



JURNAL AKUNTANSI, EKONOMI DAN MANAJEMEN BISNIS

Halaman Jurnal: <https://journal.amikveteran.ac.id/index.php/jaemb>
Halaman UTAMA Jurnal : <https://journal.amikveteran.ac.id/index.php>



DOI : <https://doi.org/10.55606/jaemb.v3i3.1727>

PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK TENTANG KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN PREFERENSI RISIKO SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Dewi Kusuma Wardani^{a*}, Ketut Sukarte^b

^a Fakultas Ekonomi, Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa d3wikusuma@gmail.com

^b Fakultas Ekonomi, Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa

* Correspondence

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of taxpayer perceptions of tax authorities' service quality on taxpayer compliance with risk preference as a moderating variable. This study uses a quantitative design. The data was obtained from distributing online questionnaires with the Google form. The sampling technique used is incidental sampling. The number of samples used amounted to 217 respondents. In this study several tests were carried out such as validity test, reliability test, classic assumption test, f-test, determinant coefficient test, t-test with a significance value of 0.05. The results of the study prove that the taxpayer's perception of the quality of tax authorities' services has a positive effect on taxpayer compliance. Risk preference cannot moderate the influence of taxpayer perceptions about the quality of tax authorities' services on taxpayer compliance

Keywords: *Taxpayer Perceptions About Fiscal Service Quality, Risk Preference, Taxpayer Compliance*

Abstrak

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan preferensi risiko sebagai variabel moderasi. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif. Data diperoleh dari penyebaran kuisioner *online* dengan *google form*. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *incidental sampling*. Banyaknya sampel yang digunakan berjumlah 217 responden. Dalam penelitian ini dilakukan beberapa pengujian seperti uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji-f, uji koefisien determinan, uji-t dengan nilai signifikansi 0,05. Hasil penelitian membuktikan bahwa persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Preferensi risiko tidak dapat memoderasi pengaruh persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus, Preferensi Risiko, Kepatuhan Wajib Pajak

1. PENDAHULUAN

Sumber pendapatan negara Indonesia yang paling potensial adalah penerimaan pajak. Penerimaan pajak menjadi modal utama dalam pembangunan nasional. Negara membutuhkan peranan dari masyarakat agar mematuhi hukum pajak yang berlaku (Yuslina et al., 2018)). Sebab, pajak adalah salah satu penyokong tertinggi pendapatan Negara (Wardani & Rahmawatiningsih, 2023). Oleh karena itu, kontribusi pajak dalam menopang pembiayaan, penyelenggaraan, dan pembangunan nasional suatu negara membutuhkan dukungan berupa kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kegiatan perpajakan (Aditya, 2022). Oleh sebab itu, kepatuhan wajib pajak menjadi masalah yang sangat penting, karena jika wajib pajak tidak taat maka muncul keinginan untuk bertindak melanggar terhadap peraturan perpajakan seperti penghindaran, penyelundupan, dan pelalaian pajak yang pada akhirnya menyebabkan penerimaan pajak negara akan

berkurang (Erliana et al, 2018). Kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu faktor yang sangat berperan penting pada tingkat tinggi rendahnya penerimaan pajak (Wardani & Nistiana, 2022)

Tabel 1

Penerimaan Pajak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di DIY Menjelang Akhir Tahun 2021 (per 6/12/2021)

Nama KPP	Target 2021	Realisasi Pencapaian dalam Persentase
KPP Pratama Yogyakarta	Rp 1.94 triliun	69,54%
KPP Pratama Sleman	Rp 843 miliar	81,24%
KPP Pratama Bantul	Rp 843 miliar	82,94%
KPP Pratama Wates	Rp 298 miliar	62,50%
KPP Pratama Wonosari	Rp 177 miliar	75,90%

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa pencapaian penerimaan pajak KPP Pratama di DIY menjelang akhir tahun 2021 dari lima KPP tersebut semuanya masih belum mencapai target 100 persen. Pencapaian persentase tertinggi berdasarkan target yang sudah ditentukan ditempati oleh KPP Pratama Sleman dan KPP Pratama Bantul masing-masing 81,24% & 82,94%. Sedangkan pencapaian persentase terendah adalah KPP Pratama Wates dengan 62,50 persen dari target. Hasil pencapaian kelima KPP diatas dapat disimpulkan bahwa penerimaan pajak di wilayah DIY masih kurang dan belum mencapai target yang diinginkan walaupun ada sisa beberapa hari menjelang akhir tahun.

