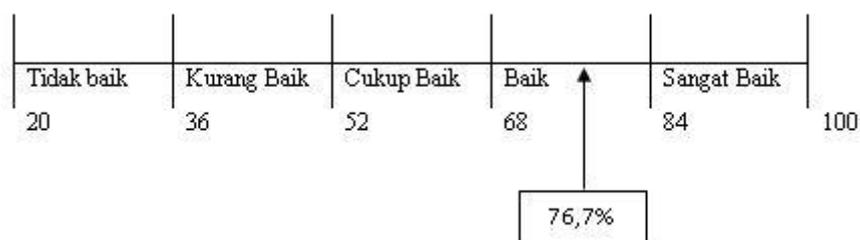
Sanksi pajak mempengaruhi wajib pajak untuk mengambil upaya untuk mematuhi undang-undang perpajakan karena mereka memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Rahayu, 2023). Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, artinya semakin rendah perpajakan maka semakin rendah pula kepatuhan wajib pajak. Hal ini terjadi karena ada kemungkinan wajib pajak tidak patuh dalam mematuhi sanksi perpajakan, akibatnya wajib menyepelekan dalam ketepatan waktu membayar pajak (Erasashanti, 2023)..

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif verifikatif, dengan jenis data penelitian yang digunakan yaitu data kuantitatif. Sumber data utama untuk penelitian ini berasal dari wajib pajak yang dapat diidentifikasi secara pribadi yang terdaftar di KPP Cicadas Bandung. Informasi data ini disajikan dalam bentuk kuesioner yang diisi oleh wajib pajak tertentu yang dipilih sebagai responden penelitian. Wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Cicadas Bandung merupakan populasi penelitian sejumlah 86.217. Prosedur simple random sampling digunakan untuk melakukan pendekatan sampling. Wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Cicadas Bandung, dengan jumlah responden 100 orang, merupakan sampel untuk penelitian ini. Sampel Penelitian ini akan diperiksa secara statistik, termasuk analisis deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan program SmartPls 4.0.

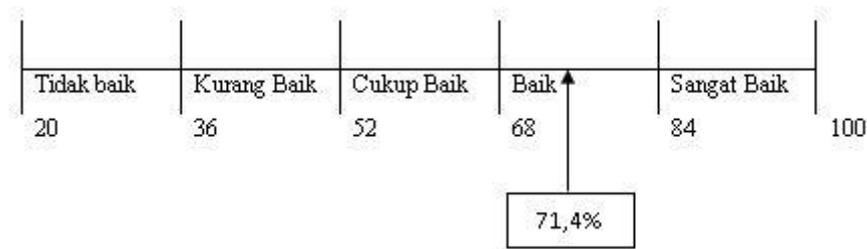
4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Pajak



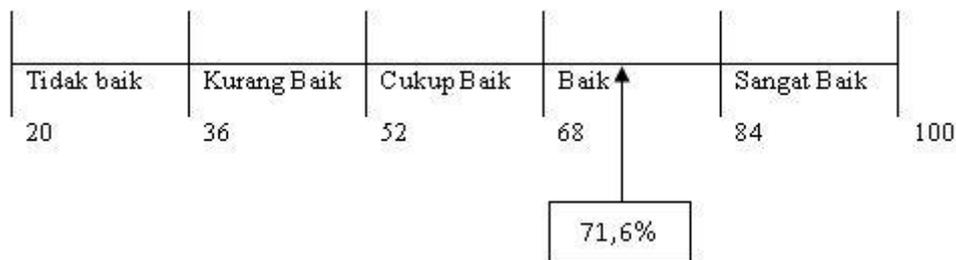
Gambar 1 Garis Kontinum Kualitas Pelayanan Pajak

Dari gambar 1 memperlihatkan bahwa hasil perhitungan persentase total skor dari variabel kualitas pelayanan sebesar 1535 (76,7%) berada di antara interval 68%-84%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Pajak berada dalam kategori baik, namun masih terdapat gap sebesar 23,3% yang menunjukkan bahwa masih terdapat masalah dalam kualitas pelayanan pajak.



