

PENGARUH SOSIALISASI, PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN KETEGASAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Sinthya Agustiani¹, Mohamad Husni², Muhammad Angga Anggriawan³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Bangsa

[*sinthyaagustiani@gmail.com*](mailto:sinthyaagustiani@gmail.com)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sosialisasi, pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kualitas pelayanan perpajakan sebagai variabel intervening di KPP Pratama Serang Barat WPOP yang terdaftar Tahun 2017-2021. Pemilihan sampel menggunakan metode survei kuesioner dengan rumus slovin sebanyak yang didapat 100 responden. Alat bantu yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan SmartPLS versi 3.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel sosialisasi tidak berpengaruh secara langsung, namun sosialisasi memiliki pengaruh terhadap variabel intervening. Variabel pengetahuan perpajakan mempunyai pengaruh terhadap variabel intervening dan memiliki pengaruh langsung. Variabel ketegasan sanksi pajak tidak berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak namun berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui variabel intervening.

Kata kunci : sosialisasi, pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak, kualitas pelayanan perpajakan dan ketegasan sanksi pajak.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of socialization, knowledge of taxation, firmness of tax sanctions on taxpayer compliance with tax service quality as an intervening variable at KPP Pratama Serang Barat WPOP registered in 2017-2021. The sample selection using a questionnaire survey method with the slovin formula obtained 100 respondents. The tool used in this research is using SmartPLS version 3.0. The results of this study indicate that the socialization variable has no direct effect, but socialization has an influence on the intervening variable. The tax knowledge variable has an influence on the intervening variable and has a direct effect. The tax sanction firmness variable has no direct effect on taxpayer compliance but does affect taxpayer compliance through the intervening variable.

Keywords : socialization, knowledge of taxation, firmness of tax sanctions, quality of tax services and firmness of tax sanctions.

PENDAHULUAN

Menurut Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2007 pasal 1 ayat 1 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan mengatakan, 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. Pajak merupakan sumber penerimaan terbesar dalam susunan APBN negara. Dana dari penerimaan pajak sebagai sumber utama APBN dialokasikan untuk mendanai berbagai pengeluaran negara untuk kemakmuran rakyat. Begitu besarnya peranan pajak dalam APBN, maka usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh pemerintah yang dalam hal ini merupakan tugas dari Direktorat Jenderal Pajak.

Tabel 1. Presentase Penerimaan Pajak pada APBN 2017-2021 (Dalam Triliun Rupiah)

Tahun	Target	Realisasi	Presentase %
2017	1.283,00	1.147,00	89,4%
2018	1.424,00	1.315,93	92,42%
2019	1.577,56	1.314,81	84,40%
2020	1.198,80	1.019,56	85,65%
2021	1.229,55	1.277,50	103,90%

Sumber: www.kemenkeu.go.id

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa pajak merupakan sumber utama pendapatan negara dalam pembiayaan pemerintah dan pembangunan. Indonesia mengandalkan beberapa sektor seperti penerimaan negara yang bersumber dari pajak, penerimaan bukan pajak, hingga penerimaan yang berasal dari pinjaman atau bantuan luar negeri. Namun salah satu yang menjadi sumber pendapatan terbesar adalah penerimaan dari sektor pajak, sehinggannya jumlah penerimaan pajak yang sudah diterangkan perlu dioptimalkan (Nunung Latofah, dkk. 2020).

Kepatuhan wajib pajak penting bagi negara untuk mempertahankan sumber pendapatan negara. Salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan pendapatan adalah melalui penerimaan pajak, karena penerimaan terbesar dalam negara diperoleh melalui sektor pajak. Pajak bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui perbaikan dan peningkatan sarana publik. Pajak bersifat stabil dalam penerimaan dan mencerminkan kebersamaan masyarakat dalam membiayai negara (Yoshi Rizki, dkk. 2020). Kriteria kepatuhan seorang Wajib Pajak diantaranya meliputi penyampaian SPT tepat waktu, menghitung pajak yang terutang secara benar dan jujur serta kriteria lain yang ditetapkan dalam perundang-undangan perpajakan. Salah satu wajib pajak yang diminta untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan besarnya pajak terutang adalah wajib pajak orang pribadi.

