

# Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Pemoderasi (Studi Kasus Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Pekanbaru Tampan)

Widya Febriyanti<sup>1\*</sup>, Dwi Fionasari<sup>2</sup>, Agustiawan<sup>3</sup>, Rama Gita Suci<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Program Studi Akuntansi, Universitas Muhammadiyah Riau, Pekanbaru, Riau, 28294, Indonesia

<sup>1\*</sup>[yantiw925@gmail.com](mailto:yantiw925@gmail.com), <sup>2</sup>[dwifionasari@umri.ac.id](mailto:dwifionasari@umri.ac.id), <sup>3</sup>[agustiawan@umri.ac.id](mailto:agustiawan@umri.ac.id), <sup>4</sup>[ramagita@umri.ac.id](mailto:ramagita@umri.ac.id)

## Abstract

*This study aims to examine whether there is an influence between the understanding of regulations and the quality of tax service services on taxpayer compliance with taxation taxes as moderating. The data used in this study are primary data. This type of research is quantitative. The object of this research is taxpayers who are registered at the Tampan KPP Pratama Pekanbaru City. The sample collection method used random sampling method. Samples were taken as many as 100 MSME taxpayers. The data analysis test uses the Moderated Regression Analysis (MRA) method which is processed using SPSS 24. The results of this study indicate that the understanding of tax regulations and the quality of tax services have an effect on taxpayer compliance. Furthermore, the socialization of taxation is able to moderate the effect of understanding regulations and the quality of tax service services on taxpayer compliance.*

**Keywords:** *Understanding of Tax Regulations, Quality of Fiscus Service, Socialization of Taxpayer Compliance*

## 1. Pendahuluan

Sebagai negara berkembang, pendapatan negara Indonesia masih tergolong rendah, dan upaya pemerintah untuk mengatasi hal ini ialah dengan meningkatkan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. UMKM di Indonesia telah menjadi bagian penting dari sistem perekonomian di Indonesia. Hal ini dikarenakan UMKM merupakan unit-unit usaha yang lebih banyak jumlahnya dibandingkan usaha industri berskala besar dan memiliki keunggulan dalam menyerap tenaga kerja lebih banyak dan juga mampu mempercepat proses pemerataan bagian dari pembangunan (Yuli, 2017).

Dengan meningkatnya jumlah Usaha Mikro, Kecil dan Menengah menjadi alasan pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 46 tahun 2013, yang diubah kembali menjadi Peraturan Pemerintah Nomor 23 tahun 2018 tentang pajak penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak yang memiliki peredaran bruto (omzet) tidak melebihi Rp 4,8 miliar yang mulanya dikenakan tarif 1% untuk seluruh

UMKM diubah menjadi 0,5% untuk seluruh UMKM. Walaupun peraturan ini dibuat untuk mempermudah Wajib Pajak UMKM untuk melaksanakan kewajiban pajaknya, ternyata masih ada beberapa Wajib Pajak UMKM yang tidak patuh akan aturan pemerintah ini. Hal demikian merupakan permasalahan yang harus diselesaikan oleh petugas pajak.

UMKM merupakan salah satu sektor usaha, dimana aset dan omzet yang dimiliki terbatas. Seperti layaknya usaha pada umumnya, UMKM memiliki ciri khas diantaranya menjual komoditi yang tidak tetap, memiliki manajemen sistem yang belum rapi, SDM yang rendah, dan sulit mendapatkan pendanaan dari bank (Santoso, 2020). Terlepas dari itu UMKM memiliki kontribusi yang cukup signifikan dalam perekonomian Indonesia, 99% usaha didominasi oleh UMKM yang menyerap hingga 97% dari total jumlah tenaga kerja (<https://www.pajak.com>, 2021). Menurut Dona (2017) kepatuhan perpajakan sebagai “suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua

kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya". Ada dua macam kepatuhan pajak, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakan secara formal dengan ketentuan yang ada di dalam undang-undang perpajakan.

Penelitian tersebut dilakukan untuk menguji Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Pemoderasi.