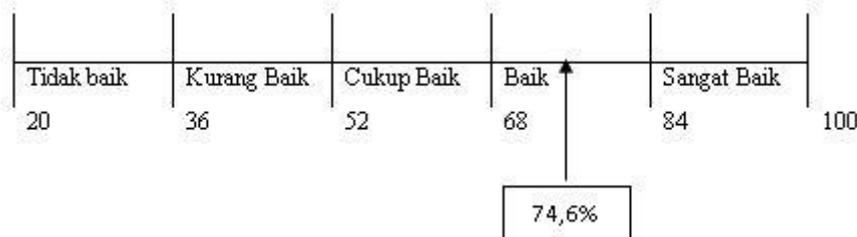
Gambar 2 Garis Kontinum Tarif Pajak

Dari Gambar 2 memperlihatkan bahwa hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Tarif Pajak sebesar 714 (71,4%) berada diantara interval (68%-84%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kemauan membayar pajak berada dalam kategori baik, namun masih terdapat gap sebesar 28,7% yang menunjukkan bahwa masih terdapat masalah dalam Tarif Pajak.



Gambar 3 Garis Kontinum Sanksi Pajak

Dari Gambar 3 memperlihatkan bahwa hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Sanksi Pajak sebesar 716 (71,6%) berada diantara interval (68%-84%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel sanksi pajak berada dalam kategori baik, namun masih terdapat gap sebesar 28,4% yang menunjukkan bahwa masih terdapat masalah dalam Sanksi Pajak.



Gambar 4 Garis Kontinum Kepatuhan Wajib Pajak

Dari Gambar 4 memperlihatkan bahwa hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 746 (74,6%) berada diantara interval (68%-84%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak berada dalam kategori baik, namun masih terdapat gap sebesar 25,4% yang menunjukkan bahwa masih terdapat masalah dalam Sanksi Pajak.

Analisis Verifikatif

Pengujian pengukuran model (Outer Model)

Outer Model menunjukkan bagaimana variabel laten yang diukur diwakili oleh variabel manifest, atau variabel yang diamati. Analisis model ini menggambarkan bagaimana variabel manifest dan indikator lainnya berhubungan dengan variabel laten. Pengujian ini meliputi convergent validity, discriminant validity dan reabilitas.

Convergent Validity

Table 1. Loading Factor

Variabel	Indikator	Loading Factor	Rule of Thumb	Kesimpulan
(X1) Kualitas Pelayanan Pajak	KPP1	0.719	0.700	Valid
	KPP.2	0.677	0.700	Tidak Valid
	KPP.3	0.958	0.700	Valid
	KPP.4	0.848	0.700	Valid
(X2) Kualitas Tarif Pajak	TP.1	0.941	0.700	Valid
	TP.2	0.911	0.700	Valid
(X3) Sanksi Pajak	SP.1	0.904	0.700	Valid
	SP.2	0.896	0.700	Valid
(Y) Kepatuhan Wajib Pajak	KWP.1	0.979	0.700	Valid
	KWP.2	0.341	0.700	Tidak Valid

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 1 pengolahan data pertama dengan variabel Kualitas Pelayanan Pajak terdapat 1 instrumen yang tidak valid (<0.7) yaitu KPP.2 dan selebihnya valid (>0.7). Variabel Tarif Pajak semua instrumen valid (>0.7). Variabel Sanksi Pajak semua instrumen valid (>0.7) dan Variabel Kepatuhan Wajib Pajak semua instrumen valid. Sehingga nilai loading factor yang <0.7 harus dieliminasi atau dihapus dari model.

Table 2. Loading Factor

Variabel	Indikator	Loading Factor	Rule of Thumb	Kesimpulan
(X1) Kualitas Pelayanan Pajak	KPP1	0.739	0.700	Valid
	KPP.3	0.983	0.700	Valid
	KPP.4	0.793	0.700	Valid
(X2) Tarif Pajak	TP.1	0.936	0.700	Valid
	TP.2	0.917	0.700	Valid
(X3) Sanksi Pajak	SP.1	0.896	0.700	Valid
	SP.2	0.904	0.700	Valid

Variabel	Indikator	Loading Factor	Rule of Thumb	Kesimpulan
(Y) Kepatuhan Wajib Pajak	KWP.1	1.000	0.700	Valid

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 2 nilai instrumen diatas telah memenuhi persyaratan lebih dari 0.700 berdasarkan temuan pemrosesan data kedua, yang menghilangkan instrumen tertentu yang tidak valid.