Atas fenomena ini, tentunya seluruh wajib pajak di lingkungan Kanwil DJP DIY diharapkan dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya secara tertib dan benar, bukan hanya untuk tahun 2021 saja, tetapi untuk di setiap tahunnya. Tujuannya adalah agar penerimaan pajaknya sesuai target, sehingga dapat membangun daerah maupun negara menjadi maksimal.

Menurut Rifana et al (2021) dalam hasil penelitiannya menemukan bahwa pelayanan fiskus menjadi faktor penting dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Seperti yang dikatakan oleh Wardani & Wati (2020) bahwa ketidakpatuhan wajib pajak karena kurangnya kualitas pelayanan dan sistem pelayanan yang belum memuaskan. Oleh karena itu, negara dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar masyarakat dapat ikut berperan aktif dalam melaksanakan suatu kegiatan perpajakan.

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak (Wilmart, 2020). Petugas pajak dikatakan berkualitas apabila mampu memberikan informasi yang akurat mengenai perpajakan termasuk tata cara perhitungan, penyeteroran, dan pelaporannya serta tidak melakukan tindakan pidana yang melanggar aturan dan SOP yang berlaku (Safitri et al, 2020). Oleh karena itu, apabila pelayanan dari fiskus dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak, maka persepsi wajib pajak terhadap fiskus akan baik, sebab wajib pajak merasa sangat terbantu dan dipermudah dalam memenuhi kewajiban perpajakannya atas pelayanan dari fiskus tersebut, sehingga pada akhirnya tercapailah kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak (Ratnawati & Andreas, 2018).

Menurut Sari (2018) peningkatan kepatuhan wajib juga dapat diperkuat oleh preferensi risiko, dimana dalam hasil penelitiannya variabel ini mampu memoderasi pengaruh persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Preferensi risiko adalah risiko apa yang nantinya akan mempengaruhi wajib pajak terhadap kepatuhannya dalam membayar pajak. Risiko-risiko tersebut antara lain adalah, risiko keuangan, risiko kesehatan, risiko sosial, risiko pekerjaan dan risiko keselamatan (Fatah & Oktaviani, 2021). Dalam hal ini, kualitas pelayanan fiskus sangat berkaitan dengan risiko sosial. Seperti yang dikatakan oleh Heliani *et al* (2020) bahwa risiko sosial lebih menekankan pada hubungan antara wajib pajak dengan kualitas pelayanan dari petugas pajak. Oleh karena itu, ketika kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus mampu memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya atau dengan kata lain kualitas yang diberikan sangat baik, maka

Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi (Dewi Kusuma Wardani)

risiko sosialnya pun akan tinggi. Artinya tingkat kepercayaan dan persepsi baik wajib pajak menjadi meningkat kepada petugas pajak, dan tentunya hal tersebut akan berdampak pada kerelaan mereka untuk patuh pajak. Sebab, hubungan yang kuat antara wajib pajak dengan kualitas pelayanan fiskus akan mempengaruhi kepatuhan perpajakan (Heliani *et al*, 2019).

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori Atribusi

Penelitian ini mengadopsi teori atribusi yang pertama kali diperkenalkan oleh Fritz Heider pada tahun 1958 (Hooper, 2018). Teori ini menjelaskan bahwa ketika individu mengamati perilaku individu lainnya, individu tersebut berupaya untuk menjelaskan apakah perilaku tersebut disebabkan oleh pihak internal atau eksternal (Robbins & Judge, 2008).

