

PENGARUH RELIGIUSITAS, SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WP DENGAN KESADARAN WP SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Dedy Zakaria Pulungan¹, Syamsul Bahri Arifin²

¹Universitas Harapan Medan
email : dedyzakaria7@gmail.com

²Universitas Harapan Medan
email : bahrisyamsul47@yahoo.com

Abstract

Taxpayer compliance is very important in the country's economic development which has an influence on the welfare of the community, so there needs to be motivation and encouragement from the tax authorities who can improve taxpayer compliance. This study aims to determine the factors that affect taxpayer compliance. The population used in this study were all individual taxpayers who were registered as mandatory SPT at KPP Pratama Medan Timur as many as 51,191, with the slovin method. The results of this study indicate that religiosity and taxation socialization have no significant effect on Taxpayer Awareness, while Tax Service Quality has a significant effect on Taxpayer Awareness. Religiosity has no significant effect on Taxpayer Compliance, while Tax Socialization, Tax Service Quality, Taxpayer Awareness have a significant effect on Taxpayer Compliance. Taxpayer awareness cannot mediate the influence of religiosity, tax socialization and tax service quality on taxpayer compliance at KPP Pratama Medan Timur.

Keywords : *Religiosity, Tax Socialization, Tax Service Quality, Taxpayer Compliance and Taxpayer Awareness*

Abstrak

Kepatuhan wajib pajak menjadi hal yang sangat penting dalam pembangunan ekonomi negara yang memberikan pengaruh terhadap kesejahteraan masyarakat, sehingga perlu adanya motivasi dan dorongan dari fiskus yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar wajib SPT di KPP Pratama Medan Timur sebanyak 51.191, dengan metode slovin. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Religiusitas, dan Sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kesadaran Wajib Pajak, sedangkan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kesadaran Wajib Pajak. Religiusitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kesadaran Wajib Pajak tidak dapat memediasi pengaruh Religiusitas, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Timur.

Kata Kunci : Religiusitas, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak

PENDAHULUAN

Dalam upaya untuk meningkatkan kepatuhan pajak, maka diperlukan usaha bersama antara pemerintah dan masyarakat sebagai para wajib pajak dengan cara meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk dapat memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak telah memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Rahayu, 2016: 138). Kepatuhan wajib pajak juga merupakan tulang punggung dalam sistem *self assessment*, dimana wajib pajak harus bertanggung jawab untuk menetapkan sendiri kewajiban perpajakan, dan kemudian secara akurat, dan tepat waktu membayar, dan melaporkan pajaknya tersebut (Rahayu, 2016: 19).

Tabel 1. Data Realisasi Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Medan Timur

Keterangan	Tahun Pajak				
	2016	2017	2018	2019	2020
Wajib Pajak Terdaftar	118.213	123.315	129.797	136.726	151.791
WP Wajib SPT	50.175	39.133	44.639	51.191	51.091
Realisasi SPT	41.842	39.030	41.206	38.812	38.336
Rasio Kepatuhan	83,39%	99,74%	92,31%	75,82%	75,03%

Sumber: Data Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa rasio kepatuhan wajib pajak di KPP Medan Timur yang mengalami penurunan selama tahun 2017-2020. Dapat kita lihat pada penerimaan 3 tahun terakhir ada kenaikan dan penurunan dalam hal penerimaan. Dalam hal ini perlunya dilakukan tindakan agar wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama memenuhi kewajibannya.

Kepatuhan wajib pajak menjadi hal yang sangat penting dalam pembangunan ekonomi negara yang memberikan pengaruh terhadap kesejahteraan masyarakat, sehingga perlu adanya motivasi dan dorongan dari fiskus yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya kepatuhan wajib pajak, berarti setiap wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajibannya sesuai aturan yang sudah berlaku. Oleh karena itu dalam hal ini perlu diadakannya penagihan, pemeriksaan, dan sanksi baik secara hukum maupun administrasi, demi meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Ketidaktaatan dalam membayar pajak tidak hanya terjadi dalam lapisan pengusaha saja tetapi juga terjadi para wajib pajak lainnya.

