

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TINGKAT PENDIDIKAN DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN SANKSI PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Abiyyu Al Fadhil Ahmad¹, Suwandi²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik, Gresik, Indonesia

Corresponding author: biyyufadhil@gmail.com

Abstract

Tax revenue plays an important role in supporting national development, but taxpayer compliance remains a challenge. This study aims to analyze the influence of service quality, education level, and tax socialization on individual taxpayer compliance with tax sanctions as a moderating variable. This research uses a quantitative approach conducted on freelance taxpayers registered at the Primary Tax Office in Gresik. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple regression and moderated regression analysis. The results show that service quality and tax socialization have a positive effect on taxpayer compliance, while education level does not directly affect compliance. Tax sanctions are not able to moderate the relationship between service quality and compliance, but they strengthen the relationship between education level and tax socialization with taxpayer compliance. These findings indicate that improving service quality and strengthening tax socialization supported by consistent tax sanctions can enhance taxpayer compliance. Therefore, tax authorities are recommended to improve service systems and expand tax education programs to increase voluntary compliance.

Keywords: *taxpayer compliance, service quality, tax socialization, education level, tax sanctions.*

Abstrak

Pajak memiliki peran penting dalam mendukung pembangunan nasional, namun kepatuhan wajib pajak masih menjadi tantangan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, tingkat pendidikan, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan sanksi pajak sebagai variabel moderasi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif pada wajib pajak pekerja bebas yang terdaftar di KPP Pratama Gresik. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda serta moderated regression analysis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan tingkat pendidikan tidak berpengaruh langsung. Sanksi pajak tidak mampu memoderasi hubungan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan, namun mampu memperkuat hubungan tingkat pendidikan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan yang didukung penerapan sanksi pajak secara konsisten dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, tingkat pendidikan, sanksi pajak

Introduction

Indonesia sebagai negara berkembang terus melaksanakan pembangunan nasional guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pembangunan tersebut membutuhkan sumber pembiayaan yang besar dan berkelanjutan. Salah satu sumber penerimaan negara yang paling dominan adalah pajak. Pajak memiliki peran strategis dalam mendukung pembangunan nasional karena digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah, baik pengeluaran rutin maupun pembangunan infrastruktur dan pelayanan publik. Oleh karena itu, tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi faktor penting dalam optimalisasi penerimaan negara.

Kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih menjadi isu penting karena tingkat kepatuhan yang cenderung fluktuatif. Data Direktorat Jenderal Pajak menunjukkan bahwa rasio kepatuhan wajib pajak mengalami peningkatan dari 73,06% pada tahun 2019 menjadi 77,63% pada tahun 2020 dan mencapai 84,07% pada tahun 2021, namun mengalami penurunan menjadi 83,2% pada tahun 2022 (Sadhani et al., 2021). Selain itu, Kementerian Keuangan melaporkan bahwa realisasi penerimaan pajak hingga September 2023 mencapai Rp1.387,78 triliun atau sebesar 80,78% dari target APBN sebesar Rp1.718 triliun. Meskipun terjadi pertumbuhan dibandingkan tahun sebelumnya, angka tersebut menunjukkan perlunya peningkatan kepatuhan wajib pajak secara berkelanjutan (Kemenkeu, 2023). Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa kepatuhan wajib pajak masih menjadi tantangan dalam meningkatkan penerimaan negara.

Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya kualitas pelayanan, tingkat pendidikan, dan sosialisasi perpajakan. Kualitas pelayanan fiskus menjadi salah satu faktor penting yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang baik akan memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memahami kewajiban perpajakan serta meningkatkan kepercayaan terhadap otoritas pajak. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena pelayanan yang responsif dan informatif mampu meningkatkan kepuasan wajib pajak sehingga mendorong mereka untuk patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Bilha et al., 2020).

