

# Pengaruh E-Faktur, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP dengan Sanksi Variabel Moderasi

Mendy Maria<sup>1)</sup>, Iren Meita<sup>2)</sup>

Akuntansi, Fakultas Bisnis. Institut Teknologi dan Bisnis Kalbis  
Jalan Pulomas Selatan Kav: 22, Jakarta 13210

<sup>1)</sup> Email: mendymaria.85@gmail.com

<sup>2)</sup> Email: iren.meita@kalbis.ac.id

**Abstract:** *This study aims to determine the effect of quality service tax e-invoices and tax socialization on taxpayer compliance will strengthen or weaken the relationship between the influence of e-invoices on tax service quality tax information socialization on taxpayer compliance, This study, uses data collection techniques in the form of questionnaires filled by 150 taxpayers at Central Jakarta KPP as respondents. The random sampling method was used as the sampling method for this study. The data analysis used in this study is validity test, reliability test classic assumption test, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing. The results of this study indicate that e-invoices have an influence on taxpayer compliance, while service quality tax authorities and tax socialization have no effect on taxpayer compliance and tax sanctions as moderating weakens e-invoices against taxpayer compliance whereas, tax sanction a moderating strengthen quite aux vernicus uml or socialization on lir compliance*

**Keywords:** *E-invoices. Quality of Fiscal Services Tax Dissemination Fanon Tax Taxpayer Compliance*

**Abstrak** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh e-faktur kualitas pelayanan fiskus dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak akan memperkuat atau memperlemah hubungan antara pengaruh e faktur kualitas pelayanan fiskus sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner yang diisi oleh 150 Wajib Pajak di KPP Jakarta Pusat sebagai Responden. Metode random sampling digunakan sebagai metode pengambilan sampel untuk penelitian ini. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa e-faktur memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan kualitas pelayanan fiskus dan sosialisasi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan sanksi perpajakan sebagai pemoderasi memperlemah faktur terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan, sanksi pajak sebagai pemoderasi memperkuat kualitas pelayanan fiskus dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata kunci:** *E-faktur, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak*

## I. PENDAHULUAN

Setiap negara membutuhkan pendapatan sangat besar untuk pembiayaan yang pembangunan di negara tersebut. Salah satu sumber pendapatan itu adalah penerimaan pajak. Berlakunya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang mengakibatkan pemerintah pusat

memberikan sebuah kewenangan yang lebih luas, nyata, dan bertanggung jawab dengan pemberian hak dan kewajiban yang menyelenggarakan kemampuan keuangan daerah yang digunakan untuk dana pembangunan daerah masing-masing.

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan yang besar bagi negara dan juga sumber dana yang penting bagi pembangunan nasional. Pajak dipungut dengan berdasarkan berbagai norma hukum untuk dapat menutupi biaya produksi barang serta jasa kolektif guna mencapai kesejahteraan umum. Atawodi dan Ojeka (2012 :87) menyatakan bahwa penerimaan pajak merupakan sumber dana yang digunakan untuk sebuah proyek pembangunan seperti penyediaan infrastruktur. Salah satu teknologi atau aplikasi yang dikembangkan Direktorat Jenderal Pajak yang akan mempermudah administrasi perpajakan baik bagi wajib pajak maupun pegawai pajak yaitu e-faktur.

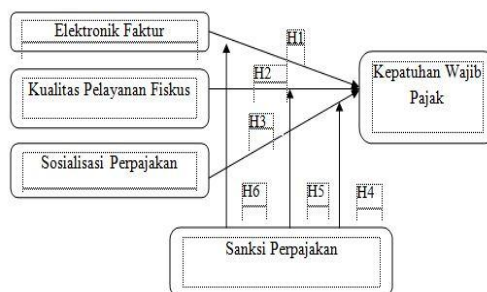
E-faktur pajak adalah bukti pungutan pajak yang dibuat oleh Penguasa Kena Pajak (PKP) yang melakukan penyerahan barang kena pajak atau penyerahan jasa kena pajak. E-faktur diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan Penguasa Kena Pajak (PKP) dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Tujuan utama dari pemberlakuan e-faktur adalah agar pemungutan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan transaksi mudah dicek silang sekaligus proteksi bagi Penguasa Kena Pajak (PKP) dari pengkreditan pajak masukan yang tidak sesuai ketentuan. Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi beberapa faktor, di antaranya adalah persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak. . Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarannya. Seiring dengan bertambahnya jumlah wajib pajak maka disyaratkan adanya peningkatan kualitas pelayanan. .

