

PENGARUH LITERASI PAJAK, SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN PRINGSEWU DENGAN SANKSI PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Erna Listyaningsih¹, Samiyatun Hoyriyah²

^{1,2}Universitas Malahayati

ernatya04@yahoo.com, samiyatun75@gmail.com

Received: 13-03-2024

Revised: 16-03-2024

Approved: 20-03-2024

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi hubungan antara literasi pajak (X1), sistem administrasi perpajakan (X2), dan kualitas pelayanan (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan sanksi perpajakan (Z) sebagai variabel moderasi. Kepatuhan wajib pajak diukur melalui pemahaman terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan dan pelaporan pajak yang tepat waktu. Penelitian ini menggunakan alat analisis SPSS 23 dengan melibatkan 80 responden yang merupakan wajib pajak di daerah. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis regresi berganda untuk menguji hipotesis yang diajukan. Hasil analisis menunjukkan bahwa literasi pajak, sistem administrasi perpajakan, dan kualitas pelayanan secara signifikan memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Selain itu, sanksi perpajakan juga memoderasi hubungan antara variabel independen dan kepatuhan wajib pajak. Simpulan dari penelitian ini adalah bahwa peningkatan literasi pajak, perbaikan sistem administrasi perpajakan, dan peningkatan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Namun, sanksi perpajakan juga memiliki peran penting dalam memperkuat hubungan antara faktor-faktor tersebut dan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak harus memperhatikan faktor-faktor tersebut serta pentingnya penerapan sanksi perpajakan yang efektif.

Kata Kunci : Pendapatan, Pemerintah, Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak

PENDAHULUAN

Pajak sebagaimana yang diketahui merupakan aspek penting bagi kelangsungan hidup negara Indonesia. Dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan, pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit. Sebagai salah unsur penerimaan negara, pajak memiliki peran yang sangat besar yang semakin diandalkan untuk kepentingan uang kas negara. Pajak daerah merupakan salah satu sumber penerimaan daerah yang tersebar dan sangat penting bagi penyelenggaraan pemerintah daerah dan pelaksanaan pemantapan ekonomi daerah yang nyata, dinamis, serasidan bertanggung jawab dengan fokusnya pada daerah tingkat dua (Kabupaten/Kota).

Kepatuhan pajak adalah keadaan saat wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari pemahaman terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya (Febriani &

Kusmuriyanto, 2015). Data penerimaan pajak di Kabupaten Pringsewu pun dari tahun 2018 hingga 2021 juga masih belum mencapai target, yang persentasenya masih di bawah 90% dari target, data tahun 2018 target PAD yaitu Rp. 57.799.284.884 dan yang terealisasi hanya Rp. 45.547.295.753. Hal ini mempengaruhi Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Pringsewu juga sulit mencapai target.

Tabel 1.
Data Persentase Target Pendapatan Asli daerah kabupaten Pringsewu

Tahun	Target PAD	Realisasi PAD	Persentase Pencapaian Target
2018	Rp. 59.799.284.884	Rp. 45.547.295.753	76.17 %
2019	Rp. 64.048.491.528	Rp. 57.565.473.102	89.88 %
2020	Rp. 75.217.635.128	Rp. 60.481.512.410	80.41 %
2021	Rp. 83.902.017.326	Rp. 71.953.615.488	85.41 %

Berdasarkan Tabel 1 Kondisi tersebut terjadi dikarenakan wajib pajak masih seringkali melakukan upaya penghindaran pajak yang berdampak terhadap rendahnya kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Kepatuhan dalam hal ini berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dengan demikian, kepatuhan wajib pajak berarti kondisi dimana wajib pajak memenuhi segala kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Wardani dan Wati (2018).

Upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak tidaklah mudah untuk dilakukan walaupun sistem perpajakan di Indonesia telah menganut self assessment system yaitusebuah sistem yang mengharuskan wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar serta melaporkan sendiri jumlah pajak terutang yang menjadi kewajiban mereka (Supadmi, 2009). Salah satu penyebab rendahnya kepatuhan wajib pajak adalah rendahnya literasi masyarakat di bidang perpajakan. Menurut (Saputro, 2018) literasi berkaitan dengan kemampuan seseorang dalam membaca informasi, memahami informasi dan menindaklanjuti informasi melalui suatu keputusan yang berguna dalam hidup. Artinya bahwa literasi pajak berhubungan dengan segala pengetahuan dan pemahaman perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak dan bagaimana wajib pajak tersebut menindaklanjuti pengetahuan yang dimilikinya. Dengan demikian, literasi merupakan salah satu alternatif untuk mewujudkan masyarakat sadar pajak.