Selain kualitas pelayanan, tingkat pendidikan juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai aturan perpajakan dan pentingnya membayar pajak. Tingkat pendidikan yang memadai memungkinkan wajib pajak memahami prosedur pendaftaran, perhitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak secara benar. Namun demikian, beberapa penelitian menunjukkan bahwa tingkat pendidikan tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga masih terdapat inkonsistensi hasil penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut (Putra & Waluyo, 2020). Sosialisasi perpajakan juga menjadi faktor yang berperan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi yang efektif dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak terhadap kebijakan perpajakan serta manfaat pajak bagi pembangunan nasional. Penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena mampu meningkatkan kesadaran wajib pajak terhadap kewajibannya (Mariani et al.,

2020; Suryo & Arifin, 2024). Namun, terdapat pula penelitian yang menemukan bahwa sosialisasi perpajakan tidak selalu memberikan dampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, terutama apabila metode sosialisasi yang digunakan kurang efektif atau tidak menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Nazilatul Khunaina et al., 2021).

Selain ketiga faktor tersebut, sanksi pajak menjadi variabel yang dapat memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan, tingkat pendidikan, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak berfungsi sebagai alat pengendalian agar wajib pajak memenuhi kewajibannya sesuai peraturan yang berlaku. Penelitian menunjukkan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena penerapan sanksi yang tegas dapat mendorong wajib pajak untuk lebih patuh (Yuesti et al., 2022; Utami, 2021). Namun demikian, hasil penelitian lain menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak selalu mampu memperkuat hubungan antara sosialisasi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai peran sanksi pajak sebagai variabel moderasi (Desty, 2021).

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat perbedaan hasil penelitian sebelumnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan, tingkat pendidikan, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak serta peran sanksi pajak sebagai variabel moderasi. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, tingkat pendidikan, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sanksi pajak sebagai variabel moderasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kebijakan perpajakan yang lebih efektif guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan optimalisasi penerimaan negara.

Research Methods

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, tingkat pendidikan, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sanksi pajak sebagai variabel moderasi. Metode kuantitatif digunakan karena penelitian ini menekankan pada pengukuran variabel serta pengujian hipotesis menggunakan analisis statistik (Sugiyono, 2019). Penelitian dilakukan pada wajib pajak pekerja bebas yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Gresik. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa wilayah tersebut memiliki jumlah wajib pajak pekerja bebas yang cukup representatif serta kemudahan akses dalam pengumpulan data penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak pekerja bebas yang terdaftar di KPP Pratama Gresik. Wajib pajak pekerja bebas merupakan individu yang menjalankan pekerjaan secara mandiri berdasarkan keahlian tertentu tanpa terikat hubungan kerja formal dengan pemberi kerja (Direktorat Jenderal Pajak, 2022). Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel dengan kriteria tertentu sesuai kebutuhan penelitian (Martono, 2019). Kriteria sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan terdaftar sebagai wajib pajak pekerja bebas di KPP Pratama Gresik.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka dan dapat dianalisis

menggunakan metode statistik (Sugiyono, 2019). Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari jurnal ilmiah, buku, serta dokumen resmi yang relevan dengan penelitian (Rachmawati & Hidayat, 2020). Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang disebarakan secara daring melalui Google Forms untuk memperoleh jawaban responden secara terstruktur.

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala Likert lima poin yang terdiri dari sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju dengan skor berturut-turut 5, 4, 3, 2, dan 1. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, persepsi, dan pendapat responden terhadap variabel penelitian secara kuantitatif (Sugiyono, 2020). Variabel independen dalam penelitian ini meliputi kualitas pelayanan, tingkat pendidikan, dan sosialisasi perpajakan. Variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel moderasi adalah sanksi pajak. Kualitas pelayanan diukur berdasarkan indikator kenyamanan layanan, kecepatan pelayanan, kompetensi petugas, serta pemanfaatan teknologi (Yadinta et al., 2018). Tingkat pendidikan diukur berdasarkan jenjang pendidikan formal responden (Pauji, 2020). Sosialisasi perpajakan diukur berdasarkan intensitas, media, dan sasaran sosialisasi (Wardani & Wati, 2018). Kepatuhan wajib pajak diukur berdasarkan ketepatan pelaporan dan pembayaran pajak (Virgiawati et al., 2019). Sanksi pajak diukur berdasarkan persepsi responden terhadap tujuan dan penerapan sanksi perpajakan (Hartana & Merkusiwati, 2018).

