

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN KESADARAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN KONDISI KEUANGAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Nadila Arrazaq<sup>1)</sup>, Resti Yulistia Muslim<sup>2)</sup>

Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta

Email: arrazaqnadila01@gmail.com

## ABSTRAK

Pajak merupakan salah satu elemen paling penting dalam suatu negara sebab ia merupakan sumber pendapatan bagi suatu negara. Penelitian ini bertujuan untuk 1) mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak, 2) mengetahui pengaruh kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, 3) mengetahui pengaruh kondisi keuangan wajib pajak dalam memoderasi pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak, 4) mengetahui pengaruh kondisi keuangan wajib pajak dalam memoderasi pengaruh kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KP Pratama. Sampel dari penelitian ini adalah 100 orang yang dipilih menggunakan tehnik sampling *convenience sampling*. Teknik analisis data dilakukan menggunakan SEM-PLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi sebesar  $0,003 < 0,05$ . 2) kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ . 3) kondisi keuangan dapat memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ . 4) Kondisi keuangan dapat memoderasi hubungan antara kesadaran wajib pajak fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ .

**Kata kunci :** *Kualitas pelayanan fiskus, kesadaran pajak, kondisi keuangan, kepatuhan wajib pajak*

## PENDAHULUAN

Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang patuh dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai peraturan undang-undang perpajakan [1]. [2] mengungkapkan bahwa semakin besar tingkat perhitungan penyeteroran dan penyampain pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan terhadap peraturan perpajakan dalam pelaksanaan pemenuhan kewajiban perpajakan seseorang. Kepatuhan wajib pajak dapat ditentukan dari patuh atau tidaknya seorang wajib pajak dalam mendaftarkan dirinya, kepatuhan dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak yang terutang, serta kepatuhan terhadap pembayaran tunggakan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh [3] yang menemukan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Artinya, apabila fiskus bisa memberikan pelayanan yang memuaskan maka wajib pajak akan patuh dalam membayar kewajiban mereka. Namun, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh [4] yang menemukan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh [5], diketahui bahwa kesadaran perpajakan juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya adalah semakin tinggi kesadaran wajib pajak terkait kewajibannya maka akan semakin tinggi pula kepatuhannya dalam membayar pajak. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh [6] dengan temuan penelitian yaitu kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, hasil penelitian [7] dan [8] juga menemukan bahwa kesadaran perpajakan juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh [9] yang menunjukkan bahwa kondisi keuangan memoderasi

pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengaruh koefisien negatif menunjukkan bahwa kondisi keuangan memperlemah pengaruh antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Apabila wajib pajak mengalami tekanan kondisi keuangan, meskipun kualitas pelayanan sudah baik kondisi keuangan akan menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Demikian juga sebaliknya semakin meningkat kondisi keuangan wajib pajak akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh [1] yang menunjukkan bahwa kondisi keuangan memoderasi pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pengaruh positif. Pada tahun 2021 hingga 2022 terjadi penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Padang. Pada tahun 2021 tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi mengalami penurunan sebesar 4% dan pada tahun 2022 kembali mengalami penurunan menjadi 41%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang masih belum optimal.

## METODE

Populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang yang sudah memiliki NPWP yaitu sebanyak 259.757 orang. Metode pengumpulan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *convenience sampling*. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu menggunakan SEM (*Structural Equation Modeling*).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan penyebaran kuesioner secara langsung kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang. Pada awalnya peneliti menyebarkan kuesioner sebanyak 110. Namun, terdapat 7 kuesioner yang tidak dikembalikan oleh responden, dan tidak dapat diolah sebanyak 3 kuesioner sebab terdapat beberapa item pernyataan yang tidak dijawab oleh responden. Maka dari itu, kuesioner yang dapat diolah dalam penelitian ini sebanyak 100 atau 83,33%.

Tabel 1. Hasil Uji R Square

Variabel	R-square
Kepatuhan Wajib Pajak	0,429

Sumber: Hasil olah data, 2023.

