

**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)**

Nadhila Ghassani
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga
nadhilag@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to analyze the factors that influence of taxpayers awareness, quality of services, tax knowledge, tax sanctions of taxpayers compliance. The sample of this research are individual taxpayers that taken randomly in Mataram City. This research is also using tax sanctions as a moderating variable. The respondents from this research are 150 respondents. Data analysis method that used in this research are Moderated Regression Analysis (MRA) and performed using SPSS for Windows. The results of this research indicated that awareness of taxpayers, quality of services, tax knowledge have a positive and significant influence of taxpayers compliance. Tax sanctions variable as a pure moderator that strenghten the relationship between dependent variable and independent variables.

Keyword: *Taxpayers Awareness, Quality of services, Tax knowledge, Tax sanctions, Taxpayers compliance.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang sedang melakukan pembangunan di segala bidang. Pembangunan tersebut dapat berjalan dengan lancar apabila didukung oleh pembiayaan yang memadai. Pemerintah memerlukan sumber penerimaan negara dalam membiayai seluruh pembangunan yang dilakukan. Sumber penerimaan negara yang diperlukan salah satunya bersumber dari pungutan berupa pajak dari rakyat.

Masyarakat diberi perlindungan memiliki kewajiban untuk ikut serta dalam menjalankan fungsi tersebut, yang dapat ditunjukkan melalui keikutsertaannya dalam pembiayaan negara. Menurut UU KUP Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 1 disebutkan bahwa pengertian 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.

Pemungutan pajak memang bukan suatu hal yang mudah, disamping peran aktif dari aparat pajak, juga dituntut kemauan dari para wajib pajak itu sendiri. Dimana menurut undang-undang perpajakan, Indonesia menganut system *self assessment* yang memberi kepercayaan terhadap wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak terhutang.

Salah satu jenis pajak yang berpengaruh besar dalam meningkatkan penerimaan perpajakan nasional adalah pajak penghasilan. Pajak penghasilan merupakan jenis pajak yang kewajiban pajaknya melekat pada subyek pajak, artinya setiap kewajiban yang berkaitan dengan pajak penghasilan tersebut tidak dapat dilimpahkan kepada subyek lain, melainkan hanya ke subyek pajak tersebut.

Mengenai kepatuhan terhadap penyampaian SPT, dapat diketahui bahwa penyampaian SPT tahun 2012 sampai 2016 sebagai berikut:

Tabel Kepatuhan Pelaporan SPT PPh Orang Pribadi KPP Pratama Mataram Barat

Tahun	Jumlah WP Terdaftar	SPT yang Dilaporkan	Presentase
2012	60.705	32.165	52,99 %
2013	65.615	33.414	50,92%
2014	70.823	32.025	45,21%
2015	76.894	53.171	69,15%

Sumber : KPP Pratama Mataram Barat

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dijelaskan pada tahun 2012 jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Mataram Barat sebanyak 60.705 wajib pajak, namun jumlah wajib pajak orang pribadi yang lapor sebanyak 32.165 wajib pajak dengan persentase 52,99% dari jumlah keseluruhan. Pada tahun 2013 jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar semakin meningkat sebanyak 65.615, jumlah wajib pajak orang pribadi yang lapor sebanyak 33.414 dengan persentase 50,92%. Pada 2014 hingga 2015 jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Mataram Barat tetap terus meningkat. Namun masih banyaknya wajib pajak orang pribadi yang tidak melaporkan SPT. Dari kondisi ini berarti masih cukup banyak wajib pajak yang belum memenuhi kewajiban perpajakannya hingga tahun 2015.

Bukan hanya di Kota Mataram saja, di Indonesia juga masih banyak wajib pajak yang tidak patuh untuk membayar kewajiban pajaknya. Menurut Direktur Jenderal Pajak (DJP) hal ini disebabkan karena tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Direktorat Jenderal Pajak (DJP) masih rendah, lemahnya penegakkan hukum di Indonesia, pengetahuan tentang perpajakan dan kurangnya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak yang berdampak pada

ketidaktahuannya wajib pajak tentang aturan perpajakan.