Selain literasi pajak, sistem administrasi perpajakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus melaksanakan terobosan untuk mengoptimalkan penerimaan pajak melalui kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan. Salah satu langkah yang diambil oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah melakukan reformasi di bidang perpajakan (*tax reform*). Reformasi administrasi ini mempunyai tiga tujuan utama, yakni meningkatkan kepatuhan sukarela Wajib Pajak, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan meningkatkan produktivitas dan integritas aparat pajak (DJP, 2007). Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan. Menurut (Astina & Setiawan, 2018) yang mengutip dari (Cronin, 1992) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan dapat dinilai dari perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyediaan layanan.

Tidak hanya itu saja, sanksi perpajakan yang telah diatur dalam ketentuan umum dan tata cara perpajakan juga diduga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sanksi menurut (Mardiasmo, 2018) adalah tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan, dimana sanksi tersebut berupa sanksi administrasi, pidana ataupun keduanya. Pemberian sanksi ini dimaksudkan untuk mendidik dan menghukum sehingga memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak untuk mencegah ketidakpatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan diatas ditemukan beberapa hasil riset terdahulu yang menunjukkan hasil berbeda. Penelitian yang dilakukan Irawan (2014), yang memperoleh hasil bahwa secara parsial tidak ada pengaruh sistem administrasi perpajakan modern pada kepatuhan Wajib Pajak di KPP Madya Palembang. Hasil yang berbeda juga diperoleh dari penelitian Darmayasa (2016), yang membuktikan bahwa proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi dalam modernisasi sistem administrasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan pada kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Badung Utara. Hal tersebut mendorong peneliti untuk melakukan penelitian kembali atas ketidakkonsistenan antara variabel tersebut. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah terletak pada variabel sanksi perpajakan yang memoderisasi pengaruh antara literasi pajak, sistem administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya penelitian ini diharapkan di masa mendatang, literasi pajak, sistem administrasi perpajakan, kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat demi tercapainya tujuan negara yaitu meningkatkan penerimaan pajak terbesar.

TINJUAN PUSTAKA

Literasi Pajak

Literasi sebagaimana dijelaskan dalam kamus besar bahasa Indonesia adalah kemampuan menulis dan membaca, pengetahuan dan keterampilan dalam bidang atau aktivitas tertentu dan kemampuan mengolah informasi dan pengetahuan (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2016). Jadi, literasi sadar pajak adalah sebuah upaya meningkatkan daya cerna masyarakat terhadap pajak sehingga melahirkan kesadaran untuk menjadi orang bijaksana yang taat pajak (Saputro, 2018). Konsep dan praktik literasi perpajakan intinya sama seperti program edukasi sadar pajak yang telah diinisiasi Dirjen Pajak Kementerian Keuangan Republik Indonesia, sehingga melalui literasi pajak seorang wajib pajak akan memiliki pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan dan melahirkan kesadaran dan taat pajak (Ibda, 2019). Adapun bentuk literasi pajak meliputi pengetahuan dan pemahaman tentang tarif pajak, sanksi pajak, kepemilikan NPWP, penghitungan pajak dengan benar, cara menyampaikan SPT, pembayaran pajak terutang, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT (Ilhamsyah et al., 2016; Rahayu, 2017; Rustiyaningsih, 2017). Sering berubahnya peraturan perpajakan merupakan salah satu hal yang membuat wajib pajak tidak patuh, karena hal tersebut membuat sebagian wajib pajak menjadi bingung yang mengakibatkan ketidakpahaman dan ketidaktahuan mereka (Wiyarni et al., 2018).