Kesadaran membayar pajak memiliki arti keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami, dan mengerti tentang cara membayar pajak. Kesadaran membayar pajak secara makro akan melahirkan moralitas perpajakan (*tax morality*) masyarakat.

Religiusitas merupakan keyakinan yang dimiliki oleh wajib pajak bahwa wajib pajak percaya terhadap Tuhan, dimana wajib pajak takut melakukan pelanggaran peraturan pajak. Agama dipercaya dapat mengontrol perilaku individu dari sikap yang tidak etis. Seseorang yang memiliki sikap religiusitas yang tinggi cenderung berperilaku etis dan menghindari perilaku kecurangan pajak. Keyakinan agama yang kuat diharapkan mencegah perilaku ilegal melalui perasaan bersalah terutama dalam hal penghindaran pajak (Basri, 2015). Terlepas dari kenyataan bahwa pajak adalah kewajiban sosial tanpa arti khusus syukur kepada Allah atau untuk mendapatkan kedekatan kepada Allah, itu harus diingat bahwa sebagai warga negara di suatu negara tertentu, setelah negara memberlakukan pajak, asalkan untuk alasan yang sah dan akan digunakan dengan cara yang sah, umat Islam akan menjadi berkewajiban dan bertanggung jawab untuk membayar pajak yang dikenakan pada mereka (Tanno & Putri, 2016).

Sosialisasi perpajakan digunakan untuk menumbuhkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat terhadap kewajibannya dalam membayar pajak agar pengumpulan pajak dapat efektif dan pertumbuhan penerimaan pajak juga meningkat (Rohmawati, dkk 2013). Dengan adanya sosialisasi pajak, masyarakat akan lebih mengerti mengenai peraturan dan tata cara perpajakan sehingga pengetahuan perpajakan wajib pajak akan bertambah.

Kualitas pelayanan terbaik yang diberikan aparat pajak kepada wajib pajak berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak. Supadmi (2009) berpendapat bahwa salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Utami (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Petugas pajak yang berkualitas adalah petugas pajak yang memberikan informasi yang akurat tentang hal-hal yang berkaitan dengan pajak dan tata cara perhitungannya serta tidak melakukan penggelapan pajak ataupun tindakan lain yang tidak sesuai dengan peraturan dan SOP yang berlaku.

Kepatuhan formal wajib pajak pada tahun 2019 tidak dapat mencapai target yang dipatok oleh pemerintah. Berdasarkan data Ditjen Pajak (DJP), jumlah wajib pajak yang menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) pada 2019 sebanyak 13,37 juta. Jumlah tersebut hanya mencapai 72,9% dari total WP

yang wajib SPT sebanyak 18,33 juta. Performa ini berada di bawah target 80%. Jika diperinci, realisasi kepatuhan formal WP badan hanya mencapai 65,28%. Sementara, kepatuhan WP orang pribadi (OP) karyawan dan non karyawan masing-masing sebesar 73,2% dan 75,31% (DDTC.co.id, 2019).

STUDI LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Religiusitas

Religiusitas merupakan sikap etis wajib pajak dimana wajib pajak mempercayai adanya Tuhan (Basri, 2015). Menurut Capanna, dkk (2013) religiusitas adalah seseorang yang meyakini terhadap agama tertentu dimana seseorang tersebut menjalankan perintah agama dan menjauhi larangan agama. Seseorang yang dimaksud disini adalah wajib pajak. Wajib pajak yang lebih dekat dengan agama, maka wajib pajak akan berusaha menjalankan perintah agama.

