

Pengaruh Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening

The Influence of Tax Services and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance With Taxpayer Awareness as An Intervening Variable

Set Asmapane¹✉, Dea Tendry Qirany Ervan²

¹Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia.

²Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia.

✉Corresponding author: set.asmapane@feb.unmul.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Pengaruh Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening yang telah terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda Ilir. Penelitian ini menggunakan purposive sampling dengan jumlah sampel yang memenuhi kriteria sebanyak 100 responden. Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif yang dikuantitatifkan dan sumber data berupa kuisioner. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kesadaran wajib pajak, sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak, kesadaran wajib pajak, pelayanan pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan kesadaran wajib pajak tidak mampu memediasi hubungan antara pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Abstract

This study aim to of determining the Analysis of the Influence of Tax Services and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance with Taxpayer Awareness as an Intervening Variable that has been registered at the Tax Service Office (KPP) Pratama Samarinda Ilir. This study uses purposive sampling with a number of samples that meet the criteria of 100 respondents. The type of data used is qualitative data which is quantified and the data source is a questionnaire. The analytical tool used in this research is smartpls 4.0. The results of the study indicate that tax services have a positive and insignificant effect on taxpayer awareness, tax sanctions have a positive and significant effect on taxpayer awareness, taxpayer awareness, tax services and tax sanctions have a positive and significant effect on taxpayer compliance and taxpayer awareness is not able to mediate the relationship between tax services and tax sanctions on taxpayer compliance.

This is an open-access article under the CC-BY-SA license.



Copyright © 2025 Set Asmapane, Dea Tendry Qirany Ervan.

Article history

Received 2025-03-20

Accepted 2025-06-30

Published 2025-07-11

Kata kunci

Pelayanan Pajak;
Sanksi Pajak;
Kesadaran Wajib Pajak;
Kepatuhan Wajib
Pajak.

Keywords

Tax Services;
Tax Sanctions;
Taxpayer Awareness;
Taxpayer Compliance.

1. Pendahuluan

Pajak dideskripsikan sebagai sumber utama penghasilan negara. Pajak yang disetorkan oleh warga kepada negara adalah kewajiban yang penting. Uang ini akan dipakai untuk tujuan yang berguna bagi pemerintah dan rakyat secara keseluruhan. Masyarakat yang membayarkan pajaknya tidak akan melihat manfaat langsung dari pajak itu, sebab dana pajak dipergunakan demi kepentingan umum, bukan keperluan individu. Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2008 (UU Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan) Pasal 1 ayat 1 Pajak. yaitu kewajiban berbentuk sumbangan yang diharuskan dibayar oleh orang pribadi bahkan badan usaha kepada negara. Kewajiban ini bersifat memaksa dan diatur dalam peraturan perundang-undangan. Meskipun tidak menghasilkan balasan langsung pada pembayarnya, pajak dipergunakan dalam mendukung kepentingan negara demi mencapai kesejahteraan rakyat secara maksimal.

Kesadaran wajib pajak terhadap fungsi pajak sebagai sumber pendanaan negara memegang peranan penting dalam mendorong peningkatan kepatuhan mereka. Masyarakat perlu memiliki kesadaran sebagai bagian dari warga negara yang bertanggung jawab serta senantiasa menghormati UUD 1945 sebagai landasan hukum tertinggi dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Menurut Fuadi dan Mangoti (2013) terdapat dua jenis faktor yang memengaruhi kewajiban perpajakan, yaitu faktor internal dan eksternal. Seiring dengan meningkatnya pengeluaran negara setiap tahun guna mendukung kelancaran pembangunan dan pembiayaan negara, maka kesadaran wajib pajak dalam melaporkan SPT tahunan menjadi sangat penting. Bersumber pada data KPP Pratama Samarinda Ilir tahun 2021 ada 55.422 WPOP yang terregistrasi dan wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang sudah melapor SPT Tahunannya mempergunakan sebanyak 29.631 atau baru mencapai 53,46%. Dari data tersebut diartikan bahwasanya pelaporan SPT WPOP yang melapor SPT tahun 2021 di KPP Pratama Samarinda Ilir ini belum optimal.

Tabel 1. Pelaporan SPT Tahunan di KPP Samarinda Ilir Tahun 2018-2021

Tahun Pajak	WPOP yang terdaftar	SPT Tahunan	Rasio Kepatuhan
2018	40.981	25.828	63,02%
2019	47.024	26.790	56,97%
2020	51.681	30.587	59,18%
2021	55.422	29.631	53,46%

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda Ilir, 2023.

