

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN RISIKO SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

Nurlaila Hasmi

(Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Dharma Nusantara Makassar)

[nurlailahasmi@yahoo.com](mailto:nurlailahasmi@yahoo.com)

### **ABSTRACT**

This study aims to examine and analyze the effect of tax service quality on taxpayer compliance and test the effect of risk in the interaction relationship between tax service quality on taxpayer compliance with taxpayers in the Tax Office (KPP) of Makassar. The approach used is a quantitative approach. The data used in this study are primary data. Data collection is obtained through a list of questions (questionnaires) that are distributed by the researchers themselves directly to the taxpayer or sent by e-mail that is registered at the KPP Madya Makassar. Distribution of questionnaires to taxpayers lasts for approximately two months. 200 questionnaires to several corporate taxpayers spread in South Sulawesi, West Sulawesi and Southeast Sulawesi provinces with a target population of 390 corporate taxpayers. Of the 200 questionnaires distributed, the questionnaire returned as many as 198 copies (Response Rate = 99%. After examination, there were 14 questionnaires aborted because it did not complete the data on the questions and statements in the questionnaire, so overall there were 184 questionnaires that were feasible to analyze (Useable Response Rate = 92%). Data analyzed using multiple linear regression and using SPSS version 21. The results of the study partially indicate that the quality of tax services has an effect on taxpayer compliance, but different results are obtained using risk variables as moderating. Risk is not able to moderate the relationship between the quality of tax services to taxpayer compliance.

**Keywords:** Tax Service Quality, Taxpayer Compliance, and Risk.

### **I. PENDAHULUAN**

Salah satu kegiatan pemerintah yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yaitu dengan kegiatan pembangunan nasional. Upaya dalam

pembiayaan pembangunan tersebut yaitu dengan cara menggali sumber pendapatan nasional. Sumber pendapatan pemerintah berasal dari pendapatan pajak dan pendapatan non pajak (Alabede, 2001; Olaofe, 2008). Pajak merupakan sumber penerimaan utama negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional. Oleh karena itu, jumlah penerimaan pajak yang digunakan pemerintah untuk pembangunan nasional suatu negara membutuhkan peranan dari masyarakat, dimana kemauan seluruh wajib pajak, baik orang pribadi maupun badan untuk mematuhi hukum pajak yang berlaku di suatu negara (Eshag, 1983).

Mengingat begitu pentingnya peranan pajak, maka pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak di bawah naungan Kementerian Keuangan telah melakukan berbagai upaya strategis untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui reformasi perpajakan dengan diberlakukannya *self assesment system*. Waluyo (2010) menyatakan bahwa *Self assesment system* merupakan pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

Untuk mengoptimalkan penerimaan pajak dalam *Self assesment system* tersebut, diperlukan adanya kepatuhan pajak secara sukarela. Namun, Direktorat Jenderal Pajak berkewajiban untuk melakukan salah satu pengawasan dan pembinaan terhadap Wajib Pajak tersebut melalui pemeriksaan pajak. Pemeriksaan pajak merupakan salah satu instrument yang baik untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak, baik formal maupun material dari peraturan perpajakan. Pemeriksaan pajak yang dilakukan oleh pemerintah tentunya memiliki tujuan yang mulia, bukan hanya soal penerimaan melainkan agar wajib pajak (WP) menjadi patuh akan kewajibannya.

Apabila masyarakat sudah mulai memahami perpajakan maka aparat yang berperan dalam mengelola perpajakan itu juga harus lebih memahami bagaimana aturan perpajakan tersebut. Semakin tinggi pengetahuan aparat

pajak mengenai peraturan perpajakan, akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan (Pranadata, 2014).

