

Pengaruh Sosialisas Pelayanan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Paulus Agut¹, Florentina Anjeli², Gusti Dian Prayogi³

¹Jurusan Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapan Surabaya

Email: paulagutagut@gmail.com

²Jurusan Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapan Surabaya

Email: floraanjel0902@gmail.com

³Jurusan Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapan Surabaya

Email: dian@stieyapan.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of the level of taxpayer compliance including socialization of tax services, quality of tax services and tax awareness at KPP PRTAMA BOJONOGORO. The formulation of the problem in this study is whether the influence of the x and y variables has the same positive effect. The research results are useful for interested parties, namely KPP Pratama Bojonegoro, especially for taxpayers to fulfill taxpayer compliance. The results of this study state that socialization of tax services (X1), quality of tax services (X2) and taxpayer awareness (X3) have a significant positive effect on taxpayer compliance (Y). Socialization of tax services (X1) on taxpayer compliance (Y) has the coefficient value is positive by 0.226, the quality of tax services (X2) on taxpayer compliance (Y) has a positive coefficient value of 0.246, while the taxpayer awareness (X3) on taxpayer compliance (Y) has also a positive coefficient value of 0.336 Thus the hypothesis which states that "Socialization of tax services, Quality of tax services and Taxpayer Awareness is significant to taxpayer compliance" is proven true.

Keywords: Quality of tax services, Socialization of tax services, Awareness of taxpayers

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat kepatuhan Wajib Pajak diantaranya Sosialisasi Pelayanan Pajak, Kualitas Pelayanan pajak dan kesadaran pajak pada KPP PRTAMA BOJONOGORO. Rumusan masalah dalam penelitian ini apakah pengaruh variable x dan y sama sama berpengaruh secara positif. Hasil penelitian bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan yaitu KPP Pratama Bojonegoro khususnya pada wajib pajak untuk memenuhi kepatuhan wajib pajak. Hasil Penelitian ini menyatakan bahwa Sosialisasi pelayanan pajak (X₁), Kualitas pelayanan pajak (X₂) dan Kesadaran wajib pajak (X₃) berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Sosialisasi pelayanan pajak (X₁) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) mempunyai hasil nilai koefisiennya positif sebesar 0,226, Kualitas pelayanan pajak (X₂) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) mempunyai hasil nilai koefisiennya positif sebesar 0,246, sedangkan Kesadaran wajib pajak (X₃) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) mempunyai hasil nilai koefisiennya juga positif sebesar 0,336 Dengan demikian hipotesis yang

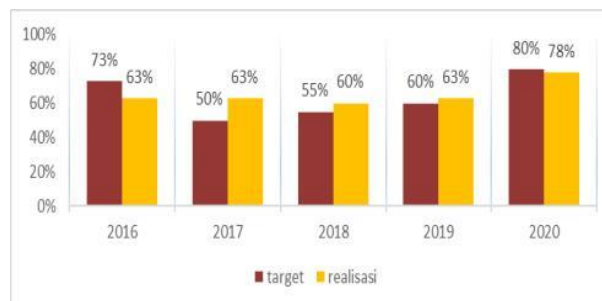
menyebutkan bahwa “Sosialisasi pelayanan pajak, Kualitas pelayanan pajak dan Kesadaran wajib pajak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak” **terbukti kebenarannya.**

Kata Kunci : Kualitas pelayanan pajak, Sosialisasi pelayanan pajak, Kesadaran wajib pajak

Pendahuluan

Pajak merupakan 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 [6]. Berbagai upaya dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak telah dilakukan salah satunya adalah dengan meningkatkan sosialisasi pelayanan pajak [12]. Sosialisasi pajak terdapat hal lain yang menjadi indikator kepatuhan wajib pajak yaitu kualitas pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak.

Indikator kepatuhan WP terlihat dari tingkat partisipasinya dalam melaporkan SPT Tahunan. Dengan adanya peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat memberikan kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan, dengan begitu kepatuhan di bidang perpajakan juga semakin meningkat [21]. Rasio kepatuhan wajib pajak terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun namun di tahun 2020 kepatuhan WP belum mencapai target. Berdasarkan Laporan Kinerja DJP 2015 sampai dengan 2020 diinformasikan rasio kepatuhan WP Badan dan WP Pribadi Non Karyawan untuk tahun 2015-2020 adalah sebagai berikut :



Gambar 1
Rasio Kepatuhan WP Badan dan WP Pribadi Non Karyawan 2015-2020
Sumber: Laporan Kinerja DJP 2015-2020

Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan PPh, 2016—2020

Uraian	2020	2019	2018	2017	2016
Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT	19.006.794	18.334.683	17.653.046	16.598.887	20.165.718
a. Badan	1.482.500	1.472.217	1.451.512	1.188.488	1.215.417
b. Orang Pribadi Karyawan	14.172.999	13.819.918	13.748.881	13.446.068	16.817.086
c. Orang Pribadi Nonkaryawan	3.351.295	3.042.548	2.452.653	1.964.331	2.133.215
SPT Tahunan PPh	14.755.255	13.394.502	12.551.444	12.047.967	12.249.793
a. Badan	891.877	963.814	854.354	774.188	706.798
b. Orang Pribadi Karyawan	12.105.833	10.120.426	9.875.321	10.065.056	10.607.940
c. Orang Pribadi Nonkaryawan	1.757.545	2.310.262	1.821.769	1.208.723	935.055
Rasio Kepatuhan	77,63%	73,06%	71,10%	72,58%	60,75%
a. Badan	60,16%	65,47%	58,86%	65,14%	58,15%
b. Orang Pribadi Karyawan	85,41%	73,23%	71,83%	74,86%	63,08%
c. Orang Pribadi Nonkaryawan	52,44%	75,93%	74,28%	61,53%	43,83%