Berdasarkan data diatas, bisa diketahui bahwasanya jumlah wajib pajak orang pribadi yang terregistrasi di KPP Pratama Samarinda Ilir menunjukkan tren peningkatan tiap tahunnya, mulai dari 2018 hingga 2021. Pelaporan SPT Tahunan oleh WPOP di KPP Pratama Samarinda Ilir juga naik pada tahun 2018- 2020 akan tetapi di tahun 2021 menurun sejumlah 956. Untuk Rasio Kepatuhan wajib pajak pada tahun 2018 sampai 2019 menurun 6,05%, pada tahun berikutnya mengalami kenaikan sebesar 2,21% akan tetapi pada tahun 2021 mengalami penurunan 5,72%. Presentase yang tidak konsisten tersebut bisa saja kurangnya wajib pajak dalam memahami proses pembayaran atau pelaporan pajak sehingga rasio kepatuhan mengalami penurunan.

Kondisi ini terjadi dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya, pelayanan pajak yang tidak atau belum memuaskan, sanksi pajak yang tidak diterapkan sebagaimana mestinya dan kesadaran wajib pajak didalam membayarkan kewajiban perpajakannya yang masih kurang. Fenomena itulah yang dianggap menarik untuk dianalisa mengenai faktor-faktor memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak menggambarkan ketaatan, kepatuhan, serta kedisiplinan pada peraturan pemerintah, disertai dengan pemahaman dalam menjalankan kewajiban perpajakan sejalan pada ketentuan undang-undang yang ada.

Faktor kedua yakni pelayanan pajak, sebagai bentuk layanan yang diberikan oleh fiskus atau administrasi perpajakan dengan standar kualitas yang tinggi, yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak serta mendorong peningkatan tingkat kepatuhan mereka Guna et al, (2022). Pelayanan pajak yang optimal pada wajib pajak menjadi salah satu pengupayaan efektif guna mendorong peningkatan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Faktor ketiga yang berdampak kepada kepatuhan wajib pajak yaitu sanksi perpajakan. Sanksi ini dideskripsikan sebagai wujud hukuman yang ditujukan pada wajib pajak maupun agen pajak yang tidak mematuhi ketentuan perpajakan, baik yang sengaja ataupun tidak disengaja. Pemberian sanksi terhadap pelanggaran administratif bertujuan dalam membuat wajib pajak untuk menjalankan kewajiban pembayaran pajaknya.

Faktor lainnya yang berkontribusi pada tingkat kepatuhan wajib pajak yaitu kesadaran masyarakat, dilihat dari fenomena diatas dengan peningkatannya jumlah wajib pajak namun tidak tercapainya target perpajakan, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kesadaran masyarakat dalam membayarkan kewajiban perpajakannya masih rendah. Fuadi & Mangoti, (2013) mengungkapkan bahwasanya masalah kepatuhan dalam pembayaran pajak telah menjadi perihal yang penting sebab ketidakpatuhan wajib pajak bisa memicu munculnya tindakan seperti penghindaran, pengelakan, maupun kelalaian dalam membayar pajak, yang pada akhirnya berdampak negatif terhadap negara sebab mengurangi jumlah penerimaan pajak.

2. Metode

2.1. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dalam KPP Pratama Samarinda Ilir yang berjumlah 55.422. teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *purposive sampling*, dengan menggunakan rumus *slovin*. Menurut Sugiyono (2016) sampel ialah komponen dari populasi yang akan diselidiki, maka sampel harus mencerminkan karakteristik populasi. Adapun rumus untuk menghitung sampel dari suatu populasi menggunakan rumus *slovin* yaitu sebesar 99,92 dibulatkan menjadi 100. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 responden. Dalam penelitian ini, responden harus memenuhi kriteria sebagai berikut:

- 1) WPOP yang telah terdaftar di KPP Pratama Samarinda Ilir
- 2) WPOP non karyawan yang melakukan kegiatan usaha dan pekerja bebas.

2.2. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data kualitatif yang dikuantitatifkan. Data wajib pajak orang pribadi yang memenuhi syarat dan terdaftar di KPP Pratama Samarinda Ilir. Sumber data dalam penelitian ini dapat menggunakan sumber data primer. Data primer merupakan sumber data yang di dapatkan secara langsung dan di serahkan langsung kepada pengumpul data. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan studi kepustakaan, observasi, riset internet dan kuesioner yang disebarluaskan melalui internet dan secara langsung. Pernyataan kuesioner diukur dengan menggunakan skala *likert*. Penggunaan skala likert dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Skala Likert

Pernyataan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2016)

2.3. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan pada penelitian adalah analisis deskriptif yang menggunakan alat analisis *Partial Least Squares-Structural Equation Model* (PLS SEM). Dalam penelitian ini, Untuk model pengukuran (*Outer Model*) menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Penilaian model struktural (*Inner Model*) menggunakan nilai R-Square dan Signifikansi. Untuk pengujian hipotesis menggunakan uji t dan *Moderated Regression Analysis*.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Hasil Penelitian

3.1.1. Model Pengukuran (*Outer Model*)

1) Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Pengukuran yang digunakan untuk validitas konvergen yaitu *outer loading* $> 0,7$, *communality* $> 0,5$ dan *Average Variance Extracted* (AVE) $> 0,5$. Maka, suatu korelasi yang uji harus bernilai $> 0,5$ hingga 0,7 agar bisa diterima.

