



## Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak: Peran Moderasi Kondisi Keuangan Wajib Pajak

### Quality of Tax Authority Services, Tax Awareness and Taxpayer Compliance: The Moderating Role of Taxpayer Financial Conditions

Arie Frinola Minovia<sup>1\*</sup>, Resti Yulistia Muslim<sup>2</sup>, Kasman Karimi<sup>3</sup>

<sup>12</sup>Universitas Bung Hatta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Kota Padang

Email : [\\*1ariefrinolaminovia@yahoo.com](mailto:*1ariefrinolaminovia@yahoo.com)

#### Article Info

Article history:

Received: 5 Februari 2025

Accepted: 25 Juni 2025

Published: 26 Juni 2025

Keywords: quality of tax service; tax awareness; taxpayer compliance; taxpayer financial condition

DOI:10.37859/jae.v15i1.8807

JEL Classification:

#### Abstrak

Penelitian ini mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan fiskus, tingkat kesadaran perpajakan dan kepatuhan wajib pajak dengan memasukkan kondisi keuangan wajib pajak sebagai variabel moderasi dalam model analisis. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan hal yang sangat penting untuk meningkatkan jumlah penerimaan pajak dan sangat penting dalam mendanai pembangunan negara. Penelitian ini difokuskan pada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang 1, dimana mengumpulkan data secara *convenience sampling* dan menghasilkan sampel sebanyak 98 responden dari 115 kuesioner yang disebar. Dengan menggunakan SEM-PLS, hasil penelitian ini mengungkap bahwa peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh fiskus serta tingginya kesadaran perpajakan memiliki peran signifikan dalam mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, kondisi keuangan wajib pajak tidak menunjukkan pengaruh yang berarti terhadap hubungan antara kualitas layanan fiskus maupun kesadaran pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

*This study examines the relationship between the quality of fiscal services, the level of tax awareness, and taxpayer compliance by including taxpayer financial conditions as a moderating variable in the analysis model. Taxpayer compliance is very important for increasing tax revenue and is crucial in financing national development. This study focuses on Individual Taxpayers (WPOP) registered at the Padang 1 Tax Office (KPP), where data was collected using convenience sampling and resulted in a sample of 98 respondents from 115 questionnaires distributed. Using SEM-PLS, the results of this study reveal that improvements in the quality of services provided by tax officials and high levels of tax awareness play a significant role in encouraging taxpayer compliance. Conversely, the financial condition of taxpayers does not show a significant influence on the relationship between the quality of tax services and tax awareness with taxpayer compliance.*

## PENDAHULUAN

Pajak memainkan peran penting dalam eksistensi suatu negara, terutama dalam memfasilitasi pertumbuhan nasional, Karena pajak menjadi tulang punggung penerimaan negara, peranannya sangat vital dalam menyediakan dana bagi pelaksanaan berbagai agenda pembangunan nasional. Keberlanjutan suatu negara akan berkembang jika kondisi keuangannya tetap solid dan kuat (Hamzah et al., 2018). Peningkatan jumlah wajib pajak, baik individu maupun badan usaha, berkontribusi pada meningkatnya penerimaan negara. Jika masyarakat gagal memenuhi komitmen pajak mereka, kelangsungan pemerintah dapat terancam. (Rianty & Syahputepa, 2020).

Kepatuhan wajib pajak (KWP) mencerminkan tingkat kesadaran serta ketaatan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam perundang-undangan perpajakan (Yuslina et al., 2018). KWP merupakan elemen fundamental dalam sistem perpajakan. Tingkat kepatuhan yang optimal berperan signifikan dalam mendorong peningkatan penerimaan pajak, yang pada akhirnya menjadi sumber pembiayaan penting bagi pembangunan nasional. Sebaliknya, rendahnya kepatuhan dapat menjadi hambatan dalam proses pembangunan nasional. Riani (2018) menyatakan bahwa peningkatan akurasi dalam perhitungan, penyetoran, dan pelaporan pajak berkorelasi dengan peningkatan tingkat kepatuhan terhadap peraturan perpajakan dalam memenuhi tanggung jawab perpajakan.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah institusi pemerintah yang diberi mandat serta bertanggung jawab dalam merealisasikan target penerimaan pajak nasional. Dalam rangka mengoptimalkan pendapatan negara, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengimplementasikan berbagai strategi untuk meningkatkan jumlah wajib pajak terdaftar. Langkah-langkah tersebut mencakup kegiatan pemetaan, penyusunan profil wajib pajak, serta analisis perbandingan antara jumlah pembayar pajak dan pihak yang telah menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Efektivitas DJP dalam memenuhi target penerimaan pajak tergantung pada tingkat KWP serta berbagai langkah yang diambil oleh DJP untuk mendorong peningkatan penerimaan pajak setiap tahunnya.