2.2. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah kesediaan wajib pajak untuk memenuhi dan taat pada peraturan perundang-undangan perpajakan (Mukhtar, 2018). Menurut Mukhtar (2018) indikator yang dapat digunakan pada variabel kepatuhan wajib pajak adalah pengisian formulir pajak dengan jujur, lengkap, dan benar sesuai undang-undang, menghitung pajak dengan benar, bayar pajak tepat waktu, melaporkan surat SPT dengan tepat waktu, dan tidak melakukan penunggakan

2.3. Persepsi Kualitas Pelayanan Fiskus

Persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus adalah pandangan wajib pajak atas segala kegiatan pelayanan yang diberikan oleh KPP kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya Fikri (2015). Menurut Astuti (2011) Indikator yang dapat digunakan dalam variabel persepsi wajib pajak tentang Kualitas pelayanan fiskus ini adalah kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, wujud nyata.

2.4. Preferensi Risiko

Preferensi risiko adalah risiko atau peluang yang akan dipertimbangkan oleh wajib pajak yang menjadi prioritas utama diantara dari berbagai pilihan yang tersedia (Fatah & Oktaviani, 2021). Indikator yang dapat digunakan dalam variabel preferensi risiko ini adalah risiko keuangan, risiko kesehatan, risiko sosial, dan risiko keselamatan pekerjaan (Sitorus, 2022).

Pengembangan Hipotesis yang diusulkan:

Petugas pajak dikatakan berkualitas apabila mampu memberikan informasi yang akurat mengenai perpajakan termasuk tata cara perhitungan, penyetoran, dan pelaporannya serta tidak melakukan tindakan pidana yang melanggar aturan dan SOP yang berlaku (Safitri & Silalahi, 2020). Oleh karena itu, apabila pelayanan dari fiskus dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak, maka persepsi wajib pajak terhadap fiskus akan baik, sebab wajib pajak merasa sangat terbantu dan dipermudah dalam memenuhi kewajiban perpajakannya atas pelayanan dari fiskus tersebut, sehingga pada akhirnya tercapailah kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak (Ratnawati & Andreas, 2018). Semakin baik kualitas pelayanan pajak, semakin tinggi persepsi positif dari wajib pajak dan mendorong mereka untuk patuh melaksanakan kewajiban pajaknya. Sejalan dengan penelitian Ramadhanty & Zulaikha (2020) yang membuktikan bahwa persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H1 : Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Preferensi risiko adalah risiko apa yang nantinya akan mempengaruhi wajib pajak terhadap kepatuhannya dalam membayar pajak. Risiko-risiko tersebut antara lain adalah, risiko keuangan, risiko kesehatan, risiko sosial, risiko pekerjaan dan risiko keselamatan Fatah & Oktaviani (2021). Dalam hal ini kualitas pelayanan fiskus sangat berkaitan dengan risiko sosial. Heliani *et al* (2019) mengatakan bahwa risiko sosial lebih menekankan pada hubungan antara wajib pajak dengan kualitas pelayanan dari petugas pajak. Sebab, ketika kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus mampu memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya atau dengan kata lain kualitas yang diberikan sangat baik, maka risiko sosialnya pun akan tinggi. Artinya tingkat kepercayaan dan persepsi baik wajib pajak menjadi meningkat kepada petugas pajak, dan tentunya hal tersebut akan berdampak pada kerelaan mereka untuk patuh pajak.

Hubungan yang kuat antara wajib pajak dengan kualitas pelayanan fiskus tersebut akan mempengaruhi kepatuhan perpajakan (Heliani et al, 2019). Dengan demikian, wajib pajak yang memiliki tingkat preferensi risiko yang tinggi dalam hal ini yaitu aspek pada risiko sosialnya, maka wajib pajak akan semakin berusaha untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajaknya dengan meningkatkan kepercayaan dan persepsi yang baik kepada petugas pajak atas kualitas pelayanan yang telah diberikan, dan berdampak menjadi patuh terhadap kewajiban perpajakannya (Sari & Priyadi, 2018). Hal ini sejalan dengan penelitian Sari & Priyadi (2018) yang menunjukkan bahwa preferensi risiko mampu memoderasi pengaruh positif persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

H2 : Preferensi Risiko Memoderasi Pengaruh Positif Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, karena menggunakan pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan menggunakan analisis data dengan prosedur statistik (Sugiyono, 2011). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Yogyakarta atau ber-NPWP kota Yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang ber-NPWP Yogyakarta yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Yogyakarta.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *incidental sampling* yang merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2011).

