

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK DENGAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Teguh Aditya Puta¹, Poppy Fauziati²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi, Universitas Bung Hatta, Padang

Email : teguhadityaputra13@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang dimoderasi oleh pengetahuan perpajakan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner yang disebarluaskan kepada wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas. Teknik pengambilan sampel adalah *random sampling*. Analisis data dilakukan dengan metode analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS 16. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan pajak dan kualitas pelayanan pajak yang dimoderasi oleh pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Perpajakan.

PENDAHULUAN

Salah satu sumber penerimaan terbesar yang berpotensi menambah penerimaan negara adalah penerimaan pajak. Menurut Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 [1], pajak merupakan kontribusi wajib pajak 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.

Usaha meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan. Adapun sistem perpajakan disebut *Self Assessment*. *Self Assessment System* yaitu suatu sistem dimana wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung sendiri besarnya pajak yang sudah dipotong oleh pihak lain, membayar pajak yang harus dibayar dan melaporkan ke Kantor Pajak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan yang berlaku [2].

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu yaitu banyak perbedaan pandangan tentang hasil penelitian dan masih minim penelitian yang menggunakan

pengetahuan sebagai variabel moderasi dalam hubungan pelayanan pajak terhadap kepatuhan pajak dan selama pandemi ini, kantor pelayanan pajak banyak yang tutup sementara, tidak dapat melayani wajib pajak dalam melaporkan pajak serta administrasi perpajakan sehingga pelayanan secara langsung menjadi berkurang.

THEORY OF PLANNED BEHAVIOR

Model TPB digunakan karena mengkaji perilaku yang lebih spesifik, yaitu perilaku untuk tidak patuh terhadap ketentuan perpajakan [3]

Menurut [4] dengan menggunakan *Theory of Planned Behavior* (TPB) dimana teori ini relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal tersebut berkaitan dengan kesadaran wajib pajak, penyelenggaraan pembangunan negara akan terbantu (*behavioral beliefs*) apabila wajib pajak yang sadar pajak dan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak.

METODE

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yang diperoleh dari wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama I Kota Padang. Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan atau peluang yang sama bagi setiap unsur dalam populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Pemilihan responden dalam penelitian ini berdasarkan *convenience sampling* dimana informasi diambil dari anggota populasi yang bersedia mengisi kuesioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengolahan data dilakukan dengan program SPSS 16 diperoleh ringkasan hasil terlihat pada Tabel 1 di bawah ini:

Variabel	Koefisien Regresi	Sig	Cut Off	Kesimpulan
Constanta	11,782	0,000		
K.P.P	0,470	0,001	0.05	Diterima
K.P.P*Z	0,009	0,030	0.05	Diterima

F-sig 0,005
R² 0,194

Sumber : diolah dengan SPSS 16.

Hasil pengujian hipotesis pertama ditemukan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan pajak yang baik dari instansi pajak dapat menjadi modal utama dan menjadi hal yang penting untuk dapat menarik perhatian para wajib pajak. Semakin tinggi Tingkat kualitas pelayanan petugas pajak maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan Wajib pajak orang pribadi dalam

melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan meningkatnya pelayanan dari aparat pajak diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga meningkat pula penerimaan pajak negara yang sangat berkontribusi bagi pembangunan nasional.

Hipotesis kedua yaitu bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimoderasi oleh pengetahuan pajak. wajib pajak memiliki pemahaman yang lebih baik tentang perpajakan Kemudian tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Jika kepuasan wajib pajak meningkat maka kepatuhan wajib pajak pun akan meningkat yang nantinya juga akan berdampak terhadap penerimaan pajak. Sehingga diperlukan solusi Tingkatkan kepatuhan tentang pengetahuan perpajakan.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, beberapa kesimpulan penting yaitu Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak dan Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak yang dimoderasi oleh pengetahuan perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama I Kota Padang

SARAN

Dari kesimpulan yang telah diperoleh penelitian ini, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Disarankan dalam membuat kuesioner sebaiknya dilakukan dengan wawancara supaya responden dapat mengerti dan bisa bertanya kepada peneliti secara langsung
2. Penelitian selanjutnya perlu menambah variabel-variabel lain yang merupakan faktor dari kepatuhan pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983

- [2] Sari, R.A. 2013. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Unit Pelayanan Pendapatan Provinsi (UPPP) Kabupaten Seluma. Ekombis Review

- [3] Ajzen, I. 1991. *The Theory of Planned Behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50: 179-211.

- [3] Ermawati, N. 2018. Pengaruh Religiusitas, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal STIE Semarang. Vol.10, No. 1