Gambar 2. Rasio kepatuhan Penyampaian SPT
Sumber: Laporan Kinerja DJP 2015-2020

Tingkat Kesadaran dan Pelayanan Fiskus, berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi [20]. Hal yang senada juga diungkapkan oleh penelitian terdahulu [22] [15]. Namun penelitian lain menyatakan bahwa Pengetahuan pajak dan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM [14]. Sosialisasi pajak memperlemah pengaruh kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak [5].

Berdasarkan data tanggal 31 Desember 2021, terdapat beberapa KPP Pratama yang berprestasi di Jawa Timur salah satunya KPP Pratama Bojonegoro yang telah meraih prestasi menjadi KPP dengan penerimaan pajak tertinggi pada tingkat Nasional dengan rasio realisasi penerimaan 145 % dari total target. Hal ini salah satunya membuktikan bahwa tingkat kepatuhan WP pada KPP Pratama Bojonegoro patuh dimana salah satu kepatuhan tersebut dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Bojonegoro kepada wajib baik dianggap baik dan berkualitas [24]. KPP Pratama Bojonegoro adalah salah satu Kantor pelayanan pajak yang memiliki banyak prestasi [7]. Dengan memberikan 12 (dua belas) layanan unggulan dan modernisasi perpajakan. Namun Berdasarkan data Tax Amnesti 2016, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) dan orang pribadi lebih patuh dari pada Wajib Pajak (WP) besar, Dan jika membandingkan lagi kepatuhan antara WP Badan dan Pribadi dapat disimpulkan WP Badan lebih rendah dibanding WP Pribadi [23]. Padahal adanya aturan PP Nomor 23 Tahun 2018 dimana PP tersebut menggantikan PP Nomor 46 Tahun 2013 maka UMKM mendapat kemudahan misalnya penghitungan pajak dengan cara yang sederhana, tarif pajak lebih ringan, sehingga memotivasi kemudahan berwirausaha. Namun pada kenyataannya, pemerintah masih mengalami tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang rendah terutama WP Badan [5]. Maka terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak diantaranya Sosialisasi Pelayanan Pajak, Kualitas Pelayanan pajak dan kesadaran pajak

Tinjauan Pustaka

Pengertian pajak

Mardinasmo mengutip dari Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 Ayat 1, menyimpulkan pajak merupakan iuran yang penerikannya berasal dari rakyat atau warganegara kepada kas negara bersifat wajib oleh karenanya diatur dalam undang-undang dan tidak mendapat timbal-balik secara langsung namun digunakan untuk membayar pengeluaran yang bersifat umum sehingga dapat dinikmati bersama [10].

Terdapat beberapa ciri-ciri pajak yang melekat pada definisi pajak itu sendiri [16]:

- 1) Pajak dipungut dengan dasar kekuatan hukum dan juga aturan pelaksanaannya
- 2) Dalam pembayaran pajak tidak mendapat jasa timbal balik secara individu oleh masyarakat dari pemerintah
- 3) Pajak dapat dipungut oleh pemerintah baik pusat maupun daerah
- 4) Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran pemerintah yang bahwasannya terdapat surplus akan digunakan untuk investasi public

Permasalahan Dalam Pemungutan Pajak di Indonesia dan Perlawanan Pajak

Seperti yang kita ketahui bahwa undang-undang dan aturan telah banyak yang mengatur mengenai perpajakan di Indonesia sudah banyak dan diberlakukan guna menata sistem perpajakan lebih baik. Namun pada kenyataannya masih saja banyak kendala dalam pelaksanaannya.

Faktor yang menjadi kendala dalam pelaksanaan perpajakan [19] adalah sebagai berikut :

- 1) Masih minim sosialisasi dari pemerintah kepada warga negara sebagai wajib pajak tentang pentingnya membayar pajak, manfaat dan saksi yang akan diberikan pada wajib pajak yang lalai.
- 2) Kesadaran warga negara yang masih rendah akan prosedur pendaftaran, perhitungan, dan pelaporan perpajakan sehingga akan berpengaruh pada efektifitas kepatuhan dalam memberikan kontribusi atas pelaksanaan sistem perpajakan di Indonesia
- 3) Tingkat ekonomi warganegara Indonesia yang umumnya mmasih rendah sehingga memprioritaskan kebutuhan dasar daripada membayar pajak
- 4) Peraturan pelaksanaan perpajakan yang lebih sering dianggap tidak konsisten dengan undang-undang

Menurut Sinaga, terdapat 2 jenis perlawanan pajak diantaranya [19]:

- 1) Perlawanan Aktif biasanya dilakukan secara aktif oleh wajib pajak dengan cara melakukan praktik-praktik ilegal penghindaran pajak
- 2) Perlawanan Pasif biasanya dilakukan bukan karena inisiatif wajib pajak tetapi karena keadaan sekitar wajib pajak tersebut misalnya karena hambatan

struktur perekonomian , perkembangan moral dan intelektual dan teknik pemungutan pajak

Untuk perlawanan aktif sendiri secara umum dapat dibagi jenisnya kedalam tiga perlawanan aktif yaitu :

a) Penghindaran Pajak

Dilakukan dengan cara mengurangi pembayaran pajak dengan cara yang legal dengan cara memanfaatkan ketentuan-ketentuan dibidang perpajakan semaksimal mungkin seperti pengecualian dan pemotongan yang diperkenankan dan belum diatur dalam undnag-undang perpajakan atau peraturan pelaksanaannya.

b) Penggelapan Pajak

Dilakukan dengan cara mengurangi jumlah pajak yang dibayar dengan melanggar aturan perpajakan seperti memalsukan data atau menyembunyikan data [19].