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey dengan teknik kusioner via google form. Penelitian ini menggunakan analisis data yaitu regresi linier berganda dan uji MRA. Namun sebelum itu, akan dilakukan uji validitas, reliabilitas, dan uji asumsi klasik terlebih dahulu.

Tabel 2

Definisi Operasional Variabel dan Indikator Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Kuisisioner Penelitian
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan wajib pajak adalah kesediaan wajib pajak untuk memenuhi dan taat pada peraturan perundang-undangan perpajakan (Mukhtar, 2018)	1. Pengisian formulir pajak dengan jujur, lengkap, dan benar sesuai undang-undang (Mukhtar, 2018)	1. Saya selalu mengisi formulir pajak dengan jujur, lengkap, dan benar sesuai dengan ketentuan undang-undang (+)
		2. Menghitung pajak	2. Setiap wajib pajak tidak harus mengisi formulir pajak dengan baik dan benar (-) 3. Sebagai wajib pajak dalam membayar pajak yang baik saya akan melaporkan penghasilan saya dengan benar dan tepat waktu (+) 4. Saya selalu

Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi (Dewi Kusuma Wardani)

	dengan benar (Mukhtar, 2018)	menghitung pajak dengan jumlah benar (+)
		5. Setiap wajib pajak harus menghitung pajak dengan jumlah yang benar agar tidak terjadinya kurang bayar atau lebih bayar (+)
		6. Sebagai wajib pajak saya menghitung pajak sesuai dengan penghasilan saya yang sebenarnya (+)
4.	Bayar pajak tepat waktu (Mukhtar, 2018)	7. Saya selalu membayar pajak tepat pada waktunya (+)
		8. Saya merasa bila tidak membayar pajak akan beresiko merugikan negara (+)
		9. Setiap wajib pajak harus membayar pajak tepat waktu agar tidak menerima sanksi telat bayar (+)
		10. Sebagai Wajib pajak, harus melakukan pembayaran pajak terutang dengan benar dan tepat waktu (+)
5.	Melaporkan surat SPT dengan tepat waktu (Mukhtar, 2018)	11. Saya selalu melaporkan surat pemberitahuan (SPT) yang telah diisi dengan tepat waktu (+)
		12. Setiap wajib pajak harus melaporkan SPT dengan baik dan benar sesuai dengan aturan yang ditetapkan (+)
		13. Setiap wajib pajak melaporkan SPT Masa/Tahunan sebelum JT (+)
5.	Tidak melakukan penunggakan (Mukhtar, 2018)	14. Wajib pajak tidak melakukan penunggakan dalam membayar pajak (+)
		15. Saya bersedia memenuhi

					kewajiban atas tunggakan pajak selama ini, jika ada (+)
				16.	Saya tidak pernah melakukan penunggakan pajak untuk semua jenis pajak kecuali telah memperoleh izin untuk menunda pembayaran pajak dari kantor pajak (+)
				17.	Saya selalu membayar kekurangan pajak yang ada sebelum dilakukan pemeriksaan (+)
Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Pajak (X1)	Persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus adalah pandangan wajib pajak atas segala kegiatan pelayanan yang diberikan oleh KPP kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Fikri, 2015)	1.	Kehandalan (Astuti, 2011)	18.	Petugas sudah menjalankan prosedur sesuai UU (+)
				19.	Pelayan n yang diberikan tepat waktu dan cepat (+)
				20.	Petugas pajak memberikan pelayanan yang sama dengan sepenuh hati kepada semua wajib pajak (+)
		2.	Daya Tanggap (Astuti, 2011)	21.	Petugas cepat dalam memberikan pelayanan dan pemrosesan data (+)
				22.	Petugas bersedia dalam menerima keluhan dan kritikan dari wajib pajak (+)
				23.	Petugas pajak bersedia dalam membantu wajib pajak (+)
		3.	Jaminan (Astuti, 2011)	24.	Petugas sopan dan ramah dalam melayani wajib pajak (+)
				25.	Petugas mampu memberikan data

Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi (Dewi Kusuma Wardani)

			perpajakan yang akurat (+)	
			26. Menurut saya petugas pajak telah memberikan keamanan, kenyamanan, dan keadilan dalam melayani semua wajib pajak (+)	
		4. Empati (Astuti, 2011)	27. Petugas pajak sangat sigap dalam mengerti apa yang dibutuhkan dan diinginkan wajib pajak (+)	
			28. Petugas pajak selalu memberikan perhatian yang maksimal kepada wajib pajak yang memiliki bantuan dalam pemenuhan perpajakannya (+)	
			29. Menurut saya KPP telah memberikan keleluasaan wajib pajak untuk berkomunikasi dengan petugas (+)	
		5. Wujud Nyata (Astuti, 2011)	30. Fasilitas fisik yang modern mudah diakses dan berfungsi dengan baik (+)	
			31. Media promosi tentang fasilitas dan peraturan baru (+)	
			32. Penampilan petugas yang rapi dan menarik (+)	
Preferensi Risiko (Z)	Preferensi risiko adalah risiko atau peluang yang akan dipertimbangkan oleh wajib pajak yang menjadi prioritas utama diantara dari berbagai pilihan yang tersedia (Fatah & Oktaviani, 2021)	1. Risiko yang harus ditanggung (Sitorus, 2022)	33. Saya berupaya untuk tidak telat dalam membayar pajak atau melaporkan pajak untuk menghindari risiko denda yang akan saya tanggung jika tidak tepat waktu dalam pemenuhan kewajiban perpajakan (+)	
			34. Semakin saya tidak patuh pada waktu yang telah ditetapkan dalam pemenuhan kewajiban	

		perpajakan, semakin tinggi risiko denda yang akan saya tanggung (+)
		35. Saya cenderung lebih taat pajak untuk menghindari risiko pembayaran denda (+)
2.	Pajak yang beresiko (Sitorus, 2022)	36. Disiplin dalam pembayaran pajak akan memberikan timbal balik yang baik pada pembangunan negara dan kesejahteraan rakyat (+)
		37. Apabila dengan sengaja tidak melaporkan kekayaan harta yang sebenarnya dan sengaja menghindari pembayaran pajak dengan konsep yang salah, maka akan berisiko fatal jika hal itu terdeteksi oleh Dirjen Pajak (+)

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Asumsi Klasik

Tabel 3
Hasil Uji Normalitas (One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test)

		<i>Unstandardized Residual</i>
N		217
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.95923237
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.069
	Negative	-.043
Test Statistic		.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test Distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat dinyatakan berdistribusi normal. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) 0,200 yang berarti lebih besar dari nilai alpa yaitu 0,05 yang berarti residual terdistribusi normal, sehingga memperkuat normalitas pada model regresi pada penelitian ini.

Tabel 4
Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Tolerance	Statistics VIF
PTKPF	,805	1,243
PR	,805	1,243

- a. Dependent Variabel : Kepatuhan Wajib Pajak
Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa hasil pengujian terbebas dari masalah multikolinearitas. Hal ini dibuktikan dengan semua nilai konstruk bernilai *tolerance* > 0,01 dan bernilai VIF < 10.

Tabel 5
Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized B	Coefficient Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig
1 (Constant)	4.925	3.151		1.563	.121
PTKPF	-.064	.068	-.106	-.939	.350
PR	.122	.162	.085	.755	.452

- a. Dependent Variable: ABRESID
Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel diatas yang diuji menggunakan *Glejser* dapat disimpulkan bahwa penelitian ini dinyatakan lolos dari masalah heteroskedastisitas. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi dari semua konstruk bernilai diatas 0,05.