Analisis data dilakukan menggunakan program Statistical Product and Service Solution (SPSS). Tahapan analisis dimulai dengan uji statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik data penelitian. Selanjutnya dilakukan uji kualitas data yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner dengan membandingkan nilai korelasi item dengan nilai tabel (Sugiyono & Susanto, 2017). Uji reliabilitas dilakukan menggunakan Cronbach Alpha dengan kriteria nilai lebih dari 0,60 untuk menunjukkan konsistensi jawaban responden (Ghozali, 2016). Setelah itu dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas untuk memastikan kelayakan model regresi (Ghozali, 2018).

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linier berganda dan Moderated Regression Analysis (MRA). Model regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, sedangkan MRA digunakan untuk menguji peran variabel moderasi (Solimun, 2017). Persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

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

di mana Y adalah kepatuhan wajib pajak, α adalah konstanta, β_1 , β_2 , dan β_3 adalah koefisien regresi, X_1 adalah kualitas pelayanan, X_2 adalah tingkat pendidikan, X_3 adalah sosialisasi perpajakan, dan ε adalah error term.

Untuk menguji pengaruh variabel moderasi, model regresi diperluas dengan

memasukkan variabel sanksi pajak sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 Z + \varepsilon \dots\dots\dots (2)$$

di mana Z adalah sanksi pajak sebagai variabel moderasi. Selanjutnya, untuk menguji efek moderasi digunakan persamaan interaksi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 Z + \beta_5 (X_1 Z) + \beta_6 (X_2 Z) + \beta_7 (X_3 Z) + \varepsilon \dots\dots (3)$$

di mana $X_1 Z$ merupakan interaksi antara kualitas pelayanan dan sanksi pajak, $X_2 Z$ merupakan interaksi antara tingkat pendidikan dan sanksi pajak, serta $X_3 Z$ merupakan interaksi antara sosialisasi perpajakan dan sanksi pajak.

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji F untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen serta uji t untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 0,05. Hasil analisis tersebut digunakan untuk menarik kesimpulan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, tingkat pendidikan, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sanksi pajak sebagai variabel moderasi.

Result and Discussions
Hasil Penelitian
Uji Statistik Deskriptif

Tabel 1. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics							
	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic
Kualitas Pelayanan	125	12	13	25	2636	21,09	2,874
Tingkat Pendidikan	125	15	10	25	2454	19,63	2,993
Sosialisasi Perpajakan	125	13	12	25	2484	19,87	2,959
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	125	13	12	25	2425	19,40	2,857
Sanksi Pajak	125	14	11	25	2555	20,44	3,120
Valid N (listwise)	125						

Hasil uji statistik deskriptif menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai rata-rata yang relatif tinggi. Variabel kualitas pelayanan memiliki rata-rata sebesar 21,09, tingkat pendidikan sebesar 19,63, sosialisasi perpajakan sebesar 19,87, kepatuhan wajib pajak sebesar 19,40, dan sanksi pajak sebesar 20,44.

Nilai standar deviasi seluruh variabel relatif kecil sehingga menunjukkan bahwa data responden cukup homogen. Hal ini mengindikasikan bahwa responden memiliki persepsi positif terhadap kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, serta sanksi pajak, namun tingkat kepatuhan wajib pajak masih perlu ditingkatkan.