Tabel 3. Outer Loading

Variable	Indikator	Outer Loading	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y.1	0.756	Valid
	Y.2	0.867	Valid
	Y.3	0.796	Valid
	Y.4	0.869	Valid
Pelayanan Pajak (X1)	X1.1	0.839	Valid
	X1.2	0.896	Valid
	X1.3	0.914	Valid
	X1.4	0.893	Valid
	X1.5	0.937	Valid
	X1.6	0.889	Valid
Sanksi Pajak (X2)	X2.1	0.911	Valid
	X2.2	0.896	Valid
	X2.3	0.887	Valid
Kesadaran Wajib Pajak (Z)	Z.1	0.897	Valid
	Z.2	0.894	Valid
	Z.3	0.709	Valid

Berdasarkan tabel diatas memperlihatkan jika semua indikator pada tiap-tiap variabel yang terdapat pada penelitian ini mempunyai loading factor $> 0,7$. Hal ini disimpulkan bahwa indikator dalam penelitian ini mempunyai tingkat validitas yang tinggi, sehingga dapat dikatakan jika penelitian ini sudah memenuhi *convergent validity*.

Tabel 4. Nilai AVE (Average Variance Extracted)

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak	0.678	Valid
Pelayanan Pajak	0.801	Valid
Sanksi Pajak	0.806	Valid
Kesadaran Wajib Pajak	0.702	Valid

Berdasarkan tabel diatas mengenai nilai *Average Variance Extracted* (AVE) tersebut dapat diketahui bahwa penelitian ini sudah memenuhi convergent validity, dikarenakan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) $> 0,5$.

2) Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Uji validitas diskriminan dilihat dari nilai cross-loading skala komponen memastikan validitas diskriminan. Jika korelasi antara suatu konstruk dan indikatornya lebih besar daripada korelasi antara konstruk dengan indikator dan konstruk lainnya, maka model pengukuran memiliki validitas diskriminan yang sangat baik.

Tabel 5. Hasil Fornell-Larcker Criterion

Variabel	Kepatuhan Wajib Pajak	Kepatuhan Wajib Pajak	Kepatuhan Wajib Pajak	Kepatuhan Wajib Pajak
Kepatuhan Wajib Pajak	0.823			
Kesadaran Wajib Pajak	0.647	0.838		
Pelayanan Pajak	0.626	0.623	0.896	
Sanksi Pajak	0.691	0.725	0.689	0.898

Berlandaskan pada tabel itu, diperlihatkan bahwasanya setiap konstruk memiliki nilai yang melampaui nilai akar AVE, berarti bisa diinterpretasikan bahwasanya data memenuhi uji validitas diskriminan yang baik. Selain itu, uji validitas diskriminan juga bisa diamati dari nilai HTMT. Rasio HTMT yang disyaratkan harus lebih rendah daripada 1 maka artinya memenuhi evaluasi validitas diskriminan, dapat dilihat tabel berikut menampilkan data yang relevan untuk studi ini:

Tabel 6. Hasil Nilai Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

Variabel	Kepatuhan Wajib Pajak	Kepatuhan Wajib Pajak	Kepatuhan Wajib Pajak	Kepatuhan Wajib Pajak
Kepatuhan Wajib Pajak				
Kesadaran Wajib Pajak	0.766			
Pelayanan Pajak	0.685	0.689		
Sanksi Pajak	0.795	0.852	0.752	

Dari tabel tersebut, diperlihatkan yaitu keseluruhan variabelnya memiliki nilai Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) < 1 , sehingga dapat diinterpretasikan bahwa data valid secara diskriminan.

3) Uji Reliabilitas (*Composite Reliability*)

Pengujian reliabilitas untuk menguji nilai reliabilitas konstruk atau variabel laten yang diuji menggunakan nilai *composite reliability*, selain outer model yang memiliki nilai ukur dengan validitas konvergen dan validitas diskriminan. Jika *composite reliability* lebih dari 0,7 serta nilai *cronbach's alpha* $> 0,7$ konstruk dianggap dapat diandalkan.

Tabel 7. Nilai Composite Reliability

Variabel	Composite Reliability	Cronbach's Alpha
Kepatuhan Wajib Pajak	0.894	0.841
Kesadaran Wajib Pajak	0.875	0.789
Pelayanan Pajak	0.960	0.950
Sanksi Pajak	0.926	0.880

Berdasarkan nilai *composite reliability* di atas menunjukkan bahwa nilai tersebut untuk semua konstruk memiliki nilai lebih dari 0,7. Demikian pula dengan nilai *cronbach's alpha* memiliki nilai lebih dari 0,7 dengan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa semua konstruk memiliki nilai reliabilitas yang baik dan telah sesuai dengan batas nilai minimum yang disyaratkan.