Fiskus adalah dari kantor pajak yang menangani administrasi dan perpajakan yang ada di Indonesia. Dengan

menggunkan pelayanan yang memberikan bantuan untuk petugas pajak dalam hal berhubungan dengan perpajakan.

Sosialisasi adalah Suatu proses dimana orang-orang mempelajari sistem nilai, norma dan pola perilaku yang diharapkan oleh kelompok suatu bentuk transformasi dari orang tersebut sebagai orang luar menjadi organisasi yang efektif.

Sosialisasi yang berkaitan dengan perpajakan adalah suatu upaya dari Direktur Jendral Pajak untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan.



Gambar 1 Kerangka Konseptual

Berdasarkan gambar 1, maka disusun hipotesis sebagai berikut:

H1: e-faktur terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Jakarta Pusat

H2: Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Jakarta Pusat

H3: Sosialisasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Jakarta Pusat.

H4: Sanksi pajak memperkuat hubungan antara e-faktur terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Jakarta Pusat.

H5: Sanksi pajak memperkuat hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Jakarta Pusat

H6: Sanksi pajak memperkuat hubungan antara Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Jakarta Pusat

## II. METODE PENELITIAN

### A. Tinjauan Teoritis dan Hipotesis Teori Perencanaan Pajak

Perencanaan pajak merupakan bagian manajemen pajak dan merupakan langkah awal di dalam melakukan manajemen pajak. Semaksimal mungkin dalam hal ini dilakukan sepanjang hal ini masih berada di dalam peraturan perpajakan yang berlaku, sehingga kegiatan perencanaan pajak ini diletakkan oleh pemerintah. Pada tahap awal perencanaan pajak ini, dilakukan pengumpulan dan penelitian terhadap peraturan-peraturan perpajakan agar dapat diseleksi jenis penghematan pajak yang dapat dilakukan.

#### Pengertian Pajak

Pengertian Pajak menurut Undang-undang Nomor 16 tahun 2009 tentang perubahan ke empat Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang tertulis dalam pasal 1 (satu) ayat 1 (satu).

Mardiasmo (2016 :26) Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Remsky Judisseno (1997 :5) Pajak adalah suatu kewajiban kenegaraan dan pengabdian peran aktif warga negara dan anggota masyarakat lainnya untuk membiayai berbagai keperluan negara berupa pembangunan nasional yang pelaksanaannya diatur dalam Undang-

Undang dan peraturan-peraturan untuk tujuan kesejahteraan dan negara.

#### Fungsi Pajak

Dilihat dari definisi pajak di atas, pajak mempunyai fungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum. Namun sebenarnya mempunyai 2 fungsi:

1. Fungsi penerimaan merupakan salah satu sumber yang penerimaannya untuk membiayai pengeluaran hak rutin maupun pembangunan.
2. Fungsi mengatur pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah di dalam bidang sosial dan ekonomi.

#### Pengertian E-Faktur

Faktur Pajak yang dibuat melalui aplikasi atau sistem elektronik yang ditentukan dan/atau disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. e-faktur dapat memberikan manfaat untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam membayar iuran pajak. Sistem tersebut dibuat agar tidak adanya manipulasi dan pemalsuan pajak dalam bentuk softcopy atau hardcopy yang dapat dirubah oleh wajib pajak badan untuk bisa memperkecil pembayaran pajaknya dalam setoran pajak dari pajak yang besar menjadi pajak yang lebih kecil.