Uji Kualitas Data

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Ket
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,526	0,1757	Valid
	X1.2	0,690	0,1757	Valid
	X1.3	0,731	0,1757	Valid
	X1.4	0,725	0,1757	Valid
	X1.5	0,602	0,1757	Valid
Tingkat Pendidikan (X2)	X2.1	0,548	0,1757	Valid
	X2.2	0,713	0,1757	Valid
	X2.3	0,761	0,1757	Valid
	X2.4	0,653	0,1757	Valid
	X2.5	0,649	0,1757	Valid
Sosialisasi Perpajakan (X3)	X3.1	0,509	0,1757	Valid
	X3.2	0,744	0,1757	Valid
	X3.3	0,714	0,1757	Valid
	X3.4	0,636	0,1757	Valid
	X3.5	0,427	0,1757	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	Y1.1	0,587	0,1757	Valid
	Y1.2	0,796	0,1757	Valid
	Y1.3	0,765	0,1757	Valid
	Y1.4	0,536	0,1757	Valid
	Y1.5	0,484	0,1757	Valid
Sanksi Pajak (Z)	Z1.1	0,476	0,1757	Valid
	Z1.2	0,761	0,1757	Valid
	Z1.3	0,784	0,1757	Valid
	Z1.4	0,563	0,1757	Valid
	Z1.5	0,599	0,1757	Valid

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Ket
Kualitas Pelayanan (X1)	0,762	Reliabel
Tingkat Pendidikan (X2)	0,766	Reliabel
Sosialisasi Perpajakan (X3)	0,742	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	0,753	Reliabel
Sanksi Pajak (Z)	0,755	Reliabel

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel sebesar 0,1757 sehingga seluruh instrumen dinyatakan valid. Selanjutnya, uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach Alpha di atas 0,60 sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel (Ghozali, 2016).

Uji Asumsi Klasik
Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		125
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,42424845
Most Extreme Differences	Absolute	,069
	Positive	,038
	Negative	-,069
Test Statistic		,069
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4,924	2,131		2,310	,023		
	Kualitas Pelayanan	,357	,090	,331	3,953	,000	,793	1,260
	Tingkat Pendidikan	-,108	,082	-,111	-1,313	,192	,776	1,289
	Sosialisasi Perpajakan	,467	,085	,436	5,520	,000	,893	1,120

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Tabel 6. Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,260	1,351		1,674	,097		
	Kualitas Pelayanan	,007	,057	,012	,119	,905	,793	1,260
	Tingkat Pendidikan	-,012	,052	-,024	-,233	,816	,776	1,289
	Sosialisasi Perpajakan	-,015	,054	-,027	-,284	,777	,893	1,120

a. Dependent Variable: Abs_RES

Hasil uji normalitas menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,200 (>0,05) sehingga data terdistribusi normal. Uji multikolinearitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai tolerance >0,10 dan VIF <10 sehingga tidak terjadi multikolinearitas. Uji heteroskedastisitas menunjukkan nilai signifikansi >0,05 sehingga model regresi bebas dari heteroskedastisitas (Ghozali, 2018).

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 7. Tabel Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,924	2,131		2,310	,023
	Kualitas Pelayanan	,357	,090	,331	3,953	,000
	Tingkat Pendidikan	-,108	,082	-,111	-1,313	,192
	Sosialisasi Perpajakan	,467	,085	,436	5,520	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan tingkat pendidikan tidak berpengaruh signifikan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi kualitas pelayanan sebesar 0,000 dan sosialisasi perpajakan sebesar 0,000, sedangkan tingkat pendidikan sebesar 0,192 (>0,05).

Uji Moderated Regression Analysis (MRA)

Tabel 8. Hasil Uji MRA

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16,696	13,737		1,215	,227
	Kualitas Pelayanan	-,711	,541	-,659	-1,314	,191
	Tingkat Pendidikan	1,184	,617	1,223	1,920	,057
	Sosialisasi Perpajakan	-,690	,498	-,644	-1,385	,169
	Sanksi Pajak	-,407	,703	-,422	-,579	,564
	Kualitas Pelayanan*Sanksi Pajak	,046	,027	1,528	1,704	,091
	Tingkat Pendidikan*Sanksi Pajak	-,058	,029	-1,789	-2,005	,047
	Sosialisasi Perpajakan*Sanksi Pajak	,049	,025	1,617	1,998	,048

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil uji MRA menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi 0,091 ($>0,05$). Namun, sanksi pajak mampu memoderasi hubungan tingkat pendidikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi 0,047 ($<0,05$) serta mampu memoderasi hubungan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi 0,048 ($<0,05$). Hasil ini sesuai dengan kriteria moderasi menurut Suliman (2010) bahwa variabel moderasi ditentukan oleh interaksi yang signifikan.