Adapun faktor- faktor yang memengaruhi religiusitas menurut Rohmawati (2013) yaitu: ¹Pengaruh pendidikan dan tekanan sosial, mencakup semua pengaruh sosial dalam perkembangan sikap keagamaan. Misalnya pendidikan orang tua, tradisi sosial, dan tekanan lingkungan sosial. ²Berbagai pengalaman yang dialami akan membentuk sikap keagamaan terutama mengalami seperti: keselarasan dan kebaikan dunia lan seperti menjalin hubungan yang baik kepada sesama, adanya konflik moral seperti mendapatkan tekanan dari lingkungan, dan pengalaman keagamaan seperti perasaan mendapat peringatan atau pertolongan dari Tuhan. ³Faktor- faktor yang seluruhnya atau sebagian timbul dari kebutuhan yang tidak terpenuhi terutama kebutuhan terhadap keamanan, cinta, harga diri dan ancaman kematian. ⁴Berbagai proses pemikiran verbal atau intelektual dapat mempengaruhi religiusitas individu, sebab manusia adalah makhluk yang senantiasa berfikir mengenai keyakinan- keyakinan dan agama yang dianutnya.

Sosialisasi

Sosialisasi perpajakan merupakan salah satu faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak Sosialisasi pajak yang intensif dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang semua hal yang berkaitan dengan perpajakan, termasuk fungsi pajak, peraturan, mekanisme, dan sanksi yang akan diperoleh wajib pajak jika tidak memenuhi kewajibannya (Setyorini, 2016).

Indikator untuk mengukur sosialisasi perpajakan menurut Esther (2012) terdiri dari: waktu, penyelenggara sosialisasi, cara dan media sosialisasi, serta manfaat sosialisasi.

Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Najib (2013) pelayanan pajak (tax service) bertujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi wajib pajak didalam pemenuhan kewajiban dan haknya di dalam bidang perpajakan. Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak 22 dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (Pranadata, 2014).

Adapun indikator kualitas pelayanan pajak menurut Tjiptono (2018), yaitu: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

Kepatuhan Wajib Pajak

Anwar dan Syafiqurrahman (2016:68), menjelaskan bahwa kepatuhan pajak lebih mengarah kepada kesadaran individu dalam melakukan kewajiban perpajakan yang mana dengan pajak akan mampu membangun negara dengan baik, sedangkan Wajib Pajak merupakan subyek yang memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kewajiban perpajakan melalui kontribusinya membayar pajak.

Indikator untuk mengukur kepatuhan wajib pajak menurut Pohan (2017:175), terdiri dari: kepatuhan untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, kepatuhan dalam menyampaikan spt (surat pemberitahuan), kepatuhan dalam pelaporan yang benar (atas perhitungan dan pembayaran pajak terutang), dan kepatuhan dalam pembayaran atas tunggakan pajak akhir tahun.

Kesadaran Wajib Pajak

Megawangi dan Setiawan (2017:2352), dalam penelitian dapat disampaikan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan hal yang penting dalam perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya

yang ditunjukkan dalam pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak. Idealnya untuk mewujudkan sadar dan peduli pajak, masyarakat harus terus diajak untuk mengetahui, mengakui, menghargai dan mentaati ketentuan perpajakan yang berlaku.

Indikator untuk mengukur kesadaran wajib pajak menurut Wulandari (2015:14) terdiri dari: menciptakan persepsi positif wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya, mempelajari karakteristik wajib pajak, meningkatkan pengetahuan perpajakan wajib pajak, penyuluhan perpajakan kepada wajib pajak.

HIPOTESIS

H₁: Religiusitas berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak

H₂: Sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak

H₃: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak

H₄: Religiusitas berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak

H₅: Sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

H₆: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

H₇: Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

H₈: Kesadaran wajib pajak dapat memediasi religiusitas terhadap kepatuhan wajib Pajak

H₉: Kesadaran wajib pajak dapat memediasi sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

H¹⁰: Kesadaran wajib pajak dapat memediasi kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak

METODE PENELITIAN

Pendekatan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan asosiatif dan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Sumber data yang diperoleh dari WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Medan Polonia. Sampel penelitian ini adalah WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Medan Polonia. Pengolahan data menggunakan perangkat lunak SPSS versi 23.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil Uji Asumsi Klasik