Penelitian yang dilakukan oleh Utami (2013) dan Imam (2013) tentang sanksi perpajakan menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi, hasil penelitian yang berbeda ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Maryati (2014) dan Haryuda (2013). Menurut peneliti ini, sanksi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Seperti dijelaskan oleh Santoso (2009) kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Selanjutnya dikemukakan oleh Mutia (2014) yang menjelaskan bahwa pelaksanaan sanksi perpajakan kepada wajib pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Mardiasmo (2003) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sementara penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Maryati (2014) dan Haryuda (2013) memiliki hasil yang tidak konsisten.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak?

2. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak?
4. Apakah sanksi perpajakan memoderasi hubungan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak?
5. Apakah sanksi perpajakan memoderasi hubungan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak?
6. Apakah sanksi perpajakan memoderasi hubungan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak?

KAJIAN PUSTAKA

Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Atribusi merupakan salah satu proses pembentukan kesan. Teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal. Relevansi teori atribusi dengan penelitian ini adalah bahwa seseorang dalam menentukan perilaku patuh atau tidak patuh untuk membayar pajak dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak adalah kesadaran dan pengetahuan wajib pajak. Sedangkan faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak adalah pelayanan dan sanksi perpajakan.

Pengertian Pajak

Menurut Undang-Undang No. 16 Tahun 2009, 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.

Kepatuhan Perpajakan

Menurut Devano dan Rahayu (2006) “Kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara”.

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Kepatuhan akan muncul jika kesadaran dalam membayar pajak diikuti oleh hasrat atau kemauan yang tinggi dari setiap wajib pajak untuk membayar pajak (Putri, 2016). Hipotesis yang menyatakan hubungan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut :

H1 : Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas Pelayanan

Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Hipotesis yang menyatakan hubungan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut :

H2 : Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum di bidang perpajakan. Utomo (2011)

menyatakan bahwa faktor pengetahuan jelas sangat penting dalam membantu wajib pajak melaksanakan kewajibannya, khususnya pengetahuan tentang pajak. Hipotesis yang menyatakan hubungan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut :

H3 : Pengetahuan Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi Perpajakan (*Moderating Variabel*)

Apabila diberlakukan sanksi perpajakan maka akan memperkuat kesadaran wajib pajak dalam membayar kewajiban pajaknya, maka wajib pajak akan semakin menghargai peraturan perpajakan sehingga muncul kesadaran dalam diri wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya sebagai warga negara yang baik yaitu patuh dalam membayar pajak.

Sanksi perpajakan adalah keadaan dimana seorang wajib pajak kemungkinan memiliki masalah dalam membayar pajak terhutangnya. Sanksi perpajakan dapat memperkuat hubungan kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak. Apabila kualitas pelayanan dari aparat pajak memadai dalam memberikan informasi kepada wajib pajak maka wajib pajak memiliki pengetahuan lebih tentang perpajakan sehingga wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak secara benar dan mengurangi risiko bagi wajib pajak untuk mendapatkan sanksi perpajakan dan wajib pajak akan patuh dalam membayar pajaknya. Hipotesis sebagai berikut :

H4 : Sanksi Perpajakan Berpengaruh Positif terhadap Hubungan Antara Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak

H5 : Sanksi Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak

H6 : Sanksi Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Hubungan Antara Pengetahuan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi yang menjadi objek penelitian adalah wajib pajak yang berada di Kota Mataram. Sampel penelitian pada penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di Kota Mataram yang diambil secara random. Jumlah sampel yang diambil adalah 150 wajib pajak orang pribadi. Dengan jumlah populasi wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Mataram Barat pada Desember 2017 adalah 78.394.

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer diperoleh dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah terstruktur dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi dari para responden.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survey dengan instrumen kuesioner yaitu sejumlah pertanyaan yang diajukan dalam bentuk kuesioner dan kemudian responden diminta menjawab sesuai dengan pendapat mereka atau yang mewakili.