## 2. Tinjauan Pustaka

### 2.1 *Theory of Planned Behavior* (TPB)

*Theory of Planned Behavior* (TPB) merupakan perluasan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). Fishbein dan Ajzen (1975) dalam Harris (2017) *Theory of Reasoned Action* (TRA) mengemukakan bahwa niat perilaku di pengaruhi oleh sikap dan norma subjektif. Sedangkan Harris (2017) menyatakan bahwa kepercayaan umum tentang pajak dipengaruhi oleh sikap dan norma subjektif. *Theory of Planned Behavior* (TPB) merupakan teori untuk menguji perilaku kepatuhan atau tidak patuh terhadap ketentuan perpajakan dipengaruhi oleh niat untuk berperilaku (Diamastuti, 2016). TPB menunjukkan bahwa suatu berperilaku ditentukan atau dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu (Wahyono, 2014):

*Attitude* (sikap)

*Attitude* merupakan faktor dalam diri seseorang yang dipelajari untuk memberikan respon positif maupun negatif pada penilaian terhadap sesuatu yang diberikan. Contohnya jika seseorang menganggap sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya sendiri maka orang itu akan memberikan respon positif terhadap sesuatu tersebut, tetapi sebaliknya apabila sesuatu tersebut tidak bermanfaat maka orang itu akan memberikan respon yang negatif.

*Subjective Norm* (norma subjektif)

*Subjective Norm* merupakan suatu

persepsi individu mengenai pemikiran individu lain yang akan mendukung atau tidak mendukung dalam melakukan sesuatu. Norma ini juga mengacu pada tekanan sosial yang dirasakan seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku. Hal ini menyangkut dengan keyakinan bahwa orang lain dapat mendorong atau menghambat untuk melakukan sesuatu. Seseorang akan cenderung melaksanakan sesuatu jika termotivasi oleh orang lain yang menyetujui untuk melaksanakan sesuatu jika termotivasi oleh orang lain yang menyetujui untuk melaksanakan sesuatu tersebut.

*Perceived Behavioral Control* (persepsi kontrol perilaku)

*Perceived Behavioral Control* merupakan persepsi kemudahan atau kesulitan dalam melakukan perbuatan atau perilaku.

### 2.2 Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Menurut Franzoni (1999), kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat dari berbagai perspektif dan dipengaruhi oleh beberapa factor yaitu kecenderungan mereka terhadap intitusi publik (dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak), keadilan yang dirasakan oleh Wajib Pajak dari sistem yang ada, dan kesempatan atas kemungkinan suatu pelanggaran terdeteksi dan dihukum sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Ukuran kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan biasanya diukur dan dibandingkan dengan besar kecilnya penghematan pajak (*tax saving*), penghindaraan pajak (*tax avoidance*), dan penyelundupan pajak (*tax evasion*) yang kesemuanya bertujuan untuk meminimalkan beban pajak.

### 2.3 Pemahaman Peraturan Perpajakan (X1)

Menurut Arikunto (2019) "pemahaman adalah sesuatu hal yang kita bisa pahami dan kita mengerti dengan benar. Pemahaman adalah bagaimana

seorang mempertahankan, membedakan, menduga, menerangkan, memperluas, menyimpulkan menggeneralisasikan, memberikan contoh, menuliskan kembali, dan memperingatkan.” Pemahaman peraturan perpajakan merupakan cara wajib pajak untuk mengetahui, memahami dan menerapkannya dalam membayar pajak Resmi (2012:49).

**H1:** Adanya pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

#### 2.4 Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)

Lovelock dan Wirtz (Albari, 2009 :3) mendefinisikan layanan sebagai tindakan atau perbuatan yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang dapat menciptakan nilai dan memberikan manfaat kepada pelanggan pada waktu dan tempat tertentu dengan menimbulkan perubahan keinginan atau kepentingan penerimaan layanan. Sehingga, pelayanan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) berupa layanan prima perpajakan untuk memberikan kepuasan atas melayani kepatuhan wajib pajak. Kewajiban fiskus yang diatur dalam UU Perpajakan adalah:

1. Kewajiban untuk membina wajib pajak
2. Kewajiban menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar
3. Kewajiban merahasiakan data wajib pajak
4. Kewajiban melaksanakan putusan

