

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kondisi Keuangan Sebagai Variabel Moderating

Moh Afrizal Ulul Albab^{1*}, Maslichah², Irma Hidayati³

^{1,2,3}Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Malang

*Email Korespondensi : mohafrizalulula@gmail.com

ABSTRACT

This study examines how service quality, satisfaction, and awareness impact taxpayer compliance, with financial condition serving as a moderating variable. Utilizing a quantitative approach and explanatory research design, the study gathers primary data through questionnaires and analyzes it using the Likert scale. Multiple linear regression and moderated regression analyses are employed to interpret the data. The research focuses on individual taxpayers who are actively fulfilling their tax obligations and registered at KPP Pratama Pasuruan. Data were collected from 100 respondents through questionnaires distributed to individual taxpayers at KPP Pratama Pasuruan. The findings reveal that service quality does not influence taxpayer compliance, satisfaction does not affect compliance, but taxpayer awareness and financial condition significantly impact compliance. Additionally, financial condition does not moderate the relationship between service quality, satisfaction, or taxpayer awareness and taxpayer compliance.

Keywords : Service quality, satisfaction, awareness, taxpayer compliance, financial conditions

PENDAHULUAN

Pajak berperan penting bagi pemerintah untuk terus mengupayakan pembangunan di berbagai daerah Indonesia dan terus melaksanakan program pengembangan pemerintah, baik sektor fisik maupun non-fisik. Dari regulasi yang berlaku kita dapat mengetahui bahwa masyarakat di Indonesia diwajibkan untuk membayar pajak yang pendapatan pajak tersebut dikhususkan bagi kepentingan dan kemakmuran rakyat Indonesia itu sendiri. Oleh karena itu, pendapatan pajak menyandang tugas yang amat esensial dimana menjadi struktur pendapatan negara dan menjadi sumber utama pendapatan dalam negeri yang digunakan untuk mendukung pembiayaan pemerintahan dan pembangunan nasional.

Menteri Keuangan yang mengawasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), terus berupaya untuk mencapai rencana pendapatan pajak yang telah ditetapkan setiap tahunnya. Peraturan perundang-undangan yang terkait dengan perpajakan terus disempurnakan agar pajak dapat diterima dengan lebih baik oleh masyarakat. Namun kenyataannya tingkat rasio pajak di Indonesia masih tergolong rendah dibandingkan dengan Negara Asia-Pasifik lainnya. Tingkat rasio pajak yang rendah mengindikasikan masih adanya masalah yang cukup serius dalam kapasitas pemungutan pajak. Hal ini tentunya menjadi sebuah fenomena yang harus diperhatikan. Alasan kecilnya derajat rasio sektor pajak kita di Indonesia diakibatkan oleh rendahnya derajat kedisiplinan warga untuk menyetorkan pajak. Beberapa warga juga banyak yang tetap berpendapat kalau membayar pajak ialah suatu penajahan karena mereka beranggapan kalau hal itu bukanlah suatu kewajiban.

Kepatuhan wajib pajak memiliki peran penting dalam sumber penerimaan pendapatan negara. Kepatuhan dari para subjek pajak merupakan kesediaan subjek pajak supaya menyanggupi peraturan yang ditetapkan dengan melakukan kewajibannya yang terkait di sektor pajak, serta melaporkan penghasilannya secara tepat waktu. Tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kualitas pelayanan, kepuasan, kesadaran wajib pajak dan juga faktor keuangan

Kualitas pelayanan merupakan ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas (Lestari, 2016). Kualitas

pelayanan yang baik oleh petugas pajak (fiskus) mempunyai efek krusial guna menaikkan kepatuhan dari para wajib pajak dan mendukung pembangunan nasional. Kualitas layanan yang bagus bisa meningkatkan kepatuhan dari subjek pajak untuk menyanggupi kewajibannya. Studi yang dilaksanakan Syahputra (2015) dan Utama (2011) mengemukakan kalau kualitas layanan memiliki efek signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Dwi (2019) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan subjek pajak