KPP Pratama Padang 1 merupakan salah satu kantor pelayanan pajak yang memberikan kontribusi signifikan terhadap penerimaan pajak Direktorat Jenderal Pajak (DJP) di wilayah Sumatera Barat dan Jambi. Berikut ini adalah informasi mengenai pencapaian penerimaan pajak KPP Pratama Padang 1.

**Tabel 1: Pendapatan Pajak dari 2019 - 2023**

No	Tahun	Target	Realisasi	(%) Realisasi Penerimaan
1	2019	2,693,737,094	2,239,485,829	83%
2	2020	2,669,825,257	1,780,414,036	67%
3	2021	1,805,216,901	1,450,377,104	80%
4	2022	1,732,487,199	1,832,537,037	106%
5	2023	2,300,180,780	2,606,837,888	113%

Sumber: KPP Pratama Padang Satu

Tabel 1 menggambarkan tren pertumbuhan penerimaan pajak di KPP Pratama Padang 1 selama periode lima tahun terakhir, yang menunjukkan peningkatan yang konsisten setiap tahunnya. Meskipun penerimaan pajak meningkat, kepatuhan wajib pajak menunjukkan tren yang berlawanan. Tabel 2 menunjukkan penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak tercermin dari seringnya keterlambatan dalam penyampaian SPT Tahunan PPh WPOP. Tingkat kepatuhan yang belum memadai merupakan kewajiban bersama antara pemerintah dan wajib pajak. Berbagai faktor dapat memengaruhi keengganan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya serta melaporkan SPT. Skeptisisme terhadap sistem perpajakan

muncul sebagai dampak dari berbagai faktor, termasuk kasus-kasus perpajakan yang terjadi, kompleksitas regulasi yang terus mengalami perubahan, rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem tersebut, serta kondisi ekonomi yang terdampak pasca pandemi Covid-19.

**Tabel 2: Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Periode 2018-2023**

No	Tahun	Jumlah WP OP	WP OP Yang Aktif	WP OP Yang menyampaikan SPT Tahunan	Persentase Tingkat Kepatuhan
1	2018	171,682	60,603	57,274	95%
2	2019	183,012	64,780	57,791	89%
3	2020	195,771	71,240	58,567	82%
4	2021	256,484	77,958	59,901	77%
5	2022	269,632	85,287	66,365	78%
6	2023	285,461	94,749	60,669	64%

Sumber : KPP Pratama Padang 1

Menurunnya tingkat kepatuhan WPOP seiring dengan meningkatnya penerimaan pajak di KPP Pratama Padang perlu diteliti. Penelitian ini mengadopsi Teori Atribusi untuk menganalisis perilaku KWP. Teori ini berfungsi sebagai landasan untuk mengevaluasi sikap wajib pajak dalam menilai sistem perpajakan. Hasil ini sejalan dengan temuan yang diperoleh dalam studi sebelumnya oleh Atarwaman (2020) dan Muhammad (2019).

Kualitas pelayanan fiskus (KPF) merupakan faktor eksternal yang mendorong wajib pajak untuk taat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Robbins, S.P. and Timothy, 2013). Pelayanan fiskus disebut sebagai elemen penting dari *Theory Atribusi*. Layanan fiskal dapat dipahami sebagai sarana bagi otoritas pajak untuk menangani atau memenuhi semua persyaratan wajib pajak. Jika indikator kualitas pelayanan seseorang terpenuhi maka seseorang akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu kualitas pelayanan fiskus yang baik akan memotivasi seseorang untuk patuh dalam membayar pajak (Atarwaman, 2020). Selain itu, pandangan wajib pajak terhadap layanan ini akan meningkat, sehingga menumbuhkan rasa percaya diri di antara wajib pajak, yang dapat meningkatkan kepatuhan terhadap persyaratan perpajakan (Rianty & Syahputepa 2020). Adanya kenyamanan, kemudahan dan didukung oleh lingkungan fisik yang memadai membuat wajib pajak termotivasi untuk taat dan patuh (Hadi & Mahmudah, 2018).