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya yaitu kualitas pelayanan pajak. Pelayanan perpajakan yang baik, dapat mengatasi masalah-masalah yang sering dihadapi wajib pajak baik mengenai prosedur pelaporan, tata cara pengisian formulir pajak, maupun perhitungan kewajibannya, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan pajak. Pelayanan yang baik akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh terhadap kewajibannya membayar pajak. Hal ini didukung oleh hasil penelitian Septarini (2015) yang menemukan bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya bahwa semakin baik pelayanan pajak yang dirasakan oleh wajib pajak, semakin tinggi kepatuhan wajib pajak. Yuslina, *et al.* (2018) juga menemukan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP dalam membayar pajak. Artinya bahwa pelayanan fiskus dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak mereka. Penelitian Mareti dan Susi (2019) juga berhasil membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya bahwa Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh anggota fiskus dapat mempengaruhi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Serta penelitian Alabede *et al.* (2011) juga menunjukkan bahwa sikap wajib pajak terhadap pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun berbeda dengan penelitian Rumi dan Agus (2012) bahwa kualitas pelayanan petugas pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak.

Adanya ketidakkonsistenan terhadap hasil penelitian terdahulu tersebut, menunjukkan adanya variabel kontingen yang memengaruhi hubungan diantara keduanya. Untuk itu, Risiko dipilih sebagai variabel pemoderasi yang diduga ikut memperkuat atau memperlemah pengaruh tersebut. Preferensi risiko merupakan salah satu karakteristik individu dimana akan mempengaruhi perilakunya (Sitkin dan Pablo, 1992). Dalam konseptualisasi preferensi risiko yang lengkap, terdapat tiga cakupan yang

mungkin. Tiga cakupan preferensi risiko tersebut meliputi menghindari risiko, netral dalam menghadapi risiko, dan suka mencari risiko. Sejumlah penelitian mengungkapkan bahwa sikap wajib pajak dalam menghadapi risiko tidak dapat dianggap remeh dalam kaitannya dengan kepatuhan (Alm dan Torgler, 2006; Torgler, 2003). Torgler (2007) menyampaikan bahwa keputusan wajib pajak individu dapat dipengaruhi oleh sikap mereka terhadap risiko.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka variabel kualitas pelayanan pajak dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak serta variabel risiko dapat memengaruhi hubungan interaksi antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan fenomena ini maka tujuan penelitian diarahkan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan menguji pengaruh risiko dalam hubungan interaksi antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Wajib Pajak (WP) Badan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Makassar.

## **II. TELAAH LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

### ***Teori Kepatuhan***

Teori ini berkeyakinan bahwa tidak ada individu yang bersedia membayar pajak sukarela. Menurut Dudy (2016) teori ini mengasumsikan bahwa tingkat ketidakpatuhan dari sisi ekonomi, perilaku wajib pajak didasarkan pada keinginan memaksimalkan kegunaan yang diharapkan. Teori ini juga menyatakan bahwa preferensi risiko merupakan salah satu komponen dari kepatuhan pajak, yang mana ketika wajib pajak mempunyai tingkat risiko yang tinggi maka akan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

### ***Teori Prospek***

Teori prospek ini berawal dari penelitian yang dilakukan oleh Kahneman & Tversky (1979) mengenai perilaku manusia yang dianggap aneh dan kontradiktif dalam mengambil suatu keputusan. Subjek penelitian yang sama dengan beberapa pilihan yang sama namun diformulasikan dengan cara yang berbeda maka hasil keputusan seseorang akan berbeda.

Kahneman & Tversky (1979) menamakan perilaku orang tersebut sebagai *risk aversion behavior* dan *risk seeking behavior*. Dalam teori prospek, Kahneman & Tversky (1979) mengungkapkan bahwa seseorang akan mencari informasi terlebih dahulu kemudian akan dibuat beberapa "*decision frame*" atau konsep keputusan. Setelah konsep keputusan dibuat maka seseorang akan mengambil keputusan dengan memilih salah satu konsep yang menghasilkan *expected utility* yang terbesar. Oleh karena itu, teori prospek menunjukkan bahwa orang yang memiliki kecenderungan irasional untuk lebih enggan mempertaruhkan keuntungan (*gain*) daripada kerugian (*loss*). Apabila seseorang dalam posisi untung maka orang tersebut cenderung untuk menghindari risiko atau disebut *risk aversion*, sedangkan apabila seseorang dalam posisi rugi maka orang tersebut cenderung untuk berani menghadapi risiko atau disebut *risk seeking*.