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas Substruktur I

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.09008904
Most Extreme Differences	Absolute	.112
	Positive	.083
	Negative	-.112
Test Statistic		.112
Asymp. Sig. (2-tailed)		.144 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas Substruktur II
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.09763646
Most Extreme Differences	Absolute	.125
	Positive	.083
	Negative	-.125
Test Statistic		.125
Asymp. Sig. (2-tailed)		.100 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Pada tabel di atas menunjukkan nilai signifikansi sebesar lebih besar dari 0,05 dapat disimpulkan bahwa data responden pada penelitian yang dilakukan menunjukkan berdistribusi normal.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas Substruktur I

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	.422	.244		1.731	.087		
LN_X1	.042	.084	.040	.501	.618	.664	1.506
LN_X2	.128	.109	.101	1.178	.242	.583	1.714
LN_X3	.646	.074	.687	8.698	.000	.692	1.446

a. Dependent Variable: LN_Y1

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas Substruktur II

Model	Collinearity Statistics		
	Tolerance	VIF	
1 (Constant)			
LN_X1	.662	1.509	
LN_X2	.575	1.739	
LN_X3	.387	2.586	
LN_Y1	.414	2.416	

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10. Kemudian nilai VIF lebih kecil dari 10,0. Berarti data variabel yang diuji tidak mengandung gejala multikolinearitas.

Hasil Uji Hipotesis

Tabel 6. Hasil Uji t Substruktur I

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	.422	.244			1.731	.087
LN_X1	.042	.084	.040		.501	.618
LN_X2	.128	.109	.101		1.178	.242
LN_X3	.646	.074	.687		8.698	.000

Tabel 7. Hasil Uji t Substruktur II

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	-.049	.270			-.180	.857
LN_X1	.104	.092	.090		1.139	.258
LN_X2	.467	.119	.333		3.924	.000
LN_X3	-.289	.108	-.276		-2.672	.009
LN_Y1	.797	.111	.717		7.169	.000

Dari tabel di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai signifikansi Religiusitas (X_1) sebesar $0,618 > 0,05$ menunjukkan bahwa Religiusitas (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kesadaran Wajib Pajak (Y_1). Maka, hipotesis pengaruh Religiusitas berpengaruh terhadap Kesadaran Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Timur (H_1) ditolak.
2. Nilai signifikansi Sosialisasi Perpajakan (X_2) sebesar $0,242 > 0,05$ menunjukkan bahwa Sosialisasi Perpajakan (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kesadaran Wajib Pajak (Y_1). Maka, hipotesis pengaruh Sosialisasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kesadaran Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Timur (H_2) ditolak.
3. Nilai signifikansi Kualitas Pelayanan Pajak (X_3) sebesar $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak (X_3) berpengaruh signifikan terhadap Kesadaran Wajib Pajak (Y_1). Maka, hipotesis pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kesadaran Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Timur (H_3) diterima.
4. Nilai signifikansi Religiusitas (X_1) sebesar $0,258 > 0,05$ menunjukkan bahwa Religiusitas (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y_2). Maka, hipotesis pengaruh Religiusitas berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Timur (H_4) ditolak.
5. Nilai signifikansi Sosialisasi Perpajakan (X_2) sebesar $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa Religiusitas (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y_2). Maka, hipotesis pengaruh Religiusitas berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Timur (H_5) diterima.
6. Nilai signifikansi Kualitas Pelayanan Pajak (X_3) sebesar $0,009 < 0,05$ menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak (X_3) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y_2). Maka, hipotesis pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Timur (H_6) diterima.
7. Nilai signifikansi Kesadaran Wajib Pajak (Y_1) sebesar $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak (Y_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y_2). Maka, hipotesis pengaruh Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Timur (H_7) diterima.