4.2 Uji Hipotesis

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 6
Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	525.764	1	525.764	20.287	.000 ^b
Residual	2513.872	97	25.916		
Total	3039.636	98			

- a. Dependeent Variable : Kepatuhan Wajib Pajak
b. Predictors: (Constant), Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus (PTKPF) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KWP) adalah sebesar 0,000 < 0,05. Dapat disimpulkan bahwa PTKPF berpengaruh terhadap KWP, dengan kata lain model pada penelitian ini sudah *fit*.

Tabel 7
Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.416 ^a	.173	.164	5.091

- a. Predictors: (Constant), Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai *R Square* sebesar 0,173, hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus (PTKPF) berpengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (KWP) sebesar 17,3%. Sedangkan sisanya 82,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 8

Uji t

Model		Unstandardized B	Coefficient Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	32.809	4.746		6.913	.000
	PTKPF	.445	.099	.416	4.504	.000

b. Dependent Variable : Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai Signifikansi untuk pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus (PTKPF) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KWP) adalah sebesar $0,000 < 0,05$, dan *standardized coefficient* (beta) sebesar 0,416. Dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh positif PTKPF terhadap KWP.

Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dari fiskus ternyata mampu memberikan kepuasan terhadap wajib pajak dan persepsi wajib pajak terhadap fiskus menjadi baik, karena wajib pajak merasa sangat terbantu dan dipermudahkan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya atas pelayanan dari fiskus tersebut, sehingga, tercapailah kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak Ratnawati & Andreas (2018). Oleh karena itu semakin baik kualitas pelayanan pajak, semakin tinggi persepsi positif dari wajib pajak dan mendorong mereka untuk patuh melaksanakan kewajiban pajaknya. Oleh karena itu, hasil ini sejalan dengan yang ditemukan oleh Ramadhanty & Zulaikha (2020) yang membuktikan bahwa persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Moderate Regression Analysis (MRA)

Tabel 9

Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	645.166	3	215.055	8.532	.000 ^b
	Residual	2394.470	213	25.205		
	Total	3039.636	216			

a. Dependent Variable : Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), PTKPF*PR, PTKPF, PR

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus (PTKPF) yang dimoderasi oleh Preferensi Risiko (PR) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KWP) sebesar $0,000 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa model pada penelitian ini sudah *fit*.

Tabel 10

Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.461 ^a	.212	.187	5.020

a. Predictors: (Constant), PTKPF*PR, PTKPF, PR

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai *R Square* sebesar 0,212. Hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel PTKPF, PR, dan Interaksi PTKPF*PR mampu memprediksi variabel KWP sebesar 21,2%. Sedangkan sisanya 78,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi (Dewi Kusuma Wardani)

Tabel 11
Hasil Uji t

Model	Unstandardized B	Coefficient Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig
(Constant)	8.375	26.687		.314	.754
PTKPF	.798	.581	.746	1.375	.172
PR	1.835	1.679	.721	1.093	.277
PTKPF*PR	-.028	.036	-.800	-.790	.431

a. Dependent Variable : Kepatuhan Wajib Pajak
Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus (PTKPF) yang dimoderasi oleh Preferensi Risiko (PR) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KWP) adalah sebesar $0,431 > 0,05$ dan *standardized coefficient* (beta) sebesar $-0,800$. Dapat disimpulkan bahwa H3 ditolak yang berarti PR tidak dapat memoderasi pengaruh PTKPF terhadap KWP.

Hal ini memberikan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus belum sepenuhnya mampu memudahkan beberapa wajib pajak yang ada dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga risiko sosialnya tidak berpengaruh. Artinya tingkat kepercayaan dan persepsi baik wajib pajak kurang tinggi kepada petugas pajak, dan tentunya hal tersebut akan berdampak pada kurang taatnya wajib pajak terhadap kewajibannya. Oleh karena itu hal ini hasil ini Sejalan dengan yang ditemukan Leviana (2022) yang menyatakan preferensi risiko tidak mampu memoderasi pengaruh persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Pada penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan 217 responden wajib pajak DIY sebagai sampel memberikan jawaban penelitian bahwa persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Preferensi risiko tidak dapat memoderasi pengaruh persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