#### Penerapan Sistem E-Faktur

DJP memberikan pengarahan kepada fiskus untuk menyampaikan kepada wajib pajak sesuai dengan peraturan. *e-faktur* yang baru ini sangat diharapkan agar wajib pajak patuh dan sadar dalam membayar pajak, baik secara wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan. Diadakannya, sosialisasi pajak bagi setiap wajib pajak yang sudah terdaftar di KPP harus bisa mengisi SSP, PPn, dan SPT Tahunan ataupun SPT Masa.

Penelitian yang akan dilakukan oleh DJP memberikan pengarahan kepada fiskus untuk menyampaikan kepada wajib

pajak sesuai dengan peraturan. *e-faktur* yang baru ini sangat diharapkan agar wajib pajak patuh dan sadar dalam membayar pajak, baik secara wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan. Diadakannya, sosialisasi pajak bagi setiap wajib pajak yang sudah terdaftar di KPP harus bisa mengisi SSP, PPn, dan SPT Tahunan ataupun SPT Masa.

### **Kualitas Pelayanan Fiskus**

Fiskus merupakan petugas pajak. Pelayanan fiskus dapat diartikan cara atau proses petugas pajak dalam melayani atau membantu, mengurus, dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak. Pelayanan fiskus dapat bermanfaat untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan cara mendengar, mencari tau dan berupaya untuk memenuhi apa yang diinginkan oleh wajib pajak terkait dengan hak dan kewajiban perpajakannya.

### **Sosialisasi Perpajakan**

Sosialisasi adalah suatu kegiatan atau upaya yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi tertentu yang memberitahukan sesuatu (informasi) untuk diketahui oleh umum atau kalangan tertentu. Dengan adanya sosialisasi perpajakan dapat memberikan manfaat dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud kegotongroyongan nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintah dan pembangunan nasional. (Kurniawan, 2014 :25)

### **Sanksi Perpajakan**

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau dipatuhi dan dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar para wajib pajak tidak melanggar norma – norma perpajakan (Mardiasmo, 2013 :59).

Sanksi perpajakan dapat membuat wajib pajak beranggapan bahwa sanksi adalah hal yang menakutkan/memberatkan sehingga dapat mencegah terjadinya ketidakpatuhan. Sanksi perpajakan digunakan untuk mendidik dan untuk menghukum.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

### **B. Metode Penelitian**

Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan data primer. Data primer merupakan data yang didapatkan secara langsung dari sumber yang memiliki hubungan langsung dengan masalah penelitian. Dan, akan dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada para responden yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak di Jakarta Pusat.

### **C. Operasional Variabel**

#### **E-Faktur**

E-faktur merupakan faktur pajak yang dibuat melalui aplikasi atau sistem elektronik yang ditentukan atau disediakan Direktorat Jendral Pajak untuk mempermudah PKP membuat faktur pajak dengan format yang sudah ditemukan Direktorat Jendral Pajak.

#### **Kualitas Pelayanan Fiskus**

Kualitas Pelayanan Fiskus merupakan pendapat bagi masyarakat tentang baik atau buruknya suatu jasa yang telah diberikan. Kualitas pelayanan fiskus yang terbaik adalah bisa melakukan memberikan suatu pelayanan yang bisa

membuat merasa puas, nyaman dan terbantu oleh pelayanan yang sudah diberikan.

### Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi perpajakan merupakan suatu yang diperlakukan oleh Direktorat Jenderal pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan umum kepada masyarakat khususnya wajib pajak agar memahami dan paham tentang segala hal yang mengenai perpajakan.

### Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan kewajiban dari seorang wajib pajak untuk patuh pada norma atau segala aturan yang berlaku di dalam dunia perpajakan. Wajib pajak yang bijak adalah wajib pajak yang taat untuk memenuhi dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

### Sanksi Perpajakan

Sanksi Perpajakan (Z), merupakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang merupakan alat untuk pencegahan agar para wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan yang berlaku. Sanksi yang diberikan terhadap wajib pajak yang tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

### Metode Analisis

Didalam penelitian ini digunakan uji regresi linear.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah metode statistik yang memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian maksimum, dan minimum