3.1.2. Model Struktural (*Inner Model*)

1) Hasil Uji R-Square

Untuk pengukuran model struktural yaitu dilihat dari nilai R-Square dapat digunakan untuk memprediksi seberapa baik atau buruk model yang diuji. Nilai R-Square 0.75 (kuat), 0.50 (sedang) dan 0.25 (lemah).

Tabel 8. Nilai R-Square

Variabel	R-Square
Kepatuhan Wajib Pajak	0.548
Kesadaran Wajib Pajak	0.554

Hasil analisis mengindikasikan bahwasanya variabel pelayanan pajak dan sanksi pajak bersamaan mempu memperjelas kepatuhan wajib pajak sejumlah 54,8%, sedangkan tersisa 45,2% yang termasuk pengaruh dari faktor eksternal yang bukan dari penelitian ini. Selanjutnya, variable kepatuhan wajib pajak dan sanksi pajak dapat memperjelas kesadaran wajib pajak sejumlah 55,4%, dan 44,6% sisanya ialah pengaruh dari variabel eksternal yang tidak dihipotesiskan dalam penelitian.

2) Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Hasil penilaian inner model (model struktural), yang terdiri dari output R-Square, koefisien parameter, dan r-statistik, dilakukan pengujian hipotesis. Nilai signifikan antara konstruk, t-statistik, dan p-values dapat digunakan untuk menerima atau menolak suatu hipotesis. Hasil bootstrapping menunjukkan nilai ini. Pedoman umum yang diterapkan dalam penelitian ini adalah t-statistik $> 1,96$, nilai signifikansi p-values $0,05$, dan *original sample* positif. Hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada tabel 9 dan tabel 10. Menunjukkan bahwa:

- Nilai *original sample* sebesar 0,235 dan t-statistik yaitu 1.678. Dari hasil ini dinyatakan t- statistik tidak signifikan. Karena $< 1,96$ dengan $p 0,093 < \alpha = 0,05$. Dapat dikatakan bahwa hipotesis pertama tidak didukung, Pelayanan Pajak tidak signifikan memengaruhi Kesadaran Wajib Pajak walaupun memiliki nilai yang positif.
- Nilai *original sample* sebesar 0,563 dan t-statistik yaitu 4.650. Dari hasil ini dinyatakan t- statistik signifikan. Karena $>1,96$ dengan $p 0,000 < \alpha = 0,05$. Dapat dikatakan bahwa hipotesis kedua didukung, Sanksi Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kesadaran Wajib Pajak di KPP Pratama Samarinda Ilir.
- Nilai *original sample* sebesar 0,249 dan t-statistik yaitu 2.179. Dari hasil ini dinyatakan t- statistik signifikan. Karena $>1,96$ dengan $p 0,029 < \alpha = 0,05$. Dapat dikatakan bahwa hipotesis ketiga didukung, Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Samarinda Ilir.
- Nilai *original sample* sebesar 0,226 dan t-statistik yaitu 2.191. Dari hasil ini dinyatakan t- statistik signifikan. Karena $>1,96$ dengan $p 0,029 < \alpha = 0,05$. Dapat dikatakan hipotesis keempat didukung, Pelayanan Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Samarinda Ilir.
- Nilai *original sample* sebesar 0,226 dan t-statistik yaitu 2.932. Dari hasil ini dinyatakan t- statistik signifikan. Karena $>1,96$ dengan $p 0,003 < \alpha = 0,05$. Dapat dikatakan hipotesis keempat didukung, Sanksi Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Samarinda Ilir.