Uji Hipotesis

Tabel 9. Hasil Uji Parsial H1-H3

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,924	2,131		2,310	,023
	Kualitas Pelayanan	,357	,090	,331	3,953	,000
	Tingkat Pendidikan	-,108	,082	-,111	-1,313	,192
	Sosialisasi Perpajakan	,467	,085	,436	5,520	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Tabel 10. Hasil Uji Parsial H4-H6

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16,696	13,737		1,215	,227
	Kualitas Pelayanan	-,711	,541	-,659	-1,314	,191
	Tingkat Pendidikan	1,184	,617	1,223	1,920	,057
	Sosialisasi Perpajakan	-,690	,498	-,644	-1,385	,169
	Sanksi Pajak	-,407	,703	-,422	-,579	,564
	Kualitas Pelayanan*Sanksi Pajak	,046	,027	1,528	1,704	,091
	Tingkat Pendidikan*Sanksi Pajak	-,058	,029	-1,789	-2,005	,047
	Sosialisasi Perpajakan*Sanksi Pajak	,049	,025	1,617	1,998	,048

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Tabel 11. Hasil Uji Simultan

ANOVA^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	481,058	7	68,723	13,407	,000 ^b
	Residual	599,742	117	5,126		
	Total	1080,800	124			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

b. Predictors: (Constant), Sosialisasi Perpajakan*Sanksi Pajak, Tingkat Pendidikan, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Pajak, Tingkat Pendidikan*Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan*Sanksi Pajak

Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan tingkat pendidikan tidak berpengaruh. Uji simultan (uji F) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 (<0,05) sehingga seluruh variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan Teori Atribusi yang menyatakan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh faktor eksternal, salah satunya kualitas pelayanan yang diberikan instansi pemerintah (Hudaniah, 2009). Pelayanan yang baik meningkatkan kepercayaan wajib pajak sehingga mendorong kepatuhan. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian Wahyuni dan Setiyawati (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Tingkat Pendidikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dijelaskan melalui *Theory of Planned Behavior* yang menyatakan bahwa perilaku tidak hanya dipengaruhi oleh pengetahuan tetapi juga sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku (Robbins & Judge, 2017). Temuan ini sejalan dengan penelitian Mangoting et al. (2019) yang menunjukkan bahwa pendidikan tidak selalu meningkatkan kepatuhan tanpa didukung faktor lain.

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi mampu meningkatkan pemahaman dan kesadaran wajib pajak sehingga mendorong kepatuhan. Temuan ini sejalan dengan *Theory of Planned Behavior* yang menyatakan bahwa informasi dan edukasi dapat memengaruhi sikap dan niat perilaku (Ajzen, 1991). Hasil ini juga didukung penelitian Susanti et al. (2024) yang menemukan bahwa sosialisasi perpajakan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sanksi Pajak sebagai Variabel Moderasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak mampu memoderasi hubungan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah menjadi faktor utama yang memengaruhi kepatuhan tanpa dipengaruhi oleh sanksi pajak. Temuan ini sejalan dengan penelitian Aeni dan Budyastuti (2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara langsung meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Tingkat Pendidikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sanksi Pajak sebagai Variabel Moderasi

Sanksi pajak mampu memoderasi pengaruh tingkat pendidikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa pendidikan akan lebih efektif meningkatkan kepatuhan apabila disertai penerapan sanksi yang tegas. Temuan ini didukung oleh penelitian Mahindra (2020) yang menyatakan bahwa sanksi pajak dapat memperkuat kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sanksi Pajak sebagai Variabel Moderasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi pajak mampu memoderasi hubungan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi yang disertai dengan penegakan sanksi dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Hasil ini sejalan dengan penelitian Kais (2024) yang menyatakan bahwa sosialisasi dan sanksi pajak secara bersama-sama meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Conclusion