**H2:** Adanya pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

#### 2.5 Sosialisasi Perpajakan (Z)

Sosialisasi merupakan hal yang tidak terpisahkan dalam upaya peningkatan jumlah wajib pajak. Kegiatan penyuluhan pajak ini juga memiliki andil yang besar dalam mensukseskan peningkatan penerimaan perpajakan. Kurangnya sosialisasi dari pemerintah kepada masyarakat yang masih awam tentang perpajakan dapat mengakibatkan

masyarakat itu sendiri kurang paham dan mengetahui apa sebenarnya manfaat utama dari pajak yang dibayarkan. Penyuluhan melalui berbagai media seperti media cetak, elektronik, spanduk, serta berbagai seminar pajak yang dilakukan Dirjen Pajak diharapkan dapat membawa pesan moral terhadap pentingnya pajak bagi negara dan bukan hanya dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak dan membantu Wajib Pajak yang kurang paham tentang peraturan perpajakan yang baru, tetapi juga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak sehingga secara otomatis penerimaan pajak juga akan meningkat sesuai dengan target penerimaan yang ditetapkan. Sebagaimana dinyatakan Dirjen Pajak bahwa menanamkan pengertian dan pemahaman tentang pajak bisa diawali dari lingkungan keluarga sendiri yang terdekat, melebar kepada tetangga, lalu dalam forum-forum tertentu dan ormas- ormas tertentu melalui sosialisasi. Dengan tingginya intensitas informasi yang diterima oleh masyarakat, maka dapat secara perlahan merubah mindset masyarakat tentang pajak ke arah yang positif (Susanto, 2012).

**H3:** Sosialisasi perpajakan memoderasi pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

**H4:** Sosialisasi perpajakan memoderasi pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

#### 3. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Lokasi Penelitian dilaksanakan di KPP Pratama Pekanbaru Tampan. Waktu penelitian dilakukan mulai dari penentuan judul

hingga penelitian selesai. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Sumber data yang didapatkan dari hasil penelitian langsung dari tanggapan responden melalui kuesioner yang berupa pertanyaan secara terstruktur, kemudian hasil jawaban responden atas kuesioner tersebut diolah menjadi sumber data dalam penelitian ini. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Pekanbaru Tampan di tahun 2021. Metode pemilihan sampel yang digunakan peneliti adalah random sampling yaitu Teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata dalam populasi itu. Untuk menghitung jumlah sampel digunakan rumus Slovin yang biasa digunakan dalam penelitian survey dimana biasanya jumlah sampel besar sekali, sehingga diperlukan sebuah formula untuk mendapatkan sampel yang sedikit tetapi dapat mewakili keseluruhan populasi.

#### 4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Tabel 1. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Pemahaman Peraturan Perpajakan (X1)	100	21	35	29.49	3.304
Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	100	34	55	47.64	5.080
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	100	33	50	43.55	4.270
Sosialisasi Perpajakan (Z)	100	16	25	21.10	2.130
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data primer yang Diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan analisis statistik deskriptif variabel dalam penelitian ini sebagai berikut:

##### 1. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan pengujian statistik diatas, dapat diketahui bahwa kepatuhan wajib pajak memiliki nilai minimum sebesar 33, nilai maksimum 50 dan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 43,55 dengan

standar deviasi sebesar 4,270. Yang berarti nilai rata-rata (*mean*) lebih besar dari standar deviasi, sehingga mengindikasikan bahwa hasil cukup baik. Hal tersebut dikarenakan standar deviasi adalah pencerminan penyimpangan yang sangat tinggi, sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang baik.

2. Pemahaman Peraturan Perpajakan (X1)  
Berdasarkan pengujian statistik diatas, dapat diketahui bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak memiliki nilai minimum sebesar 21, nilai maksimum 35 dan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 29.49 dengan standar deviasi sebesar 3.304. Yang berarti nilai rata-rata (*mean*) lebih besar dari standar deviasi, sehingga mengindikasikan bahwa hasil cukup baik. Hal tersebut dikarenakan standar deviasi adalah pencerminan penyimpangan yang sangat tinggi, sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang baik.

3. Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)  
Variabel pengetahuan perpajakan menunjukkan nilai minimum sebesar 34, nilai maksimum 55 dan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 47,64 dengan standar deviasi sebesar 5,080. Yang artinya nilai rata-rata (*mean*) lebih tinggi dari nilai deviasi, sehingga mengindikasikan bahwa hasil cukup baik. Hal tersebut dikarenakan standar deviasi adalah pencerminan penyimpangan yang sangat tinggi, sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang baik.

4. Sosialisasi Perpajakan (Z)  
Variabel biaya kepatuhan menunjukkan nilai minimum sebesar 16, nilai maksimum 25 dan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 21,10 dengan standar deviasi sebesar 2,130. Yang artinya nilai rata-rata (*mean*) lebih tinggi dari nilai deviasi, sehingga mengindikasikan bahwa hasil cukup baik. Hal tersebut dikarenakan standar deviasi adalah pencerminan penyimpangan yang

sangat tinggi, sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang baik.