Discriminant Validity

Table 3. Discriminant Validity

	(X1) Kualitas Pelayanan Pajak	(X2) Tarif Pajak	(X3) Sanksi Pajak	(Y) Kepatuhan Wajib Pajak
KPP.1	0.739	0.374	0.700	-0.010
KPP.3	0.983	0.392	0.700	-0.071
KPP.4	0.793	0.311	0.700	-0.020
TP.1	0.353	0.544	0.896	0.286
TP.2	0.311	0.443	0.904	0.296
SP.1	0.403	0.936	0.700	0.183
SP.2	0.347	0.917	0.700	0.161
KWP.1	-0.059	0.186	0.700	1.000

Sumber: Data diolah, 2023

Hasil yang sudah diperoleh dari tabel 3 menunjukkan bahwa nilai pemuatan setiap item indikator terhadap konstruksinya lebih besar daripada nilai pemuatan silangnya. Mengingat fakta bahwa konstruk lebih unggul daripada blok lain di blok indikator, dapat dikatakan bahwa konstruk laten atau variabel sudah memiliki validitas diskriminan yang sangat baik.

Comporite Reability

Sebuah konstruk dianggap dapat diandalkan jika nilai reabilitas komporit >0.7 memiliki reliabilitas yang tinggi meskipun 0.6 masih dapat diterima. Comporite Reability juga merupakan komponen yang digunakan untuk menguji nilai reliabilitas indikator variabel. Berikut Uji Reabilitas dalam Partial Least Square (PLS) yang menggunakan Composite Reability (CR), disajikan pada tabel 4:

Table 4. Hasil Uji Composite Reliability

	Composite reliability (rho a)	Composite reliability (rho c)
(X1) Kualitas Pelayanan Pajak	2.136	0.880
(X2) Tarif Pajak	0.845	0.924
(X3) Sanksi Pajak	0.766	0.895

Sumber: Data diolah, 2023

Model Struktural (Inner Model)

Bilangan R-Square, yang menampilkan uji goodness-fit model, memberikan bukti pengujian model struktural. Temuan uji nilai R-Square adalah sebagai berikut:

Table 5. Hasil Uji Nilai Pengolahan R-Square

	R- Square
(X1) Kualitas Pelayanan Pajak	0.146

Sumber: Data diolah, 2023

Pada tabel 5, R -Square diatas menggunakan untuk melihat pengaruh variabel kualitas pelayanan, tarif pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan data pada tabel diatas, diketahui bahwa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan pajak, tarif pajak, dan sanksi pajak sebesar 0,146 atau 14,6%. Hal tersebut diinterpretasikan bahwa sisanya, sebanyak 85,4 atau 85,4%.

Pengujian Hipotesis

Table 6. Nilai Coefficient Hipotesis

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T-Statistik (O/STDEV)	P-Value
(X1) Kualitas Pelayanan Pajak	KPP1	0.739	0.700	1.158	0.247
(X2) Tarif Pajak	TP.1	0.936	0.700	0.631	0.528
(X3) Sanksi Pajak	SP.1	0.896	0.700	2.650	0.008

Sumber: Data diolah, 2023

Tabel 6 menunjukkan hasil uji hipotesis dengan menggunakan Bootstrapping. Dari tiga hipotesis ini, terdapat satu arah hubungan negatif yaitu hubungan $X1 \Rightarrow Y$. Hal

tersebut ditunjukkan oleh angka Original Sample negatif yaitu sebesar -0.225. Hair et al (2017:172) menjelaskan bahwa Original Sample menunjukkan tanda arah hubungan antarvariable pada keseluruhan sampel penelitian. Oleh karena itu, hasil hubungan $X2 \Rightarrow Y$ menolak hipotesis one-tail sehingga angka signifikansinya dilihat dari nilai t-statistik diatas 1.97 untuk signifikansi 0.05.