### **Teori Atribusi**

Menurut Teori Atribusi (Heider, 1958), perilaku manusia disebabkan oleh faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal adalah faktor-faktor yang berasal dari luar diri individu, sedangkan faktor internal adalah faktor-faktor yang berasal dari dalam diri individu. Manusia bukan saja makhluk pribadi, melainkan juga makhluk sosial. Karena itu perilaku manusia juga dipengaruhi oleh faktor eksternal. Pelayanan perpajakan yang memuaskan adalah faktor eksternal yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang merasa mendapat kemudahan, senang dan puas akan memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela.

### **Social Learning Theory**

Berdasarkan *Social Learning Theory*, perilaku manusia muncul sebagai hasil pengamatan dan pengalaman (Bandura, 1969). Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya apabila melalui pengamatannya memenuhi kewajiban perpajakan tidak sulit dilakukan, dilayani oleh SDM berkualitas dan memperlakukan wajib pajak dengan baik, dan memiliki acuan yang *reasonable (proses attentional)*. Hasil pengamatan ini akan disimpan dalam memorinya (*proses retention*), dan kemudian diwujudkan dalam perilaku kepatuhan pajak (*reproduction motoric*).

### ***Kepatuhan Wajib Pajak***

Pratama (2011) berpendapat bahwa disebut sebagai wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak. Menurut penelitian Safri (2013) Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi antara lain :

- a. Pemahaman Terhadap Sistem Self Assessment Dan Ketepatan Membayar Pajak
- b. Kualitas Pelayanan
- c. Tingkat Pendidikan
- d. Presepsi Wajib pajak Terhadap Sanksi Perpajakan

### ***Kualitas Pelayanan***

Kusuma (2014) berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan.

## **III. METODE PENELITIAN**

### ***Lokasi dan Rancangan Penelitian***

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Makassar yang berlokasi di Jalan Urip Sumoharjo Km. 4 Pampang, Panakukang, Makassar, 90232. Sementara pembagian kuesioner dilaksanakan di daerah yang termasuk dalam wilayah kerja KPP Madya Makassar yaitu Provinsi Sulawesi-Selatan, Provinsi Sulawesi Barat dan Provinsi Sulawesi Tenggara. Jenis penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif dengan tujuan penelitian adalah pengujian hipotesis (*hypothesis testing*). Jenis penelitian yang dilakukan merupakan penelitian kausal atau hubungan sebab akibat.

### ***Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel***

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak (WP) Badan yang meliputi: WP Badan Sulawesi-Selatan, WP Badan Sulawesi-Barat, dan WP Badan Sulawesi-Tenggara.

Adapun penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini digunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + ne^2}$$

keterangan :

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

e : Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) ditentukan 10%.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling* atau sampel yang diambil secara acak dengan menghampiri setiap orang yang berada dalam lokasi yang sama.

### ***Jenis dan Sumber Data***

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh langsung dari para WP badan. Data ini berupa kuesioner yang telah diisi oleh para WP badan yang menjadi responden dalam penelitian ini. Sedangkan data sekunder diperlukan dalam penelitian ini sebagai pendukung penulisan. Sumber data ini diperoleh dari berbagai sumber informasi yang telah dipublikasikan maupun dari KPP Madya Makassar.