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
E-Faktur	150	23	50	38.85	5.708
Kualitas Pelayanan Fisik	150	26	50	36.89	5.199
Sosialisasi Perpajakan	150	26	50	37.92	5.487
Sanksi Pajak	150	23	50	39.29	5.329
Kepatuhan Pajak	150	16	50	35.93	6.188
Valid N (listwise)	150				

Gambar 1 analisis statistik deskriptif

### B. Uji Validitas

Uji Validitas ini digunakan untuk mengukur apakah 10 pernyataan yang diajukan dalam variabel E-Faktur dengan valid mendefinisikan variabel pada model yang dapat memperbaiki model yang dihipotesiskan fit dengan data.

Pernyataan	r hitung	r tabel (N=150)	Keterangan
X11	0,821	0,1603	Valid
X12	0,811	0,1603	Valid
X13	0,772	0,1603	Valid
X14	0,637	0,1603	Valid
X15	0,689	0,1603	Valid
X16	0,763	0,1603	Valid
X17	0,736	0,1603	Valid
X18	0,733	0,1603	Valid
X19	0,622	0,1603	Valid
X110	0,681	0,1603	Valid

Gambar 2 Uji Validitas E-Faktur

Gambar 2 menunjukkan bahwa 10 butir pernyataan dalam variabel E-Faktur memiliki r hitung > r tabel, r tabel didapat dari Dof = N-2 yaitu 150-2 = 148 sehingga nilai r tabel adalah 0,1603. Dengan demikian 10 butir pernyataan tersebut dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

Pernyataan	r hitung	r tabel (N=150)	Keterangan
X21	0,612	0,1603	Valid
X22	0,721	0,1603	Valid
X23	0,742	0,1603	Valid
X24	0,768	0,1603	Valid
X25	0,785	0,1603	Valid
X26	0,749	0,1603	Valid
X27	0,680	0,1603	Valid
X28	0,747	0,1603	Valid
X29	0,714	0,1603	Valid
X210	0,393	0,1603	Valid

Gambar 3 Uji Validitas Kualitas Pelayanan Fiskus

Gambar 3 menunjukkan bahwa semua item pernyataan tersebut memiliki r hitung > r tabel. Nilai R tabel didapat dari Dof = N-2 yaitu 150-2 = 148 sehingga nilai r tabel adalah 0,1603. Maka semua item pernyataan tersebut dapat digunakan dalam penelitian ini (valid).

Pernyataan	r hitung	r tabel (N=150)	Keterangan
X21	0,590	0,1603	Valid
X22	0,581	0,1603	Valid
X23	0,615	0,1603	Valid
X24	0,622	0,1603	Valid
X25	0,769	0,1603	Valid
X26	0,708	0,1603	Valid
X27	0,794	0,1603	Valid
X28	0,690	0,1603	Valid
X29	0,840	0,1603	Valid
X210	0,816	0,1603	Valid

Gambar 3 Uji Validitas Sosialisasi Perpajakan

Gambar 3 menunjukkan bahwa semua item pernyataan tersebut memiliki r hitung > r tabel. Nilai R tabel didapat dari Dof = N-2 yaitu 150-2 = 148 sehingga nilai r tabel adalah 0,1603. Maka semua item pernyataan tersebut dapat digunakan dalam penelitian ini (valid).

Pernyataan	r hitung	r tabel (N=150)	Keterangan
Z1	0,803	0,1603	Valid
Z2	0,769	0,1603	Valid
Z3	0,769	0,1603	Valid
Z4	0,806	0,1603	Valid
Z5	0,643	0,1603	Valid
Z6	0,750	0,1603	Valid
Z7	0,680	0,1603	Valid
Z8	0,712	0,1603	Valid
Z9	0,671	0,1603	Valid
Z10	0,634	0,1603	Valid

Gambar 4 Uji Validitas Sanksi Perpajakan

Gambar 4 menunjukkan bahwa semua item pernyataan tersebut memiliki r hitung > r tabel. Nilai R tabel didapat dari Dof = N-2 yaitu 150-2 = 148 sehingga nilai r tabel adalah 0,1603. Maka semua item pernyataan tersebut dapat digunakan dalam penelitian ini (valid).