Studi yang dilakukan oleh Susanti & Suhono (2020) serta Susuawu et al. (2020) menunjukkan bahwa KPF berpengaruh positif terhadap tingkat KWP. Tetapi, temuan hasil penelitian dari Safitri & Silalahi (2020) mengindikasikan bahwa KPF tidak berpengaruh terhadap tingkat KWP pada KPP Pratama Senapelan Pekanbaru.

Selain kualitas layanan fiskal, Tingkat kesadaran pajak (KP) juga berpengaruh pada KWP. KP menunjukkan pemahaman dan pengetahuan individu tentang tanggung jawab perpajakan. Ketika wajib pajak memandang pelaksanaan tanggung jawab negara oleh pemerintah secara positif, mereka cenderung untuk memenuhi kewajiban pajak mereka. KP merupakan faktor kunci dalam keberhasilan pemungutan pajak, karena seiring dengan peningkatan KP, tingkat KWP juga akan meningkat (Mudiarti et al., 2020). Dalam teori atribusi, KP akan mempengaruhi pelaksanaan peraturan perpajakan. Wajib pajak yang memiliki kesadaran terhadap kewajibannya cenderung lebih taat dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka (Inayati & Fitria, 2019), sehingga hal ini berdampak positif pada peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Inayati & Fitria (2019), Sari et al., (2021), serta Perdana & Dwirandra (2020) mengindikasikan bahwa tingkat KP memiliki dampak positif terhadap KWP. Semakin meningkat pemahaman wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi, semakin besar pula kecenderungan mereka untuk mematuhi kewajiban pembayaran pajak. Berbeda dengan hasil Atarwaman (2020) dengan temuan bahwa bahwa KP tidak memberikan

dampak signifikan terhadap KWP. Berdasarkan dari riset sebelumnya, ditemukan perbedaan kesimpulan. Oleh karena itu studi ini juga menguji variabel moderasi kondisi keuangan wajib pajak (KKWP). KKWP diyakini dapat mempengaruhi korelasi antara KPF dan tingkat KWP. Pelayanan yang berkualitas dari otoritas pajak berpotensi meningkatkan kepatuhan wajib pajak, terutama bila didukung oleh kondisi keuangan yang stabil. Namun, apabila situasi keuangan wajib pajak kurang mendukung, maka peningkatan mutu layanan tersebut kemungkinan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat KWP. Dalam konteks ini, KKWP dapat mempengaruhi kepatuhan, namun mungkin juga tidak memiliki dampak yang besar (Yuslina et al., 2018) Penelitian oleh Erlina et al., (2018) menemukan KKWP memodifikasi hubungan antara KPF dan KWP, yang menguatkan temuan Yuslina et al., (2018), yang memberikan hasil yang serupa.

Kondisi keuangan dapat berfungsi sebagai elemen moderasi yang mempengaruhi hubungan antara KP dan KWP. Wajib pajak yang memiliki tingkat kesadaran yang tinggi serta berada dalam kondisi keuangan yang stabil umumnya menunjukkan tingkat kepatuhan yang lebih besar dalam menjalankan kewajiban perpajakan mereka. Penelitian oleh Ketut et al. (2022) mengindikasikan bahwa keterbatasan finansial memperkuat pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Yuslina et al. (2018) menemukan KKWP tidak mengubah hubungan KP dan KWP.

Penelitian ini berusaha untuk menguji dampak dari KPF dan KP terhadap KWP. Variabel KKWP digunakan sebagai variabel moderasi untuk mengevaluasi perilaku kepatuhan wajib pajak setelah pandemi Covid-19, yang turut berdampak pada kondisi keuangan mereka. Penelitian ini dilaksanakan pada KPP Pratama Padang 1, sebuah kantor pelayanan pajak yang tercatat sebagai penyumbang penerimaan pajak yang cukup besar di wilayah DJP Sumbar Jambi. Selain itu, terdapat skenario yang muncul di mana, meskipun penerimaan pajak cukup besar, KWP pada KPP Pratama Padang terus menurun untuk beberapa tahun terakhir. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Direktorat Jenderal Pajak, khususnya KPP Pratama Padang, dalam upaya meningkatkan mutu layanan serta memahami perilaku wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya.