### ***Metode Pengumpulan Data***

Pengumpulan data primer dilakukan dengan metode survei langsung menggunakan media kuisisioner. Sejumlah pernyataan diajukan kepada responden. Kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua bagian yaitu data diri responden dan pernyataan yang akan diajukan. Penelitian ini menggunakan kuisisioner tertutup. Kuisisioner tertutup adalah kuisisioner yang disajikan sedemikian rupa sehingga responden tinggal memberikan tanda centang (✓) pada kolom atau tempat yang sesuai. Untuk mengukur pendapat responden digunakan skalalikert lima point yaitu mulai point 5 untuk pendapat sangat setuju (SS), point 4 untuk pendapat setuju (S), point 3 untuk pendapat netral (N), point 2 untuk pendapat tidak setuju (TS) dan point 1 untuk sangat tidak setuju (STS).

### ***Analisis data***

Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan deskriptif analisis yakni segala sesuatu dalam penelitian ini sangat ditentukan atau tergantung dari pengumpulan data yang mencerminkan keadaan yang sesungguhnya di lapangan dengan metode analisis regresi linear berganda melalui program SPSS 21.

### ***Pengujian Hipotesis***

Hasil uji hipotesis berdasarkan uji parsial dapat dilakukan dengan melihat nilai signifikansi, jika nilai signifikansi  $\leq$  *probability value* (*p value*) 0,05 maka  $H_a$  diterima yang berarti variabel independen memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika *p value*  $\geq$  0,05 maka  $H_a$  ditolak yang berarti tidak ada pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

Dalam uji hipotesis penelitian ini dibagi ke dalam dua model regresi. Satu model regresi dalam penelitian ini dianalisis menggunakan regresi linear biasa (tidak ada efek moderating). Sedangkan model regresi yang lain dianalisis menggunakan analisis *Moderated Regression Analysis* (MRA) karena terdapat efek moderating.

## **IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### ***Gambaran Umum Responden***

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Pengumpulan data tersebut diperoleh melalui daftar pertanyaan (kuesioner) yang disebar sendiri oleh peneliti secara langsung ke wajib pajak atau dikirim melalui surat email yang terdaftar di KPP Madya Makassar. Penyebaran kuesioner kepada wajib pajak berlangsung selama kurang lebih dua bulan. Kuesioner sebanyak 200 eksamplar ke beberapa Wajib Pajak Badan yang tersebar di Propinsi Sulawesi Selatan, Sulawesi Barat dan Sulawesi Tenggara dengan populasi sasaran sebanyak 390 Wajib Pajak Badan. Dari 200 kuesioner yang dibagikan, kuesioner yang kembali sebanyak 198 eksamplar (*Response Rate* = 99%. Setelah dilakukan pemeriksaan, terdapat 14 kuesioner yang digugurkan karena tidak

melengkapi data pada pertanyaan dan pernyataan dalam kuesioner, sehingga secara keseluruhan terdapat 184 kuesioner yang layak untuk dianalisis (*Useable Response Rate* = 92 %). Tingkat penyebaran dan pengembalian kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 1. Tingkat Pengembalian Kuesioner**

No.	Keterangan	Jumlah	%
1	Total kuesioner yang disebarkan	200	
2	Total kuesioner yang tidak kembali	2	
3	Total kuesioner yang kembali	198	
<b><i>Response Rate</i></b>			<b>99%</b>
4	Kuesioner yang tidak dapat digunakan dalam analisis	14	
5	Kuesioner yang dapat digunakan dalam analisis	184	
<b><i>Useable Response Rate</i></b>			<b>92%</b>

Sumber: Data primer diolah (2019)

Berdasarkan data responden pada kuesioner yang dibagikan, diperoleh data mengenai demografi seperti: jenis kelamin, umur, dan lama memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) di KPP Madya Makassar. Karakteristik responden dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 2. Karakteristik Responden**

Keterangan	Jumlah	Persentase
<b>a. Jenis Kelamin Auditor</b>		
Laki – laki	91	49,5%
Perempuan	93	50,5%
<b>Total</b>	<b>184</b>	<b>100%</b>
<b>b. Umur</b>		
Dibawah 29 Tahun	27	14,7%
30-40	84	45,7%
40-50	63	34,2%
Diatas 50 Tahun	10	5,4%
<b>Total</b>	<b>184</b>	<b>100%</b>
<b>c. Lama memiliki NPWP</b>		
1-5 tahun	22	12%
6 – 10 tahun	21	11,4%
11 - 15 tahun	35	19,0%
Diatas 15 tahun	106	57,6%
<b>Total</b>	<b>184</b>	<b>100%</b>

