



PENGARUH MOTIVASI, PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PAJAK MELALUI KONDISI KEUANGAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

Karma

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ganesha, Jakarta

Email : alex_mbc@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Motivasi, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Melalui Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi baik parsial maupun simultan. Desain penelitian yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini adalah kuantitatif asosiatif kausal dengan eksplanasi (penjelasan) deskriptif. Adapun metode analisis yang digunakan adalah analisis jalur dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dan teknik sampling yang digunakan adalah teknik random sampling. Hasil uji hipotesis membuktikan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0.139. Pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0.178. Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien sebesar 0.553. Hasil analisis simultan membuktikan motivasi, pelayanan fiskus, sanksi pajak dan kondisi keuangan berpengaruh signifikan dengan koefisien determinasi sebesar 0.950 atau 95%, sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini. Sedangkan hasil analisis moderasi (melalui) terbukti motivasi, pelayanan fiskus dan sanksi pajak melalui kondisi keuangan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : Motivasi, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Kondisi Keuangan, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of motivation, fiscal services and tax sanctions through financial conditions on individual taxpayer compliance, either partially or simultaneously. The research design used in the preparation of this research is quantitative associative causal with descriptive explanation. The method of analysis used is path analysis with a total sample size of 100 respondents and the sampling technique used is the random sampling technique. The results of hypothesis testing prove that work motivation has a significant effect on taxpayer compliance by 0.139. Fiscal services have a significant effect on taxpayer compliance by 0.178. Tax sanctions have a significant effect on taxpayer compliance with a coefficient value of 0.553. The results of the simultaneous analysis prove that motivation, tax authorities, tax sanctions and financial conditions have a significant effect with a determination coefficient of 0.950 or 95%, the rest is explained by other variables outside of this study. Meanwhile, the results of moderation analysis (through) prove that motivation, tax authorities and tax sanctions through financial conditions have a significant effect on taxpayer compliance.

Keywords: Motivation, Fiscal Service, Tax Sanctions, Financial Condition, Taxpayer Compliance

I. PENDAHULUAN

Dalam rangka membangun sebuah bangsa, maka pemerintah tidak terlepas dari adanya Anggaran Penerimaan Belanja Negara (APBN), dalam hal ini biasa yang digunakan adalah pajak, sehingga tidak mengherankan ketika pemerintah kemudian membuat aturan yang diharapkan mampu menambah penerimaan pajak negara [1].



Upaya pemerintah dalam mengoptimalkan pembangunan daerah yang dilakukan secara mandiri maka pajak terus meningkat dari tahun ke tahun, sebagai salah satu upaya untuk melepaskan diri dari ketergantungan kepada pihak asing (hutang luar negeri). Sebagaimana yang diharapkan dalam Pokok-Pokok Pikiran dan Pokok-Pokok Perubahan Undang-Undang No. 16 Tahun 2000 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, bahwa kebijakan pokok di bidang pajak ditujukan untuk meningkatkan penerimaan pajak menuju kemandirian bangsa dalam pembiayaan negara dan pembiayaan pembangunan [2].

Dalam prakteknya pajak menjadi sumber yang potensial bagi penerimaan negara maupun daerah. Pajak yang dikelola pemerintah pusat merupakan sumber penerimaan negara di dalam APBN, sedangkan pajak yang dikelola pemerintah daerah merupakan sumber penerimaan daerah di dalam APBD [3].

Diketahui tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebayoran Lama Jak-Sel mengalami penurunan, pada hal secara kuantitas jumlah wajib pajak dari tahun ke tahun semakin meningkat. Terlihat pada tahun 2011 sebesar 70%, namun pada tahun 2012 turun menjadi 65% dan sedangkan pada tahun 2013 turun menjadi 64%. Kondisi ini tidak dapat dibiarkan, karena jika terus terjadi akan berdampak pada lambatnya pembangunan negara atau daerah. Mengingat pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara atau daerah yang paling dominan untuk membiayai pembangunan nasional.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak yakni dengan menerapkan sanksi pajak kepada wajib pajak, baik institusi maupun perorangan. Hal ini sebagai langkah strategis bagi fiskus agar para wajib pajak mau dengan sadar turut serta berpartisipasi membangun bangsa.