Wajib Pajak Badan

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 yang merupakan Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan suatu kesatuan bagi sekumpulan yang melakukan atau tidak melakukan usaha dimana dapat dipisahkan dalam beberapa kategori yaitu perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apa pun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap [8].

Kepatuhan Wajib Pajak Dan Pengetahuan Pemahaman Pajak

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000, kepatuhan perpajakan diartikan sebagai suatu tindakan yang dilakukan oleh wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya dilakukan berdasar pada ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku di Indonesia.

Secara etimologi kepatuhan dapat diartikan tunduk, taat atau patuh pada ajaran atau aturan [18]. Sehingga untuk kepatuhan wajib pajak secara terminologi dapat dikatakan sebagai tunduk, taat dan patuhnya wajib pajak baik probadi atau badan dalam melaksanakan hak serta kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang- undangan perpajakan yang berlaku. Pajak sebagai suatu bentuk pemahaman wajib pajak akan hukum, Undang-Undang tata cara perpajakan yang berlaku dengan benar dan beradab sesuai dengan pengetahuannya tentang fungsi pajak, prosedur pembayaran pajak, pengetahuan pembayaran pajak dan lokasi pembayaran pajak [14].

Sosialisasi Pelayanan pajak

Sosialisasi pelayanan pajak merupakan suatu bentuk upaya Direktorat Jendral Pajak dalam memberikan segala Informasi mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan berupa pembinaan (pembekalan) yang dilakukan kepada masyarakat sebagai wajib pajak [20]. Sosialisasi perpajakan saat ini biasa dilaksanakan secara rutin dengan harapan dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman dari wajib pajak mengenai kewajiban pembayaran sebagai Warga negara yang baik dan wujud dari kebersamaan nasional dalam gotongroyong mengumpulkan dana untuk pembiayaan pembangunan nasional. Lain daripada itu sosialisasi perpajakan ini terbukti meningkatkan jumlah wajib pajak yang berdampak pada meningkatnya penerimaan pajak ke kas negara

Dari uraian diatas maka peneliti mengambil hipotesis :

H₁ : Sosialisasi pelayanan pajak memiliki pengaruh positif pada Kepatuhan wajib pajak badan Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas Pelayanan Pajak

Pelayanan fiskus dapat diukur dengan indikator [1] sebagai berikut:

- 1) Kualitas interaksi: bagaimana cara fiskus dalam mengkomunikasikan pelayanan pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak puas terhadap pelayanannya.
- 2) Kualitas lingkungan: bagaimana peranan kualitas lingkungan dari kantor pajak sendiri dalam melayani wajib pajak.
- 3) Hasil kualitas pelayanan: Pelayanan dari fiskus dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka persepsi wajib pajak terhadap fiskus akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Dari uraian sebelumnya dapat ditarik kesimpulan jika kualitas interaksi, lingkungan serta hasil kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak sudah baik akan bermembawa dampak pada persepsi yang positif wajib pajak terhadap sistem perpajakan di Indonesia sehingga diharapkan dapat meningkatkan motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Dari uraian diatas maka peneliti mengambil hipotesis :

H₂ : Kualitas Pelayanan Pajak memiliki pengaruh positif pada Kepatuhan wajib pajak badan Kualitas Pelayanan Pajak

Kesadaran pajak

Bentuk kesadaran wajib pajak akan mendorong wajib pajak tersebut melaksanakan kewajiban perpajakannya [9]. Pertama, wajib pajak akan menyadari bahwa pajak merupakan suatu bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Kedua, wajib pajak sadar bahwa ketika wajib pajak melakukan penundaan pembayaran pajak akan mempengaruhi kerugian negara akibat kehilangan pendapatan potensial dari segi

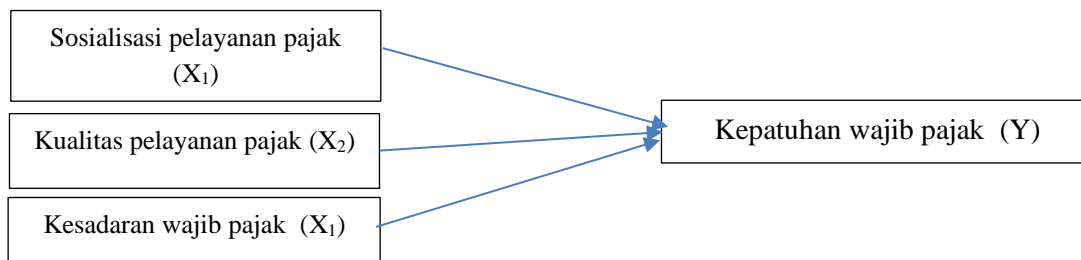
perpajakan. Ketiga, sadar bahwa kerika wajib pajak membayar pajak sifatnya adalah wajib sebagai warganegara dan memaksa dan itu telah ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan.