**Tabel 2. Data Penerimaan dan Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Serang Barat
Periode 2017-2021**

Tahun	Jumlah WP OP Terdaftar	Jumlah WP OP yang Efektif	% Ketidak Patuhan
2017	40.273	23.082	57,31%
2018	44.781	26.072	58,22%
2019	53.654	32.668	60,89%
2020	62.364	48.312	77,47%
2021	70.044	52.048	74,31%

Sumber : KPP Pratama Serang Barat.

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa dari tahun 2017-2021 jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Serang Barat mengalami peningkatan, akan tetapi dengan meningkatnya wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Serang Barat tidak diikuti dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang menyampaikan SPT Tahunan dan presentase ketidak patuhan wajib pajak terus mengalami kenaikan. Hal tersebut dikarenakan adanya ketidak patuhan wajib pajak masih adanya wajib pajak yang tidak taat akan ketegasan sanksi pajak. Maka dari itu perlu dilakukan sosialisasi yang berkelanjutan agar wajib pajak dapat mengetahui dan memahami akan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

Ketidakpatuhan wajib pajak ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah kurangnya pengetahuan akan pajak, tingkat sumber daya manusia, dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak. Sedangkan ketaatan WPOP dalam melaporkan SPT tahunan bisa dipengaruhi oleh aspek-aspek eksternal maupun internal. Kualitas pelayanan dan sanksi pajak merupakan aspek eksternal yang mempengaruhi kewajiban perpajakan. Pemahaman, pengetahuan, dan juga tingkat pendidikan merupakan aspek internal atau berasal dari dalam diri wajib pajak yang mempengaruhi ketaatan wajib pajak orang pribadi. Dalam penelitian ini, sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan ketegasan sanksi perpajakan menjadi variabel independen dan kualitas pelayanan perpajakan menjadi variabel intervening.

Menurut Ayza (2017) Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan Dirjen Pajak untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat agar mengetahui tentang segala hal yang berkaitan dengan perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat. Menurut Siti Kurnia (2017) Pengetahuan Perpajakan adalah pengetahuan untuk melaksanakan administrasi perpajakan, seperti menghitung pajak terutang atau mengisi surat pemberitahuan, melaporkan surat pemberitahuan, memahami ketentuan penagihan pajak dan hal lain terkait kewajiban perpajakan. Menurut Siti Resmi (2017) Sanksi Pajak merupakan jaminan bahwa

ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi. Dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Menurut Haizer, dkk (2016) Kualitas Pelayanan Pajak adalah Pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lain melayani Wajib pajak dengan penampilan serasi, berpikiran positif dan dengan sikap menghargai para Wajib Pajak. Menurut Prabandaru (2019) suatu tindakan patuh dan sadar terhadap ketertiban pembayaran dan pelaporan kewajiban perpajakan masa dan tahunan dari wajib pajak yang bersangkutan yang berbentuk sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan usaha sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Metode dalam penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan kuantitatif korelasi dan bertujuan untuk mengetahui pengaruh sosialisasi, pengetahuan perpajakan dan ketegasan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan kualitas pelayanan perpajakan sebagai variabel intervening di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Serang Barat. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah tiga variabel bebas (independen) yaitu sosialisasi, pengetahuan perpajakan, dan ketegasan sanksi pajak serta satu variabel terikat (dependen) yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Serang Barat, dan satu variabel intervening yaitu kualitas pelayanan perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Serang Barat. Populasi dalam penelitian ini adalah para wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Serang Barat sebanyak 70.044 wajib pajak. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus slovin yaitu sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data pada penelitian ini yaitu menggunakan angket (kuesioner), studi kepustakaan, dan Mengakses Website dan situs – situs.

Hipotesis Statistik

Pengumpulan data yang dilakukan dengan pendekatan structural equation model (SEM) dengan menggunakan software partial least square (PLS). PLS adalah model persamaan struktural (SEM) yang berbasis komponen atau varian (variance) dan pendekatan alternatif yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis covariance menjadi berbasis varian. SEM yang berbasis kovarian umumnya menguji kausalitas/ teori sedangkan PLS lebih bersifat predictive model.