Selain permasalahan tersebut di atas, disadari oleh KPP Pratama Kebayoran Lama Jakarta Selatan belum optimalnya pemberian sosialisasi kepada seluruh lapisan masyarakat mengingat keterbatasan sumber daya manusia, anggaran dan waktu pelaksanaan. Dikarenakan KPP harus dapat melayani maksimal para wajib pajak yang setiap hari mendatangi kantor KPP untuk membayar pajak.

Selain itu pula, keterbatasan sistem yang lebih modern menjadi salah satu penyebab tidak optimalnya KPP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (wajib pajak). Misalnya seperti pembangunan sistem yang memang sepenuhnya dari pusat, jadi jika terjadi eror atau gangguan sistem pihak KPP tidak dapat bertindak cepat. Ditambah lagi permasalahan para wajib pajak yang menuntut serba instan dan cepat, tanpa memahami dan memaklumi kekurangan fiskus tentu menjadi tantangan yang berat dalam optimalisasi pelayanan, yang berdampak pada lahirnya kepatuhan wajib pajak.

Selain itu juga memang harus ada dorongan atau motivasi, baik motivasi intrinsik maupun motivasi ekstrinsik sehingga dengan adanya motivasi ini akan melahirkan kepatuhan terhadap wajib pajak.

Yang penulis rasakan kenapa orang sering tidak patuh terhadap wajib pajak adalah karena faktor motivasi itu sendiri tidak ada dalam diri seseorang sehingga sulit untuk mengeluarkan kewajibannya. Khususnya jika berkaitan dengan kondisi keuangan. Bagi kalangan menengah ke bawah sangatlah sulit untuk membayar pajak, mengingat pendapatan yang mereka peroleh sangat minim dan terbatas sehingga banyak sekali pertimbangan-pertimbangan untuk membayar pajak.



Lebih lanjut kondisi keuangan masyarakat Indonesia kebanyakan adalah kelompok masyarakat berpendapatan rendah (menengah), hal ini tentu sangat berbenturan dengan kondisi kehidupan para wajib pajak, di mana mereka harus dapat memenuhi kebutuhan hidup keluarganya yang sudah barang tentu tidak akan terpikirkan untuk membayar pajak.

II. LANDASAN TEORI

Motivasi terhadap kepatuhan wajib pajak

Harras, et, al., menyatakan motivasi sebagai proses yang menyebabkan intensitas (*intensity*), arah (*direction*), dan usaha terus menerus (*persistence*) individu menuju pencapaian tujuan [4,5]. Dalam hal ini motivasi memiliki peranan yang sangat penting dalam menumbuhkan kesadaran seseorang untuk membayar pajak. Oleh karenanya peran serta pemerintah dalam menyosialisasikan pajak kepada masyarakat haruslah komprehensif dan persuasif, di mana pemerintah menjelaskan tujuan dan kegunaan pajak terhadap pembangunan nasional, yang semua manfaat pajak tersebut diperuntukkan bagi kesejahteraan masyarakat Indonesia. Misalnya seperti pembangunan pendidikan gratis, kesehatan gratis, pembangunan jalan dan lain sebagainya. Dengan demikian akan lahir dalam diri masyarakat untuk turut serta berpartisipasi dengan membayar pajak kepada negara [6].

Pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Kegiatan yang dilakukan otoritas pajak dengan menyapa masyarakat agar menyampaikan SPT tepat waktu, termasuk penyuluhan secara kontinu melalui berbagai media, serta pawai peduli NPWP di jalan, patut untuk dipuji. Dengan penyuluhan secara terus-menerus kepada masyarakat agar mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan pajak, diharapkan tujuan penerimaan pajak bisa berhasil [7].

