

Table Of Content

| | |
|---|---|
| Journal Cover | 2 |
| Author[s] Statement | 3 |
| Editorial Team | 4 |
| Article information | 5 |
| Check this article update (crossmark) | 5 |
| Check this article impact | 5 |
| Cite this article | 5 |
| Title page | 6 |
| Article Title | 6 |
| Author information | 6 |
| Abstract | 6 |
| Article content | 7 |

Academia Open



By Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Originality Statement

The author[s] declare that this article is their own work and to the best of their knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the published of any other published materials, except where due acknowledgement is made in the article. Any contribution made to the research by others, with whom author[s] have work, is explicitly acknowledged in the article.

Conflict of Interest Statement

The author[s] declare that this article was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode>

EDITORIAL TEAM

Editor in Chief

Mochammad Tanzil Multazam, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Managing Editor

Bobur Sobirov, Samarkand Institute of Economics and Service, Uzbekistan

Editors

Fika Megawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Mahardika Darmawan Kusuma Wardana, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Wiwit Wahyu Wijayanti, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Farkhod Abdurakhmonov, Silk Road International Tourism University, Uzbekistan

Dr. Hindarto, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Evi Rinata, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

M Faisal Amir, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Dr. Hana Catur Wahyuni, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

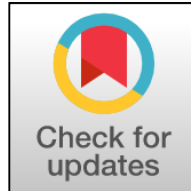
Complete list of editorial team ([link](#))

Complete list of indexing services for this journal ([link](#))

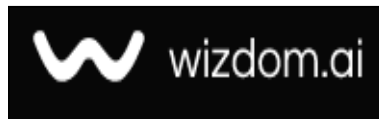
How to submit to this journal ([link](#))

Article information

Check this article update (crossmark)



Check this article impact (*)



Save this article to Mendeley



(*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

Effectiveness of Tax Sanctions and Examination of Taxpayers On Taxpayer Compliance With Quality of Service as Moderating Variable

Efektivitas Sanksi Pajak dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai variabel Moderasi

Ayu Windasari, ayuws09.aw@gmail.com, (0)

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Herman Ernandi, difal_dieys@yahoo.co.id, (1)

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

⁽¹⁾ Corresponding author

Abstract

This study aims to determine the effectiveness of tax sanctions and taxpayer audits on taxpayer compliance with service quality as a moderating variable. The analytical tool used is tabulating the questionnaire, collecting data in the form of validity testing and reliability testing. The hypothesis in this study is that there is an effect of tax sanctions and tax audits on taxpayer compliance with service quality as a moderating variable. Testing this hypothesis using the SmartPLS analysis tool. The results obtained based on the validity test showed that all statements on the questionnaire were declared valid. To test the reliability test of all variables obtained from Composite Reliability or Cronbach's Alpha value is declared reliable. And for hypothesis testing based on R-Square and T-statistics, it shows that not all hypotheses are accepted. The result of the hypothesis states that Tax Audit has an effect on taxpayer compliance. And there is no effect between tax sanctions on taxpayer compliance, tax sanctions on taxpayer compliance moderated by service quality, and tax audits moderated by service quality.

Published date: 2021-12-31 00:00:00

I. Pendahuluan

Pajak merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh orang pribadi maupun badan atau lembaga untuk membayar iuran sejumlah uang kepada negara, dimana uang dari hasil pembayaran pajak tersebut akan digunakan negara dengan sebagaimana mestinya. Tingkat kepatuhan sektor konstruksi dan real estat paling rendah. Hal ini tidak terlepas dari adanya perlakuan khusus melalui penerapan skema pajak penghasilan (PPh) final. Sejak diberlakukan hukuman sanksi, timbul wacana ketidaksetaraan pengenaan sanksi atas kesalahan yang dilakukan oleh wajib pajak (WP) ataupun Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Pemeriksaan Pajak merupakan serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kualitas pelayanan tidak hanya dianggap penting oleh perusahaan komersial saja tetapi saat ini instansi pajak juga telah merasakan betapa pentingnya kualitas pelayanan karena instansi pajak juga memiliki pelanggan yakni wajib pajak.