Dari uraian diatas maka peneliti mengambil hipotesis :

H₃ : Kesadaran Wajib Pajak memiliki pengaruh positif pada Kepatuhan wajib pajak badan Kualitas Pelayanan Pajak

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini menjelaskan bahwa penerimaan pajak pada KPP Prtama Bojonogoro mengalami peningkatan sehingga KPP Pratama Bojonegoro dengan capaian wajib pajak tertinggi tingkat nasional. Dalam penelitian ini upaya yang diteliti adalah sosialisasi pelayanan pajak, kualitas pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak sebagai variabel bebas atau independen. agar lebih muda dipahami alur pemikiran dari penelitian, peneliti mengustrasikan kerangka pemikiran sebagai berikut:



Metode Penelitian

Metode yang Digunakan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan verifikatif deskriptif.

Populasi dan Teknik Penentuan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subyek yang terdiri dari mahlum hidup berupa manusia, benda-benda, hewan tumbuhan, gejala-gejala atau peristiwa-peristiwa yang terjadi sebagai sumber. Berdasarkan pengertian yang dikemukakan tersebut maka populasi dalam penelitian adalah seluruh Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Pratama Bojonegoro Tahun 2022, dengan jumlah 3.967 WP. Sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 Wajib Pajak Badan yang aktif pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bojonegoro. Teknik pengambilan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*. Sedangkan ukuran sampelnya menggunakan perhitungan berdasarkan pertimbangan menggunakan rumus *Slovin*, sebagai berikut:

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

Keterangan:

n : Sampel

N : Populasi

e : Kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditoleransi (dalam penelitian ini diambil e = 10%)

1 : Konstanta

Sehingga dari perhitungan dengan rumus diatas didapatkan jumlah sample 97 (dibulatkan menjadi 100)

Metode Pengujian Data

Dalam penelitian ini dalam pengumpulan datanya peneliti menggunakan kuisioner. Kuisioner yang telah disusun diuji secara kuantitatif melalui uji validitas dan uji reabilitas.

Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif dengan menggunakan nilai loading factor dan analisis inferensial dengan menggunakan bantuan software smart PLS 3.0

Hasil dan Pembahasan

Deskripsi Jawaban Responden

a. Deskripsi Variabel Sosialisasi Pelayanan Pajak (X₁)

Variabel sosialisasi pelayanan pajak terdiri dari 2 item pernyataan dan berikut hasil jawaban responden pada variabel sosialisasi pelayanan pajak adalah:

Tabel 1. Jawaban Responden Pada Variabel Sosialisasi Pelayanan Pajak (X₁)

No.	Item pernyataan	Skor					Mean
		1	2	3	4	5	
1.	Kegiatan penyuluhan sosialisasi langsung dengan berinteraksi langsung dengan wajib pajak atau calon wajib pajak	0	0	12	71	27	4.14
		0	0	10.	64.	24.	
		%	%	9%	5%	5%	
2.	Kegiatan penyuluhan sosialisasi tidak langsung perpajakan kepada masyarakat dengan tidak atau sedikit langsung interaksi dengan peserta	0	0	12	69	29	4.16
		0	0	10.	62.	26.	
		%	%	9%	7%	4%	
	Rata-rata persentase	0	0	10.	63.	25.	4.15
		%	%	9%	6%	5%	

Sumber : data olah

Jika dilihat dari tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berada pada skor 4 yaitu 63,6% atau cenderung menyetujui pernyataan dan apabila dilihat dari nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,15 dimana nilai tersebut mendekati skor 4 yaitu setuju. Hal ini berarti sebagian besar responden menyatakan bahwa seluruh wajib pajak memiliki sosialisasi pelayanan pajak yang tinggi.

b. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X_2)

Variabel kualitas pelayanan pajak terdiri dari 4 item pernyataan dan berikut hasil jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan pajak adalah:

Tabel 2. Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X_2)

No.	Item pernyataan	Skor					Mean
		1	2	3	4	5	
1.	Petugas pajak sudah bekerja secara profesional untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak	0	0	7	70	33	4.24
		0%	0%	6.4%	63.6%	30%	
2.	Petugas pajak selalu menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat dengan cepat	0	1	9	67	33	4.2
		0%	0.9%	8.2%	60.9%	30%	
3.	Petugas pajak selalu siap membantu wajib pajak jika terjadi masalah/pertanyaan dari wajib pajak	1	0	7	57	45	4.32
		0.9 %	0%	6.4%	51.8%	40.9%	
4.	Petugas pajak memberikan pelayanan yang terbaik	0	3	21	54	32	4.05
		0%	2.7%	19.1 %	49.1%	29.1%	
	Rata-rata persentase	0.2 %	0.9%	10%	56.4%	32.5%	4.2

Sumber : data olah

Jika dilihat dari tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berada pada skor 4 yaitu 56,4% atau cenderung menyetujui pernyataan dan apabila dilihat dari nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,2 dimana nilai tersebut mendekati skor 4 yaitu setuju. Hal ini berarti sebagian besar responden menyatakan bahwa seluruh wajib pajak memiliki kualitas pelayanan pajak yang tinggi.