Kepuasan wajib pajak juga berperan dalam kepatuhan wajib pajak. Menurut Alabedee (2011), Kepuasan dari subjek pajak merupakan standarisasi penilaian guna pemberian layanan yang dilaksanakan oleh para fiskus sejalan dengan impian yang diinginkan oleh wajib pajak. Tingkat kepuasan wajib pajak dapat diukur melalui berbagai metode, seperti survei kepuasan pelanggan, pengukuran kinerja, dan pengamatan langsung. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Utama (2011) mengemukakan bahwa kepuasan pajak memiliki efek positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Selain kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak, kesadaran wajib pajak juga menjadi faktor penting terhadap kepatuhan wajib pajak. Muliari (2013) mengemukakan bahwa kesadaran merupakan kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar dan sukarela. Studi yang dilaksanakan oleh Utama (2011) menggambarkan variabel kepuasan mempunyai efek signifikan atas kepatuhan dari para wajib pajak. Sedangkan studi yang dilaksanakan oleh Aditya dan Rita (2016) menggambarkan kalau kesadaran secara parsial tidak mempunyai efek atas kepatuhan

Kemudian kondisi keuangan wajib pajak juga sangat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Wang et al (2007) mengemukakan situasi keuangan sebagai kesanggupan baik secara individu atau kelompok guna mencukupi tanggung jawab finansial tanpa terlambat. Kondisi keuangan yang kurang baik yang dimiliki oleh wajib pajak tentunya akan membebani dan memberatkan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Maka dari itu menurut Yasa dan Jati (2015) kondisi keuangan dapat memoderasi variabel lain, yaitu kualitas layanan, kepuasan pajak wajib pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut Sulistyono dan Arum (2015) kondisi keuangan tidak dapat menjadi variabel moderasi atas pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pada KPP Pratama Pasuruan masih ditemukan beberapa wajib pajak orang pribadi yang terlambat dalam melakukan pelaporan SPT tahunan. Selain itu wajib pajak di KPP Pratama Pasuruan juga sering kali tidak melaporkan harta kekayaan yang dimiliki pada pelaporan SPT. Mereka merasa bahwa kondisi keuangan kekayaan yang semakin besar akan menambah pajak yang harus dibayarkan. Juga ditemukan wajib pajak yang meskipun memiliki penghasilan dibawah batas Penghasilan Kena Pajak (PKP) tetap tidak melaporkan SPT tahunan meskipun memiliki nomor NPWP aktif. Maka dari itu, berdasarkan hal tersebut penelitian ini bermaksud untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan dan kesadaran terhadap wajib pajak dengan kondisi keuangan sebagai variabel moderating pada KPP Pratama Pasuruan.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Kepatuhan (*Compliance*)

Teori kepatuhan atau dikenal sebagai *compliance theory* mengemukakan kedudukan yang mana individu patuh atas suatu perintah atau aturan yang telah ditetapkan. Menurut Tahar dan Rachman (2014), Kepatuhan terhadap peraturan di bidang pajak adalah suatu kewajiban moral yang harus dipatuhi oleh pemerintah dan masyarakat sebagai wajib pajak, untuk memenuhi seluruh kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak-hak perpajakan mereka. Kepatuhan wajib pajak didasarkan pada kesadaran atas kewajiban pajaknya, bertumpukan pada peraturan di sektor perpajakan yang berlaku. Kesadaran ini merupakan bagian dari motivasi internal motivasi eksternal. Dalam teori kepatuhan, Seperti yang dikemukakan Tyler

(Susilowati 1998, 2003, 2004) dalam Saleh (2004) terdapat dua perspektif dasar kepatuhan dalam hukum yaitu perspektif instrumental (mengasumsikan bahwa seluruhnya didorong oleh tujuan perseorangan dan persepsi atas perubahan yang dikaitkan tindakan) dan sudut pandang normatif (yaitu berfokus pada anggapan sebagai kesusilaan dan mengabaikan tujuan perseorangan)

Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Atribusi adalah usaha untuk memahami dan menjelaskan perilaku orang lain. Menurut teori atribusi, manusia cenderung menjelaskan segala sesuatu, termasuk perilaku orang lain. Teori ini memberikan pemahaman apakah perilaku seseorang mencerminkan sifat-sifat karakteristik yang bawaan atau hanya sebagai respons terhadap kondisi atau situasi tertentu. Merujuk Sairi (2014), atribusi ialah prosedur agar individu membuat deduksi atas aspek-aspek yang mempunyai efek atas tindakan individu lainnya. Dalam konteks ini, atribusi terkait dengan sikap wajib pajak dan membantu individu membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri.