Sistem Administrasi Perpajakan

Menurut (Kennedy, 2005) modernisasi administrasi perpajakan yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi yang handal dan terkini dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Menurut (Sandy, 2020) Sistem administrasi perpajakan modern merupakan penyempurnaan atau perbaikan sistem kinerja. Pemerintah perlu merancang sistem pajak yang optimal dengan memperhatikan semua instrument yang dapat membantu kekuatan hukum pajak salah satunya dengan modernisasi administrasi perpajakan. Dengan adanya perbaikan sistem kinerja, oleh karenanya Sistem Informasi Perpajakan Manual, saat ini telah digantikan dengan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) yang menggunakan basis data terintegrasi untuk mendukung semua kegiatan perpajakan. Dalam proses pengembangan SIDJP, terdapat banyak sistem yang digunakan untuk meningkatkan administrasi perpajakan termasuk e-Registrasi, eBilling, e-SPT, e-Filing dan e-Faktur Webbased.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan publik menurut (Mulyadi et al., 2016) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan komponen-komponen pelayanan, yang meliputi prosedur dan pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan sarana-prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan. (Ibrahim dalam Haardyansyah, 2011) mendefinisikan kualitas pelayanan publik adalah penilaian pada suatu keadaan yang memiliki keterkaitan dengan produk atau jasa, manusia dan lingkungannya. Sedangkan menurut (Kasmir dalam pasolong, 2007:133) mendefinisikan bahwa pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan telah sesuai dengan prosedur, aturan dan standar yang jelas. Pemberi pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat merupakan fungsi aparat sebagai pelayan masyarakat. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, dibutuhkan nilai-nilai kreativitas dan inovasi dalam mendukung peningkatan umum sangat strategi karena menentukan sejauh mana pemerintah memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat. Prinsip pelayanan publik menurut (Surjadi, 2009) bahwa pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu kesederhanaan, kejelasan, akurasi, tidak diskriminatif, bertanggung jawab, kapastian & ketepatan waktu, kemudahan akses, kejujuran, kecermatan, kedisiplinan, kelengkapan, keamanan & kenyamanan.

Kepatuhan Wajib Pajak

Definisi patuh menurut kamus besar bahasa indonesia online tahun 2016 adalah suka menurut (perintah dan sebagainya); taat (pada perintah, aturan, dan sebagainya); sedangkan kepatuhan memiliki definisi sifat patuh, ketaatan. Dapat disimpulkan bahwa kepatuhan adalah motivasi seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Perilaku patuh seseorang merupakan interaksi perilaku orang pribadi dan badan. Menurut keputusan menteri keuangan No.544/KMK/04/2000 menyatakan bahwa "kepatuhan pajak adalah tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara." Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa dikatakan wajib pajak tersebut apabila wajib pajak tersebut tepat waktu dalam menyampaikan surat

pemberitahuan, tidak mempunyai tunggakan pajak. Tidak pernah dipidanakan, dan jika berbentuk badan maka laporan keuangannya telah diaudit oleh kantor akuntan publik yang tidak sedang dalam pembinaan lembaga pemerintah pengasawan akuntan public. Menurut (Rahayu, 2017) kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kondisi sistem perpajakan, pelayanan kepada wajib pajak, penegakan hukum dan pemeriksaan pajak, dan tarif pajak.

Sanksi Perpajakan

Dalam peraturan perundang-undangan perpajakan, setiap orang dengan sengaja tidak mendaftarkan diri untuk diberikan nomor pokok wajib pajak (NPWP), atau menyalahgunakan atau menggunakan tanpa hak NPWP yang menimbulkan kerugian pada pendapatan negara maka akan dikenakan yang namanya sanksi. (Mardiasmo, 2018) menjelaskan bahwa sanksi pajak merupakan jaminan ketentuan peraturan perundang-unangan perpajakan akan dituruti/ditaati/dipatuhi dimana pengenaan sanksi ini sebagai penjegah agar wajib pajak tidak mealnggar norma perpajakan.

Badan Pendapatan Daerah

Badan Pendapatan Daerah Merupakan unsur pelaksana fungsi penunjang bidang keuangan serta tugas pembantuan. Badan Pendapatan Daerah dipimpin oleh kepala badan yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Tugas pokok badan pendapatan daerah adalah melaksanakan urusan pemerintah daerah di bidang pendapatan pajak daerah retribusi daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