Pernyataan	r hitung	r tabel (N=150)	Keterangan
Y1	0,675	0,1603	Valid
Y2	0,754	0,1603	Valid
Y3	0,744	0,1603	Valid
Y4	0,747	0,1603	Valid
Y5	0,749	0,1603	Valid
Y6	0,658	0,1603	Valid
Y7	0,790	0,1603	Valid
Y8	0,789	0,1603	Valid
Y9	0,762	0,1603	Valid
Y10	0,545	0,1603	Valid

Gambar 5 Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak

Gambar 5 menunjukkan bahwa semua item pernyataan tersebut memiliki r hitung > r tabel. Nilai R tabel didapat dari Dof = N-2 yaitu 150-2 = 148 sehingga nilai r tabel adalah 0,1603. Maka semua item pernyataan tersebut dapat digunakan dalam penelitian ini (valid).

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	E-Faktur	0,897	Reliabel
2	Kualitas Pelayanan Fiskus	0,890	Reliabel
3	Sosialisasi Perpajakan	0,887	Reliabel
4	Sanksi Pajak	0,892	Reliabel
5	Kepatuhan Wajib Pajak	0,890	Reliabel

Gambar 6 Uji Reliabilitas

Gambar 6 menunjukkan nilai Cronbach's Alpha untuk variabel E-Faktur, kualitas pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, sanksi pajak dan kepatuhan wajib pajak adalah data yang reliabel atau dapat diandalkan. Menurut Santoso (2015:205) suatu variabel dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan untuk masing-masing variabel dapat dikatakan reliabel.

Unstandardized Residual		
N		150
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.07119927
Most Extreme Differences	Absolute	.126
	Positive	-.126
	Negative	-.083
Test Statistic		.126
Asymp. Sig. (2-tailed)		.210

a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.  
c. Lilliefors Significance Correction.

Gambar 7 Uji Normalitas

Gambar 7 bahwa nilai signifikansi Assymp.Sig (2-tailed) sebesar 0,21 lebih besar daripada 0,05. Maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas Kolmogorov-Smirnov di atas, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi atau persyaratan normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi sehingga data dapat dianalisis lebih lanjut dengan menggunakan uji asumsi klasik yang lainnya.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistic
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
(Constant)	9.371	3.669			
E-Faktur	.220	.123	.182	.446	2.242
Kualitas Pelayanan Fiskus	.638	.105	.536	.589	1.698
Sosialisasi Perpajakan	.333	.154	.267	.529	1.675
Sanksi Pajak	.295	.103	.254	.589	1.699

Gambar 8 Uji Multikolonieritas

Gambar 8 menunjukkan "Coefficient" pada bagian *Collinearity Statistic* diketahui nilai *Tolerance* untuk variabel E-Faktur adalah 0,446 untuk variabel Kualitas Pelayanan Fiskus sebesar 0,589, untuk variabel Sosialisasi Perpajakan sebesar 0,529 dan untuk variabel Sanksi Pajak adalah 0,589 dan nilai tersebut lebih besar dari 0,10. Sementara nilai VIF untuk variabel E-Faktur adalah 2,242, variabel Kualitas Pelayanan Fiskus 1,698, variabel Sosialisasi Perpajakan 1,675 dan variabel Sanksi Pajak sebesar 1,699 yang semua nilainya di bawah 10,00. Maka mengacu pada dasar pengambilan keputusan yaitu bahwa nilai *Tolerance* harus di atas 0,10 dan nilai VIF di bawah 10,0 maka dalam uji multikolonieritas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolonieritas dalam model regresi.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	5.351	2.516			2.127	.135
E-Faktur	.093	.084	.129		1.105	.271
Kualitas Pelayanan Fiskus	.197	.072	.278		2.727	.107
Sosialisasi Perpajakan	.231	.088	.354		3.587	.101
Sanksi Pajak	.229	.070	.331		3.254	.081