Model Pengukuran (Outer Model)

Ada tiga kriteria untuk menilai outer model yaitu convergent validity, discriminant validity dan composite reliability. Convergent validity dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara item score/ component score yang dihitung dengan PLS. Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,07 dengan konstruk yang diukur. Namun menurut Chin (1998) dalam Ghazali (2012) untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading 0,5 sampai 0,6 dianggap cukup memadai. Discriminant validity dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan cross loading pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar dari pada ukuran konstruk lainnya, maka hal tersebut menunjukkan konstruk laten lebih baik dari pada ukuran blok lainnya. Metode lain untuk menilai discriminant validity adalah membandingkan nilai root of average variance extracted (AVE) setiap konstruk lebih besar dari pada nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai discriminant validity yang baik. Berikut ini rumus untuk menghitung AVE:

$$AVE = \frac{\sum \lambda_i^2}{\sum \lambda_i^2 + \sum \text{Ivar}(\varepsilon_i)}$$

Composite reliability blok indikator yang mengukur suatu konstruk dapat dievaluasi dengan dua macam ukuran yaitu internal consistency yang dikembangkan oleh Wert et al., dalam Ghazali (2012). Dengan menggunakan output yang dihasilkan PLS maka composite reliability dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$\rho_c = \frac{(\sum \lambda_i)^2}{\sum \lambda_i^2 + \sum \text{Ivar}(\varepsilon_i)}$$

Model Struktural (Inner Model)

Menurut Ghazali (2012) Pengujian inner model atau model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk, nilai signifikansi dan r-square dari model penelitian. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan r- square untuk konstruk dependen, stone-geisser qsquare test untuk predictive relevance dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur structural. Pengaruh besarnya dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$f^2 = \frac{R^2 \text{ included} - R^2 \text{ excluded}}{1 - R^2 \text{ included}}$$

Uji Mediasi SEM – PLS dengan Metode VAF

Dalam penelitian ini terdapat variabel intervening yaitu Kualitas Pelayanan Perpajakan. Pengujian hipotesis mediasi dapat dilakukan dengan pendekatan Hair et.al (2013) dengan model SEM-PLS berbeda dengan metode sobel. Dalam model VAF, variabel laten Z yang dihipotesiskan menjadi pemediasi antara variabel laten X1, X2, X3 dan Y.

$$VAF = \frac{\text{Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect)}}{\text{Pengaruh Total (Pengaruh Langsung + Pengaruh Tidak Langsung)}}$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif dimaksudkan untuk menganalisa data berdasarkan atas hasil yang diperoleh dari jawaban responden terhadap masing-masing indikator pengukur variabel. Analisis statistik deskriptif dapat dilihat pada:

Tabel 3. Statistik Deskriptif

	N	Min	Max	Mean	Std. Dev
SP	100	1	5	4,510	0,804
PP	100	1	5	4,222	1,048
KSP	100	1	5	4,153	1,146
KPP	100	1	5	3,894	1,311
KWP	100	1	5	3,121	1,454

Tabel 3 menggambarkan deskripsi variabel penelitian yang digunakan untuk seluruh sampel dalam penelitian ini. Minimum adalah nilai terkecil dari suatu data rangkaian pengamatan, maksimum adalah nilai terbesar dari suatu rangkaian pengamatan, mean (rata-rata) adalah hasil penjumlahan nilai seluruh data dibagi dengan banyaknya data, sedangkan standar deviasi adalah akar dari jumlah kuadrat selisih nilai data dengan rata-rata dibagi dengan banyaknya data (Ghozali, 2016).

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan software smart PLS dengan Outer Model yaitu Convergent validity yang dilihat dengan nilai average variance extracted (AVE) masing-masing konstruk dimana nilainya harus lebih besar dari 0,5 (Chin dalam Ghozali, 2012).

Tabel 4 Average Variance Extracted (AVE)

	AVE	$\sqrt{\text{AVE}}$	Keterangan
SP	0,824	0,908	Valid
PP	0,792	0,890	Valid
KSP	0,814	0,902	Valid
KPP	0,893	0,945	Valid
KWP	0,879	0,938	Valid

Tabel 4 menjelaskan nilai dari AVE dan $\sqrt{\text{AVE}}$ dari variabel sosialisasi pajak, pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak, kualitas pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Dapat dilihat bahwa setiap konstruk (variabel) tersebut tidak ada yang memiliki nilai AVE dibawah 0,5. Hal ini menunjukkan bahwa setiap konstruk memiliki nilai validitas yang baik dari setiap indikatornya atau kuesioner yang digunakan untuk mengetahui variabel Sosialisasi, Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak.