Sobel Test

Pengaruh Religiusitas terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dimediasi Kesadaran Wajib Pajak

Input:	Test statistic:	Std. Error:	p-value:	ue:
a <input type="text" value="0.040"/>	Sobel test: 0.47490177	0.06039144	0.63485699	586
b <input type="text" value="0.717"/>	Aroian test: 0.46934085	0.06110698	0.63882602	33
s _a <input type="text" value="0.084"/>	Goodman test: 0.48066516	0.05966732	0.6307545	333
s _b <input type="text" value="0.111"/>	Reset all	Calculate		

Gambar 1. Uji Sobel Religiusitas

Sumber: <http://quantpsy.org/sobel/sobel.htm>, Data diolah peneliti 2021

Berdasarkan gambar 1 diketahui bahwa nilai *p-value* uji sobel sebesar diatas 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak dapat memediasi pengaruh religiusitas terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka hipotesis kesadaran wajib pajak memediasi pengaruh religiusitas terhadap kepatuhan wajib pajak (H_8) ditolak.

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dimediasi Kesadaran Wajib Pajak

Input:		Test statistic:	Std. Error:	p-value:
a	0.101	Sobel test: 0.91721645	0.07895301	0.35902923
b	0.717	Aroian test: 0.9066328	0.07987468	0.36460101
s _a	0.109	Goodman test: 0.92817961	0.07802046	0.35331441
s _b	0.111	Reset all	Calculate	

Gambar 2. Uji Sobel Sosialisasi Perpajakan

Sumber: <http://quantpsy.org/sobel/sobel.htm>, Data diolah peneliti 2021

Berdasarkan gambar 2 diketahui bahwa nilai *p-value* uji sobel dibawah 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak dapat memediasi pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka hipotesis kesadaran wajib pajak memediasi pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (H9) diterima.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dimediasi Kesadaran Wajib Pajak

Input:		Test statistic:	Std. Error:	p-value:
a	0.687	Sobel test: 5.30228923	0.09289931	1.1e-7
b	0.717	Aroian test: 5.28168386	0.09326173	1.3e-7
s _a	0.074	Goodman test: 5.32313767	0.09253546	1e-7
s _b	0.111	Reset all	Calculate	

Gambar 3. Uji Sobel Kualitas Pelayanan Pajak

Sumber : <http://quantpsy.org/sobel/sobel.htm>, Data diolah peneliti 2021

Berdasarkan gambar di atas diketahui bahwa nilai *p-value* uji sobel diatas 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak dapat memediasi pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka hipotesis kesadaran wajib pajak memediasi pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (H10) ditolak.

Pembahasan

Pengaruh Religiusitas terhadap Kesadaran Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian statistik secara parsial nilai signifikansi sebesar 0,618 lebih besar dari 0,05 maka dinyatakan bahwa Reigiuisitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kesadaran Wajib Pajak. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Wulandari (2015) yang menyimpulkan bahwa tingkat releigiuisitas wajib pajak dapat berdampak terhadap tumbuhnya kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya dengan tepat waktu.

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kesadaran Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian statistik secara parsial nilai signifikansi sebesar 0,242 lebih besar dari 0,05 maka dinyatakan bahwa Sosialisasi Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kesadaran Wajib Pajak. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Wulandari (2015) yang menyimpulkan bahwa pemberian sosialisasi dengan tepat dapat berdampak terhadap tumbuhnya kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya dengan tepat waktu.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kesadaran Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian statistik secara parsial nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka dinyatakan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kesadaran Wajib Pajak. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Wulandari (2015) yang menyimpulkan bahwa kulaitas pelayanan yang baik dapat berdampak terhadap tumbuhnya kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya dengan tepat waktu.

Pengaruh Religiusitas terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian statistik secara parsial nilai signifikansi sebesar 0,258 lebih besar dari 0,05 maka dinyatakan bahwa Religiusitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil

penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Wulandari (2015) yang menyimpulkan bahwa tingkat religiusitas seseorang tidak dapat berdampak terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian statistik secara parsial nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka dinyatakan bahwa Sosialisasi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Lianty dan Hapsari (2017) yang menyimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, karena dengan adanya sosialisasi perpajakan baik secara langsung maupun tidak langsung wajib pajak akan memperoleh pemahaman serta informasi mengenai ketentuan perpajakan sehingga wajib pajak mengerti atau paham dan sadar atas kewajibannya untuk menyetor dan melaporkan kewajibannya secara rutin.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian statistik secara parsial nilai signifikansi sebesar 0,009 lebih kecil dari 0,05 maka dinyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Lianty dan Hapsari (2017) yang menyimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, karena dengan adanya sosialisasi perpajakan baik secara langsung maupun tidak langsung wajib pajak akan memperoleh pemahaman serta informasi mengenai ketentuan perpajakan sehingga wajib pajak mengerti atau paham dan sadar atas kewajibannya untuk menyetor dan melaporkan kewajibannya secara rutin.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian statistik secara parsial nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka dinyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Lestari, dkk (2018) yang menyimpulkan bahwa semakin tinggi kesadaran dalam diri wajib pajak maka akan semakin besar pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak, maka akan menaikkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Religiusitas terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kesadaran Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian statistik dengan *path analysis* nilai signifikansi sebesar 0,661 lebih besar dari 0,05 maka dinyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak dapat memediasi pengaruh religiusitas terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ermawati dan Afifi (2018) yang menyatakan adanya pengaruh tidak langsung antara religiusitas terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak. Hal ini terlihat dari tingginya tingkat religiusitas wajib pajak yang tidak berdampak terhadap tumbuhnya kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya dengan tepat waktu. Pemikiran tersebut merupakan suatu kesadaran yang dimiliki oleh wajib pajak. Selanjutnya wajib pajak yang sadar bahwa pajak adalah sebuah kewajiban, maka wajib pajak akan berusaha patuh dengan peraturan perpajakan.

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kesadaran Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian statistik dengan *path analysis* nilai signifikansi sebesar 0,476 lebih besar dari 0,05 maka dinyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak tidak dapat memediasi pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Utami dan Amanah (2018) yang menyatakan adanya pengaruh tidak langsung antara sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak. Hal ini disebabkan sosialisasi pajak masih belum rutin dilaksanakan khususnya bagi calon-calon wajib pajak, akibatnya tidak sedikit wajib pajak yang tidak mendapatkan sosialisasi perpajakan, sehingga kurangnya pengetahuan wajib pajak dalam setiap program-program pemerintah serta pengetahuan atas peraturan-peraturan baru yang ditetapkan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kesadaran Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian statistik dengan *path analysis* nilai signifikansi sebesar 0,618 lebih besar dari 0,05 maka dinyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak tidak dapat memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Utami dan Amanah (2018) yang menyatakan adanya pengaruh tidak langsung antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Disisi lain, adanya faktor dari dalam diri wajib pajak

yaitu kesadaran perpajakan yang menentukan sikap wajib pajak akan membayar atau tidak membayar pajaknya.

SIMPULAN

Secara parsial menunjukkan bahwa Religiusitas dan sosialisasi perpajakantidak berpengaruh signifikan terhadap Kesadaran Wajib Pajak , sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kesadaran Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Timur. Secara parsial menunjukkan bahwa Religiusitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Timur. Kesadaran Wajib Pajak tidak dapat memediasi pengaruh Religiusitas, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Timur.