Pendapatan Asli Daerah

Pendapatan asli daerah atau yang disebut dengan PAD merupakan pendapatan yang diperoleh daerah yang dipungut atas dasar peraturan perundang-undangan. Pendapatan asli daerah yang merupakan sumber penerimaan daerah perlu terus ditingkatkan agar dapat menanggung sebagian beban belanja yang dibutuhkan untuk menyelenggarakan pemerintah dan kegiatan pembangunan yang setiap tahunnya meningkat sehingga kemandirian otonomi daerah yang luas, bertanggung jawab, dan nyata dapat dilaksanakan (Darise, 2009). Pendapatan asli daerah (PAD) merupakan pendapatan daerah yang berasal dari pajak daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, hasil retribusi daerah dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah. Yang bertujuan untuk memberikan kelulusan pada daerah sebagai perwujudan atas asas desentralisasi (Badrudin, 2011). Sebagai sumber utama pendapatan daerah selain dana perimbangan dan pendapatan lain-lain. Pemerintah daerah berupaya meningkatkan PAD, agar pemerintah daerah yang bersangkutan mampu mendanai penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan daerah, serta pelayanan kepada masyarakat. Dengan meningkatkan PAD dari tahun ke tahun, nantinya diharapkan bahwa pemda kabupaten secara bertahap mengurangi ketergantungan dari pemerintah (modul pengantar pajak daerah dan retribusi daerah).

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Pringsewu, Lampung. BAPENDA ber-alamat di komplek perkantoran Daerah Kabupaten Pringsewu, gading Rejo, Lampung. Peneleitian yang akan dilakukan merupakan

penelitian kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh literasi pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada badan pendapatan asli daerah kabupaten pringsewu dengan sanksi perpajakan sebagai variabel moderasi. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar pada badan pendapatan daerah Kabupaten Pringsewu. Dengan demikian, dilakukan penyebaran berupa kuesioner untuk wajib pajak di area kantor BAPENDA Pringsewu.

Sampel dalam penelitian ini adalah 80 responden dari wajib pajak di area kantor BAPENDA Kabupaten Pringsewu. Metode pengambilan sampel menggunakan accidental sampling, teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel.

Penelitian ini menggunakan variabel dependen (Y) yaitu Kepatuhan Wajib Pajak sedangkan variabel independennya literasi pajak (X1), sistem administrasi perpajakan (X2) dan kualitas pelayanan (X3). Dengan sanksi perpajakan sebagai variabel moderasi (Z). Variabel Moderasi adalah variabel yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan langsung antara variabel independen dengan variabel dependen. Variabel moderasi adalah variabel yang mempunyai pengaruh terhadap sifat atau hubungan antara variabel. Sifat atau arah hubungan antara variabel-variabel independen dengan variabel-variabel dependen kemungkinan positif atau negatif tergantung pada variabel moderasinya, oleh karena itu variabel moderasi dinamakan pula sebagai *contingency variable*.

Pengumpulan dan Analisis Data

Penelitian ini menggunakan dua macam metode dalam pengumpulan data nya yaitu *Library Research* dan *Field Research*. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian :

1. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner. Uji validitas dapat dilakukan dengan membandingkan r hitung dengan r tabel dengan cara :

- 1) Jika r hitung lebih besar dari r tabel ($r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$) dan nilai positif maka nilai butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.
- 2) Jika r hitung lebih kecil dari pada r tabel ($r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$) dan nilai negatif maka dinyatakan pertanyaan atau indikator nilai butir tidak valid.

Menurut pendapat (Situmorang & Lutfi, 2014) menyatakan validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Sekiranya peneliti ingin mengukur kuesioner didalam pengumpulan data penelitian, maka kuesioner yang disusunnya harus mengukur apa yang ingin diukurnya. Setelah kuesioner tersebut tersusun dan teruji validitasnya, dalam praktek belum tentu data yang terkumpulkan adalah data yang valid. Banyak hal-hal lain yang akan mengurangi validitas data; misalnya apakah si pewawancara mengumpulkan data betul-betul mengikuti petunjuk yang telah ditetapkan dalam kuesioner.

2. Uji reliabilitas

Menurut (Situmorang & Lutfi, 2014) Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala

yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk apakah residual dalam model regresi mengikuti norma atau tidak. Uji normalitas dengan *kolmogorov-smirnov* jika nilai signifikan sig pada model lebih dari alpha 0,05 maka dikatakan normal.

4. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji ada atau tidaknya korelasi antar variabel bebas dalam model regresi. Model uji regresi yang baik adalah yang tidak mengandung mulikolineritas. Uji Multikolinearitas dapat melihat nilai *tolerance* dan varian *inflation factor* (VIF) sebagai tolak ukur. Apabila nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai varian *inflation factor* (VIF) < 10,00 tidak terjadi multikolinearitas.

5. Uji Heteroskedastisitas

Digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual dari suatu pengamatan lain. Persyaratan yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Pada penelitian ini akan dilakukan uji heteroskedastisitas menggunakan uji gletser yaitu mengkorelasikan nilai absolut residual dengan masing-masing variabel. Hasil dari uji gletser menunjukkan tidak ada gejala heterokedastisitas apabila > dari alpha sebesar 5% atau 0,05. Sebaliknya, apabila nilai signifikan < dari alpha sebesar 5% atau 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas.