Uji Reliabilitas

Uji realibilitas dimaksudkan untuk mengukur internal consistency suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan menghasilkan jawaban yang sama dari waktu ke waktu (konsisten atau baik dari waktu ke waktu). Suatu data dikatakan reliabel jika composite reliability lebih besar dari 0,7 (Ghozali, 2012).

Tabel 5 Composite Reliability

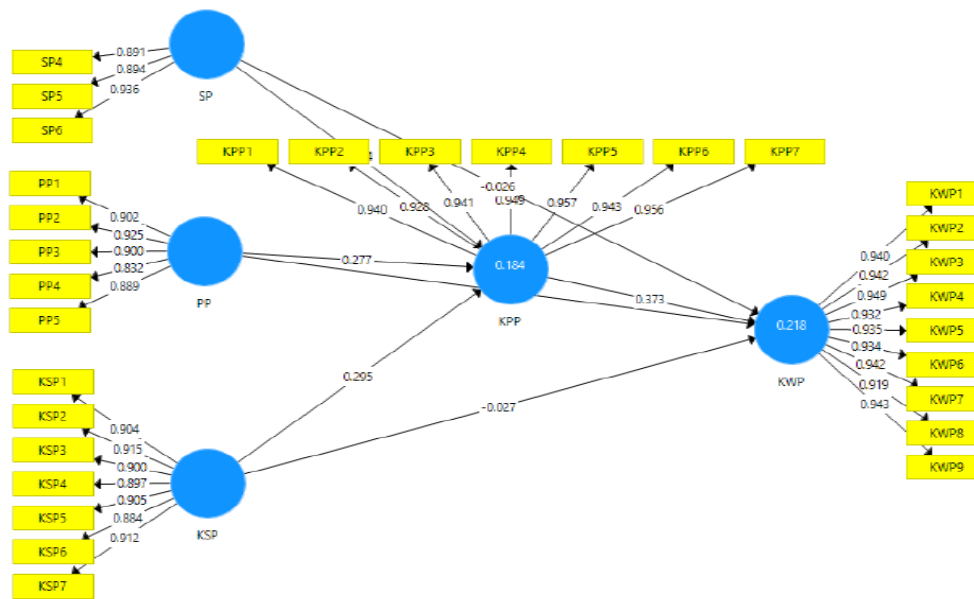
	<i>Composite Reliability</i>	Ket
SP	0,933	Reliabel
PP	0,950	Reliabel
KSP	0,968	Reliabel
KPP	0,983	Reliabel
KWP	0,985	Reliabel

Dapat kita lihat dari tabel 5 bahwa setiap konstruk atau variabel laten tersebut memiliki nilai composite reliability diatas 0,7 yang menandakan bahwa internal consistency dari antar variabel memiliki reliabilitas yang baik.

Pengujian Hipotesis

Uji Outer Model (*Measurement Model*)

Model measurement dilakukan untuk menguji hubungan (nilai loading) antara indikator dengan konstruk (variabel laten). Dalam menilai outer model dalam PLS, terdapat tiga kriteria, salah satunya adalah melihat *Convergent Validity* sedangkan untuk dua kriteria yang lain yaitu *Discriminant Validity* dalam bentuk *square root of average variance extracted* (AVE) dan *composite reliability* telah dibahas sebelumnya pada saat pengujian kualitas data.



Sumber: Data primer diolah SmartPLS, 2022.

Gambar 1. Full Model Structural Partial Least Square

Pengujian Hipotesis Melalui Uji Inner Model

Inner model menurut Ghozali (2012), merupakan gambaran hubungan antar variabel laten yang berdasarkan pada substantive theory Inner model yang kadang disebut juga dengan inner relation, structural model dan substantive theory.