Untuk melakukan analisis terhadap Kepatuhan Wajib Pajak bisa dilakukan analisis data yang diperoleh dari data Kantor Asosiasi terhadap anggota usaha yang telah terdaftar di dalamnya dan telah terpilih menjadi sampel dengan menggunakan pengujian hipotesis terkait hubungan antara variabel yang dimoderasi menggunakan program Smart PLS 3.0. SmartPLS mampu menganalisis variabel yang tidak dapat diukur secara langsung. Acuan untuk memprediksi Kepatuhan Wajib Pajak yaitu Sanksi Pajak, Pemeriksaan Pajak dan Kualitas Pelayanan. Sanksi Pajak merupakan indikator untuk menciptakan kedisiplinan wajib pajak dalam memenuhi perpajakannya, memberikan efek jera pada wajib pajak yang lalai dalam melaksanakan kewajibannya. Pemeriksaan pajak menunjukkan ketegasan fiskus pajak dalam melaksanakan pemeriksaan rutin, pembinaan dan penyuluhan pada wajib pajak. Dan Kualitas Pelayanan menggambarkan betapa pentingnya pengaruh kualitas yang baik dalam pelayanan untuk menciptakan kepuasan yang maksimal bagi para wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan [1] menunjukkan bahwa Sanksi Pajak mempunyai pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sementara itu hasil penelitian [2] menunjukkan hasil bahwa Sanksi Pajak tidak mempunyai pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian terkait Pemeriksaan Pajak yang dilakukan [3] yang mengemukakan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan penelitian [4] menunjukkan bahwa pemeriksaan pajak menunjukkan hasil tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian [5] menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan mampu memoderasi sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak namun bersifat memperlemah. Sedangkan penelitian [6] menghasilkan bahwa moderasi kualitas pelayanan tidak menunjukkan hasil yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dengan adanya hasil ketidak konsistenan antara satu dengan yang lainnya, peneliti menduga adanya variabel yang dapat memperlemah atau memperkuat sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu kualitas pelayanan karena itu peneliti memilih variabel kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi. Peneliti tertarik untuk meneliti kembali sanksi pajak dan pemeriksaan pajak yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas sanksi pajak dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi.

II. Metode

Tabel 1

Operasional Variabel

| No | Variabel | Indikator | Skala |
|----|------------------|---|--------------|
| 1. | Sanksi Pajak(X1) | Sanksi pajak diperlukan agar tercipta kedisiplinan wajib pajak dalam memenuhi perpajakannya Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melakukan pelanggaran Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan | Skala Likert |

| | | | |
|----|--------------------------|---|--------------|
| | | ketentuan dan peraturan yang berlaku | |
| 2. | Pemeriksaan Pajak(X2) | Menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakanPemeriksaan rutinPemeriksaan khususPembinaan dan penyuluhanPenyampaian SPT TahunanTujuan pemeriksaanKeberatan pemeriksaan. | Skala Likert |
| 3. | Kepatuhan Wajib Pajak(Y) | Kepatuhan Wajib Pajak mendaftarkan diriKepatuhan Wajib Pajak untuk menyetor kembali surat pemberitahuanKepatuhan Wajib Pajak menghitung dan membayar pajak terutangKepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT | Skala Likert |
| 4. | Kualitas Pelayana(Z) | Petugas pajak bekerja secara profesional untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak Petugas pajak cakap dalam melaksanakan tugas Petugas pajak selalu menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat dengan cepat Petugas pajak cepat dan tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak Petugas pajak menguasai peraturan perpajakan dengan baik sehingga dapat membantu wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban pajaknya.Petugas pajak menjaga kerahasiaan data dari masing-masing wajib pajak | Skala Likert |

Sumber : data diolah, 2021

Penelitian ini berfokus pada Asosiasi Kontraktor Listrik dan Mekanikal Indonesia Cabang Sidoarjo yang bertempat di Ruko Graha Anggrek Mas A-41 Pagerwojo, Sidoarjo, Jawa Timur.

Jenis penelitian ini digolongkan sebagai penelitian kuantitatif, penelitian yang menggunakan angka. Mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data, serta penampilan dari hasilnya. sumber data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer. Data primer dalam penelitian ini merupakan data hasil dari penyebaran kuisioner dari Anggota usaha yang telah terdaftar pada AKLI.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelaku usaha yang bergerak di bidang Kontraktor Listrik dan Mekanikal yang terdaftar pada Anggota Asosiasi Kontraktor Listrik dan Mekanikal Indonesia (AKLI) cabang Sidoarjo sebanyak 35 populasi yang berlokasi di Ruko Graha Anggrek Mas A-41 Pagerwojo, Sidoarjo, Jawa Timur.