6. Uji Parsial

Menurut (Ghozali, 2013:99) uji t dilakukan untuk menguji pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Pengambilan keputusan ini dilakukan berdasarkan perbandingan dari nilai t hitung terhadap nilai t tabel yaitu apabila nilai t hitung > t tabel artinya variabel independen berpengaruh signifikan, apabila nilai t hitung < t tabel artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Pengambilan keputusan juga dilakukan berdasarkan nilai signifikansi < 0,05 maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen dan apabila nilai signifikansi > 0,05 maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

7. Uji *moderatted regression analysis* (MRA).

Menurut Ghozali (2018), MRA merupakan analissi regresi moderasi yang menggunakan pendekatan analitij yang mempertahankan integritas sampel dan memberikan dasar unutk mengontrol pengaruh variabel moderasi.

8. Persamaan Regresi

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 \dots \dots \dots (1)$$

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 Z + \beta_5 X_1 * Z + \beta_6 X_2 * Z + \beta_7 X_3 * Z \dots \dots \dots (2)$$

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

α = Konstanta

β_1 - β_6 = Koefisien Regresi

X1 = Literasi Pajak

X2 = Sistem administrasi Perpajakan

X3 = Kualitas Pelayanan

Z = Variabel Moderasi (Sanksi Perpajakan)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2.
Uji Validitas

Variabel	Item	R _{hitung}	R _{tabel}	Sig	Ket.
Literasi Pajak (X1)	X1.1	0.385	0.219	0.000	Valid
	X1.2	0.418	0.219	0.000	Valid
	X1.3	0.495	0.219	0.000	Valid
	X1.4	0.544	0.219	0.000	Valid
	X1.5	0.353	0.219	0.000	Valid
	X1.6	0.615	0.219	0.000	Valid
	X1.7	0.455	0.219	0.000	Valid
	X1.8	0.334	0.219	0.000	Valid
	X1.9	0.540	0.219	0.000	Valid
	X1.10	0.550	0.219	0.000	Valid
Sistem Administrasi Perpajakan (X2)	X2.1	0.601	0.219	0.000	Valid
	X2.2	0.578	0.219	0.000	Valid
	X2.3	0.767	0.219	0.000	Valid
	X2.4	0.492	0.219	0.000	Valid
	X2.5	0.593	0.219	0.009	Valid
	X2.6	0.462	0.219	0.000	Valid
	X2.7	0.575	0.219	0.000	Valid
	X2.8	0.511	0.219	0.002	Valid
	X2.9	0.475	0.219	0.000	Valid
	X2.10	0.423	0.219	0.000	Valid
Kualitas Pelayanan (X3)	X3.1	0.586	0.219	0.000	Valid
	X3.2	0.603	0.219	0.000	Valid
	X3.3	0.634	0.219	0.000	Valid
	X3.4	0.583	0.219	0.000	Valid
	X3.5	0.589	0.219	0.009	Valid
	X3.6	0.543	0.219	0.000	Valid
	X3.7	0.643	0.219	0.000	Valid
	X3.8	0.541	0.219	0.000	Valid
	X3.9	0.618	0.219	0.000	Valid
	X3.10	0.553	0.219	0.000	Valid
Sanksi Perpajakan (Z)	Z.1	0.438	0.219	0.000	Valid
	Z.2	0.499	0.219	0.000	Valid
	Z.3	0.425	0.219	0.000	Valid
	Z.4	0.636	0.219	0.000	Valid
	Z.5	0.534	0.219	0.000	Valid
	Z.6	0.484	0.219	0.000	Valid
	Z.7	0.552	0.219	0.000	Valid
	Z.8	0.561	0.219	0.000	Valid
	Z.9	0.592	0.219	0.000	Valid

	Z.10	0.441	0.219	0.000	Valid
Pendapatan Asli Daerah (Y)	Y.1	0.609	0.219	0.000	Valid
	Y.2	0.548	0.219	0.000	Valid
	Y.3	0.566	0.219	0.000	Valid
	Y.4	0.645	0.219	0.000	Valid
	Y.5	0.594	0.219	0.000	Valid
	Y.6	0.249	0.219	0.000	Valid
	Y.7	0.418	0.219	0.000	Valid
	Y.8	0.702	0.219	0.000	Valid
	Y.9	0.584	0.219	0.000	Valid
	Y.10	0.379	0.219	0.010	Valid

Rekapitulasi Uji Validitas Sumber: Output SPSS 23, Data sekunder diolah 2023

Dari tabel diatas menunjukkan hasil uji validitas melalui aplikasi IBM SPSS *statistic* 23 didapat hasil signifikan dibawah 5% dan hasil analisis data r tabel menunjukkan angka 0.219 dengan hasil r hitung masing-masing variabel melebihi nilai r tabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa valid.