Adapun saran-saran yang dimiliki penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat menambahkan metode wawancara dalam perolehan sampelnya jika memungkinkan, agar hasil jawaban dari responden semakin baik.
2. Diharapkan penelitian selanjutnya membahas variabel pelayanan pajak menggunakan sistem *online*, dimana sekarang wajib pajak orang pribadi sudah bisa mengurus tanpa harus bertatap muka dengan pegawai pajak secara langsung.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ratnawati, V., & Andreas. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan: Kondisi Keuangan Dan Pengetahuan Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris Pada WPOP Non Karyawan Di Wilayah Kpp Pratama Bengkalis). *Jurnal Akuntansi*, Vol. 7, No. 1, Oktober 2018 : 42 - 57 ISSN 2337-43.
- [2] Fatah, Y., & Oktaviani, R. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 10(2), 124-132. <https://doi.org/10.32639/jiak.v10i2.715>
- [3] Hooper, E. (2018). Attribution Theory: The Psychology of Interpreting Behavior
- [4] Irawati, W., & Sari, A. K. (2019). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Dan Preferensi Risiko Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Bareleng*, 3(2), 104–114. <https://doi.org/10.33884/jab.v3i2.1223>
- [5] Wardani, D.K., & Wati, E. (2020). *the Effect of Tax Socialization on Taxpayer Compliance With Knowledge As Intervening Variable*. 3, 447–452.
- [6] Leviana, M., Adriani, A., & Norlena, N. (2022). Pengaruh pengampunan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, pemahaman akuntansi, kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan

- preferensi risiko sebagai variabel moderating. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(8), 3471–3488. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i8.1447>
- [7] Mukhtar. (2108). Pengaruh Kesadaran Perpajakan Dan Sanksi Denda Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- [8] Nistiana, L. D., Wardani, D. K., & Primastiwi, A. (2022). Pengaruh Literasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bantul. *As-Syirkah: Islamic Economic & Financial Journal*, 2(2), 99–114. <https://doi.org/10.56672/syirkah.v2i2.47>
- [9] Kurniawan, D., Maulana, P. A., & Zusrony, E. (2021). ANALYSIS OF E-COMMERCE CONSUMER SATISFACTION LEVEL WITH THE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) APPROACH. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBA)*, 5(4).
- [10] Rifana, D. A., Kusuma, I. L., & Tho'in, M. (2021). Analisis Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan E-filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Surakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 22(1), 313. <https://doi.org/10.29040/jap.v22i1.2792>
- [11] Aditya, M., R. (2022). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Mengenai Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kepuasan Sebagai Variable Intervening. *Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula (Kimu)* 7, 1, 365–378.
- [12] Robbins, Stephen P. & Timothy A. Judge. 2008. *Organizational Behavior* Edisi 12. Salemba Empat. Jakarta.
- [13] Rustam, A., & Said, S. (2019). Persepsi Atas Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Makassar Selatan. *Amnesty: Jurnal Riset Perpajakan*, 1(1), 37–45. <https://doi.org/10.26618/jrp.v1i1.2528>
- [14] Safitri, D., Silalahi, S. P., Bisnis, E., & Riau, U. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus , Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak : Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi*. 20(2), 145–153.
- [15] Sari, Y. P. (2019). Pengaruh Sanksi, Pemahaman, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*.
- [16] Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- [17] Wardani, D. K., & Rahmadini, F. N. . (2022). Pengaruh Pengetahuan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Niat Untuk Patuh Calon Wajib Pajak. *Jemba: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(2), 107–114. Retrieved from <https://bajangjournal.com/index.php/JEMBA/article/view/1351>
- [18] Wilmart, C. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 8(1)
- [19] Yuslina, P., Amries, R. T., dan Alfiati, S. Pengaruh Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan dan Preferensi Risiko Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating (Study Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Pekanbaru). *Jurnal Akuntansi & Manajemen*, Vol 13, No. 2 - 2018, 40-57.