c. Deskripsi Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_3)

Variabel kesadaran wajib pajak terdiri dari 4 item pernyataan dan berikut hasil jawaban responden pada variabel kesadaran wajib pajak adalah:

Tabel 3. Jawaban Responden Pada Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_3)

No	Item pernyataan	Skor					Mean
		1	2	3	4	5	
1.	Pajak ditetapkan dengan Undang-undang (UU) dan dapat dipaksakan	0	8	8	67	27	4.03
		0%	7.3%	7.3%	60.9%	24.5%	
2.	Pajak merupakan bentuk pengabdian masyarakat kepada Negara	0	1	16	67	26	4.07
		0%	0.9%	14.5%	60.9%	23.6%	
3.	Membayar pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan Negara	0	1	8	67	34	4.22
		0%	0.9%	7.3%	60.9%	30.9%	
4.	Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan pajak dapat merugikan negara	0	6	8	69	27	4.06
		0%	5.5%	7.3%	62.7%	24.5%	
	Rata-rata persentase	0%	3.7%	9.1%	61.4%	25.9%	4.10

Sumber : data olah

Jika dilihat dari tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berada pada skor 4 yaitu 61,4% atau cenderung menyetujui pernyataan dan apabila dilihat dari nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,10 dimana nilai tersebut mendekati skor 4 yaitu setuju. Hal ini berarti sebagian besar responden menyatakan bahwa seluruh wajib pajak memiliki kesadaran wajib pajak yang tinggi.

d. Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Variabel kepatuhan wajib pajak terdiri dari 3 item pernyataan dan berikut hasil jawaban responden pada variabel kepatuhan wajib pajak adalah:

Tabel 4. Jawaban Responden Pada Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

No.	Item pernyataan	Skor					Mean
		1	2	3	4	5	
1.	Wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan	0	1	5	76	28	4.19
		0%	0.9%	4.5%	69.1%	25.5%	
2.	Wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa Undang-Undang perpajakan	0	0	13	59	38	4.23
		0%	0%	11.8%	53.6%	34.5%	
3.	Membayar pajak tepat waktu dan meminimalisir keterlambatan pembayaran	0	0	5	73	32	4.25
		0%	0%	4.5%	66.4%	29.1%	
	Rata-rata persentase	0%	0.3%	6.9%	63%	29.7%	4.22

Sumber : data olah

Jika dilihat dari tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berada pada skor 4 yaitu 63% atau cenderung menyetujui pernyataan dan apabila dilihat dari nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,22 dimana nilai tersebut mendekati skor 4 yaitu setuju. Hal ini berarti sebagian besar responden menyatakan bahwa seluruh wajib pajak memiliki kepatuhan wajib pajak yang tinggi.

Asumsi dalam *Partial Least Square*

Asumsi atau syarat pada analisis inner model partial least square adalah tidak terdapat masalah multikolinearitas yaitu terdapatnya interkorelasi yang kuat antar variabel laten (Multikolinieritas). Multikolinearitas merupakan fenomena dimana dua atau lebih variabel bebas atau konstruk eksogen berkorelasi tinggi sehingga menyebabkan kemampuan prediksi model tidak baik. Adapun nilai VIF yang dihasilkan dari penelitian ini adalah:

Tabel 5. Nilai VIF

	Y
X1	1.615
X2	1.393
X3	1.353

Sumber : data olah

Tabel di atas terlihat bahwa nilai VIF nya < 5 yang artinya tidak ada korelasi yang kuat antar variabel penelitian atau dikatakan tidak terjadi multikolinieritas. Fakta

tersebut didukung dengan tidak adanya korelasi antar variable bebas yang kuat seperti dalam table di bawah ini:

Tabel 6. Nilai Korelasi antar Variabel

	X1	X2	X3	Y
X1	1.000	0.519	0.497	0.521
X2	0.519	1.000	0.357	0.484
X3	0.497	0.357	1.000	0.537
Y	0.521	0.484	0.537	1.000

Sumber : data olah

Tidak adanya multikolinieritas juga didukung oleh nilai korelasi antar variabel penelitian diatas, tampak bahwa nilai korelasi antar variabel hampir tidak ada yang kuat atau hampir semua nilai korelasinya dibawah 0,80.

Evaluasi Model PLS

Model evaluasi PLS berdasarkan pada pengukuran prediksi yang mempunyai sifat *non-parametrik*. Oleh karena itu, model evaluasi PLS dilakukan dengan menilai *outlier model* dan *inner model*. Penjelasan lebih lanjut, adalah sebagai berikut:

1. Evaluasi Model Pengukuran (*Outlier Model*)

Uji Validitas

Pengujian validitas *convergent* bertujuan untuk mengetahui validitas setiap hubungan indikator dengan variabel latennya. Uji validitas convergent ini dengan melihat nilai *loading factor* indikator-indikator yang mengukur konstruk. Untuk menilai validitas konvergent maka nilai *loading factor* harus diatas 0,50 dan nilai signifikan kurang dari 5%. Adapun uji validitas konvergen pada penelitian ini adalah:

Tabel 7. *Combined Loadings*

	X1	X2	X3	Y	Values
X1.1	0.987				0.000
X1.2	0.987				0.000
X2.1		0.900			0.000
X2.2		0.894			0.000
X2.3		0.713			0.000
X2.4		0.828			0.000
X3.1			0.782		0.000
X3.2			0.868		0.000
X3.3			0.851		0.000
X3.4			0.821		0.000
Y1				0.663	0.000
Y2				0.918	0.000
Y3				0.768	0.000