Tabel 11 Result For Inner Weights

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standart Deviation (STDEV)	T-Statistic	P-Value
SP → KWP	-0,026	-0,038	0,103	0,252	0,801
SP → KPP	0,254	0,254	0,122	2,082	0,038
PP → KWP	0,214	0,221	0,088	2,488	0,013
PP → KPP	0,277	0,282	0,086	3,228	0,001
KSP → KWP	0,027	0,029	0,105	0,254	0,800
KSP → KPP	0,295	0,303	0,102	2,903	0,004
KPP → KWP	0,373	0,368	0,094	3,964	0,000

Hasil pengujian Sosialisasi Pajak terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan Berdasarkan data yang telah diolah peneliti, hasil perhitungan pada tabel 11 menunjukkan bahwa memiliki pengaruh positif antara Sosialisasi Pajak terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan yang ditampilkan dengan nilai original sample sebesar 0,254 dan nilai t-statistic sebesar 2,082 adalah lebih besar dari t-tabel yaitu 1,96 serta nilai p-values 0,038 lebih kecil dari 0,050. Dengan demikian H1 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa Sosialisasi Pajak berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan sebagai Variabel Intervening di KPP Pratama Serang Barat

Hasil pengujian Pengetahuan Perpajakan terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan berdasarkan data yang telah diolah peneliti, hasil perhitungan pada tabel 11 menunjukkan bahwa memiliki pengaruh positif antara Pengetahuan Perpajakan terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan yang ditampilkan dengan nilai original sample sebesar 0,277 dan nilai t-statistic sebesar 3,228 adalah lebih besar dari t-tabel yaitu 1,96 serta nilai p-values 0,001 lebih kecil dari 0,050. Dengan demikian H2 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan sebagai Variabel Intervening di KPP Pratama Serang Barat.

Hasil pengujian Ketegasan Sanksi Pajak terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan Berdasarkan data yang telah diolah peneliti, hasil perhitungan pada tabel 11 menunjukkan bahwa memiliki pengaruh positif antara Ketegasan Sanksi Pajak terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan yang ditampilkan dengan nilai original sample sebesar 0,295 dan nilai t-statistic sebesar 2,903 adalah lebih besar dari t-tabel yaitu 1,96 serta nilai p-values 0,004 lebih kecil dari 0,050. Dengan demikian H3 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa Ketegasan Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan sebagai Variabel Intervening di KPP Pratama Serang Barat.

Hasil pengujian Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Berdasarkan data yang telah diolah peneliti, hasil perhitungan pada tabel 4.15 menunjukkan bahwa memiliki pengaruh negatif antara SP terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang ditampilkan dengan nilai original sample sebesar (-0,026) dan nilai tstatistic sebesar 0,252 adalah lebih kecil dari t-tabel yaitu 1,96 serta nilai p-values 0,801 lebih besar dari 0,050. Dengan demikian H4 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa Sosialisasi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Serang Barat.

Hasil pengujian Pengetahuan Perpajakan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Berdasarkan data yang telah diolah peneliti, hasil perhitungan pada tabel 11 menunjukkan bahwa memiliki pengaruh positif antara PP terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang ditampilkan dengan nilai original sample sebesar 0,214 dan nilai tstatistic sebesar 2,488 adalah lebih besar dari t-tabel yaitu 1,96 serta nilai p-values 0,013 lebih kecil dari 0,050. Dengan demikian H5 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Serang Barat.

Hasil Pengujian Ketegasan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Berdasarkan data yang telah diolah peneliti, hasil perhitungan pada tabel 11 menunjukkan bahwa memiliki pengaruh positif antara Ketegasan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang ditampilkan dengan nilai original sample sebesar (-0,027) dan nilai t-statistic sebesar 0,254 adalah lebih kecil dari t-tabel yaitu 1,96 serta nilai p-values 0,800 lebih besar dari 0,050. Dengan demikian H6 ditolak.

Maka dapat disimpulkan bahwa Ketegasan Sanksi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Serang Barat.

Hasil Pengujian Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Berdasarkan data yang telah diolah peneliti, hasil perhitungan pada tabel 11 menunjukkan bahwa memiliki pengaruh positif antara Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang ditampilkan dengan nilai original sample sebesar 0,373 dan nilai tstatistic sebesar 3,964 adalah lebih besar dari t-tabel yaitu 1,96 serta nilai p-values 0,000 lebih kecil dari 0,050. Dengan demikian H7 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Perpajakan sebagai Variabel Intervening berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Serang Barat.