Analisis data dilakukan dengan Teknik analisis regresi berganda, analisis korelasi dan analisis determinasi serta pengujian hipotesis dengan uji-t. Sebelum dilakukan pengujian maka terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui kualitas data atau mengetahui apakah item pertanyaan dalam kuesioner telah mencerminkan pertanyaan dalam membentuk variabel yang diteliti, sedangkan reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi jawaban dari pertanyaan yang diajukan, dari analisis yang dilakukan ternyata semua item pertanyaan mendapatkan nilai korelasi diatas 0,30 sehingga bisa

dikatakan valid. Sedangkan nilai reliabilitas menunjukkan angka alfa cromback diatas 0,70 sehingga dapat dikatakan reliabel. Dan selanjutnya dilakukan beberapa pengujian seperti uji asumsi klasik, Analisis Regresi berganda, Uji-t dan analisis Koefisien determinasi.

Hasil Penelitian dan PEMBAHASAN

Hasil Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas dengan metode VIF seperti yang dapat kita lihat pada tabel 1 sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Uji Multikolinearitas dengan Metode VIF

Variabel	VIF	Nilai Kritis	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak (X_1)	2,485	10	Tidak ada multikolinearitas
Kualitas Pelayanan (X_2)	5,829	10	Tidak ada multikolinearitas
Pengetahuan Perpajakan (X_3)	3,014	10	Tidak ada multikolinearitas
Sanksi Perpajakan (Z)	2,141	10	Tidak ada multikolinearitas
Moderasi X_1*Z	8,024	10	Tidak ada multikolinearitas
Moderasi X_2*Z	2,417	10	Tidak ada multikolinearitas
Moderasi X_3*Z	7,926	10	Tidak ada multikolinearitas

Sumber : Data Primer Diolah, 2017.

Tabel 1 menunjukkan hasil uji multikolinearitas dengan metode VIF, dimana nilai VIF < 10, artinya bahwa semua variabel bebas tidak terjadi multikolinearitas, sehingga tidak membiaskan interpretasi hasil analisis regresi.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas dengan *Glejser* dapat dilihat pada tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2: Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan *Glejser*

Variabel	Sig.	Nilai Kritis	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak (X_1)	0,217	0,05	Homoskedastisitas
Kualitas Pelayanan (X_2)	0,083	0,05	Homoskedastisitas
Pengetahuan Perpajakan (X_3)	0,849	0,05	Homoskedastisitas
Sanksi Perpajakan (Z)	0,830	0,05	Homoskedastisitas
Moderasi X_1*Z	0,053	0,05	Homoskedastisitas
Moderasi X_2*Z	0,062	0,05	Homoskedastisitas
Moderasi X_3*Z	0,303	0,05	Homoskedastisitas

Sumber data : Data Primer diolah 2018

Tabel 2 menunjukkan hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan

rank spearman terlihat bahwa nilai probabilitas > 0,05. Hal ini berarti model

yang diestimasi bebas dari heteroskedastisitas.

Hasil Analisis Regresi Linier *Moderate Regression Analysis (MRA)*

Berikut ini Tabel 4.17 hasil Regresi Linier Model *Moderate Regression Analysis (MRA)* dengan metode OLS (*Ordinary Least Square*):

Tabel Hasil Regresi Linier Model *Moderate Regression Analysis (MRA)*

Variabel	Koefisien Regresi	t-hitung	Probabilitas	Hasil
<i>Konstanta</i>	0,127	0,298	0,766	
Kesadaran Wajib Pajak (X_1)	0,247	2,901	0,004	Hipotesis Diterima
Kualitas Pelayanan (X_2)	0,397	2,945	0,004	Hipotesis Diterima
Pengetahuan Perpajakan (X_3)	0,223	2,661	0,009	Hipotesis Diterima
Sanksi Perpajakan (Z)	0,299	3,563	0,001	-
Moderasi $X_1 * Z$	0,182	2,584	0,011	Hipotesis Diterima
Moderasi $X_2 * Z$	0,100	2,773	0,006	Hipotesis Diterima
Moderasi $X_3 * Z$	0,145	2,609	0,010	Hipotesis Diterima
R^2	: 0,678			
Adjusted R^2	: 0,662			
F-statistik	: 42,661, Sig. = 0,000			
N	: 150			
Variabel Dependen (Y) : Kepatuhan Wajib Pajak				

Sumber : Data Primer Diolah, 2017.