Tabel 3.
Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.695 (X1)	10
.735 (X2)	10
.825 (X3)	10
.690 (Y)	10
.729 (Y)	10

Sumber: Output SPSS 23, Data sekunder diolah 2023

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari masing-masing variabel lebih dari 0,60 sehingga dinyatakan reliable.

Tabel 4.
Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.62366837
Most Extreme Differences	Absolute	.060
	Positive	.051
	Negative	-.060
Test Statistic		.060
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: Output SPSS 23, Data sekunder diolah 2023

Berdasarkan hasil uji normalitas diatas dapat diketahui nilai signifikansinya yaitu sebesar 0,200 yang artinya lebih besar dari 0,05 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa data telah berdistribusi dengan normal.

Tabel 5.
Uji Multikolinearitas

Model		<i>Collinearity Statistics</i>	
		<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
1	X1	.909	1.100
	X2	.707	1.414
	X3	.623	1.604
	Z	.624	1.601

Sumber: Output SPSS 23, Data sekunder diolah 2023

Berdasarkan data *output* diatas diketahui bahwa nilai *tolerance* literasi pajak (X1) sebesar 0.909, sistem administrasi perpajakan (X2) sebesar 0.707 dan kualitas pelayanan (X3) sebesar 0,624 artinya angka tersebut memenuhi kriteria > 0.10 dan nilai VIF literasi pajak (X1) sebesar 1,100 sistem administrasi perpajakan (X2) sebesar 1.414 dan kualitas pelayanan (X3) sebesar 1.601 artinya angka tersebut memenuhi kriteria < 10.00 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Tabel 6.
Uji Heteroskedastisitas

Model		t	Sig.
1	(Constant)	1.719	.090
	X1	-.741	.461
	X2	-.273	.786
	X3	.398	.692
	Z	-.867	.389

Sumber: Output SPSS 23, Data sekunder diolah 2023

Pada tabel diatas diperoleh nilai signifikansi literasi pajak (X1) sebesar 0.461, sistem administrasi perpajakan (X2) sebesar 0.786 dan kualitas pelayanan (X3) sebesar 0,692. Nilai yang diperoleh untuk seluruh variabel telah memenuhi syarat dimana nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 yang artinya model regresi dalam penelitian ini tidak mengandung gejala heterokedastisitas.

Tabel 7.
Uji Persamaan Regresi 1

Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.899	3.758		3.432	.001
	X1	.248	.108	.236	2.305	.024
	X2	.233	.086	.274	2.696	.009
	X3	.278	.095	.302	2.917	.005

Sumber: Output SPSS 23, Data sekunder diolah 2023

- ✓ Variabel Literasi Pajak (X1) : Diketahui nilai signifikansi variabel literasi pajak sebesar 0,024 ($< 0,05$) maka berkesimpulan bahwa variabel literasi pajak berpengaruh terhadap Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Dapat disimpulkan bahwa H1 diterima.

- ✓ Variabel Sistem Administrasi Perpajakan (X2) : Diketahui nilai signifikansi variabel sistem administrasi perpajakan sebesar 0,009 ($<0,05$) maka berkesimpulan bahwa variabel sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Dapat disimpulkan bahwa H2 diterima.
- ✓ Variabel Kualitas Pelayanan (X3) : Diketahui nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,005 ($<0,05$) maka berkesimpulan bahwa variabel variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Dapat disimpulkan bahwa H3 diterima.