Usvita, et, al., menjelaskan bahwa meskipun kampanye dan penyuluhan perpajakan telah dilaksanakan Dirjen Pajak, cara yang dirasa paling baik untuk bisa mengubah sikap masyarakat yang masih kontra dan belum memahami pentingnya membayar pajak, dan akhirnya mau mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP adalah melalui pelayanan [8]. Masih dalam Usvita, et, al., dijelaskan bahwa sikap atau pelayanan fiskus yang baiklah yang harus diberikan kepada seluruh wajib pajak, karena dalam membayar pajak seseorang tidak mempunyai kontra prestasi yang langsung. Jika dalam dunia perdagangan ada ungkapan "Pembeli adalah Raja", maka ungkapan "Wajib Pajak adalah Raja" juga perlu dimasyarakatkan, sehingga wajib pajak bersemangat dalam membayar pajak.

Sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau Undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan [9].

Sanksi diperlukan agar peraturan atau Undang-undang tidak dilanggar. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan Perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, dan dipatuhi, dengan kata lain



sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan dan Dengan demikian para wajib pajak lambat laun akan dapat mematuhi pajak dengan penuh kesadaran untuk turut serta berpartisipasi membangun bangsa [10].

Kondisi keuangan terhadap kepatuhan wajib pajak

Kondisi keuangan adalah kemampuan keuangan individu dalam memenuhi segala kebutuhannya. Apabila individu tersebut dapat memenuhi semua kebutuhan tersebut, baik itu kebutuhan primer, sekunder, maupun tersier berdasarkan pendapatan yang dimiliki tanpa bantuan dari pihak luar berupa pinjaman, dapat dikatakan bahwa kondisi keuangan individu tersebut sangat baik. Akan tetapi, jika individu tersebut seringkali melakukan pinjaman dari pihak luar yang biasa diperoleh dari keluarga, teman, maupun bank, dapat dikatakan bahwa kondisi keuangan individu tersebut sangat buruk [11].

Penjelasan tersebut memberikan pemahaman bahwa kondisi keuangan menjadi kata kunci bagi seseorang untuk membayar pajak hingga pada akhirnya patuh untuk membayar pajak secara berkala. Mengingat kondisi keuanganlah yang menjadi sumber utama seseorang mampu membayar pajak, tanpa itu wajib pajak tidak bisa berbuat banyak [12]. Oleh karenanya sangat jelas jika kondisi keuangan tentu dapat meningkatkan kesadaran seseorang agar menaati kewajibannya sebagai warga negara untuk membayar pajak.

Motivasi, pelayanan fiskus dan sanksi pajak melalui kondisi keuangan terhadap kepatuhan wajib pajak

Sebagaimana yang di kemukakan di atas, bahwa pelayanan fiskus merupakan pemberian layanan dari petugas pajak kepada para wajib pajak dengan berbagai sikap dan perilaku yang dapat membantu para wajib pajak dalam membayar pajak. Oleh karenanya dibutuhkan sikap dan perilaku petugas pajak yang ramah, bersahaja dan hangat guna memberikan kesan emosional kepada wajib pajak merasa dilayani dan dihargai, sehingga dengan sendirinya para wajib pajak mau menaati kewajibannya untuk membayar pajak sebagai warga negara suatu bangsa.

Lebih lanjut, untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara menyeluruh, perlu ada penyeimbang. Pemerintah membuat sanksi pajak guna memberikan efek jera bagi para wajib pajak yang sama sekali tidak peduli dengan sumbangsih pajak sebagai salah satu sumber dana terbesar dalam pembangunan negara atau daerah. Satu hal yang tidak dapat diabaikan adalah kondisi keuangan para wajib pajak. Hal itulah yang menjadi sumber kekuatan para wajib pajak mampu membayar pajak dengan rutin. Sehingga pemerintah seyogianya dapat memberikan jaminan untuk menstabilisasi kondisi ekonomi negara sehingga masyarakat memiliki pekerjaan yang lebih baik, kemudian berdampak pada meningkatnya pendapatan mereka yang pada akhirnya masyarakat Indonesia mampu membayar pajak

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan bagian dari ruang lingkup Ekonomi Akuntansi Perpajakan. Pembahasan mencakup teori empiris menjelaskan spesifik dari ilmu Akuntansi Pajak yang mencakup kepatuhan wajib pajak, kondisi keuangan, motivasi, pelayanan fiskus dan sanksi pajak.