Sumber : olah data SPSS (2019)

Berdasarkan data demografi responden pada tabel 2 untuk jenis kelamin menunjukkan bahwa, jumlah responden perempuan lebih banyak

daripada jumlah responden laki-laki. Ini berarti bahwa responden didominasi oleh perempuan. Kondisi tersebut menandakan wajib pajak yang berjenis kelamin perempuan lebih patuh daripada wajib pajak yang berjenis kelamin laki-laki karena perempuan memiliki rasa takut yang lebih dibandingkan laki-laki sehingga perempuan lebih patuh.

Demografi responden berdasarkan umur menunjukkan bahwa umur responden yang kurang dari 30 tahun sebanyak 27 orang atau 14,7 %, umur diantara 30 – 39 tahun berjumlah 84 orang atau 45,7 %, umur 40 – 49 tahun berjumlah 63 orang atau 34,2 %, sedangkan umur diatas 50 tahun berjumlah 10 orang atau 5,4 %. Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa responden didominasi oleh umur dibawah 30-39 tahun. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa responden yang terpilih sudah menunjukkan usia produktif dalam hal pajak dan diharapkan akan memiliki banyak pengetahuan dan pengalaman dalam perpajakan nantinya.

Demografi responden berdasarkan lama memiliki NPWP menunjukkan bahwa responden yang memiliki NPWP selama 1-5 tahun sebanyak 22 orang atau 12 %, 6-10 tahun sebanyak 21 orang atau 11,4 %, 11-15 tahun sebanyak 35 orang atau 19 %, sedangkan lama memiliki NPWP diatas 15 tahun sebanyak 106 orang atau 57,6 %. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa responden paham mengenai permasalahan penelitian ini karena telah lama menjadi wajib pajak. Dengan demikian, diharapkan mereka dapat memahami dengan baik semua item pernyataan yang disajikan dalam kuesioner yang diberikan.

### ***Deskripsi Variabel Penelitian***

Kuesioner penelitian yang sudah terkumpul kemudian ditabulasi untuk tujuan analisis data. Data yang ditabulasi adalah semua tanggapan responden atas setiap pertanyaan dalam kuesioner mengenai variabel kualitas pelayanan pajak, kepatuhan wajib pajak dan risiko. Hasil tabulasi data kemudian diolah menggunakan program *Statistical Product dan Service Solution* (SPSS) untuk mendapatkan statistik deskriptif yang menunjukkan angka minimum, maksimum, rata-rata dan standar deviasi dari masing-masing variabel. Dasar interpretasi mengacu pada interpretasi skor yang

digunakan oleh Stemple (2004) sebagaimana digambarkan pada tabel berikut ini.

**Tabel 3. Dasar interpretasi Skor item dalam variabel penelitian**

No.	Nilai skor	Interpretasi
1	1 – 1,8	Jelek/ tidak penting/sangat rendah
2	1,8 – 2,6	Kurang/rendah
3	2,6 – 3,4	Cukup/sedang
4	3,4 – 4,2	Bagus/penting/tinggi
5	4,2 – 5,0	Sangat bagus/Sangat penting/sangat tinggi

Sumber : Stemple (2004)

### **Hasil Uji Hipotesis**

#### **a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

**Tabel Ringkasan Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Variabel	$\beta$	T	Sig.	Hasil
(Constant)	1.404	1.281	0.202	
Kualitas Layanan	0.389	5.472	0.000	H1 Diterima

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2019

Hasil perhitungan uji secara parsial diperoleh nilai t hitung sebesar 5,472 dan nilai signifikan sebesar 0,000. Karena  $P\text{-value} < 0.05$ , maka terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Layanan ( $X_1$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Koefisien bertanda positif berarti bahwa setiap peningkatan rasio Kepatuhan Wajib Pajak akan mengakibatkan kenaikan Kualitas Layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Yang berarti bahwa tingginya tingkat kualitas pelayanan, akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini dikarenakan tiga faktor yaitu kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan hasil kualitas pelayanan. Yang disesuaikan dengan hasil jawaban responden pada kuisioner yang telah dibagikan.