Gambar 9 Uji Heteroskedastisitas

Gambar 9 menunjukkan bahwa nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel E-Faktur adalah sebesar 0,271. Sementara, nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel Kualitas Pelayanan Fiskus adalah 0,107, nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel Sosialisasi Perpajakan adalah 0,101 dan yang terakhir adalah nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel Sanksi Pajak adalah

0,081. Berdasarkan teknik pengambilan keputusan yang sudah dijelaskan di atas, karena nilai signifikansi ketiga variabel tersebut lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

Model		Coefficients <sup>a</sup>					
		Unstandardized Coefficients		Std. Error	Beta	T	Sig.
		B					
1	(Constant)	3.917	8.283		1.473	.637	
	E-Faktor	.174	.104	.144	1.679	.005	
	Kualitas Pelayanan Fiskus	.394	.119	.331	3.320	.001	
	Sosialisasi Perpajakan	.509	.110	.439	4.620	.000	
	Sanksi Pajak	.376	.123	.093	1.220	.000	
	Moderat	.573	.000	.133	1.675	.001	

Gambar 10 Uji Regresi Variabel Moderasi

1. Gambar 10 Berdasarkan tabel output di atas diketahui nilai signifikansi (Sig.) variabel E-Faktor adalah sebesar 0,005 dengan nilai signifikansi (Sig.)  $0,005 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama diterima. Artinya ada pengaruh signifikan dari E-Faktor terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan data yang sama dengan cara membandingkan nilai t hitung dan t tabel diketahui bahwa nilai t hitung dari variabel E-Faktor adalah 1,792 dan nilai t tabel adalah sebesar 1,287. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama diterima.
2. Berdasarkan tabel output di atas diketahui nilai signifikansi (Sig.) variabel Kualitas Pelayanan Fiskus adalah sebesar 0,001 dengan nilai signifikansi (Sig.)  $0,001 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua diterima. Artinya ada pengaruh signifikan dari Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan data yang sama dengan cara membandingkan nilai t hitung dan t tabel diketahui bahwa nilai t hitung dari variabel Kualitas Pelayanan Fiskus adalah 6,068 dan nilai t tabel adalah sebesar 1,287.

Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua diterima.

3. Berdasarkan tabel output di atas diketahui nilai signifikansi (Sig.) variabel Sosialisasi Perpajakan adalah sebesar 0,000 dengan nilai signifikansi (Sig.)  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua diterima. Artinya ada pengaruh signifikan dari Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan data yang sama dengan cara membandingkan nilai t hitung dan t tabel diketahui bahwa nilai t hitung dari variabel Sosialisasi Perpajakan adalah 3,562 dan nilai t tabel adalah sebesar 1,287. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga diterima.
4. Berdasarkan tabel output di atas diketahui nilai signifikansi (Sig.) variabel Sanksi Pajak adalah sebesar 0,000 dengan nilai signifikansi (Sig.)  $0,000 < 0,05$ . Artinya ada pengaruh signifikan dari Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
5. Berdasarkan tabel output di atas diketahui nilai signifikansi (Sig.) variabel Moderat adalah sebesar 0,001 dengan nilai signifikansi (Sig.)  $0,001 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel moderator memiliki pengaruh yang signifikan. Berdasarkan data yang sama dengan cara membandingkan t hitung dan t tabel diketahui bahwa nilai t hitung dari variabel Moderat adalah 1,675 dan nilai t tabel adalah sebesar 1,287. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel moderator memberikan pengaruh yang signifikan kepada seluruh variabel independen lainnya terhadap variabel dependen. Sehingga hipotesis keempat, kelima dan keenam diterima.