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai *R-square* sebesar 0,429, hal ini berarti 42,9% variasi atau kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak baik yang dimoderasi oleh kondisi keuangan maupun tidak, sedangkan sisanya sebesar 57,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dapat disebutkan dalam penelitian ini.

Tabel 2. Hasil Uji Q-Square

	Nilai
SRMR	0,095
Q <sup>2</sup>	0,376

Sumber: Hasil olah data, 2023.

Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa nilai Q<sup>2</sup> dalam penelitian ini memiliki nilai lebih besar dari 0, sehingga model mempunyai nilai *predictive relevance*. Selain itu, didapatkan nilai SRMR sebesar 0.095 yang mana angka tersebut lebih kecil atau berada dibawah 0.10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model mempunyai kecocokan yang baik atau telah *good fit*.

Tabel 3. Hasil Uji Bootstrapping

Variabel	Original Sampel	T-Statistic	P-Values
X1→Y	0,232	3,026	0,003
X2→Y	0,259	3,241	0,001
X1*Z→Y	0,268	3,299	0,001
X2*Z→Y	0,302	4,823	0,000

Sumber: Hasil olah data, 2023.

Penelitian ini memiliki empat hipotesis yang diajukan. Berdasarkan tabel diatas, sehingga dapat dilakukan analisa terhadap keempat hipotesis tersebut:

1. Uji Hipotesis 1  
Hipotesis pertama diterima bahwa kualitas pelayanan fiskus (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Uji Hipotesis 2  
Hipotesis kedua diterima bahwa kesadaran wajib pajak (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Uji Hipotesis 3

Hipotesis ketiga diterima bahwa kondisi keuangan dapat memoderasi hubungan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### 4. Uji Hipotesis 4

Hipotesis keempat diterima bahwa kondisi keuangan dapat memoderasi hubungan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka didapatkan beberapa kesimpulan yaitu kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kondisi keuangan dapat memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Kondisi keuangan dapat memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Kondisi keuangan dapat memoderasi hubungan antara kesadaran wajib pajak fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Kondisi keuangan dapat memperkuat hubungan antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

### UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Yuslina, P., Tanjung, A. R., & Silfi, A. (2018). Pengaruh Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan dan Preferensi Resiko Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating (Study Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Pekanbaru. *Akuntansi Dan Manajemen*, 13(2), 40–57. <https://doi.org/10.30630/jam.v13i2.38>.
- [2] Riani, Y. . (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Penerapan Aplikasi E-System Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 7(2).
- [3] Susanti, Y., & Suhono, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Karawang Utara. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 1083. <https://doi.org/10.24843/EEB.2020.v09.i11.p04>.
- [4] Safitri, D., & Silalahi, S. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman

Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 20(2). <https://doi.org/10.29040/jap.v20i2.688>.

- [5] Inayati, K. E., & Fitria, A. (2019b). Pengaruh Kondisikeuangan, Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 8(12), 1–16.
- [6] Atarwaman, R. J. D. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*, 6(1), 348–368. [https://doi.org/10.1007/978-3-642-56129-0\\_12](https://doi.org/10.1007/978-3-642-56129-0_12)
- [7] Sari, N., Asmapane, S., & Rusliansyah. (2021). Pengaruh kesadaran perpajakan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di samarinda. *JIAM: Jurnal Ilmiah Akuntansi Mulawarman*, 6(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.29264/jiam.v6i2.6841>.
- [8] Perdana, E. S., & Dwirandra, A. A. N. . (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(6), 1458. <https://doi.org/10.24843/eja.2020.v30.i06.p09>.
- [9] Erlina, E., Ratnawati, V., & Andreas. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan : Kondisi Keuangan dan Pengetahuan Wajib Pajak sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris Pada WPOP Non Karyawan di Wilayah KPP Pratama Bengkalis). *Jurnal Akuntansi*, 7(1).