### Hasil Uji Kualitas Data

Penelitian yang mengukur variabel dengan menggunakan penyebaran kuesioner harus melakukan pengujian kualitas data yang telah diperoleh. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan sudah valid dan reliabel, karena kebenaran data yang diolah sangat menentukan kualitas hasil penelitian.

### Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan pada empat variabel yaitu pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiscus dan kepatuhan wajib pajak dengan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi. Teknik yang dipakai dalam uji validitas ini yaitu dengan melakukan korelasi *bivariate* antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk atau variabel (Ghozali, 2016: 54).

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item pertanyaan	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y.1	0,710	0,1671	Valid
	Y.2	0,723	0,1671	Valid
	Y.3	0,758	0,1671	Valid
	Y.4	0,824	0,1671	Valid
	Y.5	0,779	0,1671	Valid
	Y.6	0,686	0,1671	Valid
	Y.7	0,791	0,1671	Valid
	Y.8	0,706	0,1671	Valid
	Y.9	0,413	0,1671	Valid
	Y.10	0,787	0,1671	Valid
Pemahaman Peraturan Perpajakan (X1)	X1.1	0,224	0,1671	Valid
	X1.2	0,215	0,1671	Valid
	X1.3	0,163	0,1671	Valid
	X1.4	0,202	0,1671	Valid
	X1.5	0,225	0,1671	Valid
	X1.6	0,228	0,1671	Valid
	X1.7	0,260	0,1671	Valid
Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	X2.1	0,814	0,1671	Valid
	X2.2	0,868	0,1671	Valid
	X2.3	0,847	0,1671	Valid
	X2.4	0,800	0,1671	Valid
	X2.5	0,829	0,1671	Valid
	X2.6	0,870	0,1671	Valid
	X2.7	0,882	0,1671	Valid
	X2.8	0,805	0,1671	Valid
	X2.9	0,750	0,1671	Valid

Variabel	Item pertanyaan	Rhitung	Rtabel	Keterangan
	X2.10	0,789	0,1671	Valid
	X2.11	0,586	0,1671	Valid
Sosialisasi Perpajakan (Z)	Z.1	0,619	0,1671	Valid
	Z.2	0,785	0,1671	Valid
	Z.3	0,864	0,1671	Valid
	Z.4	0,810	0,1671	Valid
	Z.5	0,868	0,1671	Valid

Sumber: Data primer yang Diolah, 2022

Dilihat dari hasil tabel 2 diatas, Nilai rtabel di dapat dari  $df = 100 - 4 = 96$  sebesar 0,1671. Dari hasil uji validitas menunjukkan bahwa masing-masing item variabel memiliki nilai rhitung  $>$  rtabel dengan tingkat signifikan kurang dari 0,05. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa seluruh item pernyataan dari variabel penelitian ini dinyatakan valid.

### Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistenan jawaban responden dalam menjawab pernyataan yang mengukur variabel. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan perangkat lunak SPSS 24, yang memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan menggunakan uji statistik *Cronbach's Alpha Coefficient* ( $\alpha$ ). Adapun hasil perhitungan uji reliabilitas yang disajikan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Item-Total Statistics**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)	0,773	Reliabel
Pemahaman Peraturan Perpajakan (X1)	0,864	Reliabel
Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	0,722	Reliabel
Sosialisasi Perpajakan (Z)	0,763	Reliabel

Sumber: Data primer yang Diolah, 2022

Suatu variabel dalam penelitian dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha*  $>$  0,70 (Ghozali, 2016:48). Pada tabel menunjukkan bahwa semua variabel yang ada di dalam penelitian ini memiliki nilai *Cronbach Alpha*  $>$  0,70 sehingga penelitian ini dinyatakan reliabel.

Artinya semua jawaban yang diberikan oleh responden sudah konsisten dalam menjawab setiap pernyataan/pertanyaan yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel, yaitu pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, kepatuhan wajib pajak dan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi.

**Hasil Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik dalam penelitian bertujuan untuk mendeteksi ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik yang digunakan. Pengujian ini terdiri dari tiga pengujian, yaitu uji normalitas, uji heterokedastisitas dan uji multikolinearitas.