Tabel 9. Hasil T-Statistic Analisis Pengaruh Langsung

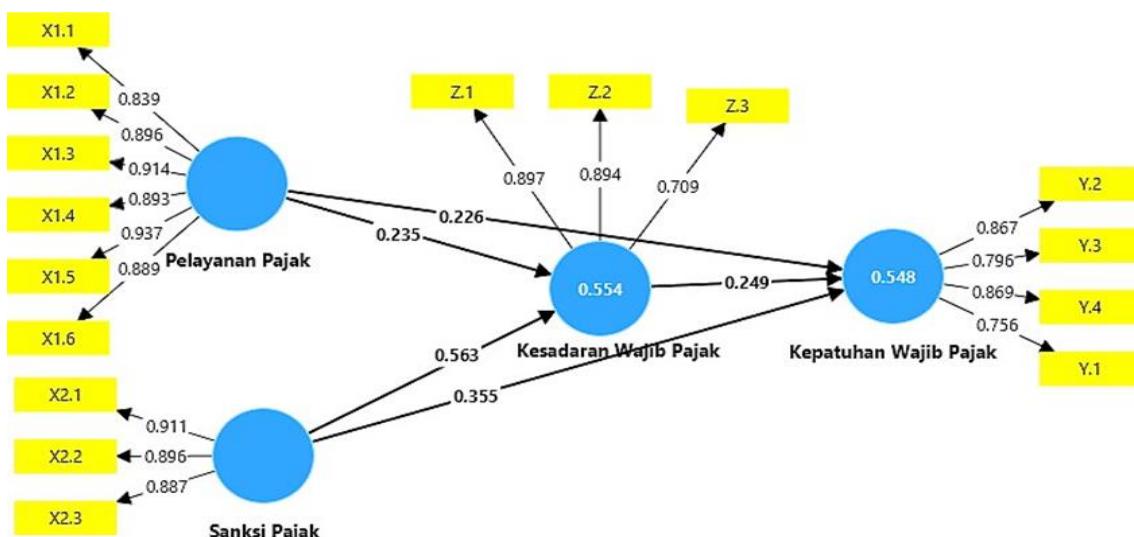
Hipotesis	Original Sampel (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T-Statistic ($ O/STDEV $)	P-Values	Hasil
Pelayanan Pajak -> Kesadaran Wajib Pajak	0.235	0.227	0.140	1.678	0.093	Hipotesis Tidak Didukung
Sanksi Pajak -> Kesadaran Wajib Pajak	0.563	0.567	0.121	4.650	0.000	Hipotesis Didukung
Kesadaran Wajib Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.249	0.252	0.114	2.179	0.029	Hipotesis Didukung
Pelayanan Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.226	0.231	0.103	2.191	0.029	Hipotesis Didukung
Sanksi Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.355	0.346	0.121	2.932	0.003	Hipotesis Didukung

Tabel 10. Hasil T-Statistic Analisis Pengaruh Tidak Langsung

Jalur	Sampel Asli (O)	Rata- rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P Values	Hasil
Pelayanan Pajak ->	0.059	0.060	0.049	1.198	0.231	Hipotesis Tidak Didukung
Kesadaran Wajib Pajak ->						
Kepatuhan Wajib Pajak						
Sanksi Pajak -> Kesadaran Wajib Pajak	0.140	0.142	0.074	1.900	0.058	Hipotesis Tidak Didukung
Wajib Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak						

Berdasarkan tabel 10, bisa diuraikan seperti berikut:

- Nilai *original sample* sebesar 0,059 dan t-statistik yaitu 1.198. Dari hasil ini dinyatakan t- statistik tidak signifikan. Karena $< 1,96$ dengan $p 0,231 < \alpha = 0,05$. Dapat dikatakan hipotesis keenam tidak didukung, kesadaran wajib pajak tidak mampu memediasi pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Samarinda Ilir.
- Nilai *original sample* sebesar 0,140 dan t-statistik yaitu 1900. Dari hasil ini dinyatakan t- statistik tidak signifikan. Karena $< 1,96$ dengan $p 0,058 < \alpha = 0,05$. Dapat dikatakan hipotesis ketujuh tidak didukung, kesadaran wajib pajak tidak mampu memediasi pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Samarinda Ilir.



Gambar 1. Hasil Model Penelitian

3.2. Pembahasan

3.2.1. Pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak

Temuan ini tidak searah dengan teori atribusi, yang menjelaskan bahwasanya tindakan orang di pengaruhi oleh faktor internal serta eksternal dalam proses pengambilan keputusan. bahwasanya dinyatakan pelayanan pajak sebagai eksternal faktor seharusnya mampu menumbuhkan kesadaran wajib pajak. Tetapi dalam penelitian ini pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak. Hasil studi mengindikasikan bahwasanya walaupun pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak hal ini berarti ada atau tidak adanya pelayanan pajak, wajib pajak tetap sadar dalam membayar kewajiban perpajakannya.

Oleh hal tersebut kesadaran wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu, sosialisasi perpajakan yang dilakukan petugas pajak apabila dilakukan secara berkesinambungan akan meningkatkan kesadaran pada wajib pajak, jika sosialisasi perpajakan sudah di lakukan secara

maksimal maka wajib pajak dapat pengetahuan tentang perpajakannya dalam memenuhi kewajiban pajaknya, ini sejalan dengan perkembangan sistem pengetahuan pajak dengan menggunakan sistem *self assessment system* untuk memudahkan wajib pajak melaporkan dan membayar kewajiban pajaknya. Walaupun wajib pajak sudah dapat pengetahuan perpajakan dari sosialisasi pajak, KPP Pratama Samarinda Ilir tetap membuat sanksi pajak yang di terapkan secara tegas dan adil agar memberikan peningkatan terhadap kesadaran wajib pajak, karena wajib pajak takut akan sanksi maka wajib pajak sadar akan perpajakannya walaupun ada atau tidak adanya layanan pajak. Temuan penelitian ini konsisten studi Bahri, (2020), Lestari et al., (2018) serta Ramadhani & Uaimah (2023), dimana dikemukakan bahwasanya sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan sanksi pajak adalah faktor yang berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak walaupun pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak.