Sumber : data olah

Berdasarkan hasil pengujian *combined loading* pada tabel di atas menjelaskan bahwa semua indikator yang dari masing-masing variabel memiliki nilai loading lebih dari 0,60 sehingga semua item pernyataan memiliki **validitas konvergen** yang baik. Langkah selanjutnya adalah melakukan pengujian dengan melihat output AVE, apabila nilai AVE lebih dari 0,50 maka konstruk memiliki *convergent validity* yang baik dan berikut adalah hasil dari nilai AVE:

Tabel 8. Nilai AVE

	Average Variance Extracted (AVE)
X1	0.974
X2	0.701
X3	0.691
Y	0.624

Sumber : data olah

Tabel tersebut menjelaskan bahwa nilai AVE dari masing-masing variabel penelitian lebih dari 0,50 sehingga penelitian ini memiliki **validitas konvergen** yang baik. Validitas diskriminan pada penelitian ini dapat dilihat dari *cross loading* yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9. *Cross Loading*

	X1	X2	X3	Y
X1.1	0.987	0.514	0.496	0.516
X1.2	0.987	0.510	0.485	0.513
X2.1	0.517	0.900	0.368	0.435
X2.2	0.443	0.894	0.345	0.410
X2.3	0.279	0.713	0.119	0.326
X2.4	0.467	0.828	0.326	0.436
X3.1	0.415	0.286	0.782	0.408
X3.2	0.486	0.377	0.868	0.502
X3.3	0.388	0.224	0.851	0.416
X3.4	0.356	0.285	0.821	0.448
Y1	0.545	0.303	0.342	0.663
Y2	0.414	0.490	0.544	0.918
Y3	0.257	0.322	0.348	0.768

Sumber : data olah

Berdasarkan table di atas dapat dijelaskan bahwa masing-masing indikator penelitian memiliki loading yang nilainya lebih besar pada variabelnya sendiri daripada ke variable lainnya, sehingga dapat dikatakan bahwa masing-masing indikator variabel penelitian ini memiliki **validitas diskriminan** yang baik.

Tabel 10. Nilai Korelasi Variabel Konstruk

	X1	X2	X3	Y
X1	0.987			
X2	0.519	0.837		
X3	0.497	0.357	0.831	
Y	0.521	0.484	0.537	0.790

Sumber : data olah

Korelasi antar konstruk (*laten variable*) menunjukkan keandalan suatu konstruk apabila nilai akar AVE lebih besar daripada nilai korelasi antara konstruk tersebut dengan konstruk yang lain. Hasil penelitian pada table di atas menunjukkan bahwa semua konstruk mempunyai keandalan tinggi dimana nilai-nilai diagonal lebih besar dari korelasi konstruk lainnya sehingga semua konstruk mempunyai **validitas diskriminan** yang baik.

Uji Reliabilitas

Evaluasi selanjutnya pada *outer model* adalah *composite reliability* dan *cronbach alpha*. *Composite reliability* dan *cronbach alpha* menguji nilai reliabilitas instrumen pada suatu variabel. Suatu variabel dikatakan memenuhi uji reliabilitas jika memiliki nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha* lebih besar dari 0,7. Adapun nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha* pada masing-masing variabel penelitian adalah:

Tabel 11. *Composite Reliability* dan *Cronbach Alph*

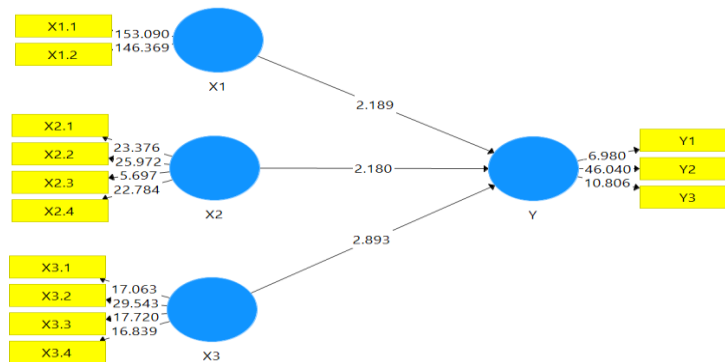
	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
X1	0.973	0.987
X2	0.855	0.903
X3	0.850	0.899
Y	0.688	0.830

Sumber : data olah

Dilihat dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* dari variabel penelitian mempunyai nilai lebih dari 0,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa keempat variabel penelitian mempunyai reliabilitas yang tinggi.

Persamaan Model PLS

Penelitian ini terdiri dari variabel bauran pemasaran yang meliputi sosialisasi pelayanan pajak, kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak dan variabel kepatuhan wajib pajak. Adapun model penelitian yang dihasilkan adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Model Penelitian PLS

Sumber : data olah

Dalam menilai model struktural dengan struktural PLS dapat dilihat dari nilai *R-Square* untuk setiap variabel laten endogen sebagai kekuatan prediksi dari model struktural. Nilai *R-Square* merupakan uji *goodness fit model* yang digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen. Berikut ini hasil *R-Square*:

Tabel 12. Nilai *R-Square*

	R square	Q square
Y	0,418	0,511

Sumber : data olah

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *R-Square* yang dihasilkan sebesar 0,418 yang artinya besarnya pengaruh sosialisasi pelayanan pajak, kualitas pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 41,8% sedangkan sisanya 58,2% lainnya dipengaruhi oleh variabel lainnya diluar model penelitian ini.