**Hasil Uji Normalitas**

Penelitian ini menguji normalitas data dengan menggunakan uji statistik *Kolmogorov Smirnov* (K-S). Besarnya nilai *Kolmogorov Smirnov* (K-S) dengan tingkat signifikansi di atas 0,05. Hal ini ditarik kesimpulan bahwa data residual terdistribusi normal (Ghozali, 2013 :163). Hasil uji normalitas dalam penelitian dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4. Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
<i>N</i>		100
<i>Normal Parameters<sup>a,b</sup></i>	<i>Mean</i>	0
	<i>Std. Deviation</i>	3.89926084
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	0.091
	<i>Positive</i>	0.091
	<i>Negative</i>	-0.076
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>		0.907
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		0.383

a. Test distribution is Normal.  
 b. Calculated from data.

Sumber: Data primer yang Diolah, 2022

Hasil perhitungan *Kolmogorov Smirnov* (K-S) menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,383 > 0,05$ . Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa model

regresi layak digunakan karena telah memenuhi uji normalitas atau data residual terdistribusi normal.

**Hasil Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dalam model regresi dengan melihat dari *Tolerance Value* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai yang umum digunakan untuk menunjukkan adanya multikolinearitas dalam model regresi adalah nilai *Tolerance* > 0,10 atau sama dengan nilai *VIF* < 10 (Ghozali, 2016 :103-104).

**Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas**

<i>Coefficients<sup>a</sup></i>			
		<i>Collinearity Statistics</i>	
<i>Mode</i>		<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
1	<i>(Constant)</i>		
	Pemahaman Peraturan Perpajakan (X1)	0,835	1,197
	Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	0,79	1,258
	Sosialisasi Perpajakan (Z)	0,946	1,057

a. *Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)*

Sumber: Data primer yang Diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil uji multikolinieritas antar variabel bebas menunjukkan bahwa nilai VIF masing-masing variabel bebas tidak lebih dari 10 dan nilai *tolerance* masing-masing variabel lebih dari 0,10. Jadi dapat disimpulkan bahwa antara variabel bebas tidak terjadi multikolinieritas

**Hasil Uji Heterokedastisitas**

Penelitian ini melakukan uji heterokedastisitas dengan menggunakan uji *Glejser* atau *absolute residual* dari data. Apabila tingkat signifikansi diatas 0,05 maka tidak terjadi heterokedastisitas, tetapi jika dibawah 0,05 maka terjadi heterokedastisitas (Ghozali, 2013 :142-143). Hasil uji heterokedastisitas data

secara ringkas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 6. Hasil Uji Heterokedasitas**

<i>Coefficients<sup>a</sup></i>					
		<i>Standardized Coefficients</i>			
<i>Model</i>		<i>Beta</i>	<i>T</i>	<i>Sig.</i>	
1	<i>(Constant)</i>		5.12	0	
	Pemahaman Peraturan Perpajakan (X1)	0.247	2.422	0.417	
	Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	0.155	1.478	0.243	
	Sosialisasi Perpajakan (Z)	0.187	1.954	0.354	

a. *Dependent Variable: ABS\_RES*

*Sumber: Data primer yang Diolah, 2022*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan nilai signifikansi (*Sig*) antara variabel independen dengan *absolut* residual lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

**Uji Moderated Regression Analysis (MRA)**

Uji *Moderated Regression Analysis* yang dalam pengujiannya mengandung interaksi berupa perkalian dua atau lebih variabel independen dengan variabel moderating yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dan variabel moderating. Adapun uji *moderated regression analysis* (MRA) dilakukan dengan menggunakan analisis regresi pada software SPSS 24 *for windows* mendapatkan hasil yang ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 7. Hasil Analisis Uji Moderated Regression Analysis**

<i>Coefficients<sup>a</sup></i>					
<i>Model</i>	<i>Unstand Coefficients</i>		<i>Stand Coeff</i>	<i>T</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
<i>(Constant)</i>	33.505	3.798		8.821	0

Pemahaman Peraturan Perpajakan (X1)	0.291	0.156	2.197	1.87	0.065
Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	0.733	0.439	-0.872	1.669	0.098
Moderasi_X 1.Z	0.012	0.007	-2.11	1.664	0.099
Moderasi_X 2.Z	0.04	0.02	1.545	2.031	0.045

a. *Dependent Variable:*

KEPATUHAN WAJIB PAJAK Y

*Sumber: Data primer yang Diolah, 2022*

Berdasarkan Tabel di atas akan diperoleh model regresi sebagai berikut:  $Y = 33.505 + 0,291 + 0,733 + 0,012 + 0.040 + e$

Dari model regresi tersebut dapat disimpulkan bahwa:

Hasil regresi menunjukkan nilai konstanta sebesar 33.505, hal ini berarti bahwa apabila variabel pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, moderasi X1.Z dan moderasi X2.Z dianggap konstan (0). Maka kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 33.505 poin.