3.2.2. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak

Temuan ini selaras pada atribusi teori, yang menjelaskan bahwasanya tindakan orang di pengaruhi oleh faktor internal serta eksternal dalam proses pengambilan keputusan. Dalam hal ini, sanksi pajak berfungsi sebagai faktor eksternal yang memengaruhi kesadaran wajib pajak. Penerapan sanksi mendorong munculnya kesadaran didalam diri wajib pajak, yang kemudian berkontribusi kepada peningkatan kepatuhan mereka dalam menuntaskan kewajiban perpajakannya.

Studi ini membuktikan bahwasanya sanksi perpajakan yang lebih ketat dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak di KPP Pratama Samarinda Ilir. Ketika wajib pajak memahami bahwa konsekuensi dari pelanggaran perpajakan cukup signifikan, mereka umumnya lebih hati-hati dan memenuhi kewajiban perpajakannya secara patuh. Oleh karenanya, penerapan sanksi yang jelas dan tegas bisa jadi salah satu strategi untuk mendorong kepatuhan pajak yang lebih maksimal di kalangan wajib pajak.

Perihal ini mendukung kesimpulan dari studi (Tanjung et al., 2022) dan (Ramadhani & Uaimah, 2023) dimana dikemukakan bahwasanya sanksi pajak pengaruhnya positif serta signifikan pada kesadaran wajib pajak.

3.2.3. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil temuan menandakan bahwasanya searah dengan teori atribusi bahwasanya tiap individu memiliki kecenderungan alami untuk mencari pemahaman tentang perilaku orang lain dengan mempertimbangkan internal dan eksternal faktor. Kesadaran wajib pajak sebagai internal factor mampu memberi pengaruhnya kepada wajib pajak dalam memutuskan pembayaran pajaknya. Ketika kesadaran perpajakan wajib pajak tinggi, mereka menyadari pentingnya kepatuhan pajak, sehingga kesadaran mereka terhadap kepatuhan juga meningkat.

Penelitian ini mengungkapkan bahwa tingkat kesadaran WPOP di KPP Pratama Samarinda Ilir tergolong cukup baik. Wajib pajak berpandangan positif terhadap pajak, yang tercermin dari kebiasaannya dalam membayarkan pajaknya secara online sebagai bentuk kemudahan bagi dirinya sendiri maupun petugas pajak. Lebih lanjut, petugas juga secara aktif mengingatkan wajib pajak melalui email untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Temuan ini mengindikasikan bahwasanya semakin tingginya kesadaran wajib pajak, diartikan makin besarnya juga kepatuhan mereka di KPP Pratama Samarinda Ilir.

Temuan ini selaras dengan studi dari (Lumban Gaol & Sarumaha, 2022) serta (Tanjung et al., 2022) tingkat pemahaman wajib pajak atas makna, fungsi, serta peranan pajak yang makin meningkat akan membawa dampak positif pada kesadaran wajib pajak, sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri.

3.2.4. Pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Temuan studi ini searah dengan teori atribusi, dikarenakan ketika pelayanan pajak yang disediakan oleh petugas dianggap baik dan memuaskan, hal tersebut akan membentuk pandangan positif dari wajib pajak. Pandangan positif tersebut membuat wajib pajak terdorong dalam

menjalankan kewajiban perpajakannya dengan lebih patuh dan bertanggung jawab, sehingga kepatuhan perpajakan meningkat.

Hasil penelitian mengindikasikan bahwasanya pelayanan pajak dengan signifikan positif memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dapat diambil simpulan bahwasanya pelayanan pajak di KPP Pratama Samarinda Ilir kini sudah berjalan dengan baik, khususnya dalam hal fasilitas yang telah tersedia secara memadai. Fasilitas itu mendukung kenyamanan serta kepuasan wajib pajak, sehingga dampaknya positif ke peningkatan tingkat kepatuhan wajib pajak di wilayahnya. Hasil ini selaras pada studi (Abdi, 2017) dan (Lumban Gaol & Sarumaha, 2022) bahwasanya pelayanan pajak pengaruhnya positif pada kepatuhan wajib.