Berdasarkan kriteria tersebut, hipotesis yang ditolak terdapat pada hubungan variabel laten antara $X1 \Rightarrow Y$, $X2 \Rightarrow Z$. Hal tersebut terjadi karena t-statistik penelitian yang memiliki nilai kurang dari 1.97. Hal tersebut menjelaskan bahwa 3 (tiga) hipotesis yang diajukan, 1 (satu) hipotesis diterima dan 2 (dua) lainnya ditolak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H1 ditolak : Hasil penelitian menunjukkan hubungan antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah negatif. Arah hubungan dapat dilihat dari nilai angka original sample di bootstrapping sebesar -0.225. dari segi signifikansinya, hubungan tersebut tidak signifikan karena nilai t statistik adalah 1.158 yang berarti lebih kecil di dibandingkan t-statistik atau t-tabel yaitu 1.97. Selain itu, nilai p value sebesar 0.247 juga menandakan ditolaknya signifikansi penelitian karena melebihi standar yang sudah ditentukan (<0.05). Oleh karena itu, hipotesis penelitian ini ditolak. Interpretasi penemuan ini adalah semakin tinggi kualitas pelayanan pajak justru menimbulkan rendahnya kepatuhan wajib pajak dan begitu sebaliknya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Siti Kurnia Rahayu (2020:193) bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak. Sehingga dapat diartikan bahwa apabila kualitas pelayanan sudah baik belum tentu wajib pajak patuh terhadap kepatuhan wajib pajak begitupun sebaliknya.

Hal tersebut juga didukung oleh penelitian terdahulu yaitu menurut penelitian yang dilakukan Silalahi, V.D.T.P & Asalam, A.G (2022) membuktikan bahwa tidak ditemukan pengaruh variabel kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini juga konsisten dengan riset As'ari & Teguh (2018) dan Siahaan & Halimatusyadiah (2019) yang mengemukakan bahwa tidak ditemukan pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H2 ditolak : Hasil penelitian menunjukkan hubungan tidak signifikan antara tarif pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Arah hubungan dapat dilihat dari nilai angka Original sample di Bootsapping sebesar 0.079. Sedangkan untuk signifikansinya adalah negatif karena nilai t-statistik tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 0.631 yang berarti lebih kecil dibandingkan t-statistik atau t-tabel yaitu 1.97. Selain itu p value penelitian yang dihasilkan, yaitu 0.528 juga melebihi standar yang telah ditentukan (<0.05). Interpretasi penemuan ini adalah semakin tinggi tarif pajak belum tentu wajib

pajak mematuhi kepatuhan wajib pajak begitupun sebaliknya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Siti Kurnia Rahayu (2020:184) jika tarif pajak dinaikkan maka akan terdapat potensi penerimaan pajak yang meningkat. Sehingga apabila tarif pajak sesuai dengan tingkat penghasilan maka wajib pajak akan patuh terhadap kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi menurut penelitian terdahulu yaitu Permata, M.I., & Zahroh, F (2022) bahwa menunjukkan tarif pajak terhadap kepatuhan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak, yang artinya bahwa tinggi atau rendahnya tarif pajak tidak mempengaruhi pada tingkat kepatuhan pajak hal ini sejalan dengan Erasashanti, A.P (2023) bahwa tarif pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, yang artinya semakin meningkatnya tarif pajak yang lebih tinggi dapat menyebabkan penghindaran oleh wajib pajak yaitu ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayar wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H3 diterima : Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara variabel Sanksi Pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Arah hubungan dapat dilihat dari nilai Original sample sebesar 0.363. Signifikansi penelitian ditunjukkan oleh angka t-statistik sebesar 2.650 yang berarti lebih besar dibandingkan t-statistik atau t-tabel (1.97). Nilai p value penelitian sebesar 0.008 juga memenuhi standar yang telah ditentukan (<0.05). Interpretasi penemuan ini adalah semakin sanksi pajak dapat menciptakan kepatuhan wajib pajak, maka wajib pajak akan patuh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Widyarti Kusumowardhani (2021:36) menyatakan bahwa "pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan perpajakannya.