Tabel 8.
Koefisien Regresi R²

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.641 ^a	.411	.387	1.735

Sumber: Output SPSS 23, Data sekunder diolah 2023

Diketahui nilai R Square sebesar 0,411 maka memiliki arti bahwa sumbangan pengaruh variabel literasi pajak, sistem administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 41.1%

Tabel 9.
Uji Persamaan Regresi 2 (MRA)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	101.714	79.101		1.286	.203
X1	-2.041	2.602	-1.940	-.784	.435
X2	4.709	1.553	5.525	3.032	.003
X3	-4.835	2.011	-5.258	-2.405	.019
Z	-2.043	2.052	-1.978	-.995	.323
LP_SP	.057	.068	3.392	.844	.401
SAP_SP	-.119	.041	-8.048	-2.918	.005
KP_SP	.131	.053	8.585	2.480	.015

Sumber: Output SPSS 23, Data sekunder diolah 2023

Diketahui nilai signifikansi Variabel Interaksi antara Literasi Pajak dengan Sanksi Perpajakan sebesar 0,401 ($>0,05$) maka berkesimpulan bahwa Variabel Sanksi Perpajakan tidak mampu memoderasi pengaruh variabel Literasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dapat disimpulkan bahwa H4 ditolak. Diketahui nilai signifikansi Variabel Interaksi antara Sistem Administrasi Perpajakan dengan Sanksi Perpajakan sebesar 0,005 ($<0,05$) maka berkesimpulan bahwa Variabel Sanksi Perpajakan mampu memoderasi pengaruh variabel Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dapat disimpulkan bahwa H5 diterima. Diketahui nilai signifikansi Variabel Interaksi antara Kualitas Pelayanan dengan Sanksi Perpajakan sebesar 0,015 ($<0,05$) maka berkesimpulan bahwa Variabel Sanksi Perpajakan mampu

memoderasi pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dapat disimpulkan bahwa H6 diterima.

Tabel 10.
Koefisien Regresi R²

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.725 ^a	.526	.479	1.599

Sumber: Output SPSS 23, Data sekunder diolah 2023

Diketahui nilai R Square sebesar 0,526 maka memiliki arti bahwa sumbangan pengaruh variabel literasi pajak, sistem administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak setelah adanya variabel moderasi (sanksi perpajakan) sebesar 52.6%

Pengaruh Literasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh (Parsial) X₁ terhadap Y sebesar 0,024 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa H₁ diterima yang berarti Literasi Pajak (X₁) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh (Parsial) X₂ terhadap Y sebesar 0,009 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa H₂ diterima yang berarti Sistem Administrasi Perpajakan (X₂) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh (Parsial) X₃ terhadap Y sebesar 0,005 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa H₃ diterima yang berarti Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Sanksi Pajak Memoderasi Pengaruh Literasi Pajak, Sistem Administrasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Uji Interaksi nilai signifikansi X₁*Z sebesar 0,401 lebih besar dari taraf signifikansi (0,05) yang dapat diartikan bahwa Sanksi Perpajakan tidak mampu memoderasi Variabel Literasi Pajak (X₁) terhadap Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Selanjutnya nilai signifikansi X₂*Z sebesar 0,005 lebih kecil dari taraf signifikansi (0,05) yang dapat diartikan bahwa Sanksi Perpajakan mampu memoderasi Variabel Sistem Administrasi Perpajakan (X₂) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dan yang terakhir nilai signifikansi X₃*Z sebesar 0,015 lebih kecil dari taraf signifikansi (0,05) yang dapat diartikan bahwa Sanksi Perpajakan dapat memoderasi Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

KESIMPULAN

Bahwa 1) Variabel literasi pajak memiliki pengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi literasi pajak para wajib pajak maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. 2) Sistem Administrasi Perpajakan

berpengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak. Apabila semakin baik dan modernisasi sistem administrasi perpajakan, maka memudahkan wajib pajak dalam melakukan administrasi perpajakan, dan mendukung kegiatan perpajakan, sehingga meningkatkan pada kepatuhan wajib pajak. 3) Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak. Apabila semakin baik kualitas pelayanan public maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. 4) Variabel Sanksi Perpajakan tidak dapat memoderasi pengaruh literasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, karena paham atau tidaknya sebab akibat dari sanksi perpajakan ternyata tidak menghasilkan pengaruh terhadap peningkatan literasi pajak. Variabel Sanksi Perpajakan dapat memoderasi Sistem Administrasi Perpajakan dengan adanya sanksi perpajakan dapat memberikan insentif bagi otoritas pajak untuk meningkatkan efisiensi dan keefektifan proses administrasi perpajakan sehingga memudahkan wajib pajak melakukan administrasi perpajakan. Variabel Sanksi Perpajakan dapat memoderasi pengaruh kualitas pelayanan, karena dengan adanya sanksi perpajakan yang diterapkan pada wajib pajak dapat menjadi sumber pendapatan tambahan bagi pemerinta. Pemerintah ini dapat dialokasikan untuk meningkatkan fasilitas, sumber daya manusia, dan teknologi yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Muhammad Dimas (2018). *Pengaruh Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Pada Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah (Ukmk)*. Skripsi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Allingham, M. G., & Sandmo, A. (1972). Income tax evasion: A theoretical analysis. *Taxation: critical perspectives on the world economy*, 3(1), 323-338
- Ardiansyah, R. (2019). Kepatuhan Wajib Pajak Memoderasi Pengaruh Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Terhadap Pendapatan Asli Daerah. *Jurnal Ekonomika*, 10(2), 31-46.
- Ariani, M., & Kautsar, A. (2016). Pengaruh Praktik Korupsi Perpajakan Terhadap Kepercayaan dan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Quality*, Vol. 6, No, 350–365.
- Astana, Wayan Sugi; Merkusiwati, Ni Ketut Lely Aryani. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, [S.l.], v. 18, n. 1, p. 818-846, jan. 2017.
- Febriani, Y. K. (2015). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *Accounting Analysis Journal*, 4.4.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Habibi, M. Y. (2016). *Analisis tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang mempengaruhi tingkat pendapatan pajak*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Hutagaol, J., Winarno, W. W., & Pradipta, A. (2007). Strategi meningkatkan kepatuhan wajib pajak. *Jurnal akuntabilitas*, 6(2), 186-193.
- Kastolani O. J. Y., Ardiyanto. M. D., (2017) Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dan Pemeriksaan terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan, *Diponegoro Journal of Accounting*.
- Lestari, M. A., & Hadi, D. A. (2022). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Bumi dan Bangun. *Owner*, 6(4),

- 4092–4107.
- Maciejovsky, B., Kirchler, E., & Schwarzenberger, H. (2007). Misperception of chance and loss repair: On the dynamics of tax compliance. *Journal of Economic Psychology*, 28(6), 678–691.
- Martono, N. (2010). *Metode penelitian kuantitatif*. Rajawali Pers, Jakarta.
- Mulyadi, D., Gedeona, H. T., & Afandi, M. N. (2016). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik: Konsep Dan Praktik Administrasi Dalam Penyusunan Sop, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi Untuk Kinerja Organisasi*. Alfabeta, Jakarta.
- Nuha, M. U. (2018). Pajak dan Pembangunan Nasional. *Direktorat Jenderal Pajak*.
- Palil, M. R. (2010). Tax Knowledge and Tax Compliance Determinants in Self Assessment System in Malaysia. *University of Birmingham*, 1.438.
- Rahayu, Sri, and Ita Salsalina Lingga. "Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei Atas Wajib Pajak Badan Pada Kpp Pratama Bandung)." *Jurnal akuntansi* 1.2 (2009): 119-138.
- Rahayu, N. (2017). Pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak, dan Tax amnesty terhadap kepatuhan wajib pajak. *Akuntansi Dewantara*, 1(1), 15-30.
- Saad, N. (2014). Tax Knowledge, Tax Complexity and Tax Compliance: Taxpayers' View. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 109(1), 1069–1075.
- Saharani, Sela Anisya, and Rida Perwita Sari. "Pengaruh Literasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Dimoderasi Insentif Pajak." *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)* 4.5 (2023): 5605-5614.
- Siamena, E., Sabijono, H., & Warongan, J. D. (2017). Pengaruh sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Manado. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2).
- Surjadi. (2009). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Refika Aditama, Bandung.
- Triono, B., Ayem, S., & Erawati, T. (2022). Kualitas Pelayanan Dan Penggunaan Aplikasi Si-Apik Terhadap Penerimaan Pajak Dengan Kepatuhan Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Balance : Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 7(2), 117.
- Yanti, Kadek Eryn Mega, Anik Yuesti, and Desak Ayu Sriary Bhegawati. "Pengaruh NJOP, Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Dan SPPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi Di Kecamatan Denpasar Utara." *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)* 3.1 (2021).
- Yuesti, Anik, Nyoman Gede Wimana Prananta, and Desak Ayu Sriary Bhegawati. "Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi." *Media Akuntansi Perpajakan* 7.1 (2022): 7-18.
- Yuthiica, G. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dan Penerimaan Pajak (Studi Pada Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu). *Doctoral Dissertation Universitas Brawijaya*.