3.2.5. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Temuan ini sesuai terhadap konsep dalam teori atribusi, yang menyebutkan bahwasanya sanksi pajak merupakan faktor eksternal. Hal ini karena persepsi wajib pajak terhadap keberadaan sanksi turut memengaruhi bagaimana mereka menilai dan menjalankan kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan. Tindakan sanksi merupakan bentuk konsekuensi bagi pelanggaran peraturan yang dilakukan oleh seseorang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pentingnya Sanksi dalam mencegah pelanggaran terhadap peraturan dan perundang-undangan. Apabila kewajiban pajak tidak dipatuhi atau dilanggar, maka wajib pajak akan menghadapi konsekuensi hukum. Konsekuensi hukum terjadi ketika sanksi pajak diberlakukan. Penerapan ini efektif untuk menegakkan disiplin terhadap pelanggar pajak sehingga terciptalah ketaatan wajib pajak didalam pemenuhan kewajiban pajaknya. Wajib pajak diharapkan mematuhi kewajiban menyetorkan pajak jika menyadari bahwasanya sanksi perpajakan dapat berdampak lebih merugikan. Oleh karenanya, dampak dari sanksi pajak bisa memberi pengaruhnya ke tingkat kepatuhan wajib pajak. Studi ini hasilnya sama dengan hasil penemuan (Lestari et al., 2018) dan (Tanjung et al., 2022) yang menegaskan bahwasanya sanksi pajak pengaruhnya positif kepada kepatuhan wajib pajak.

3.2.6. Pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening

Temuan ini tidak selaras dengan teori atribusi. yang menjelaskan bahwasanya tindakan orang di pengaruhi oleh faktor internal serta eksternal dalam proses pengambilan keputusan. Walaupun hubungan langsung antar pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak signifikan dan hubungan antara pelayanan pajak terhadap kesadaran wajib pajak tidak signifikan, maka temuan ini menghasilkan bahwa pengaruh tidak langsung kesadaran wajib pajak tidak mampu memediasi pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Samarinda Ilir.

Temuan ini menjelaskan kesadaran wajib pajak dapat dikatakan sebagai faktor internal karena berasal dari dalam diri wajib pajak yang mempengaruhi perilaku patuh dalam melapor dan membayar pajak. Kesadaran wajib pajak berasal dari dalam diri sendiri saat membayarkan pajaknya, kesadaran wajib pajak meliputi kondisi mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar. Beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak selain pelayanan pajak yang memengaruhi secara tidak sadar pada wajib pajak, yaitu melalui sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan sanksi pajak. Karena ada atau tidak adanya pelayanan pajak terhadap kesadaran wajib pajak, wajib pajak tetap sadar dan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Studi ini selaras pada penemuan (Adriyana & Lestari, 2022) & (Ramadhani & Umainah, 2023) bahwasanya pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak sebagai variabel intervening ditemukan tidak signifikan.

3.2.7. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening

Temuan ini tidak selaras dengan teori atribusi. Walaupun hubungan langsung antar sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak signifikan dan hubungan antar sanksi pajak terhadap kesadaran wajib pajak signifikan, akan tetapi temuan ini menghasilkan bahwa pengaruh tidak langsung sanksi

pajaka terhadap kepatuhan wajib pajak tidak berpengaruh melalui kesadaran wajib pajak di KPP Pratama Samarinda Ilir.

Jika wajib pajak belum benar-benar merasakan dampak dari sanksi pajak yang tegas, maka sanksi tersebut belum efektif sebagai faktor eksternal dalam membentuk kesadaran wajib pajak. Akibatnya, hal ini juga tidak berkontribusi atas meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Kurangnya penerapan sanksi yang tegas di KPP Pratama Samarinda Ilir cenderung tidak menimbulkan efek jera, sehingga belum mampu secara optimal mendorong terbentuknya kesadaran pajak maupun memengaruhi perilaku patuh dari wajib pajak. Temuan ini selaras dengan studi dari (Hapsari 2023) & (Yessy sinta et.al 2022), bahwasanya pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak sebagai variabel intervening ditemukan tidak signifikan.

4. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada penelitian ini bisa ditarikkan kesimpulannya, yaitu: Pelayanan Pajak berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap Kesadaran Wajib Pajak di KPP Pratama Samarinda Ilir. Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kesadaran Wajib Pajak di KPP Pratama Samarinda Ilir. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Samarinda Ilir. Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Samarinda Ilir. Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Samarinda Ilir. Pelayanan pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak sebagai variabel intervening. Sanksi pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak sebagai variabel intervening.

Daftar Pustaka

- Abdi, R. (2017). Pengaruh Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama1 Padang). *BMC Public Health*, 5(1), 1–8.
- Adriyana, R., & Lestari, W. P. (2022). Optimalisasi Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan sebagai Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 25(2), 128.
- Atarwaman, R. J. D. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 6(1), 348–368.
- Awaluddin, I., & Tamburaka, S. (2017). The effect of service quality and taxpayer satisfaction on compliance payment tax motor vehicles at office one roof system in Kendari. *The International Journal of Engineering and Science (IJES)*, 6(11), 25–34. <https://doi.org/10.9790/1813-0611012534>
- Bagus, I., Ari, N., Wirawan, P., & Noviari, N. (2017). Pengaruh Penerapan Kebijakan Tax Amnesty dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi*, 21(3), 2165–2194.
- Bahri, S. (2020). Analisi Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 20(1), 1–15.
- Cindy, J., & Yenni, M. (2013). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus , sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berada terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 1, 51.
- Eliana. (2018). Analisis Kepatuhan Wajib. *Scientific Journal Of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, 7(1), 1–7.
- Fuadi, A. O., & Mangoti, Y. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. *Review Pajak Dan Akuntansi*, 1(1), 18–26.
- Hapsari, I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran dengan Intervening Kesadaran Pajak. *Jurnal Akuntansi Unesa*, 12(1), 1–10.
- Haq, M. S., & Muid, D. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerapan Self Assesment System (Survey Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Accounting*, 4(2), 168–178.