Koefisien regresi variabel pemahaman peraturan perpajakan ( $\beta_1$ ) bernilai positif sebesar 0,291. Hal ini berarti bahwa setiap kenaikan pemahaman peraturan perpajakan sebesar 1 poin, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,291 poin.

Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan fiskus ( $\beta_2$ ) bernilai positif sebesar 0,733. Hal ini berarti bahwa setiap kenaikan kualitas pelayanan fiskus sebesar 1 poin, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,733 poin. Koefisien regresi variabel pemahaman peraturan perpajakan (X1) dengan sosialisasi perpajakan (Z) bernilai positif sebesar 0,012. Hal ini berarti bahwa setiap kenaikan peraturan pemahaman perpajakan dengan sosialisasi perpajakan sebesar 1 poin, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,012 poin.

Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan fiskus (X2) dengan sosialisasi perpajakan (Z) bernilai positif sebesar 0,04. Hal ini berarti bahwa setiap kenaikan kualitas pelayanan fiskus dengan sosialisasi perpajakan sebesar 1 poin, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,04 poin.

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	33,505	3,798		8,821	0
Pemahaman Peraturan Perpajakan (X1)	0,291	0,156	2,197	1,87	0,065
Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	0,733	0,439	-0,872	1,669	0,098
Moderasi_X1_Z	0,012	0,007	-2,11	1,664	0,098
Moderasi_X2_Z	0,04	0,02	1,545	2,031	0,045

a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK\_Y

Gambar 1. Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Sumber : Data primer yang Diolah, 2022

Diketahui nilai signifikansi variabel pemahaman peraturan perpajakan (X1) sebesar  $0,065 < 0,1$  artinya pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini **hipotesis 1 diterima**.

Nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan fiskus sebesar  $0,098 > 0,1$  artinya kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini **hipotesis 2 diterima**.

Nilai signifikansi moderasi antara variabel pemahaman peraturan perpajakan dan sosialisasi perpajakan (X1.Z) sebesar  $0,099 < 0,1$ . Artinya sosialisasi perpajakan mampu memoderasi pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. sehingga dalam penelitian ini **hipotesis 3 diterima**.

Diketahui nilai signifikansi moderasi antara variabel kualitas pelayanan fiskus dan sosialisasi perpajakan (X2.Z) sebesar  $0,045 < 0,1$ . Artinya sosialisasi perpajakan mampu memoderasi kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. sehingga dalam penelitian ini **hipotesis 4 diterima**

### Hasil Uji Determinasi (R<sup>2</sup>)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk menguji *goodness-fit* dari model regresi. Adapun hasil uji determinasi (R<sup>2</sup>) dilakukan dengan

menggunakan analisis regresi pada software SPSS 24 *for windows* mendapatkan hasil yang ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,479 <sup>a</sup>	0,791	0,781	2,113

- a. Predictors: (Constant), SOSIALISASI\_PERPAJAKAN\_Z, PEMAHAMAN\_PERATURAN\_PERPAJAKAN\_X1, KUALITAS\_PELAYANAN\_FISKUS\_X2
- b. Dependent Variable: KEPATUHAN\_WAJIB\_PAJAK\_Y

Sumber: Data primer yang Diolah, 2022

Berdasarkan tabel, diperoleh nilai R Square (Koefisien Determinasi) sebesar 0,791 yang artinya pengaruh variabel independen (X) yaitu pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepatuhan wajib pajak sebesar 79,1%. Sedangkan sisanya sebesar 20,9% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

## 5. Pembahasan

### 5.1 Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel yakni hasil pengujian antara variabel pemahaman peraturan perpajakan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak menunjukkan nilai t sebesar 1,870 dengan tingkat signifikan sebesar  $0,065 < 0,1$  dengan nilai koefisiennya 0,291. Maka dari penelitian ini hipotesis yang diajukan diterima dan disimpulkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### 5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel yakni hasil pengujian antara variabel kualitas



pelayanan fiskus terhadap variabel kepatuhan wajib pajak menunjukkan nilai t sebesar 1,669 dengan tingkat signifikan sebesar  $0,098 < 0,1$  dengan nilai koefisiennya 0,733. Maka dari penelitian ini hipotesis yang diajukan diterima dan disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### 5.3 Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi

Berdasarkan tabel yakni moderasi antara variabel pemahaman peraturan perpajakan dan sosialisasi perpajakan (X1.Z) menunjukkan nilai t sebesar 1,664 dengan tingkat signifikan sebesar  $0,099 < 0,1$  dengan nilai koefisiennya 0,012. Maka dari penelitian ini hipotesis yang diajukan diterima dan disimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan dapat memoderasi hubungan pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### 5.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi

Berdasarkan tabel yakni moderasi antara variabel kualitas pelayanan fiskus dan sosialisasi perpajakan (X2.Z) menunjukkan nilai t sebesar 2,043 dengan tingkat signifikan sebesar  $0,045 < 0,1$  dengan nilai koefisiennya 0,043. Maka dari penelitian ini hipotesis yang diajukan diterima dan disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan yang tinggi mampu meminimalisir biaya kepatuhan dan meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

## 6. Kesimpulan dan Saran

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan uji hipotesis, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Variabel pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti semakin baik pemahaman

peraturan perpajakan yang dimiliki wajib pajak maka semakin meningkat kepatuhan wajib pajak.

2. Variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan pajak maka semakin meningkat kepatuhan wajib pajak.
3. Sosialisasi perpajakan dapat memoderasi hubungan antara pemahaman peraturan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti dengan dilakukannya sosialisasi perpajakan maka pemahaman wajib pajak meningkat dan secara langsung dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
4. Sosialisasi perpajakan dapat memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti dengan adanya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak fiskus maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

### Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, serta pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya bisa menggunakan metode wawancara agar bisa mendapatkan hasil responden yang sebenarnya. Hal ini digunakan untuk memastikan bahwa keseriusan responden dalam menjawab semua pernyataan-pernyataan yang ada.
2. Penelitian selanjutnya sebaiknya dapat memperluas responden menggunakan responden lebih bebas dan pasti serta memperluas ruang lingkup penelitian agar tidak terbatas pada satu wilayah saja.

### Daftar Pustaka

- Adiasa, Nur. (2013). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Moderating Preferensi Risiko. *Accounting Analysis Journal*, 2(3), 345–352.
- Ajzen, Icek. (1991). The Theory Of Planned Behavior. *Organizational Behavior And Human Decision Processes* 50 Issue 2, 179-211.
- Alfiana Rosi, Rahmad. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku UMKM Dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Pelaku UMKM Yang Terdaftar Di KPP Pratama Kabupaten Karanganyar) (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Andi Pratama Simanullang Dan Tri Wahyudi (2020) ‘Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Tingkat Kepatuhan Dan Penerimaan Pajak Pph Orang Pribadi (Studi Kasus Di Kpp Pratama Bantul 2012-2017)’, 2.
- Antarnews. Com (2021). *Sri Mulyani: PenerimaanPajak2020Terkontraksi19,7Persen*, [https://www.Antarnews.Com](https://www.antarnews.com). Available At: <https://www.Antarnews.Com/Berita/1930820/Sri-Mulyani-Penerimaan-Pajak-2020Terkontraksi-197-Persen> (Accessed: 9 February 2021).
- Ardita Nurul Inayah (2019) ‘Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi’, *Jurnal Lentera Akuntansi*, 4(1), Pp. 119–129.
- Endang Fatmawati (2015) ‘Technology Acceptance Model (Tam) Untuk Menganalisis Sistem Informasi Perpustakaan’, *Iqra’: Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 9(1), Pp. 1–13. Available At: [Http://Jurnal.Uinsu.Ac.Id/Index.Php/Iqra/Article/View/66](http://Jurnal.Uinsu.Ac.Id/Index.Php/Iqra/Article/View/66).
- Farouq, Muhammad. 2018. Hukum Pajak Di Indonesia. Edisi Pertama. Perpustakaan Nasional: Katalog Dalam Terbitan (KDT). Penerbit Kencana.
- Firta Irmawati (2016) ‘Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Penghasilan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Kota Pekanbaru’.
- Ghozali. (2013). Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program IBM SPSS 24. Hall, Juhaimi. (2009). Sistem Informasi Akuntansi.
- Hertinawati, Hary. (2021). Analisa terhadap Kebijakan Fiskal dan Moneter Indonesia dalam Menghadapi Wabah Pandemi Covid-19. *Jurnal SEKURITAS (Saham, Ekonomi, Keuangan Dan Investasi)*, 4(2), 118. <https://doi.org/10.32493/skt.v4i2.8936> <https://www.pajak.com>
- <https://www.pajak.com/pwf/dampak-insentif-pajak-terhadap-kepatuhan-wajib-pajak-umkm/>
- Isyryn, Muhammad. (2019). Digitalisasi Pajak Di Indonesia dan Tantangan Penerapannya dalam Masyarakat. *Research Gate*, November, 1–9. [https://www.researchgate.net/publication/337062799\\_DIGITALISASI\\_PAJAK\\_DI\\_INDONESIA\\_DAN\\_TANTANGAN\\_PENERAPANNYA\\_DALAM\\_MASYARAKAT](https://www.researchgate.net/publication/337062799_DIGITALISASI_PAJAK_DI_INDONESIA_DAN_TANTANGAN_PENERAPANNYA_DALAM_MASYARAKAT)
- Jatmiko, Anadi. (2006). Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang.