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Harinurdin (2009), kepatuhan pajak dapat dimengerti sebagai situasi yang cocok bagi subjek pajak yang mencukupi syarat regulasi di sektor pajak serta menyetorkan pendapatannya. Kepatuhan wajib pajak melibatkan pembayaran tepat waktu, pengungkapan informasi keuangan yang akurat, serta pemenuhan kewajiban pelaporan kepada otoritas pajak. Melalui kepatuhan ini, pemerintah dapat mengumpulkan pendapatan yang diperlukan untuk mendukung berbagai program dan layanan publik.

Kualitas Pelayanan

Menurut Lestari (2016) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah penilaian dari masyarakat terhadap layanan yang diberikan, apakah mereka merasa puas atau tidak. Kualitas layanan merujuk pada pandangan pelanggan tentang pelayanan terbaik yang dipersembahkan oleh aparat pajak. Albari (2009) mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan fiskus yang mirip dengan keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), responsif (*responsiveness*), empati (*empathy*), dan berwujud (*tangibles*)

Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Alabedee (2011), Kepuasan dari subjek pajak merupakan standarisasi penilaian guna pemberian layanan yang dilaksanakan oleh para fiskus sejalan dengan impian yang diinginkan oleh wajib pajak. Tingkat kepuasan wajib pajak dapat diukur melalui berbagai metode, seperti survei kepuasan pelanggan, pengukuran kinerja, dan pengamatan langsung.

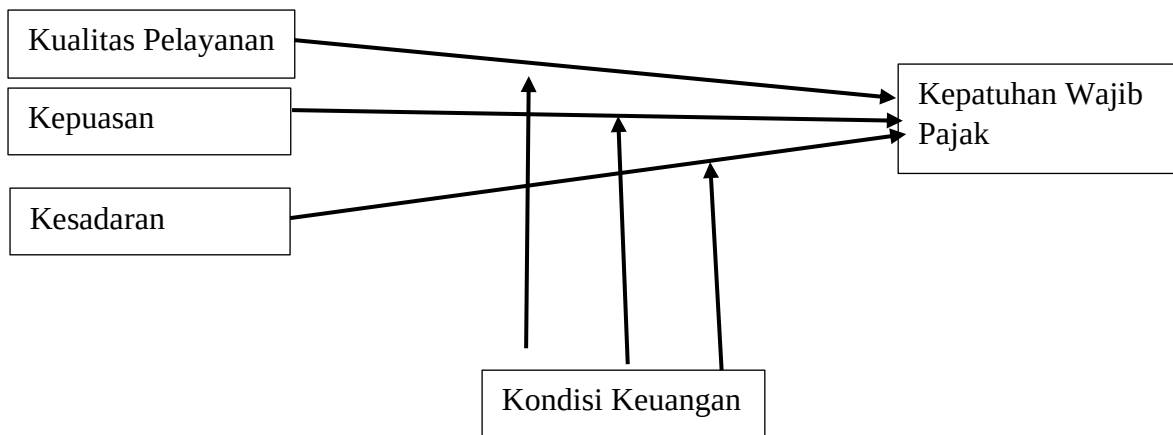
Kesadaran Wajib Pajak

Muliari (2013) mengemukakan bahwa kesadaran merupakan kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar dan sukarela. Masyarakat dianggap peduli dalam disiplin pajak yaitu saat mereka mempunyai pandangan baik atas pajak, ilmu yang memadai atas pajak, ciri ciri yang taat, dan sudah menerima pengarahan yang cukup.

Kondisi Keuangan Wajib Pajak

Wang et al (2007) mengemukakan situasi keuangan sebagai kesanggupan baik secara individu atau kelompok guna mencukupi tanggung jawab finansial tanpa terlambat. Penting untuk dicatat bahwa kondisi keuangan yang solid tidak hanya mendukung pemenuhan kewajiban pajak, tetapi juga memberikan landasan yang kuat untuk pertumbuhan dan keberlanjutan jangka panjang bagi wajib pajak.