- Imaniati, Z. Z. (2016). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Penerapan Kecil , dan Menengah Di Kota Yogyakarta. *Jurnal Nominal / Volume V Nomor 2 / Tahun 2016*, V(2), 123–135.
- Kusuma, G. I., & Wulandari, S. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Semarang Barat. *Bilancia: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 5(4), 454–465.
- Lestari, E. M. P., H, L. B., & Pranaditya, A. (2018). Pengaruh Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kedadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Di KPP Pratama Semarang Candisari). *Journal Of Accounting*, 28, 1–20.
- Lumban Gaol, R., & Sarumaha, F. H. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Penyuluhan Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah. *Jurnal Riset Akuntansi & Keuangan*, 8(1), 134–140.
- Monalika, H. P. (2020). Pengaruh reformasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak: Studi kasus di KPP Pratama Kedaton Bandar Lampung. *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Manajemen*, 1(2), 135–154.
- Muhammad, F. H., & Mildawati, T. (2020). Pengaruh Penerapan E-filing dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9(1), 1–19.
- Perdana, E. S., & Dwirandra, A. A. N. . (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(6), 1458.
- Permata, L. I. (2020). Pengaruh pemahaman peraturan, kesadaran, sanksi, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 1–21.
- Pratama, I. G. (2015). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Keadilan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 4(2), 1–10.
- Pratama, I. W. M. S. E., Yuesti, A., & Sudiartana, I. M. S. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi pada Kpp Pratama Gianyar. *Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen (JSAM)*, 1(4), 449–488.
- Rahmawati, A. M., & Arifin, A. (2022). The Effect of Implementation of E-Filing System, Tax Awareness, Fiscal Services, Tax Sanctions, and Socialization of Taxation on Taxpayer Compliance (Case Study of Taxpayers Registered at KPP Pratama Sukoharjo). *American Journal of Sciences and Engineering Research*, 5(4), 81–97.
- Ramadhani, D. D., & Umainah, U. (2023). Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Penerapan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Journal of Culture Accounting and Auditing*, 2(1), 147.
- Rara Susmita, P., & Supadmi, N. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 14(2), 1239–1269.
- Sabet, E., Pattiasina, V., Sondjaya, Y., & Kartim. (2020). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendidikan, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Accounting Jurnal Universitas Yapis Papua*, 1(2), 37–47.
- Siahaan, S., & Halimatusyadiah, H. (2019). Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 8(1), 1–14.
- Sovita, I., & Hayati, A. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan yang diberikan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang Satu). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Dharma Andalas*, 21(2), 188–197.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan(Alfabeta (ed.)).
- Suratningsih, N. P., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing dan Peran Account Representative Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi*, 24(2), 1220–1247.
- Syafira, E. Z. A., & Nasution, R. (2021). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *El Muhasaba Jurnal Akuntansi*, 12(1), 79–91.

- Tanjung, S., Syamsul Bahri Arifin, & Rizki Filhayati. (2022). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Sebagai Variabel Intervening Pada Kpp Pratama Medan Belawan). *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ilmu Ekonomi (Jasmien)*, 2(02), 153–161.
- Trisnawati, M., & Sudirman, W. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Hotel, Pajak Restoran Dan Pajak Hiburan Di Kota Denpasar. 1–23.
- Wijaya, M. H., Triyanto, D. N., & Kurnia. (2020). Pengaruh Pemahaman Perpajakan , Kesadaran Perpajakan , Kualitas Pelayanan , dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Cirebon Satu. *E-Procedding of Management*, 7(2), 5917–5923.
- Wujarso, R., Saprudin, & Napitupulu, R. D. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Jakarta. *Jurnal STEI Ekonomi*, 29(02), 4456.
- Wulandari, T. (2022). Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan Perpajakan Dan Ketegasan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kualitas Pelayanan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening. *National Conference on Applied Business, Education, & Technology (NCABET)*, 2(1), 270–281.
- Yessy sinta et.al. (2022). Pegaruh Motivasi, Pengetahuan Dan Sanksi Peprpajakn Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Sebagai Variabel Intervening. 2011, 504–516.
- Zuraeva, M., & Rulandari, N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Perpajakan dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Kpp Pratama Jakarta Senen 2018). *Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI)*, 2(1), 37–44.