Jenis penelitian ini masuk pada kategori penelitian deduktif. Penelitian deduktif merupakan suatu penelitian berlandaskan dari teori yang bersifat umum guna generalisasi hasil. Oleh karenanya dalam upaya mengemukakan fenomena yang di angkat, penulis menggunakan teori dan penelitian terdahulu sebagai landasan penelitian.

Adapun pendekatan metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan eksplanasi deskriptif. Artinya dalam melakukan pembahasan, penelitian ini berdasarkan pendekatan angka yang kemudian dinarasikan secara faktual sebagaimana adanya data tersebut.

Lebih lanjut metode penelitian yang digunakan adalah asosiatif kausal. Asosiatif kausal merupakan suatu penelitian yang mengkaji dan menganalisa hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya.

Merujuk pada judul, terlihat jelas bahwa penelitian ini ingin mencari tahu seberapa besar pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Dengan kata lain, adanya perubahan variabel bebas dapat berdampak pada naik atau turunnya variabel terikat, penelitian jenis ini biasanya bersifat asimetris. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang masih aktif di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Lama Jakarta Selatan.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif (Pendapat Responden Terhadap Fenomena)

Tabel 1. Motivasi Wajib Pajak Atas Kewajiban Pajak

No	Indikator	Frekuensi/ Presentasi	Skala Likert				
			5	4	3	2	1
1	Motivasi Internal	F	14	109	35	39	3
		%	0.07	0.55	0.18	0.20	0.02
		Responden	7	55	18	20	2
2	Motivasi Eksternal	F	8	99	48	41	4
		%	0.04	0.50	0.24	0.21	0.02
		Responden	4	50	24	21	2
Jumlah			22	208	83	80	7
Persentasi (%) Responden			0.06	0.52	0.21	0.20	0.02

Sumber: Data primer, 2020

Diketahui bahwa indikator motivasi internal memiliki presentasi tertinggi pada jawaban sakala 4 yakni sebanyak 55 orang (55%) menyatakan setuju. Sedangkan motivasi eksternal wajib pajak di KPP Kebayoran Lama presentasi tertinggi pada jawaban sakala 4 dengan jumlah responden yang menjawab sebanyak 52 orang (52%). Hal ini menjelaskan bahwa wajib pajak umumnya lebih termotivasi karena dirinya sendiri mau membayar pajak, namun peran serta pemerintah sebagai motivasi eksternal belum optimal. Hal tersebut terlihat pada hasil jawaban di atas presentasi motivasi eksternal lebih kecil dari motivasi internal.

Tabel 2. Pelayanan Fiskus

No	Indikator	Frekuensi/ Presentasi	Skala Likert				
			5	4	3	2	1
1	Memberikan pelayanan pajak	F	16	72	10	2	0
		%	0.16	0.72	0.10	0.02	0
		Responden	16	72	10	2	0
2	Melakukan penyuluhan dan Pembinaan	F	16	64	16	3	1
		%	0.16	0.64	0.16	0.03	0.01
		Responden	16	64	16	3	1
3	Mananggapi keluhan	F	20	72	5	3	0
		%	0.20	0.72	0.05	0.03	0
		Responden	20	72	5	3	0
4	Fasilitas	F	9	75	14	2	0
		%	0.09	0.75	0.14	0.02	0
		Responden	9	75	14	2	9
Jumlah			61	283	45	10	1
Persentasi (%) Responden			0.153	0.704	0.113	0.027	0.005
Responden			15	70	11	3	1

Sumber: Data primer, 2020

Diketahui bahwa indikator “Penyuluhan dan Pembinaan” memiliki jawaban yang paling kecil di dibandingkan dengan indikator lain, dengan jumlah responden yang menjawab sebanyak 64 orang. sedangkan indikator yang paling besar adalah fasilitas, yakni sebanyak 75 orang menyatakan setuju. Hal ini menjelaskan bahwa peran serta direktorat jenderal pajak masih belum optimal dalam memberikan penyuluhan dan menyampaikan informasi secara jelas dan luas kepada masyarakat, terkait manfaat dan kegunaan pajak bagi negara dan pembangunan nasional, sehingga tidaklah heran jika masyarakat cenderung mengabaikan pajak.

Tabel 3. Sanksi Pajak

No	Indikator	Frekuensi/ Presentasi	Skala Likert				
			5	4	3	2	1
1	Sanksi administrasi	F	26	155	17	2	0
		%	0.13	0.78	0.09	0.01	0.00
		Responden	13	78	9	1	
2	Sanksi pidana	F	28	150	19	3	0
		%	0.14	0.75	0.10	0.02	0.00
		Responden	14	75	10	2	0
Jumlah			54	305	36	5	0
Persentasi (%) Responden			0.14	0.76	0.09	0.01	0.00
Responden			14	76	9	1	0

Sumber: Data primer, 2020

Hasil sebaran kuesioner di atas, memberikan penjelasan bahwa indikator “sanksi administrasi” memiliki presentasi tinggi jika dibandingkan dengan indikator “sanksi pidana”, dengan jumlah responden sebanyak 78 orang menjawab setuju. Sedangkan

indikator “sanksi pidana” sebanyak 75 menjawab setuju. Temuan ini mengisyaratkan bahwa sanksi pajak administratif dianggap paling efektif untuk menyadarkan wajib pajak agar taat terhadap kewajiban pajaknya, mengingat sanksi administratif bersifat langsung imbasnya terhadap wajib pajak dan salah satu hukuman sudah diterapkan secara efektif oleh dirjen pajak.

Tabel 4. Kondisi Keuangan

No	Indikator	Frekuensi/ Presentasi	Skala Likert				
			5	4	3	2	1
1	Objek pajak	F	11	76	12	1	0
		%	0.11	0.76	0.12	0.01	0
2	Besarnya penghasilan	Responden	11	76	12	1	0
		F	11	67	20	2	0
		%	0.11	0.67	0.20	0.02	0
		Responden	11	67	20	2	
3	Tarif pajak penghasilan	F	11	76	13	0	0
		%	0.11	0.76	0.13	0	0
4	Pembayaran pajak sesuai jumlah terutang	Responden	11	76	13	0	0
		F	4	90	6	0	0
		%	0.04	0.90	0.06	0	0
		Responden	4	90	6	0	0
5	Lama wajib pajak bekerja	F	11	80	9	0	0
		%	0.11	0.80	0.09	0	0
6	Kenaikan pajak sesuai dengan kenaikan penghasilan	Responden	11	80	9	0	0
		F	13	67	18	2	0
		%	0.13	0.67	0.18	0.02	0
		Responden	13	67	18	2	0
7	Transparansi (kejujuran) dalam melaporkan pajak terutang	F	7	83	8	2	0
		%	0.07	0.83	0.08	0.02	0
		Responden	7	83	8	2	0
Jumlah			63	555	77	5	0
Persentasi (%)			0.09	0.79	0.11	0.01	0.00
Responden			9	79	11	1	0

Sumber: Data primer, 2020

Hasil sebaran kuesioner di atas, menghasilkan temuan bahwa indikator “Besarnya penghasilan” dan indikator “Kenaikan pajak sesuai dengan kenaikan penghasilan” memiliki presentasi hasil yang lebih kecil dibandingkan dengan indikator lain yakni hanya sebanyak 67 orang yang menyatakan setuju. Temuan ini memberikan pemahaman bahwa kondisi keuangan menjadi perhatian penting bagi para wajib pajak, umumnya para wajib pajak bisa membayar pajak sesuai dengan keinginannya, dengan alasan banyaknya kebutuhan hidup baik yang rutin maupun yang mendadak.

Tabel 5. Kepatuhan Wajib Pajak

No	Indikator	Frekuensi/ Presentasi	Skala Likert				
			5	4	3	2	1
1	Memahami ketentuan pajak	F	12	70	18	0	0
		%	0.12	0.70	0.18	0	0
2	Tepat waktu dalam membayar pajak	Responden	12	70	18	0	0
		F	11	67	22	0	0
3	Tepat waktu dalam pelaporan	%	0.11	0.67	0.22	0	0
		Responden	11	67	22	0	0
4	SPT Menghitung pajak dengan benar	F	6	59	33	2	0
		%	0.06	0.59	0.33	0	0
5	Tidak menunggak	Responden	6	59	33	2	0
		F	7	59	31	3	0
		%	0.07	0.59	0.31	0.03	0
		Responden	7	59	31	3	0
		F	6	74	20	0	0
		%	0.06	0.74	0.20	0	0
		Responden	6	74	20	0	0
	Jumlah		42	329	124	5	0
	Persentasi (%) Responden		0.08	0.66	0.25	0.01	0.00
			8	66	25	1	0

Sumber: Data primer, 2020

Tabel di atas memberikan informasi, terdapat tiga indikator yang memiliki nilai kuesioner rendah, yaitu indikator “Tepat waktu dalam pelaporan” dengan jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 67, indikator “Tepat waktu dalam pelaporan” sebanyak 59 orang menjawab setuju dan indikator “SPT Menghitung pajak dengan benar” sebanyak 59 orang menjawab setuju. Hal ini menjelaskan bahwa kelemahan para wajib pajak untuk taat terhadap perpajakan di antaranya ketepatan waktu dalam membayar pajak dan ketepatan waktu melaporkan SPT tahunan serta ditambah para wajib pajak banyak yang kesulitan dalam perhitungan SPT. Hal tersebut tidak mengherankan, mengingat banyak wajib pajak yang tidak mengerti sistem akuntansi dan teknologi yang diterapkan.

Tabel 6. Analisis Data

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	16.083	.796			20.209	.000
Motivasi	.177	.035			.139	5.109 .000
Pelayanan Fiskus	.210	.031			.178	6.821 .000
Sanksi Pajak	.582	.058			.553	9.991 .000

Sumber: Data primer, 2020

Berdasarkan tabel 4.18 di atas dapat diperoleh rumus regresi sebagai berikut:

$$Y = 16.083 + 0.139X_1 + 0.178X_2 + 0.553X_3$$

Dari persamaan tersebut menunjukkan bahwa :

1. Nilai Konstanta (a) adalah 16.083 dapat diartikan, jika wajib pajak tidak memiliki motivasi, tidak adanya pelayanan fiskus dan tidak adanya sanksi pajak atau sama dengan nol (0), maka kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 16.083.
2. Variabel X1 merupakan koefisien regresi motivasi sebesar 0.139, artinya jika terjadi peningkatan motivasi sebesar 1 satuan maka akan terjadi peningkatan kepatuhan wajib pajak sebesar 0.139.
3. Variabel X2 merupakan koefisien regresi pelayanan fiskus sebesar 0.178, artinya jika terjadi peningkatan pelayanan fiskus (perpajakan) sebesar 1 satuan maka akan terjadi peningkatan kepatuhan wajib pajak sebesar 0.178.
4. Variabel X3 merupakan koefisien regresi sanksi pajak sebesar 0.553, artinya jika terjadi peningkatan sanksi pajak sebesar 1 satuan maka akan terjadi peningkatan kepatuhan wajib pajak sebesar 0.178.

Persamaan regresi berganda ini merupakan model terbaik, karena variabel independen yang dimasukkan dalam persamaan regresi merupakan variabel yang memberikan pengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R	
			Square	Std. Error of the Estimate
1	.976 ^a	.952	.950	.774

Sumber: Data primer, 2020

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai koefisien determinasi variabel motivasi, pelayanan fiskus, sanksi pajak dan kondisi keuangan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Lama sebesar 0,950. Artinya bahwa motivasi, pelayanan fiskus, sanksi pajak dan kondisi keuangan mampu menjelaskan variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 0,950 atau sebesar 95% sedangkan sisanya sebesar 5% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini. Misalnya tingkat pengetahuan pajak, tingkat pendapatan, kesadaran, fasilitas perpajakan, amnesti pajak, fasilitas pelayanan fiskus dan perpajakan serta lain sebagainya.

Tabel 8. Analisis Moderasi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	11.093	.858		12.925	.000
Motivasi	.208	.106	.059	1.971	.052
Pelayanan Fiskus	.223	.042	.189	5.307	.000
Sanksi Pajak	.311	.058	.296	5.382	.000
Kondisi Keuangan	.210	.023	.249	9.155	.000
Moderasi04	.690	.062	.549	11.170	.000

Sumber: Data primer, 2020

Berdasarkan tabel di atas diketahui koefisien interaksi variabel motivasi, pelayanan fiskus, sanksi pajak dan kondisi sebesar 0.549, nilai t hitung lebih besar



dari t tabel ($11.170 > 1.984$) dan nilai signifikan lebih kecil dari yang disyaratkan ($0.000 < 0.05$).

Hasil analisis di atas menunjukkan motivasi, pelayanan fiskus, sanksi pajak dan kondisi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui variabel moderasi.

Berdasarkan uji *Moderated Regresson Analysis* (MRA) di atas, maka dapat dikemukakan bahwa H_5 diterima dan H_0 ditolak.

H_5 : Motivasi, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terbukti berpengaruh signifikan melalui kondisi keuangan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil analisis membuktikan bahwa motivasi berpengaruh positif (nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} : $5.109 > 1.984$) dan signifikan (nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 : $0.00 < 0.05$) terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.139 .
2. Hasil analisis membuktikan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif (nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} : $6.821 > 1.984$) dan signifikan (nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 : $0.00 < 0.05$) terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.178 .
3. Hasil analisis membuktikan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif (nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} : $9.991 > 1.984$) dan signifikan (nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 : $0.00 < 0.05$) terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.553 .
4. Hasil analisis membuktikan, secara simultan variabel motivasi, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terbukti berpengaruh positif (nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} : $468,472 > 3,51$) dan signifikan (nilai sig lebih kecil dari 0.05 : $0.00 < 0.05$) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar $0,950$ atau sebesar 95% sedangkan sisanya sebesar 5% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.
5. Hasil Uji *Moderated Regresson Analysis* (MRA) membuktikan bahwa motivasi, pelayanan fiskus dan sanksi pajak melalui kondisi keuangan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat dikemukakan beberapa temuan-temuan sebagai saran bagi pihak-pihak terkait, di antaranya adalah:

1. Hasil sebaran kuesioner terbukti indikator "Motivasi Eksternal" memiliki jawaban responden yang paling kecil. Hal ini memberikan implikasi agar kiranya pemerintah melalui Dirjen pajak untuk dapat mengedukasi masyarakat tentang pentingnya pajak bagi pembangunan nasional.
2. Hasil sebaran kuesioner terbukti indikator "Melakukan Penyuluhan dan Pembinaan" memiliki jawaban responden yang paling kecil. Hal ini memberikan implikasi bagi Dirjen Pajak atau petugas pajak untuk dapat memberikan penyuluhan perpajakan sesering mungkin dan memberikan pendampingan terhadap wajib pajak yang hendak membayar pajak.
3. Hasil sebaran kuesioner membuktikan indikator "Sanksi Pidana" memiliki jawaban responden yang paling kecil. Hal ini memberikan implikasi bagi pembuat kebijakan



- dan peraturan perpajakan agar dapat melakukan penyesuaian-penyesuaian terhadap hukuman bagi pelanggar pajak.
4. Hasil sebaran kuesioner membuktikan indikator “Besarnya penghasilan” dan indikator “Kenaikan pajak sesuai dengan kenaikan penghasilan” memiliki presentasi hasil yang lebih kecil dibandingkan dengan indikator lain. Hasil ini memberikan implikasi bagi para wajib pajak untuk mau mempelajari undang-undang perpajakan dan ketentuan-ketentuannya, agar pada saat perusahaan hendak membayarkan gaji mereka para wajib pajak mengetahui berapa persen pajak yang pantas untuk gaji yang mereka terima.
 5. Hasil sebaran kuesioner diketahui bahwa indikator “Tepat waktu dalam pelaporan” dan indikator “SPT Menghitung pajak dengan benar” memiliki presentasi hasil yang lebih kecil. Hal ini memberikan implikasi kepada para wajib pajak agar lebih banyak mempelajari perpajakan, bagaimana pengisian SPT yang benar dan kapan waktunya SPT dilaporkan.
 6. Hasil analisis regresi linear membuktikan variabel motivasi memiliki nilai yang kecil dibandingkan dengan variabel lain. Diharapkan pemerintah lebih gencar mempromosikan pajak dan manfaatnya bagi pembangunan nasional serta memberikan edukasi pajak secara luas bagi masyarakat Indonesia dengan bekerja sama dengan instansi pendidikan. Dengan demikian masyarakat lebih termotivasi untuk ikut serta dan berpartisipasi dalam membangun bangsa melalui membayar pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Silalahi, D. E., & Ginting, R. R. (2020). Strategi Kebijakan Fiskal Pemerintah Indonesia Untuk Mengatur Penerimaan dan Pengeluaran Negara Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 3(2), 156-167.
- [2] Santoso, M. R. (2020). PENGHINDARAN PAJAK PEGHASILAN SAAT TAX AMNESTY KASUS: PERUSAHAAN MANUFAKTUR TERDAFTAR DI BEI. *Jurnal Manajemen Bisnis (JMB)*, 33(1), 1-7.
- [3] Rakhmadhani, V. (2020). PENGARUH TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENERIMAAN PAJAK. *Ekonomi: Jurnal Ekonomi, Akuntansi & Manajemen*, 2(1), 12-18.
- [4] Harras, H., Sugiarti, E., & Wahyudi, W. (2020). Kajian Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Mahasiswa.
- [5] Wahyu, W., & Salam, R. (2020). KOMITMEN ORGANISASI (Kajian: Manajemen Sumber Daya Manusia).
- [6] Ginting, A. V., Sabijono, H., & Pontoh, W. (2017). Peran Motivasi dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WPOP Kecamatan Malalayang Kota Manado). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 5(2).
- [7] Ariani, M., & Biettant, R. (2019). Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Variabel Intervening Kepuasan Wajib Pajak. *JURNAL INFORMASI, PERPAJAKAN, AKUNTANSI, DAN KEUANGAN PUBLIK*, 13(1), 15-30.
- [8] Usvita, L., Rantelangi, C., & Kurniawan, I. S. (2020). PENGARUH KESADARAN, PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Kasus Pada Wajib Pajak UMKM Kelurahan Lok Bahu Kota Samarinda). *Jurnal Ilmu Akuntansi Mulawarman (JIAM)*, 4(3).



- [9] Pebrina, R., & Hidayatulloh, A. (2020). Pengaruh penerapan e-spt, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 1-8.
- [10] Putra, A. F. (2020). Kepatuhan Wajib Pajak UMKM: Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Modernisasi Sistem. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, 7(01), 1-12.
- [11] Farizie, B. P. (2020). Analisis Pengaruh Pemahaman, Kesadaran Dan Kondisi Keuangan Pemilik Usaha Rumah Kos Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Accounting, Bisnis and Management Review*, 1(1), 124-131.
- [12] Tan, E., & Pradita, A. A. (2020). Pengaruh Faktor Internal, Sanksi dan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 22(02), 103-112.