Model		Coefficients <sup>a</sup>		Beta	T	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Std. Error			
1	(Constant)	3.917	8.283		1.473	.637
	E-Faktur	.174	.104	.144	1.679	.005
	Kualitas Pelayanan Fiskus	.394	.119	.331	3.320	.001
	Sosialisasi Perpajakan	.509	.110	.439	4.620	.000
	Sanksi Pajak	.376	.123	.093	1.220	.000
	Moderat	.573	.000	.133	1.675	.001

Gambar 11 Uji Statistik t (Parsial)

Gambar 11 menunjukkan nilai signifikansi (Sig.) variabel Moderat adalah sebesar 0,001 dengan nilai signifikansi (Sig.)  $0,001 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel moderator memiliki pengaruh yang signifikan. Berdasarkan data yang sama dengan cara membandingkan t hitung dan t tabel diketahui bahwa nilai t hitung dari variabel Moderat adalah 1,675 dan nilai t tabel adalah sebesar 1,287. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel moderator memberikan pengaruh yang signifikan kepada seluruh variabel independen lainnya terhadap variabel dependen. Sehingga hipotesis keempat, kelima dan keenam diterima.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.831 <sup>a</sup>	.690	.680	3.503

a. Predictors: (Constant), Moderasi, TotalZ, TotalX1, TotalX3, TotalX2

Gambar 12 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Gambar 12 menunjukkan koefisien determinasi dari data yang dianalisis adalah sebesar 0,680 atau sama dengan 68%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel E-Faktur, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Pajak berpengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 68%. Sedangkan sisanya sebesar 32% dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

### Pengaruh E-Faktur terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dipembahasan ini dapat dijelaskan bahwa hipotesis yang mengatakan pengaruh e-faktur berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu e-Faktur dapat mengatasi permasalahan dalam administrasi PPN sehingga penerimaan pajak dari sektor PPN semakin optimal, selain bagi PKP dapat menjalankan usahanya menjadi lebih baik e-Faktur mempermudah pelayanan karena akan mempercepat proses pemeriksaan, pelaporan, dan pemberian nomor seri faktur pajak.

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dipembahasan ini dapat dijelaskan bahwa hipotesis dari pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak dalam membantu, melayani, mengurus dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan oleh seseorang dalam hal ini adalah wajib pajak. Jika pelayanan yang fiskus berikan diterima baik oleh wajib pajak maka akan membuat wajib pajak cenderung patuh untuk membayar kewajiban perpajakannya, serta membuat wajib pajak nyaman dalam membayar pajak, maka pelayanan dapat dikatakan berkualitas karena wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan fiskusnya.

### Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dipembahasan ini dapat dijelaskan bahwa hipotesis yang mengatakan pengaruh sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu dengan adanya sosialisasi perpajakan dapat memberikan manfaat dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban membayar pajak. variabel

moderator memoderasi pengaruh variabel Sosialisasi Perpajakan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian Hipotesis keenam dalam penelitian ini diterima.

#### IV. SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

##### 1. E-Faktur berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Dalam penelitian ini berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dilihat dalam e-Faktur dapat mengataasi permasalahan dalam administrasi PPN sehingga penerimaan pajak dari sektor PPN semakin optimal, selain bagi PKP dapat menjalankan usahanya menjadi lebih baik e-Faktur mempermudah pelayanan karena akan mempercepat proses pemeriksaan, pelaporan, dan pemberian nomor seri faktur pajak.

##### 2. Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Dalam penelitian ini berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dilihat dalam pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak dalam membantu, melayani, mengurus dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan oleh seseorang dalam hal ini adalah wajib pajak. Jika pelayanan yang fiskus berikan diterima baik oleh wajib pajak maka akan membuat wajib pajak cenderung patuh untuk membayar kewajiban perpajakannya, serta membuat wajib pajak nyaman dalam membayar pajak, maka pelayanan dapat dikatakan berkualitas karena wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan fiskusnya.

##### 3. Sosialisasi Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Dalam penelitian ini berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dilihat dalam mengatakan pengaruh sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu dengan adanya sosialisasi perpajakan dapat memberikan manfaat dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban membayar pajak. variabel moderator memoderasi pengaruh variabel Sosialisasi Perpajakan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian Hipotesis keenam dalam penelitian ini diterima.