Kerangka Konseptual



Hipotesis Penelitian

Berdasarkan dengan penelitian terdahulu dan tinjauan teori yang telah diungkapkan, maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut :

- H1 = Kualitas layanan, kepuasan, kesadaran dan kondisi keuangan berefek signifikan atas kepatuhan subjek pajak
- H2 = Kualitas layanan berefek signifikan atas kepatuhan subjek pajak
- H3 = Kepuasan berefek signifikan atas kepatuhan subjek pajak
- H4 = Kesadaran berefek signifikan atas kepatuhan subjek pajak
- H5 = Kondisi keuangan berefek signifikan atas kepatuhan subjek pajak
- H6 = Kondisi keuangan dapat memoderasi kualitas pelayanan atas kepatuhan wajib pajak
- H7 = Kondisi keuangan dapat memoderasi kepuasan atas kepatuhan wajib pajak
- H8 = Kondisi keuangan dapat memoderasi kesadaran atas kepatuhan wajib pajak

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Pada konteks studi kali ini, populasinya ialah segenap perseorangan yang termasuk atas kategori subjek pajak orang pribadi dimana ia giat memenuhi kewajiban di sektor pajak, termasuk dalam hal pelaporan SPT tahunan dan pembayaran pajak, serta terdaftar di KPP Pratama Pasuruan. Adapun pengambilan sampel menggunakan metode *slovin* dengan teknik *purposive sampling*

Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel independen, satu variabel dependen dan satu variabel moderasi. Variabel independen studi kali ini ialah kualitas pelayanan, kepuasan dan kesadaran. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak dan variabel moderasi dalam penelitian ini adalah kondisi keuangan.

Metode Analisis Data

Dalam studi kali ini, metode yang digunakan ialah analisis regresi berganda dan *moderated regression analysis* (MRA). Diujikan memakai program SPSS serta meliputi uji statistik deskriptif, uji kualitas data, uji normalitas, uji asumsi klasik dan uji hipotesis.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Statistik Deskriptif

Tabel 1. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Mean	Std Deviation
Kualitas Pelayanan	100	2	5	4.41	.673
Kepuasan	100	2	5	4.50	.647
Kesadaran	100	3	5	4.36	.643
Kepatuhan Wajib Pajak	100	3	5	4.43	.601
Kondisi Keuangan	100	3	5	4.29	.694

Analisis Regresi Berganda

Uji F (Persamaan Pertama)

Uji F dilaksanakan guna menguji apakah variabel independen berpengaruh atas variabel dependen secara serempak.

**Tabel 2. Hasil Uji F
ANOVA^b**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	51.219	4	12.805	3.685	.008 ^a
Residual	330.091	95	3.475		
Total	381.310	99			

a. Predictors: (Constant), Kondisi Keuangan, Kepuasan, Kesadaran, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data Diolah 2024

Dampak Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Didapati kalau skor signifikan uji f sebanyak 0,008. Sehingga oleh sebab nilai signifikan lebih rendah dari 0,05 ($0.008 < 0,05$) mengemukakan kalau kualitas pelayanan, kepuasan, kesadaran dan kondisi keuangan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H1) diterima

Uji R Square (Persamaan Pertama)

**Tabel 3. Hasil Uji R Square
Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.367 ^a	0.134	0.098	1.864

a. Predictors: (Constant), Kondisi Keuangan, Kepuasan, Kesadaran, Kualitas Pelayanan

Sumber : Data diolah 2024

Didapati bahwa skor R square sebanyak 0,134 atau sebesar 13,4%. Nilai tersebut mengemukakan bahwa variabel kualitas pelayanan, kepuasan, kesadaran dan kondisi keuangan bisa membeberkan variabel kepatuhan sebanyak 13,4% , dan untuk 86,6% dibebarkan oleh aspek lainnya.

Uji t (Persamaan Pertama)

Uji t dilaksanakan guna menguji pengaruh aspek independen atas aspek dependen secara parsial.

Tabel 4. Hasil Uji Analisis Regresi Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	14.681	3.666		4.005	0
1 Kualitas Pelayanan	-0.032	0.026	-0.131	-1.252	0.214
Kepuasan	0.034	0.066	0.054	0.517	0.606
Kesadaran	0.192	0.073	0.255	2.627	0.01
Kondisi Keuangan	0.217	0.098	0.215	2.214	0.029

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data diolah 2024

Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Didasarkan skor uji t pada tabel tersebut diketahui bahwa hasil skor signifikan sebesar 0,214. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,214 > 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis kedua (H2) ditolak.

Hal ini dapat terjadi dikarenakan kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh berbagai faktor. Aspek lain yang ikut mempunyai efek yaitu pemahaman normatif dari cara pandang moralitas dan pemahaman normatif dari cara pandang legitimasi dimana wajib pajak yang patuh ada karena kesadaran atas kewajiban serta terdapat hak otoritas pajak yang bersifat memaksa. Sehingga kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh langsung yang terhadap kepatuhan wajib pajak karena kepatuhan bias jadi dipengaruhi oleh faktor internal seperti kesadaran responden yang sudah tinggi sehingga kesadaran lebih dominan dibandingkan kualitas pelayanan yang disediakan. Hal ini sesuai atas hasil studi yang dilaksanakan oleh Yoanda (2014) yang menyatakan kalau kualitas pelayanan tidak mempunyai efek signifikan atas kepatuhan. Hal ini bisa saja terjadi disebabkan kemajuan kepatuhan subjek pajak juga dipengaruhi oleh beberapa faktor lainnya termasuk kesadaran perpajakan, kemampuan keuangan, dan sanksi perpajakan. Sehingga kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh langsung yang signifikan

Dampak Kepuasan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Didasarkan nilai uji t pada tabel tersebut diketahui kalau nilai skor signifikan sebanyak 0,606. Diakibatkan oleh skor signifikan lebih besar dari 0,05 ($0,606 > 0,05$) maka bisa dideduksi kalau kepuasan tidak mempunyai efek atas kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis ketiga (H3) ditolak.

Hasil penelitian ini terjadi dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor pertama yaitu rata-rata penghasilan responden yang diatas PTKP dimana penghasilan setahun lebih besar dari Rp 60.000.000. Selain itu faktor lainnya yang lebih berpengaruh adalah kesadaran dalam melakukan kewajiban perpajakan. Faktor-faktor tersebut lebih dominan dari pada variabel kepuasan. Sehingga responden merasa bahwa mereka perlu untuk melakukan kewajiban perpajakan tanpa memperhatikan kepuasan diri mereka sendiri. Hal tersebut memiliki arti bahwa responden memiliki kesadaran yang cukup tinggi dan juga didukung kondisi keuangan yang stabil sehingga membuat variabel kepuasan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil tersebut juga telah sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Deva dan Triyono (2021) dimana penelitian tersebut mengemukakan hasil bahwa kepuasan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dampak Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Didasarkan skor uji t pada tabel tersebut diketahui kalau nilai skor signifikan sebanyak 0,010. Diakibatkan oleh skor signifikan kian rendah dari 0,05 ($0,010 < 0,05$) maka bisa disimpulkan kalau kesadaran mempunyai efek signifikan atas kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat diambil deduksi kalau hipotesis keempat (H4) diterima.

Hal ini mendukung teori kepatuhan (*Compliance Theory*) dimana teori kepatuhan merupakan kondisi dimana seseorang patuh dan taat terhadap peraturan atau hukum yang berlaku. Kesadaran tersebut merupakan kondisi dimana wajib pajak merasa bahwa mereka harus patuh terhadap peraturan perpajakan yang berlaku dan melakukan kewajiban perpajakannya sesuai dengan hukum yang ditetapkan. Kondisi ini sesuai atas studi yang dilaksanakan oleh Prima dan Amries (2018) dan Evita dan Endang (2021) yang mengemukakan kalau kesadaran mempunyai efek signifikan atas kepatuhan wajib pajak

Dampak Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Didasarkan skor uji t pada tabel tersebut diketahui kalau hasil skor signifikan sebanyak 0,029. Diakibatkan oleh skor signifikan kian rendah dari 0,05 ($0,029 < 0,05$) maka bisa dikemukakan kalau kondisi keuangan mempunyai efek signifikan atas kepatuhan subjek pajak. Oleh sebab itu bisa diambil deduksi kalau hipotesis kelima (H5) diterima.

Hal ini sesuai dengan teori kepatuhan dimana kondisi keuangan berpengaruh terhadap kepatuhan karena seseorang yang memiliki kondisi keuangan yang baik lebih cenderung untuk mematuhi peraturan perpajakan. Hal tersebut dapat dilihat dari responden yang rata-rata memiliki penghasilan bersih lebih besar dari Rp 60.000.000 dalam setahun. Kewajiban perpajakan tentunya identik dengan keuangan. Sehingga dapat disimpulkan kalau situasi keuangan wajib pajak mempunyai efek signifikan atas kepatuhan wajib pajak. Hasil ini juga diperkuat oleh studi yang dilaksanakan oleh Elryca dan Astri (2019) yang mengemukakan hasil penelitian kalau kondisi keuangan wajib pajak mempunyai efek signifikan atas kepatuhan wajib pajak

Uji Moderated Regression Analysis

Uji F (Persamaan Kedua)

Uji F dilaksanakan guna menguji apakah variabel independen berpengaruh atas variabel dependen secara serempak.