REFERENSI

- Anderson G M and Tollison, (2015). “Morality and Monopoly: The Constitutional Political Economy of Religious Relus,”
- Andhika, Utama dan Dudi, Wahyudi. (2016) ”Pengaruh Religiusitas terhadap Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Provinsi DKI Jakarta,” *Jurnal Lingkar Widya* 3, No. 2
- Anggraeni, Lady Ayu. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Lingkungan Wajib Pajak dan Religiusitas Wajib Pajak dan Kemanfaatan NPWP terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.
- Anwar, R.A., dan Syafiqurrahman, M. (2016). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Surakarta dengan Pengetahuan Perpajakan sebagai variabel Pemediasi. *Jurnal InFestasi*. Vol. 12. No.1. Juni. Hal: 66-74.
- Arum, Harjanti Puspa. 2012. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap)”. Skripsi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro.
- Balqis, Adinda dan Rusdi. (2020). Pengaruh Kesadaran Pajak, Subjective Norm dan Media Sosial terhadap Keptuhan Wajib Pajak Pengguna Sosial Media. *Prosiding Seminar Nasional Akuntansi*.
- Boediono, G.T., Sitawati, R., dan Harjanto S. (2018). Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Vol.3. No.1. Hal: 22-38.
- Burhan, Hana Pratiwi. (2015). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Pajak dan Implementasi PP Nomor 46 Tahun 2013 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Diponegoro Journal of Accounting*. Vol.4 ., No.2., Hal. 1-15.
- Capanna, C., Stratta, P., Collazzoni, A., & Rossi, A. (2013). *Construct and concurrent validity of the Italian version of the Brief Multidimensional Measure of Religiosity/Spirituality*. *Journal Psychology of Religion and Spirituality*, 5(4), 316–324.
- Esther, Yohannah, (2012). Tinjauan atas Sosialisasi Peraturan Perpajakan dan Kinerja Account Representative Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus KPP Pratama Jakarta Pademangan). *Skripsi*. Jakarta. Fakultas Ekonomi Program Studi SI Reguler Akuntansi Universitas Indonesia. Depok
- Ermawati, Ninik dan Afifi, Zaenal. (2018). Pengaruh Religiusitas terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi Indonesia*. Vol. 2., No. 7., Hal. 49-62.
- Lestari, E.M.P., Budi L.H., dan Pranaditya A. (2018). Pengaruh Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak sebagai Variabel Intervening (Studi kasus di KPP Pramata Semarang Candisari). *Journal of Accounting*. Hal: 1-20.
- Lianty, R.A.M., dan Hapsari D.W. (2017). Pengetahuan Perpajakan, Sosialisai Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Komtemporer (JRAK)*. Vol.9. No.2. Oktober. Hal: 55-65. ISSN: 2088-5091 (print). ISSN: 2597-6826 (online).
- Megawangi, C.A.M., dan Setiawan P.E. (2017). Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol.19. No.3. Juni. Hal:2348-2377. ISSN: 2302-8556.

- Mutia, Sri Putri Tita. 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). Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Najib, Debby Farihun. (2013). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Prang Pribadi dalam Membayar Pajak Penghasilan. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Brawijaya, Malang.
- Rohmawati, Lusia. (2013). “Pengaruh Sosialisasi dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Tingkat Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas Pada Kpp Pratama Gresik Utara)”. *Prosiding Simposium Nasional Perpajakan 4*.
- Setyorini, T. C. (2016). *The Influence of Tax Knowledge, Managerial Benefit and Tax Socialization Toward Taxpayer's Willingness to Pay SME's Tax. Acta Universitatis Danubius. (Economica)*, 12(5), 96–107.
- Tambun, Sihar. (2016). “Anteseden Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Moderasi Sosialisasi Perpajakan”. *Jurnal Media Akuntansi Perpajakan*, Vol.1, No.1.
- Tjiptono, Fandy. (2018). Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta.
- Torgler, Benno. 2012. *Tax Compliance and Tax Morale: A Theoretical and Empirical Analysis*. Edward Elgar, Cheltenham, UK.
- DDTC.co.id. 2019. *Duh, Kepatuhan Formal Wajib Pajak 2019 Gagal Capai Target*. <https://news.ddtc.co.id/duh-kepatuhan-formal-wajib-pajak-2019-gagal-capai-target-18270>.
- Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-02/PJ/2014 diakses melalui <https://www.ortax.org/ortax/?mod=aturan&page=show&id=15462#:~:text=Menetapkan%20%3A,CA RA%20PENYAMPAIAN%20PENGADUAN%20PELAYANAN%20PERPAJAKAN.&text=Pelapor%20adalah%20setiap%20orang%20atau,sesuai%20dengan%20ketentuan%20yang%20berlaku>.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No: SE-98/PJ/2011 diakses melalui <https://perpajakan.ddtc.co.id/peraturan-pajak/read/surat-edaran-direktur-jenderal-pajak-se-98pj2011>
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan diakses melalui <https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/1983/6tahun~1983uu.htm>
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah diakses melalui https://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/UU_2009_16.pdf
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 diakses melalui http://bpkp.go.id/pustakabpkp/index.php?p=show_detail&id=13006