Hal tersebut juga didukung oleh penelitian terdahulu yaitu menurut penelitian yang dilakukan oleh Rahayu, F et al (2023) bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, artinya dengan adanya sanksi perpajakan yang berlaku akan mempengaruhi wajib pajak untuk melakukan tindakan patuh terhadap kepatuhan wajib pajak.

5. KESIMPULAN

Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, artinya kualitas pelayanan pajak yang baik belum tentu wajib pajak patuh terhadap kepatuhan wajib pajak begitupun sebaliknya

Tarif Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak artinya semakin meningkatnya tarif pajak atau tidak sesuai dengan penghasilan beserta tidak adilnya sesuai peraturan yang berlaku akan menurunnya wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak artinya dengan adanya sanksi perpajakan yang berlaku akan mempengaruhi wajib pajak untuk melakukan tindakan patuh terhadap kepatuhan wajib pajak.

REFERENSI

- Agun, W. A., Datrini, L. K., & Amlayasa, B. (2022, Maret). Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan Orang Pribadi. Wicaksana, *Jurnal Lingkungan & Pembangunan*, Vol. 6 No. 1 : Hal. 23-31 , 23-31.
- Akib, M., & Lambe, S. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari). *Jurnal Akuntansi dan nafidKeuangan*, 8(1), 202-214.
- Anissakinah, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kepuasan Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surakarta Tahun 2020) (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- As'ari, & Teguh. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kecamatan Rongkop). *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(6), 64–76. <https://doi.org/10.29230/ad.v2i1.2221>
- Astari, K. W., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Kebijakan Pajak, Dan Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (Kharisma)*, 4(1), 400-410.
- Erasashanti, A. P., Setiawan, R. N. A., Winarti, C. E., & Cahaya, Y. F. (2023). Understanding Of Tax Regulations, Tax Rates, Tax Sanctions And Taxpayer Awareness On Taxpayer Compliance With E-Commerce Users. *International Journal of Economic Studies and Management (IJESM)*, 3(2), 560-571.
- Erasashanti, A. P., Setiawan, R. N. A., Winarti, C. E., & Cahaya, Y. F. (2023). Understanding Of Tax Regulations, Tax Rates, Tax Sanctions And Taxpayer Awareness On Taxpayer Compliance With E-Commerce Users. *International Journal of Economic Studies and Management (IJESM)*, 3(2), 560-571.
- Ermawati, Y., Sonjaya, Y., Sutisman, E., & Sari, K. P. (2022). Peran religiusitas, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. In *Proceeding of National Conference on Accounting & Finance* (pp. 59-65).
- Indriani, J. D. I., Kemala, S., Nengsih, Y. R., & Yati, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 9(2), 421-430.
- Intan, N., & Yolanda, F. (2023, Maret Senin). Ini Janji Sri Mulyani untuk Memperbaiki Layanan Dirjen Pajak dan Bea Cukai. Retrieved from REPUBLIKA:

<https://ekonomi.republika.co.id/berita/rs6cbk370/ini-janji-sri-mulyani-untuk-memperbaiki-layanan-dirjen-pajak-dan-bea-cukai>