- **Variabel Penelitian**
- **Lokasi Penelitian**
- **Jenis dan Sumber Data**
- **Populasi dan Sampel**
- **Tenik Analisis**

Penelitian ini menggunakan analisis regresi partial (Partial Least Square / PLS) untuk menguji kedua hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Kedua dari hipotesis tersebut akan diuji menggunakan software Smart PLS 3.0 yang dimana software tersebut untuk menguji hubungan antar variabel. Metode PLS digunakan atas dasar pertimbangan bahwa dalam penelitian ini terdapat tiga variabel laten yang dibentuk dengan indikator formatif dan membentuk efek moderating. Model formatif [7] merupakan kondisi dimana indikator membentuk variabel laten. Sedangkan secara matematis, justru indikator yang seolah-olah mempengaruhi variabel laten. Apabila salah satu indikator berubah, tidak selalu diikuti perubahan indikator lainnya dalam satu konstruk tetapi tetap berakibat mengubah makna variabel laten.

Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Outer Model merupakan model yang menunjukkan spesifikasi model pengukuran yaitu hubungan antara indikator yang diestimasi dengan variabel latennya. Berikut persamaan dari outer model untuk konstruk reflektif :

Dimana , η , X dan Y sama dengan persamaan yang sebelumnya. dan termasuk koefisien regresi bergand adari variabel laten terhadap indikator, sedangkan dan merupakan residual dari regresi.

Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Inner Model merupakan model yang menunjukkan spesifikasi model struktural yaitu hubungan kausal antara variabel laten. Model persamaan dari *Inner Model* bisa disusun sebagai berikut :

Keterangan :

η : vektor variabel independen

: vektor variabel dependen

: vektor residual

III. Hasil dan Pembahasan

Pengujian ini dievaluasi dengan melihat *convergent validity*, *discriminant validity* dan uji signifikansi. Pengujian ini dilakukan melalui proses perhitungan algoritma untuk mengevaluasi hubungan antara konstruk dengan indikatornya.

Gambar 1. Outer Model

Sumber data diolah dengan SmartPLS 3.0

Tabel 2

Composite Reliability

| | <i>Composite Reliability</i> |
|------------------------|------------------------------|
| Efek Moderasi 1 | 1.000 |
| Efek Moderasi 2 | 1.000 |
| X1 | 0.909 |
| X2 | 0.920 |
| Y | 0.824 |
| Z | 0.815 |

Sumber : Hasil Output SmartPLS

Tabel 3

Cronbach's Alpha

| | <i>Cronbach's Alpha</i> |
|------------------------|-------------------------|
| Efek Moderasi 1 | 1.000 |
| Efek Moderasi 2 | 1.000 |
| | |

| | |
|-----------|-------|
| X1 | 0.866 |
| X2 | 0.897 |
| Y | 0.680 |
| Z | 0.661 |

Sumber : Hasil Output SmartPLS

Tabel 4

Average Variance Extracted (AVE)

| | Average Variance Extracted (AVE) |
|------------------------|----------------------------------|
| Efek Moderasi 1 | 1.000 |
| Efek Moderasi 2 | 1.000 |
| X1 | 0.909 |
| X2 | 0.920 |
| Y | 0.824 |
| Z | 0.815 |

Sumber : Hasil Output SmartPLS

Pengujian data pengukuran inner model dilakukan dengan menggunakan uji bostraping. [8]Hasil uji data dapat dilihat pada R-Square dan koefisien path untuk menguji tingkat signifikan antar konstruk pada model pengukuran struktural.

Tabel 5

R-Square

| | R-Square | Adjusted R-Square |
|----------|----------|-------------------|
| Y | 0.710 | 0.660 |

Sumber : Hasil Output SmartPLS

Berdasarkan hasil uji signifikan, maka untuk menjawab hipotesis pada penelitian ini diterima atau ditolak, dapat diketahui dari nilai uji *T-statistic* dan *P-value* pada perhitungan *Bostrapping*. Apabila pengujian *T-statistic* >1,96 dan nilai *P-value* <0,05, maka menunjukkan hasil bahwa hipotesis diterima. Namun apabila *T-statistic* <1,96 dan nilai *P-value* >0,05 maa hipotesis ditolak.