##### 4. Sanksi Perpajakan memperkuat E-Faktur terhadap kepatuhan wajib pajak

Dalam penelitian ini sanksi perpajakan memperkuat e-faktur terhadap kepatuhan wajib pajak. Dilihat bagaimana sanksi dapat membuat wajib pajak semakin ingin belajar tentang pajak, serta sanksi pajak muncul karena ada ketidakpatuhan dalam pembayaran e-faktur

##### 5. Sanksi Perpajakan memperkuat kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak

Dalam penelitian ini sanksi perpajakan memperkuat kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Dilihat bagaimana sanksi yang berlaku dapat membuat wajib pajak menjadi rajin membayar pajak kendaraannya karena petugas di KPP Jakarta Pusat memberikan pelayanan wajib pajak secara cekatan dan tepat sehingga

##### 6. Sanksi Perpajakan memperkuat sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dalam penelitian ini sanksi perpajakan memperkuat sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dilihat bagaimana sanksi-sanksi pajak yang ada dapat membantu sosialisasi perpajakan

agar wajib pajak dapat patuh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini memiliki keterbatasan ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Keterbatasan waktu, tenaga dan biaya yang diperlukan dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. Keterbatasan responden dalam menggambarkan atau mewakili keseluruhan wajib pajak melalui kuesioner yang sudah didapatkan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan bagi penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Menambah jumlah variabel yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib Pajak sehingga dapat menghasilkan data yang lebih baik lagi.
2. Memberikan waktu yang cukup kepada responden, agar responden dapat memahami dengan jelas tentang pernyataan yang ada didalam kuesioner dan dapat menjawab dengan benar seluruh pernyataan yang ada di kuesioner.
3. Disarankan untuk menambah jumlah responden dalam penelitian selanjutnya agar lebih dapat mewakili pendapat keseluruhan responden yang diteliti.

## DAFTAR RUJUKAN

- Atawodi, O. W. & Ojeka, S. A. (2012). "Factors That Affect Tax Compliance among Small and Medium Enterprises (SMEs) in North Central Nigeria". *International Journal of Business and Management* 7 (12).
- Estiningsih, W., Utami, A.A., & Ria, A. (2016). *Perpajakan*. Edisi Revisi. Jakarta: Unindra Press.
- Faizin, M. R., Kertahadi, dan Ika Ruhana. 2016. Pengaruh Sosialisasi, Pemahaman, dan Kesadaran Prosedur perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pajak Bumi Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Di Desa Mojoranu Kabupaten Bojonegoro). *Jurnal Perpajakan*. 9(1): 1-9.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* (Edisi 9). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kurniawan, H., Srikandi Kumadji, dan Fransisca Yaningwati. 2014. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi (Survei Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Bayuwangi). *Jurnal Perpajakan*. 3(1): 1-8.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan*. Edisi 2016. Yogyakarta: Andi Offset.
- Priyanto, D. (2014). *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: ANDI.
- Putri, Pradista Riyan & Suandy, Erly. (2015). " Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Pengetahuan Perpajakan Sosialisasi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Melati di Yogyakarta." *Jurnal Akuntansi Universitas Atma Jaya Yogyakarta*.
- Rahayu, Hana & Rusli. (2014) " Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak (Studi empiris Wajib Pajak Orang Pribadi. di kota Semarang". *Diponegoro Journal of accounting*, 3 (4).
- Rahayu. (2010). *Pepajakan Indonesia Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rohmawati, Lucia. Prasetyono & Rimawati, Yuni (2013). "Pengaruh Sosialisasi dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Tingkat Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas pada KPP Pratama Gresik Utara". *Fakultas Ekonomi Universitas Trunojoyo Madura*.
- Siregar, Yuli Anita, Saryadi & Listyorini, Sari. "Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*.

- Suandy, Erly. 2008. *Perencanaan pajak*. Jakarta: Salemba Empat, Edisi Keempat.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet
- Sugiyono, P. D. (2016). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, P.M. (2014). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Tanjung, R.S., & Khairani, S. (2014). Pengaruh persepsi kemudahan penerapan e-faktur, terhadap efektivitas pelaporan pajak. *Jurnal Akuntansi*, 1-10.
- Tilaar, Brenda, Manossoh, Hendrik & Gerungai, Natalia (2017) “ Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Self Assessment System Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Hotel Katagori Rumah Kos”. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, 12 ( 2).