Goodness of Fit (GoF)

Predictive relevance (*Q-Square*) merupakan suatu uji yang dilakukan dalam menunjukkan seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan dengan menggunakan prosedur *blindfolding* dengan melihat pada nilai *Q square*. Jika nilai *Q square* > 0 maka dapat dikatakan memiliki nilai observasi yang baik (*predictive relevance*), sedangkan jika nilai *Q square* ≤ 0 maka dapat dinyatakan nilai observasi tidak baik atau model kurang memiliki *predictive relevance*. Sedangkan *effect size* (*F-Square*) dilakukan untuk mengetahui perubahan nilai *R-Square* pada konstruk endogen. Perubahan nilai *R-Square* menunjukan pengaruh konstruk eksogen terhadap konstruk endogen apakah memiliki pengaruh yang substantif.

Berdasarkan tabel diatas, nilai *Q-Square* yang dihasilkan diatas nol yaitu 0,511 yang artinya model yang dihasilkan memiliki nilai observasi yang baik (*predictive relevance*). Sedangkan nilai *F-Square* yang dihasilkan adalah :

Tabel 13. Nilai F-Square

	Y	Keterangan
X1	0.055	Kecil
X2	0.075	Kecil
X3	0.143	Sedang

Sumber : data olah

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai F-Square pada variabel penelitian tidak ada yang melebihi 0,35 yang artinya variabel laten eksogen memiliki pengaruh yang kecil atau sedang. Namun pengaruh yang paling dominan adalah kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji Hipotesis

Adapun hipotesis berdasarkan hasil PLS pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 14. Uji Hipotesis

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X1 -> Y	0.226	2.189	0.031
X2 -> Y	0.246	2.180	0.031
X3 -> Y	0.336	2.893	0.005

Sumber : data olah

$$Y = 0,226 X_1 + 0,246 X_2 + 0,336 X_3$$

Adapun penjelasan dari tabel di atas adalah :

- 1) Sosialisasi pelayanan pajak (X_1) berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) karena nilai koefisiennya adalah positif sebesar 0,226 dan p-value yang dihasilkan kurang dari 5%. Dengan demikian hipotesis yang menyebutkan bahwa "Sosialisasi pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak" **terbukti kebenarannya**.
- 2) Kualitas pelayanan pajak (X_2) berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) karena nilai koefisiennya adalah positif sebesar 0,246 dan p-value yang dihasilkan kurang dari 5%. Dengan demikian hipotesis yang menyebutkan bahwa "Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak" **terbukti kebenarannya**.
- 3) Kesadaran wajib pajak (X_3) berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) karena nilai koefisiennya adalah positif sebesar 0,336 dan p-value yang dihasilkan kurang dari 5%. Dengan demikian hipotesis yang menyebutkan bahwa "Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak" **terbukti kebenarannya**.

Dalam konteks yang sama Pengaruh sosialisasi pelayanan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan dapat bervariasi di pada negara-negara lain di luar Indonesia hal ini dikarenakan perbedaan dalam konteks sosial, budaya, dan sistem perpajakan. Namun, secara umum, faktor-faktor inilah yang memainkan peran penting dalam memotivasi peningkatan kepatuhan wajib pajak badan di seluruh dunia. Misal di Negara Amerika Sekitar, *Internal Revenue Service* (IRS) akan melakukan pengumpulan pajak oleh kerennanya IRS akan melakukan berbagai daya upaya untuk mensosialisasikan pelayanan pajak mereka dalam rangka peningkatan pemahaman dan kesadaran wajib pajak adapun sosialisasi yang dilakukan dapat berupa panduan, program edukasi dan brosur, yang akan membantu wajib pajak memahami prosedur perpajakan [11]. Dalam konteks memperbaiki kualitas pelayanan perpajakan di Negara Amerika Serikat IRS juga akan memberikan pelayanan yang responsif dan menyediakan panduan yang jelas dan komprehensif dengan memberikan berbagai kemudahan bagi wajib pajaknya untuk melaporkan dan membayarkan pajak. Selain itu dalam hal memupuk kesadaran akan kewajiban pajak sebagai warganegara yang baik, IRS melakukan kampanye kesadaran pajak secara teratur, seperti *Taxpayer Advocate Service* yang memberikan informasi dan saran kepada wajib pajak. Dalam hal Manajemen Perpajakan setiap negara menyadari bahwa perpajakan ini harus ditangani dengan serius karena kompleksitas masalah yang dihadapi dan faktor-faktor di atas hanyalah sedikit aspek yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan di Negara Amerika Serikat. Keadaan dan kebijakan perpajakan dapat berbeda di setiap negara bagian, dan ada juga peraturan federal yang berlaku secara nasional.

Di Argentina dan Chili, sosialisasi pelayanan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan kesadaran pajak juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Administración Federal de Ingresos Públicos* (AFIP) adalah badan pajak melakukan aktifitas atanggungjawab perpajakan di Argentina sedangkan di Chili lembaga serupa dinamai *Servicio de Impuestos Internos* (SII) keduanya melakukan aktifitas sosialisasi, peningkatan kualitas pelayanan dan mengedukasi masyarakat di negaranya untuk aktif ikut serta dalam perpajakan di negara Argentina dan Chili [4].