Persamaan Regresi Linier

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program statistik komputer *SPSS for Windows* diperoleh hasil persamaan Regresi Linier Berganda sebagai berikut :

$$Y = 0,127 + 0,247X_1 + 0,397X_2 + 0,223X_3 + 0,299Z + 0,182X_1 * Z + 0,100X_2 * Z + 0,145X_3 * Z$$

Pada persamaan di atas ditunjukkan pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil Uji T

Pengujian pengaruh variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_1) terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Mataram (Y).

H_1 : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dengan taraf nyata (probabilitas) = 5% = 0,05 dan dari hasil Regresi Berganda diperoleh probabilitas $t_{hitung} = 0,004$. Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai probabilitas t_{hitung} (0,004) < *Level of Significant* (0,05), maka H_0 ditolak atau H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Mataram (Y).

Pengujian pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Mataram (Y).

H_2 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dengan taraf nyata (probabilitas) = 5% = 0,05 dan dari hasil Regresi Berganda diperoleh probabilitas $t_{hitung} = 0,004$. Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai

probabilitas t_{hitung} (0,004) < *Level of Significant* (0,05), maka H_0 ditolak atau H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Mataram (Y).

Pengujian pengaruh variabel Pengetahuan Perpajakan (X_3) terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Mataram (Y).

H_3 : Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dengan taraf nyata (probabilitas) = 5% = 0,05 dan dari hasil Regresi Berganda diperoleh probabilitas t_{hitung} = 0,009. Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai probabilitas t_{hitung} (0,009) < *Level of Significant* (0,05), maka H_0 ditolak atau H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Pengetahuan Perpajakan (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Mataram (Y).

Pengujian pengaruh variabel Moderasi X_1*Z terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Mataram (Y).

H_4 : Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap hubungan antara Kesadaran Wajib Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Dengan taraf nyata (probabilitas) = 5% = 0,05 dan dari hasil Regresi Berganda diperoleh probabilitas t_{hitung} = 0,011. Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai probabilitas t_{hitung} (0,011) < *Level of Significant* (0,05), maka H_0 ditolak atau H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Moderasi X_1*Z berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Mataram (Y).

Pengujian pengaruh variabel Moderasi X_2*Z terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Mataram (Y).

H_5 : Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Dengan taraf nyata (probabilitas) = 5% = 0,05 dan dari hasil Regresi Berganda diperoleh probabilitas t_{hitung} = 0,006. Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai probabilitas t_{hitung} (0,006) < *Level of Significant* (0,05), maka H_0 ditolak atau H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Moderasi X_2*Z berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Mataram (Y).

Pengujian pengaruh variabel Moderasi X_3*Z terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Mataram (Y).

H_6 : Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap hubungan antara Pengetahuan Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Dengan taraf nyata (probabilitas) = 5% = 0,05 dan dari hasil Regresi Berganda diperoleh probabilitas t_{hitung} = 0,010. Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai probabilitas t_{hitung} (0,010) < *Level of Significant* (0,05), maka H_0 ditolak atau H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Moderasi X_3*Z berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Mataram (Y).