Tabel 6

Path Coefficient

| | Sample Akhir | Sample Mean | Standar Deviasi | T Statistic | P Value |
|-----------------------------------|--------------|-------------|-----------------|-------------|---------|
| Efek Moderasi 1 → Kepatuhan WP | 0.216 | -0.080 | 1.678 | 0.129 | 0.898 |
| Efek Moderasi 2 → Kepatuhan WP | 0.006 | 0.276 | 1.639 | 0.003 | 0.997 |
| X1 → Y | -0.159 | 0.209 | 0.997 | 0.160 | 0.873 |
| X2 → Y | 0.623 | 0.746 | 0.299 | 2.083 | 0.038 |

Sumber : Hasil Output SmartPLS

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa sanksi perpajakan kurang sesuai terhadap

kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan bahwa angka yang didapatkan oleh peneliti sebesar 0,160 yang lebih rendah dari 1,96 jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa sanksi perpajakan tidak sesuai terhadap kepatuhan wajib pajak. Karena berdasarkan pengamatan peneliti walaupun masyarakat mengerti adanya sanksi perpajakan yang maksimal maka tetap saja mereka belum secara maksimal untuk menjadi wajib pajak yang patuh

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa pemeriksaan perpajakan sesuai terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan bahwa angka yang didapatkan oleh peneliti sebesar 2,083 yang lebih besar dari 1,96 jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa pemeriksaan perpajakan sesuai terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini akan membuat wajib pajak semakin patuh dalam menjalankan kewajibannya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa sanksi perpajakan kurang sesuai terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan bahwa angka yang didapatkan oleh peneliti sebesar 0.129 yang lebih rendah dari 1,96 jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa sanksi perpajakan kurang sesuai terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimoderasi oleh kualitas pelayanan. Karena berdasarkan pengamatan peneliti walaupun masyarakat mengerti adanya sanksi perpajakan namun apabila mereka tidak mendapatkan pelayanan yang maksimal maka tetap saja mereka belum secara maksimal untuk menjadi wajib pajak yang patuh.

- **Model Evaluasi Outer Model**
- **Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)**
- Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)
- **Inner Model (Model Struktural)**
- **Hasil Uji Hipotesis**
- **Sanksi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**
- **Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak**
- **Sanksi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang dimoderasi oleh Kualitas Pelayanan**
- **Pemeriksaan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang dimoderasi oleh Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian hipotesis angka yang di dapat sebesar 0.003 nilai tersebut lebih rendah dibanding dengan nilai 1,96 jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa pemeriksaan pajak tidak sesuai terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimoderasi oleh kualitas pelayanan. Karena apabila masyarakat mengerti adanya pemeriksaan pajak namun jika mereka tidak menghiraukannya atau tidak memiliki kepedulian terhadap pemeriksaan pajak maka sama halnya para wajib pajak belum sepenuhnya mampu untuk menjadi wajib pajak yang patuh.

IV. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang dilakukan menggunakan program SmartPLS diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

- Sanksi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- Pemeriksaan Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
- Sanksi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang dimoderasi oleh Kualitas Pelayanan.
- Pemeriksaan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang dimoderasi oleh Kualitas Pelayanan.

Ucapan Terima Kasih

Atas rampungnya penyusunan karya ilmiah ini, saya sebagai penulis sangat ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

- Seluruh dosen Universitas Muhammadiyah Sidoarjo yang telah sabar dan memberikan bimbingan pengarahan dan bantuan selama penulis menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
- Ayah saya, Almarhumah Ibu saya, suami serta adik-adik saya yang telah mearahkan do'a dan dukungannya selama saya menyelesaikan penelitian ini.
- Sahabat dan seluruh teman serta pihak terkait yang telah memberikan bantaun serta semangatnya dalam menyelesaikan penelitian ini.

References

1. Layata, S., & Setiawan, P. E. (2014). PENGARUH KEWAJIBAN MORAL, KUALITAS PELAYANAN, PEMERIKSAAN PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana , 9.2, 540-556.
2. Hardiningsih, Pancawati. 2011. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. Jurnal Vol. 3

No. 1 ISSN: 1979-4878.

3. Gunarso, P. (2016). Pemeriksaan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada KPP Kepanjen Kabupaten Malang. *Jurnal Keuangan dan Perbankan* , Vol.20, 214-223.
4. Fadilah, & Panjaitan, I. (2016). Pengaruh Keadilan Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variable Moderating (Survei Pada KPP di Wilayah jakarta Pusat). *Media Akuntansi Perpajakan* , Vol.1, 14-28.
5. Ihsan, M. (2013). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang.
6. Khasanah, Septiyani Nur. (2014). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Moderisasi Sistem Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta 2013. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.
7. Mandagi, C., Sabijono, H., & Tirayoh, V. (2014). Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Memenuhi Kewajibannya Pada KPP Pratama Manado. *Jurnal EMBA* , Vol.2 No.3, 1665-1674.
8. De Joman, Joannete Maria Cimpatara, Ida IDAM Manik Sastri, and Luh Kade Datrini. "Pengaruh Biaya Kepatuhan, Pemeriksaan Pajak dan Penerapan E-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Denpasar Barat." *Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa* 1.1 (2020): 50-54.