Tabel 12. Perhitungan Nilai VAF Uji Efek Mediasi Kualitas Pelayanan Perpajakan pada Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

SP → KPP → KWP		
Pengaruh Tidak Langsung (SP → KPP)* (KPP→KWP) * 0,373	0,254	0,095
Pengaruh Langsung (SP→KWP)	-0,026	-0,026
Pengaruh Total (Pengaruh tidak langsung + pengaruh langsung) (0,095 + (-0,026))		0,069
VAF = Pengaruh tidak langsung / Pengaruh Total 0,095 / 0,069		1,378

Tabel 13. Perhitungan Nilai VAF Uji Efek Mediasi Kualitas Pelayanan Perpajakan pada Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

PP → KPP → KWP		
Pengaruh Tidak Langsung (PP → KPP)* (KPP→KWP) 0,277 * 0,373		0,103
Pengaruh Langsung (PP→KWP)	0,214	0,214
Pengaruh Total (Pengaruh tidak langsung + pengaruh langsung) (0,103 + 0,214)		0,317
VAF = Pengaruh tidak langsung / Pengaruh Total 0,103 / 0,317		0,325

Tabel 14 Perhitungan Nilai VAF Uji Efek Mediasi Kualitas Pelayanan Perpajakan pada Ketegasan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

KSP → KPP → KWP		
Pengaruh Tidak Langsung (KSP → KPP)* (KPP→KWP) 0,295 * 0,373		0,110
Pengaruh Langsung (KSP→KWP)	-0,027	-0,027
Pengaruh Total (Pengaruh tidak langsung + pengaruh langsung) (0,110 + (-0,027))		0,083
VAF = Pengaruh tidak langsung / Pengaruh Total 0,110 / 0,083		1,325

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa: (1) sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak, dan kualitas pelayanan perpajakan sangat mempengaruhi terhadap kepatuhan wajib pajak; serta (2) kualitas pelayanan perpajakan dapat memediasi sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan ketegasan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun saran yang dapat diberikan bagi Pihak KPP Pratama Serang Barat hendaknya agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat dan melakukan sosialisasi secara terus menerus untuk memberikan informasi kepada masyarakat betapa pentingnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi untuk dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfian, Rifqi. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Magelang). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Asrinanda dan Yossi Diantimala. 2017. The Effect of Tax Knowledge, Self Assesment System, and Tax Awareness on Taxpayer Compliance. *International Journal Of Academic Research in Business and Social Science*.
- Atu Mastuijah. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Serang Barat. *Skripsi*. S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Bangsa.
- Ayza, Bustamar, 2017. *Hukum Pajak Indonesia*. Depok: Kencana.
- Danang Sunyoto. (2010). *Uji KHI Kuadrat dan Regresi untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ermawati, N., & Afifi, Z. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Pemoderasi. *EJurnal Universitas Muria Kudus*, 655- 662.
- Febrianto, A., Yunestri, R., & Chaniago, S. N. (2021). *Kendala, Pengetahuan pajak, Faktor Yang Mempengaruhi Ketidapatuhan Pembayaran Pajak PPN dan PPh Warung Makan (Studi Di Desa Jarakan)*. Universitas Tulungagung Fakultas Ekonomi Prodi Akuntansi.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Hair, Joseph F,G. Tomas M. Hult., Christian M. Ringle., and Marko Sarstedt. 2017. *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modelling (PLS-SEM)*. 2e Edition USA: Sage.
- Heizer, Jay dan Render, Barry. (2016). *Manajemen Operasi*. Edisi Sebelas. Jakarta: Salemba Empat. Hal.74.
- Kadek, J. P., & Puru, E. S. (2017). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *EJurnal Akuntansi Universitas Udayana*.

- Kamaruddin, Sutanti, Marisa, dan Suprapti, Rima, 2017. Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumbawa Besar Tahun 2011-2016. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.
- Kurniawan, D., & Nugroho, V. (2021). Kepatuhan Wajib Pajak: Pelayanan Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Dan Ketegasan Sanksi Pajak. *Jurnal Paradigma Akuntansi*.