- Tesis. Magister Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Jawa, Dira. (2021). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Dan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jra*, 10(07), 13–24.
- Lazuardini, Ermia. ., Susyanti, J., & Priyono, A. A. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Malang Selatan). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 7(01).
- Mardiasmo. ( 2006). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ningsi, Siani (2018). Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat).
- Meggy, Megawangi Cokorda Agung (2017). Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan. Vol 19.3 Juni 2348-2377.
- Nur, Siska., & Mulyani, S. D. (2020, April). Pengaruh Sikap Rasional, Pelayanan, Dan Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating. In *Prosiding Seminar Nasional Pakar* (Pp. 2-52).
- Pemoderasi, Santo. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 20(2), 145-153.
- Rahayu, Siti Kurnia (2010). *Perpajakan Indonesia : Konsep Dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ramdhani, Neila (2019). Penyusunan Alat Pengukur Berbasis Theory of Planned Behaviour. Volume 19, No 2.
- Rosi, Rizki Alfiana (2018). Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku UMKM Dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Pelaku UMKM Yang Terdaftar di KPP Pratama Kabupaten Karanganyar).
- Pratama, Anugerah Pratama (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kota Padang. Vol 1.
- Prajogo, Januarti & Widuri, R. (2013). Pengaruh Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Dan Persepsi Atas Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Wilayah Sidoarjo. *Tax & Accounting Review*, 3(2), 1–12.
- Purba, Bobby (2016). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pelayanan Fiskus Sebagai Variabel Moderating di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kembangan.
- Safitri, Devi, dkk (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi. VOL 145-153.
- Saputra, Hadi (2019). Analisa Kepatuhan Pajak Dengan Pendekatan Teori Perilaku Terencana (Theory of

- Planned Behaviour) Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Provinsi DKI Jakarta. Vol 3.
- Suci, Rahmani Suci (2016). Perkembangan UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Indonesia).
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif. Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Administratif.
- Supadmi, Ningsih. (2009). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 4(2), 1–14.
- Wahyudi, Arika (2019). Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Terhadap Pemilik Umkm Yang Berada Di Kabupaten Bangkalan) (Doctoral Dissertation, STIE Perbanas Surabaya).
- Wulandari, Renny, dkk (2020). Sosialisasi Pajak Memoderasi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Volume 4 No 2.
- Wahyuningsih, Tioradi (2019). Analisis Dampak Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi. *JSAM (Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen)*, 1(3), 192-241. Achmad Tjahjono, & M Fakhri Husein. (2005). *Perpajakan Edisi 3*. Yogyakarta: Upp Amp YKPN.
- Yunia, Nurfadila Mahaputra, I. N. K. A., & Sudiartana, I. M. (2021). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Penurunan Tarif Pajak UMKM PP NO. 23 Tahun 2018 Terhadap Kepatuhan Wajib Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (Kharisma)*, 3(1), 106-116.
- Yusdin, Yayuk. (2020). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Penegakan Hukum Pajak terhadap Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak dengan Akhlakul Karrimah sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi Muslim yang terdaftar di KPP Pratama Kolaka) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar).