

PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*

Julian Toyang Kbarek, Linda Y. Hutadjulu, Johanes C. Seralurin

julian.kbarek23@gmail.com

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi Universitas Cenderawasih

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of tax socialization and tax service quality on taxpayer compliance with tax knowledge as an intervening variable. Case study on individual taxpayers at KPP Pratama Papua, Jayapura City.

This research was conducted at the KPP Pratama Papua office, in Jayapura City. Collecting data in this study using a questionnaire distributed to individual taxpayers registered at the KPP Pratama Jayapura City. The sampling technique used in this research is purposive sampling. The number of research samples taken were 99 respondents. The data analysis technique uses Partial Least Square (PLS) using Smart PLS 3.0 software.

Based on the results of research using Smart PLS as a test tool, it shows that the tax socialization variable has a direct significant effect on tax knowledge. The variable of tax service quality has no direct significant effect on tax knowledge. The taxation socialization variable has no direct significant effect on taxpayer compliance. The variable of tax service quality has no direct significant effect on taxpayer compliance. Tax knowledge variable has a significant effect on taxpayer compliance. The variable knowledge of taxation can have an indirect effect on the socialization of taxation on taxpayer compliance. The variable of tax knowledge can have an indirect effect on the quality of tax services on taxpayer compliance.

Keywords: *Socialization of Taxation; Quality of Tax Service; Tax Knowledge; and Compliance of Individual Taxpayers*

1. PENDAHULUAN

Pajak sebagai salah satu pendapatan bagi negara yang memiliki peran untuk membiayai pembangunan dalam negara. Pengumpulan pajak bersifat wajib dari masyarakat untuk negara sesuai undang-undang No. 28 Tahun 2007 tentang ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yang berlaku. "Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (Kontraprestasi) yang langsung di dapat dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum negara" (Mardiasmo, 2016). Artinya masyarakat memiliki kewajiban dalam perpajakan dengan bentuk mencatat, melaporkan dan melakukan pembayaran pajaknya sendiri (*Self Assessment*) dan hal ini hanya dilakukan bagi wajib pajak yang telah memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib pajak orang pribadi). Pengumpulan pajak serta prosedur perpajakan menjadi fokus yang penting bagi DJP (Direktorat Jendral Pajak) sehingga setiap tahun ditetapkannya target pelaporan pajak pada masing-masing daerah.

Dalam data penerimaan pajak dari Kanwil DJP Papua, Papua Barat, dan Maluku tertanggal 15 Desember 2020 KPP Pratama Jayapura menargetkan penerimaan pajak sebesar Rp.2.533.752.533.000 namun hanya mencapai 76,79% atau hanya sebesar Rp1.954.593.969.362 dari target yang diinginkan sedangkan pada tahun 2019 penerimaan pajak di kota jayapura mencapai Rp2.193.265.753.788. data tersebut dapat menunjukkan bahwa terjadinya penurunan penerimaan pajak sebesar 11,29%.

Berdasarkan fenomena diatas dapat dinyatakan bahwa masih terdapat beberapa Wajib Pajak yang belum patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Adapun beberapa Faktor yang mempengaruhi misalnya edukasi yang berupa sosialisasi terkait dengan

perpajakan secara *offline* maupun *online*, kurangnya kualitas pelayanan perpajakan, dan juga pengetahuan perpajakan yang perlu diupayakan oleh DJP sebagai bentuk peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi sesuai target.

Penelitian yang dilakukan oleh (Wardani & Wati, 2018) menyatakan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap pengetahuan perpajakan, pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui pengetahuan perpajakan. Penelitian yang dilakukan oleh (Rustiyaningsih, 2013) menyatakan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, demikian juga sebaliknya.

Penelitian ini merupakan replikasi dari (Wardani & Wati, 2018). Dengan persamaan penelitian yaitu penulis tetap menggunakan variabel independen, dependen dan *intervening* yang sama dengan penelitian sebelumnya. Sedangkan Perbedaan dalam penelitian ini yaitu terdapat pada penambahan variabel yang disarankan oleh peneliti terdahulu, dimana penambahan variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan sebagai variabel independen, serta lokasi penelitian yang berbeda di Kota Jayapura Papua.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Teori Atribusi awalnya dikemukakan pada tahun 1958 oleh Fritz Heider dan pada tahun 1972 dikembangkan oleh Harold Kelly. Menyatakan bahwa Atribusi merupakan salah satu proses pembentuk tindakan dengan mengamati perilaku sosial berdasarkan faktor situasional atau personal. Sehingga, ketika individu mengamati perilaku seseorang, individu tersebut berupaya untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal atau eksternal.

Perilaku secara internal melibatkan faktor-faktor berupa kepribadian, kesadaran serta kemampuan dalam mengendalikan diri individu tersebut. Sedangkan perilaku secara eksternal melibatkan faktor-faktor dari luar secara tidak langsung semisalnya pengaruh disekitar individu tersebut berupa benda maupun orang disekitarnya sehingga menyebabkan individu yang terpengaruh bertindak sesuai pengaruh tidak langsung tersebut (Nugraheni & Purwanto, 2015).

Penelitian ini menggunakan teori atribusi karena sesuai dalam menjelaskan faktor-faktor yang dapat berhubungan secara langsung maupun tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik faktor internal maupun eksternal. Dalam faktor eksternal bisa berupa sosialisasi perpajakan serta kualitas pelayanan perpajakan sedangkan dalam faktor internal berupa pengetahuan wajib pajak (Wardani & Wati, 2018).

2.2 Theory Planned Behavior (TPB)

Theory Planned Behavior pertama kali di ajukan oleh Ajzen pada tahun 1991 dengan mendiskripsikan mengenai faktor-faktor yang memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang dapat diperhatikan melalui niat terhadap psikologi dari wajib pajak (Nugraheni & Purwanto, 2015). Dalam *Theory Planned Behavior* menyatakan bahwa niat seorang individu ditentukan oleh sikap (*Behavior Belief*), norma subjektif (*Normatif Belief*), serta kontrol perilaku. (Cahyani & Noviari, 2019).

Penjelasan dari *Theory Planned Behavior* di atas akan memperkuat Teori Atribusi yang telah dipaparkan di atas untuk mendiskripsikan variabel dalam penelitian ini. Penyampaian terkait dengan perpajakan akan menjadi sebuah informasi yang akan dipahami wajib pajak kemudian dapat mempengaruhi pemikiran wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajibannya.

2.3 Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Pengetahuan Perpajakan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Wardani & Wati, 2018) menyatakan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap pengetahuan wajib pajak. Hal ini karena variabel sosialisasi perpajakan yang diberikan sudah baik karena dapat menambah pengetahuan perpajakan untuk melakukan kewajibannya.

Sosialisasi merupakan penyampaian informasi yang terjadi antar individu dengan berbagai rangkaian olahan informasi melalui interaksi langsung dan tidak langsung yang dapat dimengerti dengan baik oleh seorang wajib pajak. Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman yang didapatkan oleh masing-masing individu untuk memahami perpajakan dari kegiatan-kegiatan umum berupa sosialisasi maupun pelatihan-pelatihan yang diadakan oleh pihak DJP (Witono, 2008).

Melalui sosialisasi perpajakan, seorang wajib pajak yang ikut terlibat, dapat mempelajari serta memahami perpajakan sehingga seorang wajib pajak mengetahui kewajiban perpajakannya dan kemudian dapat untuk memenuhi tanggung jawabnya. Berdasarkan penjelasan diatas, maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut :

H1 : Sosialisasi Perpajakan Berpengaruh Terhadap Pengetahuan Perpajakan Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Pengetahuan Perpajakan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Boediono, 2003) menyatakan bahwa pelayanan merupakan suatu rangkaian yang memproses bantuan bagi individu dengan penyampaian yang berbeda-beda dan membutuhkan hubungan interpersonal agar dapat di pahami. Pengukuran kualitas pelayanan yang baik ditentukan dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, memahami kebutuhan wajib pajak, serta pegawai yang mampu menyampaikan informasi yang baik (Rustiyansih, 2013).

Penelitian yang dilakukan oleh (Sataloff et al., 2015) menyatakan bahwa dalam memiliki pengetahuan terkait perpajakan, wajib pajak perlu memenuhi serta mengerti dengan baik indikator dari pengetahuan perpajakan. Pertama, memiliki NPWP untuk memenuhi administrasi perpajakan yang akan dilewati saat melakukan prosedur pelaporan, pencatatan maupun pembayaran pajak. Kedua, memiliki pengetahuan serta dapat memahami hak dan kewajibannya sebagai seorang wajib pajak.

Apabila seorang wajib pajak mengerti dan memahami kewajibannya maka ia akan menjalankan kewajibannya. Seorang wajib pajak yang mendengarkan dengan baik setiap penyampaian dan penjelasan terkait perpajakan oleh fiskus, salah satunya saat mendapat pelayanan edukasi terkait perpajakan pun juga dapat menambah pengetahuannya terkait perpajakan.

Ketika kualitas pelayanan perpajakan memenuhi syarat atau sesuai dengan standar yang ditetapkan, seorang wajib pajak akan merasa puas dan dapat memahami penjelasan yang diberikan melalui pelayanan maka, pengetahuan wajib pajak terkait perpajakan akan semakin meningkat (Arifin & Nasution, 2017). Sehingga kualitas pelayanan perpajakan dapat berpengaruh terhadap pengetahuan perpajakan. Berdasarkan penjelasan diatas maka, hipotesis yang akan diajukan adalah sebagai berikut

H2 : Kualitas Pelayanan Perpajakan Berpengaruh Terhadap Pengetahuan Perpajakan.

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Penelitian yang dilakukan oleh (Purba, 2016) bahwa terdapat pengaruh positif antara sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Sosialisasi perpajakan merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam penyampaian informasi kepada masyarakat, dengan adanya penyampaian informasi melalui sosialisasi yang dibuat oleh KPP Pratama masyarakat dapat dengan mudah mengerti dan memahami kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi. Sehingga ketika seorang wajib pajak

memahami akan kewajibannya maka seorang wajib pajak akan mematuhi aturan yang telah diedukasikan dalam sosialisasi tersebut. Berdasarkan penjelasan diatas maka, hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H3 : Sosialisasi Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Penelitian yang dilakukan oleh (Arifin & Nasution, 2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga pimpinan KPP Pratama Medan Belawan harus memastikan serta mengawasi standard pelayanan prima telah dijalankan dengan baik oleh petugas pajak.

Kualitas pelayanan perpajakan memiliki indikator penting yang wajib diperhatikan oleh pegawai pajak, hal-hal tersebut bisa berupa interaksi antar fiskus dan wajib pajak orang pribadi, yang dimana seorang fiskus harus menjalankan pelayanannya dengan standar prima. Dengan menjalankan standar tersebut maka pelayanan fiskus akan mempengaruhi kenyamanan serta kepuasan wajib pajak dalam memahami kewajibannya (Winerungan, 2013).

Sehingga ketika wajib pajak merasa kualitas pelayanan yang dijalankan oleh fiskus sudah sesuai dengan yang diinginkan oleh seorang wajib pajak maka mereka akan patuh pada kewajibannya dan hal ini tentu saja akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan diatas maka, hipotesis yang akan diajukan adalah sebagai berikut:

H4 : Kualitas Pelayanan Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Penelitian yang dilakukan oleh (Tambun, 2016a) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan merupakan bagian dari faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, hal ini dikarenakan pengetahuan perpajakan berarti seorang wajib pajak memiliki pemikiran yang dapat memahami hal-hal terkait pajak. Seorang wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dengan memahami kewajiban perpajakannya (Wardani & Wati, 2018).

Sehingga ketika seorang wajib pajak memiliki pengetahuan perpajakan dan dapat memahami setiap tanggung jawabnya maka hal ini kan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak tersebut dalam memenuhi tanggungjawabnya sebagai seorang wajib pajak yang patuh. Berdasarkan penjelasan diatas, maka hipotesis yang akan diajukan adalah sebagai berikut

H5 : Pengetahuan Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui Pengetahuan Perpajakan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Wardani & Wati, 2018) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui pengetahuan perpajakan.

Pengetahuan perpajakan merupakan variabel *intervening* yang digunakan dalam penelitian ini. Variabel sosialisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan merupakan kedua variabel yang memiliki perbedaan namun terdapat hubungan secara tidak langsung. Hubungan ini dapat digambarkan melalui tingkat sosialisasi perpajakan yang terus disampaikan pada wajib pajak akan mempengaruhi pengetahuan perpajakan berupa pemahaman terkait, pajak dan bila semakin tinggi maka, kepatuhan wajib pajak pun akan berpengaruh secara tidak langsung.

Sehingga berdasarkan penjelasan diatas maka, hipotesis yang diajukan sebagai berikut

H6 : Sosialisasi Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Melalui Pengetahuan Perpajakan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Pengetahuan Perpajakan.

Kualitas Pelayanan Perpajakan dikemukakan oleh C. H. Lovelock dalam (Arifin & Nasution, 2017) merupakan tingkatan keunggulan serta pengendalian keunggulan yang diharapkan tercapai dari pelayanan yang dilakukan kepada wajib pajak. Mengingat pelayanan sangat penting untuk diperhatikan, maka DJP menetapkan standart pelayanan prima yang harus diterapkan diseluruh KPP Pratama hal ini terdapat dalam surat edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-45/PJ/2007 tanggal 5 Oktober 2007 tentang Pelayanan Prima.

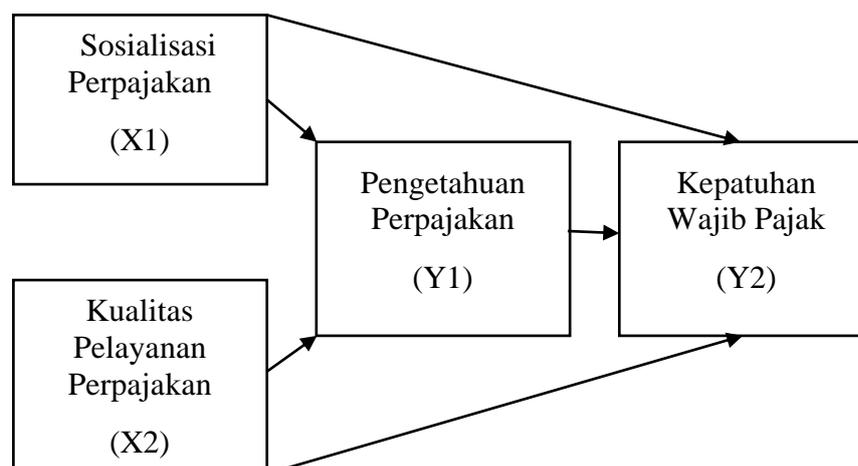
Menurut (Parasuraman et al., 1998) menyatakan bahwa terdapat lima dimensi yang digunakan dalam menilai suatu kualitas pelayanan namun salah satunya adalah jaminan yang diberikan oleh fiksus terkait dengan pengetahuan, keramahan, dan kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas secara spontan yang menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan keyakinan masyarakat. Pengetahuan yang diberikan oleh fiskus tentu saja pasti berhubungan dengan perpajakan.

Pengetahuan perpajakan bisa menjadi *intervening* bagi kualitas pelayanan perpajakan dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Karena semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan perpajakan dalam menjamin pengetahuan wajib pajak maka semakin tinggi pengetahuan perpajakan, dan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan penjelasan diatas, maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut

H7 : Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Melalui Pengetahuan Perpajakan

2.4 Model Penelitian

Adapun model penelitian sebagai berikut :



Sumber: Penulis, 2021

Gambar 2.1 Model Penelitian

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kausal komparatif (*causal comparative research*). (Sangadji et, all, 2010:22) dalam (Handayani & Subardjo, 2019) menjelaskan jenis penelitian ini adalah jenis penelitian dengan melihat keterkaitan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Lokasi dalam penelitian ini bertempat di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jayapura, yang beralamat di Jl. Otonom No.03, Wahno, Abepura, Kota Jayapura, Papua 99224.

Dalam penelitian ini populasi yang akan menjadi objek penelitian adalah 421.328 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jayapura. Penelitian yang dilakukan oleh

(Sugiyono, 2012) menyatakan bahwa sampel adalah sebagian karakteristik dari unit populasi. Dalam penelitian ini jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan metode *convenience sampling*. *Convenience sampling* merupakan metode pengambilan sampel dengan cara yang mudah ditemui oleh peneliti (Wardani & Wati, 2018). Untuk mengetahui banyaknya sampel yang akan diambil peneliti menggunakan rumus slovin. Rumus slovin dengan taraf kesalahan 10% digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang didapat. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan rumus slovin maka sampel yang di butuhkan oleh peneliti adalah 100 wajib pajak orang pribadi. Rumus slovin merupakan cara yang digunakan untuk menentukan seberapa besar jumlah sampling yang akan dipakai.

$$N = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan :

- n : Ukuran Sampel
 N : Ukuran Populasi
 e : Persen Kelonggaran Ketidak Telitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini didapatkan dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi dikantor KPP Pratama Jayapura. Data yang didapatkan berupa data primer karena memuat tentang pertanyaan variabel yang akan di uji dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan angket dalam bentuk kuesioner. Angket dalam bentuk keusioner ini berisikan pernyataan-pernyataan yang telah disiapkan oleh peneliti yang akan dibagikan pada objek penelitian dan dengan menggunakan kuesioner bentuk fisik dan media yaitu *google form*. Data tersebut berupa data primer yang akan diolah oleh peneliti.

Variabel Dependen

Sosialisasi Perpajakan (X1)

Sosialisasi perpajakan adalah rangkaian informasi terkait perpajakan yang berupa aturan-aturan perpajakan maupun langkah-langkah dalam memenuhi kewajiban perpajakan hal ini diupayakan oleh Direktorat Jenderal Pajak bagi masyarakat terlebih wajib pajak (Rohmawati *et all*, 2013) dalam (Puspita, 2016). Dalam Surat Edaran Nomor SE-22/PJ/2007 terkait penyeragaman sosialisasi untuk masyarakat, dapat dilakukan dengan : call center pajak, penyuluhan, internet, petugas pajak, televise serta iklan baris (Tambun, 2016b).

Pernyataan-pernyataan kuesioner dengan variabel sosialisasi perpajakan memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan sosialisasi. (Jannah, 2016:53)
2. Media sosialisasi. (Jannah, 2016:53)
3. Manfaat sosialisasi. (Jannah, 2016:53)

Kualitas Pelayanan Perpajakan (X2)

Kualitas pelayanan perpajakan merupakan tingkat penilaian keunggulan dalam pengendalian yang diharapkan dapat memenuhi keinginan wajib pajak (Tjiptono, 2005:258) dalam (Arifin & Nasution, 2017). Direktorat Jenderal Pajak menetapkan standard pelayanan dalam surat edaran SJP No. SE-45/PJ/2007 tanggal 05 Oktober 2007 tentang Pelayanan Prima yang wajib diterapkan pada seluruh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) termasuk KPP wajib pajak besar, KPP Madya maupun KPP Pratama.

Penelitian yang dilakukan oleh (Arifin & Nasution, 2017) menyatakan bahwa ada lima dimensi yang dapat dipakai dalam menilai kualitas pelayanan, adalah sebagai berikut:

kehandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (assurance), empati (*emphaty*), wujud fisik (Tangibility).

Pernyataan-pernyataan kuesioner dengan variabel sosialisasi perpajakan memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

1. Fasilitas pelayanan (Supriyatna, 2008)
2. Profesionalisme pelayanan (Supriyatna, 2008)
3. Kesiapan Pelayanan (Supriyatna, 2008)
4. Kenyamanan pelayanan (Supriyatna, 2008)
5. Kemampuan dalam memberikan perhatian dalam pelayanan (Supriyatna, 2008)

Variabel Independen

Kepatuhan Wajib Pajak (Y2)

Penelitian yang dilakukan oleh (Nugraheni & Purwanto, 2015) menyatakan bahwa menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah terpenuhinya kewajiban serta hak perpajakannya seorang wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan pajak. Kepatuhan wajib pajak terbagi menjadi dua macam, yaitu :

1. Kepatuhan Pajak Formal, lebih menekankan untuk wajib pajak dapat patuh sesuai dengan peraturan undang-undang perpajakan. seperti wajib memiliki NPWP bagi wajib pajak yang telah memiliki penghasilan, pelaporan SPT tepat waktu, membayar pajak tanpa ada tunggakan, dll.
2. Kepatuhan Pajak Material, merupakan keadaan dimana wajib pajak perlu melengkapi secara substantif ketentuan yang berkaitan dengan pajak material, seperti melakukan pengisian SPT dengan sesungguhnya berdasarkan fakta yang ada pada pelapor SPT atau wajib pajak.

Terdapat kriteria bagi wajib pajak yang dikatakan patuh dalam menjalankan tanggung jawabnya. Hal ini dapat terjadi jika seorang wajib pajak memenuhi kriteria yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Keuangan N0.544/KMK.04/2000 sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam dua tahun terakhir untuk pelaporan SPT bagi seluruh jenis pajak.
2. Tidak memiliki penunggakan dari pembayaran pajak dengan jenis apapun, terkecuali wajib pajak telah memiliki izin untuk dapat mencicil maupun menunda pembayaran pajak.
3. Sama sekali tidak pernah menjalani atau dihukum atas tindak pidana dalam perpajakan dalam kurun waktu 10 tahun terakhir.

Pernyataan-pernyataan kuesioner dengan variabel kepatuhan wajib pajak memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

1. Mendaftar. (Khasanah, 2014:62)
2. Menghitung. (Khasanah, 2014:62)
3. Membayar. (Nurhidayah, 2015:13)
4. Melaporkan (Winerungan, 2013:964:965)

Variabel Intervening

Pengetahuan Perpajakan (Y1)

Penelitian yang dilakukan oleh (Utami, 2018) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan merupakan segala sesuatu yang sudah dipahami serta diketahui oleh wajib pajak terkait dengan peraturan perpajakan, tarif pajak yang perlu dibayar, maupun manfaat pajak bagi masyarakat tersebut.

Pernyataan-pernyataan kuesioner dengan variabel sosialisasi perpajakan memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

1. Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan. (Khasanah, 2014:46)

2. Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia. (Khasanah, 2014:46)
3. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan. (Khasanah, 2014:46)

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Terhadap Usia

		Usia				Total
		17-20	21-25	26-30	>30	
Jenis Kelamin	Perempuan	3	13	20	9	47
	Laki-laki	3	21	23	7	52
Total		6	34	43	16	99

Sumber : Penulis (2021)

Berdasarkan tabel 4.1 diatas, data dari responden terkumpul sebesar 99 yang terdiri dari 47 orang berjenis kelamin perempuan dan 52 orang berjenis kelamin laki-laki. Dari hasil ini terdapat juga data jenis kelamin terhadap usia dengan kategori usia 17-20 tahun berjumlah 6 orang yang terdiri dari 3 perempuan dan 3 laki-laki, usia 21-25 tahun berjumlah 34 orang yang terdiri dari 13 perempuan dan 21 laki-laki, usia 26-30 tahun terdiri dari 20 perempuan dan 23 laki-laki, dan untuk usia >30 tahun berjumlah 16 orang yang terdiri dari 9 orang perempuan dan 7 orang laki-laki.

Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Terhadap Jenis Pekerjaan

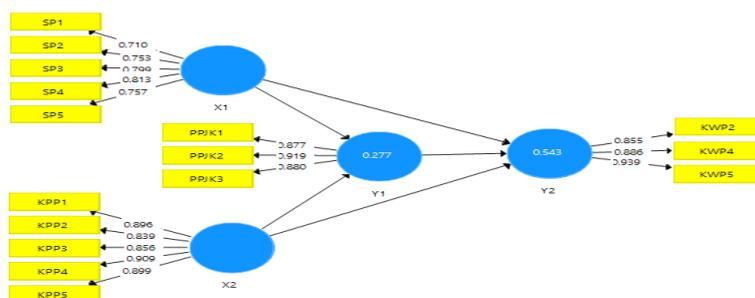
		Jenis Pekerjaan						Total
		PNS	CPNS	TNI/POLRI	Pegawai Swasta	Pegawai Kontrak	Lainnya	
Jenis Kelamin	Perempuan	13	14	4	3	12	2	48
	Laki-laki	16	6	6	10	8	5	51
Total		29	20	10	13	20	7	99

Sumber: Penulis (2021)

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, data dari responden terkumpul sebesar 99 yang terdiri dari 48 orang berjenis kelamin perempuan dan 51 orang berjenis kelamin laki-laki. Dari hasil ini terdapat juga data jenis kelamin terhadap jenis pekerjaan dengan kategori jenis pekerjaan PNS berjumlah 29 orang yang terdiri dari 13 perempuan dan 16 laki-laki, untuk CPNS berjumlah 20 orang yang terdiri dari 14 perempuan dan 6 laki-laki, untuk TNI/POLRI berjumlah 10 orang yang terdiri dari 4 perempuan dan 6 laki-laki, untuk pegawai swasta berjumlah 13 orang yang terdiri dari 3 orang perempuan dan 10 orang laki-laki, untuk pegawai kontrak berjumlah 20 orang yang terdiri dari 12 perempuan dan 8 laki-laki, dan untuk lainnya berjumlah 7 orang yang terdiri dari 2 perempuan dan 5 laki-laki.

4.2 Uji Outer Model

Berdasarkan hasil uji I *outer model* di atas pada gambar 4.1 dan hasil uji II pada gambar 4.2 beberapa indikator penelitian memiliki nilai *outer loading* < 0,50 sehingga indikator tersebut akan dikeluarkan dari model. Indikator tersebut adalah PPJK4, PPJK5, KWP1 dan KWP3. Adapun hasil pengujian ulang setelah dikeluarkannya beberapa indikator, sebagai berikut:



Sumber: Olah Data PLS, 2021

Gambar 4.1 Hasil Uji PLS (3)

Keterangan :

SP : Sosialisasi Perpajakan

KPP : Kualitas Pelayanan Perpajakan

PPJK : Pengetahuan Perpajakan

KWP : Kepatuhan Wajib Pajak

1. Uji *Convergent Validity*

Uji convergent validity digunakan untuk melihat apakah suatu indikator yang digunakan valid. Indikator yang valid akan dilihat dari nilai *weight or loadings* faktor dengan nilai berkisar diatas 0,50. Berikut tabel 4.5 akan menunjukkan Uji weight or loadings faktor masing-masing variabel.

Tabel 4.3 Uji *Convergent Validity*

	SP	KPP	PPJK	KWP
SP1	0.710			
SP2	0.753			
SP3	0.799			
SP4	0.813			
SP5	0.757			
KKP1		0.896		
KKP2		0.839		
KKP3		0.856		
KKP4		0.909		
KKP5		0.899		
PPJK1			0.877	
PPJK2			0.919	
PPJK3			0.880	
KWP2				0.855
KWP4				0.886
KWP5				0.939

Berdasarkan Tabel 4.3 diatas, maka disimpulkan bahwa data yang digunakan telah valid serta memiliki nilai konvergen yang sesuai dengan faktor *loading* > 0.50.

2. Uji *Discriminant Validity*

Uji *discriminant validity* berfungsi untuk memahami hubungan antar masing-masing indikator dengan variabel laten. Masing-masing Indikator yang valid dapat diketahui dengan cara membandingkan nilai *cross loading* dari indikator yang dipakai sebagai variabel laten. Nilai *cross loading* dapat di lihat pada tabel 4.4 berikut:

Tabel 4.4 Uji *Discriminant Validity*

	SP	KPP	PPJK	KWP
SP1	0.710	0.568	0.335	0.204
SP2	0.753	0.479	0.401	0.251
SP3	0.799	0.447	0.391	0.309
SP4	0.813	0.476	0.373	0.292
SP5	0.757	0.519	0.433	0.326
KKP1	0.577	0.896	0.436	0.475
KKP2	0.565	0.839	0.341	0.375
KKP3	0.523	0.856	0.324	0.316
KKP4	0.564	0.909	0.395	0.426
KKP5	0.604	0.899	0.630	0.393
PPJK1	0.553	0.471	0.877	0.580
PPJK2	0.457	0.344	0.919	0.622
PPJK3	0.345	0.343	0.880	0.701
KWP2	0.313	0.374	0.630	0.855
KWP4	0.278	0.379	0.549	0.886
KWP5	0.379	0.465	0.711	0.939

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, dapat dilihat bahwa nilai korelasi konstruksi lebih kecil dibanding dengan konstruk laten, sehingga hal ini menunjukkan bahwa konstruks laten atau indikator variabel lebih baik.

3. Uji *Average Variance Extracted (AVE)*

Uji AVE digunakan untuk memahami besaran nilai yang ditunjukkan dari varian indikator yang dikandung. Nialli AVE dikatakan valid ketika berada di atas 0.50. Berikut nilai AVE yang dapat dilihat melalui tabel 4.5:

Tabel 4.5 Uji Average Variance Extracted (AVE)

	Average Variance Extracted (AVE)
SP	0.589
KPP	0.775
PPJK	0.796
KWP	0.799

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, nilai AVE dari setiap variabel menunjukkan > 0.50 sehingga, dapat dinyatakan bahwa seluruh variabel valid.

4. Uji Composite Reliability

Uji *composite reability* digunakan untuk mengetahui nilai yang memaparkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya. Apabila nilai loading masing-masing variabel diatas 0,70 maka seluruh variabel dinyatakan *reliable*. Nilai dari hasil uji *composite reliabilty* dapat dilihat pada tabel 4.6.

Tabel 4.6 Uji Composite Reliability

	Composite Reability
SP	0.877
KPP	0.945
PPJK	0.921
KWP	0.923

Berdasarkan tabel 4.6 diatas, nilai *composite reliability* dari setiap variabel menunjukkan >0.70 maka, dapat ditarik kesimpulan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini *reliable* atau memenuhi kriteria *composite reability*. Sehingga model serta variabel penelitian ini memenuhi kriteria uji *partial least square* pada bagian *outer model*.

5. Uji Cronbach's Alpha

Uji *cronbach's alpha* digunakan untuk mengetahui nilai yang memaparkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya. Apabila nilai loading masing-masing variabel diatas 0,70 maka seluruh variabel dinyatakan *reliable*. Nilai dari hasil uji *cronbach's alpha* dapat dilihat pada tabel 4.7.

Tabel 4.7 Uji Conbach's Alpha

	Cronbach's Alpha
SP	0.826
KPP	0.927
PPJK	0.872
KWP	0.874

Berdasarkan tabel 4.7 diatas, nilai *cronbach's alpha* dari setiap variabel menunjukkan >0.70 maka, dapat ditarik kesimpulan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini *reliable* atau memenuhi kriteria *cronbach's alpha*. Sehingga model serta variabel penelitian ini memenuhi kriteria uji *partial least square* pada bagian *outer model*.

4.3 Uji Inner Model

1. R Square

R square memiliki manfaat untuk melihat seignifikasi dari sebuah variabel laten. Pada tabel 4.10 dapat dilihat nilai *R square*.

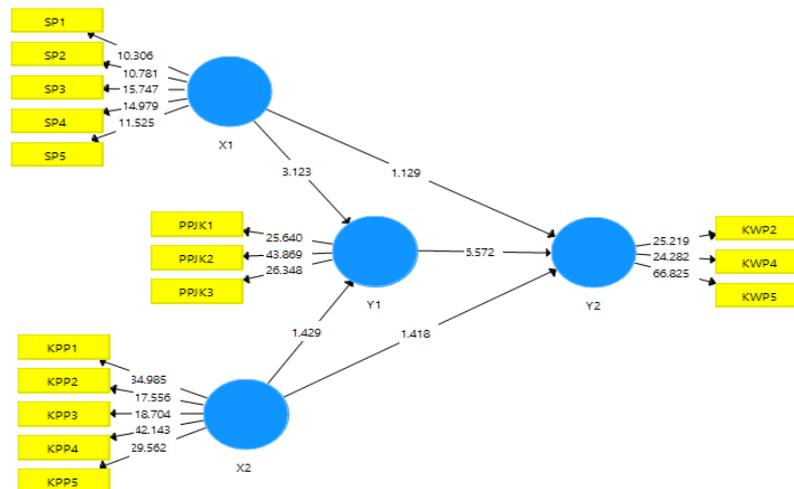
Tabel 4.8 R Square

	<i>R square</i>
PPJK	0.277
KWP	0.543

Berdasarkan tabel 4.8 diatas koefisien determinasi *r square* dapat disimpulkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan mampu dijelaskan oleh sosoalisasi perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan sebesar 27,7% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model sebesar 72,3%. Kepatuhan wajib pajak mampu di jelaskan oleh sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, dan pengetahuan perpajakan sebesar 54,3% sisanya dijelaskan oleh faktor lian diluar model sebsesar 45,7%.

2. Pengujian Hipotesisi

Hasil pengujian hipotesis didapat dari *bootstrapping* dengan memakai alat penelitian *software Smart PLS 3.0*. Berikut hasil dari pengujian pada gambar 4.2.



Gambar 4.2 Hasil Uji Bootstraping

3. T statistic

Apabila hasil t statistik > dari t tabel sebesar 2,00 (Sig = 5%) maka dapat disimpulkan bahwa variabel eksogen signifikan terhadap variabel endogen. Berikut tabel 4.11 akan menunjukkan hasil t statistik dari masing-masing variabel.

Tabel 4.9 Hasil Pengujian Hipotesis

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics (O/STDEV)</i>	<i>P Values</i>
SP -> PPJK	0.389	0.388	0.131	2.966	0.003
SP -> KWP	-0.140	-0.114	0.120	1.172	0.242
KPP -> PPJK	0.183	0.201	0.130	1.410	0.159
KPP -> KWP	0.257	0.215	0.184	1.393	0.164
PPJK -> KWP	0.671	0.687	0.111	6.019	0.000

Berdasarkan tabel 4.9 diatas maka dapat dijelaskan bahwa nilai t statistik sosialisasi perpajakan terhadap pengetahuan perpajakan yaitu 2,966 yang berarti lebih besar dari nilai t tabel 1.96 dengan nilai *P Values* 0.003 maka hipotesis pertama (H_1) diterima yang berarti variabel sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan secara langsung terhadap pengetahuan perpajakan.

Nilai t statistik sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu 1,172 yang berarti lebih kecil dari t tabel 1.96 dengan nilai *P Values* 0.242 maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ke-dua (H_2) ditolak yang berarti variabel sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak.

Nilai t statistik kualitas pelayanan perpajakan terhadap pengetahuan perpajakan yaitu 1,410 yang berarti lebih kecil dari t tabel 1.96 dengan nilai *P Value* 0.159 maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ke-tiga (H_3) ditolak yang berarti variabel kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap pengetahuan perpajakan.

Nilai t statistik kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu 1.393 yang berarti lebih kecil dari t tabel 1.96 dengan nilai *P Value* 0.164 maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ke-empat (H_4) ditolak yang berarti kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Nilai t statistik pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu 6.019 dengan nilai *P Value* 0.000 yang berarti lebih besar dari t tabel 1.96 maka dapat disimpulkan hipotesis ke-5 (H_5) diterima yang berarti pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. *Path Coefficients*

Tabel 4.10a Path Coefficients

	PPJK	KWP	TE
PPJK		0.671	0.1461019
SP	0.389	0.120	

Berdasarkan tabel 4.10a diatas, hasil *path coefficients* menunjukkan sosialisasi perpajakan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak perpajakan sebesar 0,120. Jika melalui variabel pengetahuan perpajakan maka pengaruh variabel sosialisais perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,146. Pengaruh total sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui variabel pengetahuan perpajakan dapat diperoleh dengan mengalikan pengaruh tidak langsung variabel sosialisais perpajakan ke variabel pengetahuan perpajakan sebesar 0.389 dengan pengaruh tidak langsung variabel pengetahuan perpajakan ke variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 0.671, lalu hasil kali ini dpat dijumlahkan dengan pengaruh langsung

variabel sosialisasi perpajakan ke variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 0,120, maka diperoleh pengaruh total sebesar 0,146 .

Berdasarkan pengelolaan diatas, maka disimpulkan bahwa pengaruh total antara sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui pengetahuan perpajakan lebih besar dibanding dengan pengaruh langsung sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat menjelaskan bahwa pengetahuan perpajakan merupakan variabel pemediasi antara hubungan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tabel 4.10b Path Coefficients

	PPJK	KWP	TE
PPJK		0.671	0.379793
KPP	0.183	0.257	

Berdasarkan tabel 4.10b diatas, hasil *path coefficients* menunjukkan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh pada kualitas pelayanan perpajakan sebesar 0,257. Jika melalui variabel pengetahuan perpajakan maka pengaruh variabel kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,379. Pengaruh total kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui variabel pengetahuan perpajakan dapat diperoleh dengan mengalikan pengaruh tidak langsung variabel kualitas pelayanan perpajakan ke variabel pengetahuan perpajakan sebesar 0.183 dengan pengaruh tidak langsung variabel pengetahuan perpajakan ke variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 0.671, lalu hasil kali ini dapat dijumlahkan dengan pengaruh langsung variabel kualitas pelayanan perpajakan ke variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 0,257, maka diperoleh pengaruh total sebesar 0,379. Berdasarkan pengelolaan diatas, maka disimpulkan bahwa pengaruh total antara kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui pengetahuan perpajakan lebih besar dibanding dengan pengaruh langsung kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat menjelaskan bahwa pengetahuan perpajakan merupakan variabel pemediasi antara hubungan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.4 Pembahasan

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Pengetahuan Perpajakan.

Berdasarkan hasil pengelolaan data diatas, dapat diketahui bahwa variabel sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan secara langsung terhadap pengetahuan perpajakan. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisai perpajakan yang dijalankan oleh KPP Pratama kota jayapura dapat meningkatkan pengetahuan perpajakan bagi setiap wajib pajak orang pribadi. Pengetahuan perpajakan dapat terpenuhi jika KPP Pratama terus menyelenggarakan sosialisasi serta memanfaatkan media sosial sebagai alat informasi bagi seluruh wajib pajak.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap pengetahuan perpajakan pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kota Jayapura. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori atribusi yang memiliki pengertian sebagai proses pembentuk tindakan dengan mengamati perilaku sosial berdasarkan faktor situasional atau personal secara internal maupun eksternal, dalam hal ini secara eksternal sosialisai perpajakan yang dilakukan dapat menambah pemahaman wajib pajak dan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wardani & Wati, 2018) yang menyatakan bahwa semakin tinggi sosialisai perpajakan yang dilakukan maka semakin tinggi pula pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Pengetahuan Perpajakan.

Berdasarkan hasil pengelolaan data diatas, dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap pengetahuan

perpajakan. Hal ini berarti kualitas pelayanan perpajakan tidak memiliki pengaruh dalam memberikan pengetahuan perpajakan secara langsung kepada wajib pajak orang pribadi.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap pengetahuan perpajakan pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kota Jayapura. Dalam *theory of planned behavior* (Ajzen, 1991) menyatakan bahwa perilaku muncul karena ada niat untuk berperilaku. Niat berperilaku dipengaruhi oleh tiga hal, salah satunya yaitu *control beliefs* merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut. Jadi, kualitas pelayanan perpajakan yang tergambar dari sikap dan perilaku terhadap wajib pajak tidak berpengaruh terhadap pengetahuan wajib pajak (Tambun, 2016b).

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil pengelolaan data diatas, dapat diketahui bahwa variabel sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa sosialisasi perpajakan yang disampaikan kepada wajib pajak belum tentu dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dalam *Theori Planne Behavior* menyatakan bahwa niat seorang individu ditentukan oleh sikap (*Behavior Belief*), norma subjektif (*Normatif Belief*), serta kontrol perilaku. Behavioral beliefs merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut. Normative beliefs yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Control beliefs merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lianty et al., 2017) bahwa Sosialisasi Perpajakan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Non Karyawan) di KPP Pratama Bandung Bojonagara.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan hasil pengelolaan data diatas, dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti kualitas pelayanan perpajakan tidak menjamin seorang wajib pajak untuk dapat patuh dalam melaksanakan kewajibannya. Namun, dalam penelitian yang dilakukan oleh (Ester et al., 2017) menyatakan bahwa pelayanan perpajakan yang baik oleh DJP merupakan hal yang baik dilakukan karena wajib pajak berhak untuk mendapat pelayanan prima dari kantor pajak. Dalam *Theori Planne Behavior* menyatakan bahwa niat seorang individu ditentukan oleh sikap (*Behavior Belief*), norma subjektif (*Normatif Belief*), serta kontrol perilaku. Behavioral beliefs merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut. Normative beliefs yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Control beliefs merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kota Jayapur. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ester et al., 2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan hasil pengelolaan data diatas, dapat diketahui bahwa variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti ketika seorang wajib pajak orang pribadi memiliki serta memahami peraturan perpajakan, tata cara perpajakan, serta segala hal terkait dengan perpajakan maka orang tersebut akan patuh atas kewajibannya. Dalam *Theori Planne Behavior* menyatakan bahwa niat seorang individu ditentukan oleh sikap (*Behavior Belief*), norma subjektif (*Normatif Belief*), serta kontrol perilaku. *Behavioral beliefs* merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut. *Normative beliefs* yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. *Control beliefs* merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Tambun, 2016a) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui Pengetahuan Perpajakan.

Berdasarkan hasil pengujian *path coefficients*, pengetahuan perpajakan adalah variabel yang dapat mempengaruhi secara tidak langsung sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji *path coefficients* menunjukkan bahwa dengan adanya variabel pengetahuan perpajakan yang memediasi pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak secara tidak langsung memberikan nilai total efek yang lebih tinggi yaitu 0,146 jika dibandingkan dengan nilai pengujian secara langsung antar sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,120. Dalam *Theori Planne Behavior* menyatakan bahwa niat seorang individu ditentukan oleh sikap (*Behavior Belief*), norma subjektif (*Normatif Belief*), serta kontrol perilaku. *Behavioral beliefs* merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut. *Normative beliefs* yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. *Control beliefs* merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut.

Sehingga penulis dapat menyimpulkan bahwa saat wajib pajak orang pribadi di Kota Jayapura mengikuti sosialisasi perpajakan atau mendapat sosialisasi perpajakan maka pengetahuan perpajakan yang dimiliki seorang wajib pajak akan bertambah yang menyebabkan seorang wajib pajak dapat patuh dan menjalankan kewajiban perpajakannya maka penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wardani & Wati, 2018) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui pengetahuan perpajakan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui Pengetahuan Perpajakan.

Berdasarkan hasil pengujian *path coefficients*, pengetahuan perpajakan adalah variabel yang dapat mempengaruhi secara tidak langsung kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji *path coefficients* menunjukkan bahwa dengan adanya variabel pengetahuan perpajakan yang memediasi pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak secara tidak langsung memberikan nilai total efek yang lebih tinggi yaitu 0,379 jika dibandingkan dengan nilai pengujian secara langsung antar kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,257. Dalam *Theori Planne Behavior* menyatakan bahwa niat seorang individu ditentukan oleh sikap (*Behavior Belief*), norma

subjektif (*Normatif Belief*), serta kontrol perilaku. Behavioral beliefs merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut. Normative beliefs yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Control beliefs merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut.

Sehingga penulis dapat menyimpulkan bahwa saat kualitas pelayanan perpajakan di KPP Pratama Kota Jayapura di terapkan dengan baik dalam hal pelayanan yang diberikan oleh fiskus selama proses perpajakan bersifat prima kepada wajib pajak dapat mencapai tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi, dengan kondisi dimana wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh fiskus maka wajib pajak akan cenderung menjalankan kewajiban perpajakannya (Rahayu, 2010). Maka saat pelayanan prima diterapkan oleh fiskus bagi wajib pajak, wajib pajak akan merasa puas atas layanan yang diberikan terkait dengan pengetahuan perpajakan, keramahan, dan kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas secara spontan yang menjamin kinerja yang baik dapat menimbulkan kepatuhan bagi wajib pajak (Parasuraman, *et al.* 1998).

5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan penjelasan penelitian terkait dengan pengaruh sosialisais perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pengetahuan perpajakan sebagai variabel *intervening* pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kota Jayapura, maka dpat di tarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan secara langsung terhadap pengetahuan perpajakan.
2. Variabel kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap pengetahuan perpajakan.
3. Variabel sosialisasi perpapajakan tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Variabel kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
6. Variabel pengetahuan perpajakan dapat berpengaruh secara tidak langsung pada sosialisai perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
7. Variabel pengetahuan perpajakan dapat berpengaruh secara tidak langsung pada kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini tidak terlepas dari kekurangan mengingat masih banyak keterbatasan-keterbatasan sebagai berikut

1. Keterbatasan pada metode survei yaitu peneliti tidak dapat mengontrol setiap jawaban dari masing-masing responden jika terjadi ketidak jujuran serta pengisian yang tidak lengkap dalam merespon pernyataan dari kuesioner.
2. Penelitian ini hanya mencakup wilayah yang sempit yaitu di Kota Jayapura dengan objek penyebaran kuesioner hanya kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kota Jayapura.
3. Penelitian ini hanya menggunakan dua variabel independen yaitu sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan sehingga pengaruh terhadap variabel dependen yaitu pengetahuan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak masih dapat dijelaskan oleh variabel independen lainnya.

5.3 Saran

Berdasarkan penelitian ini maka berikut beberapa saran yang dapat di perhatikan sebagai berikut :

1. Bagi peneliti selanjutnya disarankan agar dapat menambahkan variabel-variabel lainnya yang lebih berpotensi dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak misalnya kesadaran perpajakan.
2. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk menggunakan objek penelitian dalam cakupan wilayah yang besar tidak hanya di kota jayapura misalnya, mencakup provinsi papua dan lainnya.
3. Diharapkan juga peneliti selanjutnya dapat mengganti variabel *intervening* atau menabuh beberapa variabel independen yang dapat memeberikan pengaruh besar terhadap kepatuahn wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdilah, W., & Hartono, J. (2015). *Partial Least Square (PLS), Alternatidf Structural Equation Modeling (SEM)*.
- Arifin, S. B., & Nasution, A. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di KPP Pratama Medan Belawan. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 3(2), 177–186.
- Boediono. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta.
- Cahyani, L. P. G., & Noviari, N. (2019). Pengaruh Tarif Pajak, Pemahaman Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *E-Jurnal Akuntansi*, 26, 1885. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v26.i03.p08>
- Ester, K. G., Nangoi, G. B., & Alexander, S. W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2), 523–530. <https://doi.org/10.32400/gc.12.2.17951.2017>
- Handayani, T. F., & Subardjo, A. (2019). Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*.
- Khasanah, S. N. (2014). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal PajakDaerah Istimewa Yogyakarta*.
- Lianty, R. A. M., Hapsari, D. W., & Kurnia. (2017). Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer (JRAK)*, 9(2), 55–65.
- Mardiasmo, MBA., A. (2016). *Perpajakan*.
- Nugraheni, A. D., & Purwanto, A. (2015). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi. *Diponegoro Journal of Accounting*, 4, 1–14.
- Purba, B. P. (2016). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pelayanan Fiskus Sebagai Variabel Moderating Di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kembangan. *Akuntansi Perpajakan*, 1(2), 29–43.
- Puspita, E. (2016). JURNAL AKUNTANSI & EKONOMI FE. UN PGRI Kediri. *Universitas Nusantara PGRI Kediri*, 1(1), 1–8.
- Rahayu, N. (2016). *Pengaruh Tax Amnesty Dan Sanksi Pajak Terhadap*. 4(1), 211–226.
- Rohmawati dkk. (2012). Pengaruh Sosialisasi dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Tingkat Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas pada KPP Pratama Gresik Utara).

Proiding Simposium Nasional Perpajakan 4.

- Rustiyaningsih, S. (2013). Widya Warta No. 02 Tahun XXXV / Juli 2011. *Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak, 01*, 140–151.
- Sapriadi, D. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang)*.
- Sataloff, R. T., Johns, M. M., & Kost, K. M. (2015). PENGARUH SOSIALISASI DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK DENGAN KESADARAN MEMBAYAR PAJAK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada WPOP PPh Pasal 29 di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan). *Jom FEKON, Vol. 2 No.*, 1–15.
- SHOLEKHAH, E. N. (2018). Pengaruh Pengungkapan Islamic Corporate Social Responsibility Terhadap Kinerja Keuangan Dengan SPM Sebagai variabel Moderating (Studi Empiris Pada Bank Syariah Di Indonesia). *International Business & Economics Research Journal*, 9(4), 1–10. <http://etheses.uin-malang.ac.id/10295/1/13520071.pdf>
- Sutanto, S., Ghozali, I., & Handayani, R. S. (2018). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Penerimaan Dan Penggunaan Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (Sipkd) Dalam Perspektif the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (Utaut 2) Di Kabupaten Semarang. *Jurnal Akuntansi Dan Auditing*, 15(1), 37. <https://doi.org/10.14710/jaa.15.1.37-68>
- Tambun, S. (2016a). Antecedent Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Moderasi Sosialisasi Perpajakan. *Jurnal Media Akuntansi Perpajakan, Vol.1*.
- Tambun, S. (2016b). Antecedent Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Moderasi Sosialisasi Perpajakan. *Media Akuntansi Perpajakan*, 1(1), 26–40. <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/MAP/article/view/163>
- Utami, S. (2018). *Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Dengan Kesadaran Sebagai Variabel Intervening*. STIESIA. Surabaya.
- Wardani, D. K., & Wati, E. (2018). PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen). *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 7(1). <https://doi.org/10.21831/nominal.v7i1.19358>
- Winerungan, O. L. (2013). Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wpop Di Kpp Manado Dan Kpp Bitung. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 960–970. <https://doi.org/10.35794/emba.v1i3.2301>
- Witono, B. (2008). Peranan Pengetahuan Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 07, 02.