Kesimpulan

- 1) Sosialisasi pelayanan pajak (X_1) berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) sehingga hipotesis yang menyebutkan bahwa "Sosialisasi pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak" **terbukti kebenarannya**.
- 2) Kualitas pelayanan pajak (X_2) berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) sehingga hipotesis yang menyebutkan bahwa "Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak" **terbukti kebenarannya**.
- 3) Kesadaran wajib pajak (X_3) berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) sehingga hipotesis yang menyebutkan bahwa "Kesadaran wajib

pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak”
terbukti kebenarannya.

Referensi

- [1] Aryobimo. 2012. Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus. Jogjakarta : Bina Intan Pertama
- [2] Ahmadulloh. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Magelang. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- [3] Asdevi, Tiraska. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan Pajak, terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM pada KPP Pratama Tebing Tinggi. <http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/18751>
- [4] Bergman.,M.2010. Tax evasion and the rule of law in Latin America: the political culture of cheating and compliance in Argentina and Chile. United States of America ; The Pennsylvania State University
- [5] Dwiyantri, Runi dan Zulaikha (2020). Pengaruh Kesadaran wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris UMKM Kota Semarang).
- [6] E Suandy.2008. Perencanaan Pajak (ed. 4) HVS. Jakarta : Salemba Empat
- [7] Febriana,Okky .2019. Pajak Pertambahan Nilai Pada Jasa Pelayanan Kesehatan Medis Pasca Harmonisasi Peraturan Perpajakan. Akuntansiku Vol. 1 No. 4 (2022)
- [8] Irawan.2021.Program pengungkapan sukarela dalam rangka meningkatkan kepatuhan pajak di masa pandemi Covid-19. Pengmasku
- [9] Jatmiko. 2016. Pengaruh Corporate Social Responsibility, Capital Intensity, dan Perencanaan Pajak terhadap Penghindaran Pajak. Jurnal Universitas Muhammadiyah
- [10] Mardiasmo. (2018). Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018. Yogyakarta: Penerbit Andi
- [11] Morgan. J. 2021. A critique of the Laffer theorem’s macro-narrative consequences for corporate tax avoidance from a Global Wealth Chain perspective. Globalizations Volume 18, 2021 - Issue 2 <https://doi.org/10.1080/14747731.2020.1760420>
- [12] Puspongoro, Suryo Wibowo.2021. Measuring Feeling Safety as a Moderating Effect of Worker Skills on Team Performance During the Covid-19 Pandemic. Relawan Jurnal Indonesia : Vol 14, No 1 2021
- [13] Pujilestasri, Herly, Mutiara Humairo, Amrie Firmansyah, dan Estranita Trisnawati. (2019). Peran Kualitas Pelayanan dalam Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Sosialisasi Pajak dan Sanksi Pajak. Jurnal Ilmiah

- Wahana Akuntansi, 16(1), 36-51.
<https://doi.org/10.21009/wahana.16.013>
- [14] Putri, Astrina dan Danny Wibowo (2019). Faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi e-ISSN: 2460-0585.
<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/3812/3823>
- [15] Putri, J.K., & Setiawan, E.P. 2017. Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, Denpasar
- [16] Resmi (2014) Pengaruh penerapan e-spt, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis
- [17] Riadita F. A., and S. Saryadi (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan PAjak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada UMKM yang terdaftar pada KPP Pratama Semarang Selatan. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, vol. 8, no. 2, pp. 105-113, Apr. 2019.
<https://doi.org/10.14710/jiab.2019.23692>
- [18] Rahayu, Siti Kurnia (2001), Penegakan Hukum Perpajakan yang Efektif dalam Mendorong Realisasi Pencapaian Target Penerimaan Pajak Melalui Kepatuhan Perpajakan.
- [19] Sinaga, Niru Anita .2016. Pemungutan pajak dan permasalahannya di Indonesia. Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara
- [20] Saadah, Laila Ulfaatus (2021). Pengaruh Tingkat Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Pajak, Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Bojonegoro). Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Volume 2 Nomor 1 September 2021. <http://journal.febubhara-sby.org/ekobis>
- [21] Syaputra, R. (2019). Pengaruh persepsi wajib pajak atas penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 23 tahun 2018 dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak usaha mikro, kecil, dan menengah dengan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi. Jurnal Magister Akuntansi Trisakti, 6(2), 121-144
- [22] Tene J.H., Jullie J.Sondakh dan Jessy D.L. Warongan. 2017. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jurusan Magister Akuntansi Ekonomi dan Bisnis. Universitas Sam Ratulangi, Manado.
- [23] Fadjarudin. 2016. UMKM dan Orang Pribadi Lebih Patuh Daripada WP Besar. [UMKM dan Orang Pribadi Lebih Patuh Daripada WP Besar – Suara Surabaya](#). Kamis 27 Oktober 2016.
- [24] NN. 2022. Selama 2021, Penerimaan Pajak Kanwil DJP Jatim II Tumbuh 14,14 Persen. [Selama 2021, Penerimaan Pajak Kanwil DJP Jatim II Tumbuh 14,14 Persen | Pawarta Jawa Timur \(pawartajatim.com\)](#). Rabu, 5 Januari 2022.