Tabel 5. Hasil Uji F
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	61.471	7	8.782	2.526	.020 ^a
Residual	319.839	92	3.477		
Total	381.310	99			

a. Predictors: (Constant), X3Z, Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran, X2Z, X1Z, Kondisi Keuangan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data diolah 2024

Diketahui nilai signifikansi sebesar 0,02. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,02 < 0,05$) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan, kepuasan dan kesadaran setelah dimoderasi oleh kondisi keuangan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji R Square (Persamaan Kedua)

Tabel 6. Hasil Uji R Square
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.402 ^a	0.161	0.097	1.865

a. Predictors: (Constant), X3Z, Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran, X2Z, X1Z, Kondisi Keuangan

Sumber : Data diolah 2024

Didapati bahwa skor R square sebanyak 0,161 atau sebesar 16,1%. Nilai tersebut mengemukakan bahwa variabel kualitas pelayanan, kepuasan, kesadaran setelah dimoderasi oleh kondisi keuangan bias membeberkan variabel kepatuhan sebanyak 16,1%, dan untuk 83,9% dibebarkan oleh aspek lainnya

Uji t (Persamaan Kedua)

**Tabel 7. Hasil Uji t
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1.942	32.400		-0.06	0.952
Kualitas Pelayanan	0.331	0.22	1.351	1.505	0.136
Kepuasan	-0.429	0.631	-0.679	-0.68	0.498
Kesadaran	0.421	0.668	0.558	0.631	0.53
Kondisi Keuangan	1.163	1.819	1.150	0.639	0.524
X1.Z	-0.022	0.013	-2.499	-1.656	0.101
X2.Z	0.028	0.037	1.473	0.772	0.442
X3.Z	-0.013	0.039	-0.464	-0.324	0.747

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data diolah 2024

Kondisi Keuangan Dalam Memoderasi Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Didasarkan skor uji t pada tabel tersebut didapati hasil skor signifikan sebanyak 0,101. Oleh sebab skor signifikan lebih tinggi dari 0,05 ($0,101 > 0,05$) maka dapat dideduksi kalau kondisi keuangan tidak bisa memoderasi dampak kualitas pelayanan atas kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis keenam (H6) ditolak.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sulisty A (2015) dan Arum R (2018) yang menyatakan bahwa kondisi keuangan tidak dapat memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan berfokus pada proses interaksi dan administrasi pajak bukan pada hasil akhir pembayaran pajak. Hal tersebut adalah aspek psikologis dan prosedural yang tidak memiliki pengaruh dengan kondisi keuangan. Sehingga kondisi keuangan mungkin tidak secara langsung memoderasi dampak kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak karena kondisi keuangan cenderung kepada kondisi finansial wajib pajak sedangkan kualitas pelayanan dapat berfokus pada fasilitas dan prasarana.

Kondisi Keuangan Dalam Memoderasi Dampak Kepuasan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Didasarkan skor uji t pada tabel tersebut didapati hasil skor signifikan sebanyak 0,442. Oleh sebab signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,443 > 0,05$) maka dapat dideduksi kalau kondisi keuangan tidak dapat memoderasi dampak kepuasan atas kepatuhan wajib pajak. Sehingga bisa diambil kesimpulan bahwa hipotesis ketujuh (H7) ditolak.

Hal ini tentunya dapat terjadi akibat variabel kepuasan pajak dan kondisi keuangan tidak memiliki interaksi yang signifikan antara satu sama lainnya. fokus utama dari kondisi keuangan adalah kestabilan ekonomi atau penghasilan dari para wajib pajak sedangkan kepuasan lebih tertuju pada rasa senang yang diakibatkan oleh pelayanan ataupun fasilitas yang didapatnya. Kepuasan sering kali berasal dari pengalaman dalam berinteraksi dengan sistem dan aparatur pajak seperti efisiensi pelayanan, kejelasan informasi dan kemudahan prosedur. Faktor-faktor tersebut tidak memiliki interaksi langsung dengan kondisi keuangan wajib pajak Sehingga kondisi keuangan tidak dapat memoderasi dampak kondisi keuangan terhadap kepatuhan wajib pajak

Kondisi Keuangan Dalam Memoderasi Dampak Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Didasarkan skor uji t pada tabel tersebut didapati hasil skor signifikan sebanyak 0,747. Oleh sebab skor signifikan lebih tinggi dari 0,05 ($0,747 > 0,05$) maka dapat dideduksi kalau kondisi keuangan tidak dapat memoderasi dampak kesadaran atas kepatuhan wajib pajak. Sehingga bisa diambil kesimpulan kalau hipotesis kedelapan (H8) ditolak.