Hasil jawaban responden pada indikator kualitas interaksi menunjukkan bahwa terdapat respon yang cepat dari petugas pajak mengenai pelayanan yang dibutuhkan wajib pajak, begitupula sikap petugas pajak dalam melayani wajib pajak menunjukkan bahwa petugas pajak

memahami kebutuhan dari wajib pajak, dan dengan pemahaman yang dimiliki oleh petugas pajak mengenai perpajakan membuat wajib pajak merasa terbantu dalam mengisi SPT. Hal ini berdasarkan dari jawaban responden yang rata-rata menjawab kategori setuju, yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Makassar dinilai sudah baik dalam berinteraksi dengan wajib pajak mengenai kebutuhan wajib pajak.

Hasil jawaban responden pada indikator kualitas lingkungan fisik menunjukkan bahwa dengan suasana lingkungan kantor yang aman dan nyaman mempunyai pengaruh terhadap wajib pajak, suasana lingkungan kantor penting bagi wajib pajak, dan tata ruang kantor pajak dapat memengaruhi wajib pajak. Hal ini berdasarkan dari jawaban responden yang rata-rata menjawab dengan kategori setuju menunjukkan bahwa kualitas lingkungan fisik pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Makassar dinilai sudah baik.

Hasil jawaban responden pada indikator hasil kualitas pelayanan menunjukkan bahwa pada saat wajib pajak meninggalkan kantor pajak, mereka memberikan kesan yang baik yang berarti bahwa wajib pajak merasa puas dengan pelayanan dari kantor pajak, wajib pajak setuju bahwa lingkungan kantor merupakan salah satu lingkungan terbaik, waktu tunggu wajib pajak dapat diprediksi pasti, wajib pajak pun cepat terlayani karena waktu tunggu dapat diefisienkan oleh petugas pajak, petugas pajak mengerti berbagai pelayanan yang dibutuhkan wajib pajak dan wajib pajak merasa mendapatkan pengetahuan yang bermanfaat ketika meninggalkan kantor pajak. Hal ini berdasarkan dari jawaban responden yang rata-rata menjawab dengan kategori setuju yang mengindikasikan bahwa hasil kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Makassar dinilai baik dan wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Septarini (2015) yang menemukan bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Yuslina, *et al.* (2018) juga menemukan bahwa

pelayanan fiskus memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP dalam membayar pajak. Penelitian Mareti dan Susi (2019) juga berhasil membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Serta penelitian Alabede *et al.* (2011) juga menunjukkan bahwa sikap wajib pajak terhadap pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

***b. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Risiko sebagai Variabel Moderasi***

**Tabel Ringkasan Hasil Uji Regresi Berganda Moderasi**

Variabel	$\beta$	T	Sig.	Hasil
(Constant)	15.803	3.109	0.002	
Kualitas Layanan	1.088	2.643	0.009	
Risiko	-0.786	-2.779	0.006	
X1MO	-0.04	-1.871	0.063	H2 Ditolak

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2019

Hasil perhitungan uji secara parsial diperoleh nilai t hitung sebesar -1,871 dan nilai signifikan sebesar 0,063. Karena *P-value* > 0,05, maka Risiko (MO) tidak mampu memoderasi hubungan antara Kualitas Layanan ( $X_1$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Koefisien bertanda negatif berarti bahwa setiap peningkatan interaksi  $X_1MO$  akan mengakibatkan penurunan Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa risiko tidak mampu memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Yang berarti bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan pajak yang diberikan kepada wajib pajak dan dengan adanya risiko sebagai pemoderasi, tidak mengakibatkan wajib pajak untuk meningkatkan kemauannya terhadap kepatuhan kewajibannya.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Yang berarti bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan pajak yang diberikan, maka dapat mempengaruhi wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya.