- Juliantari, N. K. A., Sudiartana, I. M., & Dicriyani, N. L. G. M. (2021). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor samsat gianyar. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (Kharisma)*, 3(1).
- Kusumowardhani, W. (2021). *Penegakan Hukum Pajak*. Indonesia: Penerbit Guepedia.
- Machmudah, N., & Putra, U. Y. (2020). Pengaruh tarif pajak, pengetahuan perpajakan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan pembayaran pajak umkm kuliner. Doctoral Dissertation, 1–15. <http://eprints.uad.ac.id/20941/>
- Maili, N. A. (2022). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Pajak, Tarif Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(3), 13553-13562.
- Mooy, V. M. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Sanksi Pajak Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang. *Jurnal Kelola: Jurnal Ilmu Sosial*, 5(2), 88-100.
- Nurmalasari, W. I. (2023). Efektivitas Sosialisasi Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Wonocolo Surabaya. *Bip's Jurnal Bisnis Perspektif*, 15(1), 14-25.
- Permata, M. I., & Zahroh, F. (2022). Pengaruh pemahaman perpajakan, tarif pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(12), 5432-5443.
- Prasetya, A. (2023). Nah Lho! 5,8 Juta Wajib Pajak Kena Denda Gegara Telat Lapor SPT. From detikfinance. [Nah Lho! 5,8 Juta Wajib Pajak Kena Denda Gegara Telat Lapor SPT \(detik.com\)](https://www.detik.com/finance/berita/detikfinance/nah-lho-58-juta-wajib-pajak-kena-denda-gegara-telat-lapor-spt)
- Rachmat, P., & Yulaeli, T. (2022). Kepatuhan Pelaporan Spt Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Masa Pandemi. *Converence on Economic and Business Innovation*, 1823-1831
- Rahayu, F., Surya, R. A. S., & Supriono, S. (2023). Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalan Kerinci. *Eko dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 14(1), 1-19.
- Rahayu, S. K. (2020). *Perpajakan Konsep, Sistem, dan Implementasi*. Bandung: Penerbit Rekayasa Sains.
- Redaksi DDTC News. 2021, 23 Oktober Hasil Survei, Indeks Kepuasan Layanan Pajak Turun Tipis di 2020 <https://news.ddtc.co.id/hasil-survei-indeks-kepuasan-layanan-pajak-turun-tipis-di-2020-33888>
- Redaksi DDTC News. 2022, 11 Mei Tenggat Sudah Lewat, Belum Lapor SPT Tahunan? Simak Risiko Ini. [Tenggat Sudah Lewat, Belum Lapor SPT Tahunan? Simak Risiko Ini \(ddtc.co.id\)](https://news.ddtc.co.id/tenggat-sudah-lewat-belum-lapor-spt-tahunan-simak-risiko-ini)
- Rohmah, L. M., Umardiyah, F., & Muna, N. E. (2022). *Sistem Pelayanan Pajak Modern*. Jawa Timur: Penerbit Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM).

- Salam, F. N., & Lestari, D. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Pajak Dahn Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Bandung Cicadas. *Ekonomi: Jurnal Ekonomi, Akuntansi & Manajemen*, 4(2), 73-81.
- Sari, D. (2013). *Konsep dasar Perpajakan. Bandung: Penerbit PT Refika Aditama.*
- Siahaan, S., & Halimatusyadiah, H. (2019). Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 8(1), 1–14. <https://doi.org/10.33369/j.akuntansi.8.1.1-14>
- Silalahi, V. D. T. P., & Asalam, A. G., (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah MEA(Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 273-283.
- Siswanto, D. (2023). Kepatuhan Wajib Pajak Non Karyawan Rendah. (A. A. Mustami, Ed.) <https://insight.kontan.co.id/news/kepatuhan-wajib-pajak-non-karyawan-rendah>
- Sumardi, T., Sofianty, D., & Mardini, R. (2023, January). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. In Bandung Conference Series: Accountancy (Vol. 3, No. 1, pp. 101-109).
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Jakarta
- Wardani, D. K., & Rahmawatiningsih, N. (2023). Pengaruh Tarif Dan Sistem Perpajakan Terhadap Niat Melakukan Penggelapan Pajak. *Jurnal Bina Akuntansi*, Vol.10 No 1, 73-94
- Wildan, M. 2023. “Sudah Lewat 31 Maret, WP Orang Pribadi Diimbau Tetap Lapor SPT Tahunan. DDTC News. [Sudah Lewat 31 Maret, WP Orang Pribadi Diimbau Tetap Lapor SPT Tahunan \(ddtc.co.id\)](https://ddtc.co.id)
- Wulandari, R. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan. Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 di Kabupaten Rembang. *JSMA (Jurnal Sains Manajemen dan Akuntansi)*, 15(1), 86-103.
- Yuliyannah, Y., & Wibowo, S. (2023). Pengaruh Perubahan Penghasilan Tidak Kena Pajak (Ptkp), Tarif Pajak, Sanksi Pajak, Dan Efektifitas Penggunaan Media E-Filing Terhadap Kepatuhan Pelaporan Spt Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada PT. Maja Agung Elektrindo Di Tangerang. *Prosiding: Ekonomi dan Bisnis*, 3(1), 425-431.