Hal ini dapat terjadi dikarenakan fokus utama dari kondisi keuangan adalah kestabilan ekonomi atau penghasilan dari para wajib pajak sedangkan kesadaran lebih berfokus pada kepatuhan dalam menjalankan segala kewajiban perpajakannya secara sukarela tanpa adanya paksaan. Selain itu kesadaran merupakan faktor internal yang terkait dengan tanggung jawab dan moral terhadap perpajakan yang cenderung independen dari kondisi keuangan. Secara ringkas, kondisi keuangan mungkin mempengaruhi kemampuan untuk membayar pajak tetapi tidak secara signifikan mengubah kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga tentunya kondisi keuangan tidak dapat memoderasi dampak kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh kesimpulan sebagai berikut , kualitas layanan, kepuasan, kesadaran dan kondisi keuangan berpengaruh secara simultan atas kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Pasuruan, kualitas layanan tidak mempunyai efek atas kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Pasuruan, kepuasan wajib pajak tidak mempunyai efek atas kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Pasuruan, kesadaran wajib pajak mempunyai efek signifikan atas kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Pasuruan, kondisi Keuangan mempunyai efek signifikan atas kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Pasuruan, kondisi keuangan tidak dapat memoderasi dampak kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Pasuruan, kondisi keuangan tidak dapat memoderasi dampak kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Pasuruan, kondisi keuangan tidak dapat memoderasi dampak kesadaran atas kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Pasuruan

Keterbatasan

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner dimana kuesioner tidak dapat memberikan informasi yang mendetail dari setiap responden, banyaknya responden yang hanya berjumlah 100 responden yang dinilai kurang untuk menggambarkan keadaan yang sebenarnya, penelitian ini hanya menggunakan beberapa variabel seperti kualitas pelayanan, kepuasan, kesadaran wajib pajak, kondisi keuangan dan kepatuhan wajib pajak

Saran

Peneliti selanjutnya disarankan agar menggunakan metode pengumpulan data selain kuesioner seperti wawancara sehingga data yang dikumpulkan dapat lebih akurat, peneliti selanjutnya disarankan untuk mengambil populasi penelitian yang lebih luas seperti populasi penelitian se-Jawa Timur, peneliti selanjutnya dapat menambah dan menggunakan variabel seperti variabel sanksi perpajakan (Sulistyo A, 2015)

DAFTAR PUSTAKA

- Alabede, J.O., Affrin, Z. Z., Idris, K, M. (2011). *Tax Service Quality and Tax Compliance in Nigeria : Do Taxpayer's Financial Condition and Risk Preference Play Any Moderating Role. European Journal of Economics, Finance and Administrative Science.*(35) : 90 – 108
- Harinurdin, Erwin. (2009) *Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan*, Jurnal ISSN:0854-3844. Universitas Indonesia. Jakarta
- Lestari, Nur Wachida Cinitya. (2016). *Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus SAMSAT Kabupaten Kepulauan Selayar)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Hasanuddin Makassar
- Muliari, N. K., & Setiawan, P. E. (2011). *Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di*

- Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis, 6(1), 1–23.
- Muliari, N. K. dan P. E. Setiawan. (2013). Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Jurnal Akuntansi dan Bisnis 2(3): 21-40.
- Sairi, Muhammad. (2014). Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Sebagai Pajak Daerah Di Kabupaten Probolinggo. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
- Tahar, A & Sandy, W. (2012). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak atas Pelayanan KPP, Sanksi Perpajakan dan Pengetahuan atas Penghasilan Kena Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Akuntansi dan Investasi, 12(2), 185-196. Diakses dari <http://journal.umy.ac.id/index.php/ai/article/view/683>.
- Wang, X., Dennis, L., & Tu, Y. S. (2007). *Measuring Financial Condition: A Study Of U.S. States. Article in Public Budgeting & Finance*
- Widiastini, N. P. A., & Supadmi, N. L. (2020) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. E-Jurnal Akuntansi, 30(7), 1645-1657