Namun hasil yang berbeda diperoleh dengan menggunakan variabel risiko sebagai pemoderasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa risiko tidak mampu memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Yang berarti bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan pajak yang diberikan kepada wajib pajak dan dengan adanya risiko sebagai pemoderasi, tidak mengakibatkan wajib pajak untuk meningkatkan kemauannya terhadap kepatuhan kewajiban perpajakannya. Agar mencerminkan reaksi secara keseluruhan, maka penelitian selanjutnya hendaknya menggunakan lebih dari satu KPP sehingga generalisasinya lebih luas. Dan untuk peluang riset selanjutnya dapat menggunakan metode eksperimen atau pendekatan kualitatif agar dapat mengeksplorasi fenomena yang belum terungkap.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alabede, J. O., Affrin, Z. Z., Idris, K. M. 2011. *The Moderating Effect of Financial Condition on the Factors Influencing Taxpayer's Compliance Behaviour in Nigeria*.
- Alabede, J. O., Affrin, Z. Z., Idris, K, M. 2011. *Tax Service Quality and Tax Compliance in Nigeria: Do Taxpayer's Financial Condition and Risk Preference Play Any Moderating Role*. European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences, (35), 90 – 108.
- Bandura, A. 1969. *Social-Learning Theory of Identificatory Processes*. Handbook of Socialization Theory and Research, Stanford University.
- Eshag, E. 1983. *Fiscal and monetary policies and problems in development countries*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Heider, F. 1958. *The Psychology of Interpersonal Relations*. New York: Wiley.
- Kahneman, D & Tversky, A. 1979. *Prospect Theory: An Analysis of Decision under Risk*. Econometrica, Vol. 47, No. 2, pp. 263-292.
- Kusuma. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan serta Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Tahun 2014 (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Wonosobo)*. Program Studi Akuntansi Jurusan

Pendidikan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.

- Mareti, E. D., dan Susi, D. 2019. *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak dan Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Resiko Sebagai Variabel Moderasi*. Prosiding Seminar Nasional Pakar Ke 2 Tahun 2019 ISSN (P) : 2615 – 2584, Buku 2: Sosial dan Humaniora ISSN (E) : 2615 - 3343
- Olaofe, E. O. 2008. *Overview of tax administration dan three tiers of goverment in Nigeria*. ICAN Students Journal, 12(2), 7 – 15.
- Pranadata. 2014. *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Batu*. Universitas Brawijaya Malang, Malang.
- Rumi, Y., dan Agus, B. 2012. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepatuhan Membayar Wajib Pajak (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak di Jakarta Kelapa Gading)*. Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi dan Keuangan Publik. Vol 7, No. 1, Januari 2012, Hal. 61-72.
- Safri. 2013. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Di Wilayah Kpp Pratama Yogyakarta)*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Septarini, Dina Fitri. 2015. *Pengaruh Pelayanan, Sanksi, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Merauke*. Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial, Volume VI No. 1, April 2015.
- Torgler, Benno. 2003. *Theory And Empirical Analysis of Tax Compliance*. Dissertation. Universitat Zurich.
- Torgler, B., Schneider, F. dan Schaltegger, C. A. 2007a. *With or Against the People? The Impact of Bottom-Up Approach on Tax Morale and The Shadow Economy*, (online), Januari (<http://escholarship.org/uc/item/6331x6vz>, diakses tanggal 29 April 2019).
- Torgler, B., Schaffnera, M. dan Macintyre, A. 2007b. *Tax Compliance, Tax Morale And Governance Quality*. Center for Research in Economics, Management and The Arts. Working Paper No. 2007, 17 Oktober.

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 Resiko 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.