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, tingkat pendidikan, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan sanksi pajak sebagai variabel moderasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan tingkat pendidikan tidak berpengaruh langsung terhadap kepatuhan. Sanksi pajak tidak mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, namun mampu memperkuat hubungan antara tingkat pendidikan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan yang didukung oleh penerapan sanksi pajak yang tegas dapat mendorong kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Acknowledgments

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penelitian ini. Ucapan terima kasih disampaikan kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik yang telah memberikan kesempatan dan dukungan dalam pelaksanaan penelitian. Terima kasih juga disampaikan kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik. Tidak lupa, penulis mengucapkan terima kasih kepada keluarga dan teman-teman yang telah memberikan doa, dukungan, serta semangat selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

References

- Abdi. (2020). *Metode penelitian kualitatif (Teori & panduan praktis analisis data kualitatif)*.
- Amin, N. F. (2021). Populasi dan sampel. In *Metode penelitian pendekatan kuantitatif* (Vol. 14, Issue 1).
- Angelina, R. P., & Widodoatmodjo, S. (n.d.). Pengaruh kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan sanksi pajak sebagai variabel moderasi. *Jurnal Ilmiah*, 4(1).
- Arianto, A. B. (2013). Pengaruh atribut produk, harga, kebutuhan mencari variasi dan ketidakpuasan konsumen terhadap keputusan perpindahan merek dari Samsung Galaxy Series di Kota Malang. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 11(2), 294–305.

- Aska, A. F. N. S., & Umaimah, U. (2022). Pengaruh pengetahuan pajak, moral pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Journal of Culture Accounting and Auditing*, 1(1), 14. <https://doi.org/10.30587/jcaa.v1i1.4004>
- Fernandes, A. A. R., & Solimun. (2017). Moderating effects orientation and innovation strategy on the effect of uncertainty on the performance of business environment. *International Journal of Law and Management*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, N., & Mahmudah, U. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *AKTSAR: Jurnal Akuntansi Syariah*, 1(2), 257. <https://doi.org/10.21043/aktsar.v1i2.5222>
- Indriyasari, W. V., & Maryono, M. (2022). Pengaruh pendapatan masyarakat, tingkat pendidikan, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Owner*, 6(1), 860–871. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i1.668>
- Irmayani, I., & Fathah, R. N. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pribadi di Kota Yogyakarta. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 2(6), 498–510. <https://doi.org/10.56799/jceki.v2i6.1959>
- Khairunnisa, M. (2021). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, e-filing, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Repository Unissula*.
- Mangiwa, F. A. C., & Asyik, N. F. (2023). Dampak kemauan membayar pajak pada pengaruh sanksi pajak, tingkat pendidikan, dan pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 12(1), 1–18.
- Mardiasmo. (2020). *Perpajakan*. Salemba Empat.
- Martono, N. (2019). *Metode penelitian kuantitatif* (2nd ed.). PT RajaGrafindo Persada.
- Nitasari, A., Nurlaela, S., & Siddi, P. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan pajak, tingkat pendidikan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Owner*, 7(3), 2494–2505. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i3.1510>
- Pradepta, W., & Ayem, S. (2021). Pengaruh self-assessment system dan sanksi perpajakan terhadap penggelapan pajak. *Jurnal Akuntansi Pajak*, 3(1), 23–33.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sulistiyowati, M., Ferdian, T., & Girsang, R. N. (2021). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmiah Akuntansi & Bisnis*, 1(1), 29–45.
- Wardani, D. K., & Wati, E. (2018). Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Nominal: Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, 7(1), 33–54.
- Yuesti, A., Prananta, N. G. W., & Bhegawati, D. A. S. (2022). Kepatuhan wajib pajak dengan sanksi pajak sebagai variabel moderasi. *Media Akuntansi Perpajakan*, 7(1), 7–18.
- Zaikin, M., Pagalung, G., & Rasyid, S. (2022). Pengaruh pengetahuan wajib pajak dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Owner*, 7(1), 57–76. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i1.1346>