Hasil Pengujian R^2 (Koefisien Determinasi)

R^2 (Koefisien Determinasi) ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan secara komprehensif terhadap variabel dependen. Nilai R^2 (Koefisien Determinasi) mempunyai *range* antara 0-1. Semakin besar R^2 mengindikasikan semakin besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

Hasil dari regresi dengan metode OLS diperoleh R^2 (Koefisien Determinasi)

sebesar 0,678, artinya variabel Sanksi Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Mataram dapat dijelaskan oleh yaitu Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan secara serentak sebesar 67,8%, sedangkan sisanya sebesar 32,2% dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

KESIMPULAN

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Mataram (nilai probabilitas t_{hitung} (0,004) < *Level of Significant* (0,05)). Hal ini dapat diartikan, jika Kesadaran Wajib Pajak meningkat, maka Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Mataram mengalami peningkatan.
2. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Mataram (nilai probabilitas t_{hitung} (0,004) < *Level of Significant* (0,05)). Hal ini dapat diartikan, jika Kualitas Pelayanan meningkat, maka Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Mataram mengalami peningkatan.
3. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Mataram (nilai probabilitas t_{hitung} (0,009) < *Level of Significant* (0,05)). Hal ini dapat diartikan, jika Pengetahuan Perpajakan meningkat, maka Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Mataram mengalami peningkatan.
4. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap hubungan antara Kesadaran Wajib Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Mataram (nilai probabilitas t_{hitung} (0,011)

< *Level of Significant* (0,05)). Hal ini dapat diartikan, jika Moderasi X_1*Z meningkat, maka Sanksi Perpajakan memperkuat hubungan antara Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Mataram, sehingga Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Mataram mengalami peningkatan.

5. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Moderasi X_2*Z berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Mataram (nilai probabilitas t_{hitung} (0,006) < *Level of Significant* (0,05)). Hal ini dapat diartikan, jika Moderasi X_2*Z meningkat, maka Sanksi Perpajakan memperkuat hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Mataram, sehingga Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Mataram mengalami peningkatan.
6. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Moderasi X_3*Z berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Mataram (nilai probabilitas t_{hitung} (0,010) < *Level of Significant* (0,05)). Hal ini dapat diartikan, jika Moderasi X_3*Z meningkat, maka Sanksi Perpajakan memperkuat hubungan antara Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Mataram, sehingga Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Mataram mengalami peningkatan.

SARAN

Saran yang dapat disampaikan peneliti sebagai hasil dari penelitian, pembahasan, kesimpulan, dan keterbatasan di atas adalah :

1. Bagi peneliti selanjutnya dapat menambah variabel penelitian untuk dapat mengetahui faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, misalnya tingkat penghasilan wajib pajak, sosialisasi perpajakan, dan sebagainya.

2. Disarankan petugas pajak pada KPP Pratama Mataram Barat perlu lebih memprioritaskan aspek pengetahuan dan kecakapan pada petugas KPP Pratama Mataram Barat dalam setiap bidangnya, petugas pajak mampu memanfaatkan teknologi komunikasi untuk melakukan komunikasi yang efektif dengan wajib pajak, dan petugas pajak lebih disiplin dan memberikan informasi yang tepat kepada wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Earlbaum Associates.
- Devano, S., & Rahayu, S. K. (2006). *Perpajakan: Konsep, Teori, dan isu*. In *Perpajakan*. Jakarta: Kencana.
- Ghozali, I. (2007). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: BP-Universitas Diponegoro.
- Haryuda, A. A. (2013). Pengaruh Tingkat Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Peratauran Perpajakan, Kondisi Keuangan, Sanksi Pajak serta Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Wajib Pajak Badan (Studi Kasus pada KPP Pratama Sukoharjo).
- Imam, Z. (2013). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Penerapan System Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, *11*(31), 1–19.
- Mardiasmo. (2003). *Perpajakan*. In *Perpajakan*. Yogyakarta: Penerbit ANDI Yogyakarta.
- Maryati, E. (2014). Pengaruh Sanksi Pajak, Motivasi dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- Mutia, S. P. T. (2014). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Padang). *E-Perpajakan*, 1–30. Retrieved from <http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/akt/article/viewFile/902/652>
- Putri, R. L. (2016). *Pengaruh Motivasi Membayar Pajak dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Santoso, W. (2009). Risiko Ketidakpatuhan Wajib Pajak Sebagai Dasar Peningkatan Kepatuhan. *Trikonomika*, *8*(1), 1–13.
- Utami, R. S. (2013). Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dan Implikasinya Pada Penerimaan Pajak.
- Utomo, B. A. W. (2011). *Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>