## **METODE PENELITIAN**

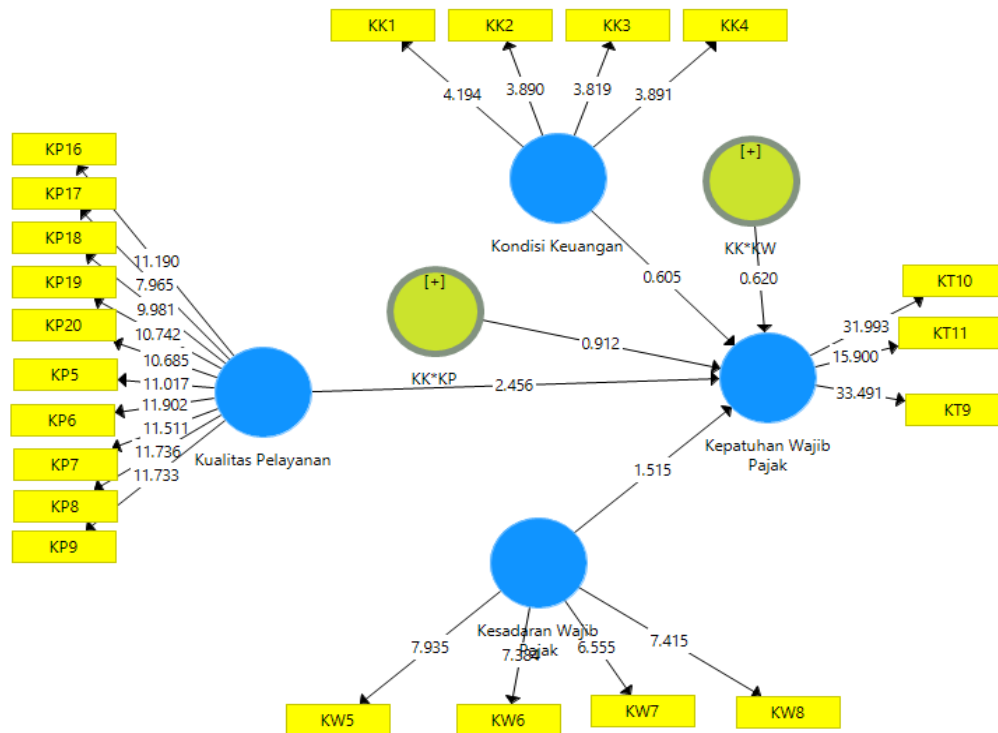
Populasi dalam penelitian ini adalah WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Padang dan memiliki NPWP. Subjek penelitian melibatkan WPOP yang aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan terdaftar di KPP Pratama Padang, yang dipilih melalui metode *convenience sampling*. Data dikumpulkan dengan mengedarkan survei, baik secara langsung maupun melalui *Google Formulir* secara *online* kepada para responden. Setiap indikator pertanyaan dinilai menggunakan skala Likert 5 poin. *SEM-PLS* digunakan untuk pengujian hipotesis. Menilai validitas korelasi antara indikator dan konstruk atau variabel laten adalah tujuan *validitas konvergen*. Pemuatan faktor dan *Average Variance Extracted (AVE)* dievaluasi dalam pengujian *validitas konvergen*, dengan batas pemuatan faktor yang diakui secara universal adalah 0,70. Jika nilai *AVE* > 0,50 dan nilai *outer loading* > 0,70, maka indikator tersebut dianggap *valid* secara *konvergen* dan memiliki tingkat *validitas* yang tinggi. *Reliabilitas komposit* mengukur ketergantungan konstruk yang sebenarnya, sedangkan *Cronbach's alpha* menetapkan batas terendah *reliabilitas konstruk*. Ketika mengevaluasi konsistensi internal, *reliabilitas komposit* dianggap lebih unggul. Jika *reliabilitas komposit* > 0,7 dan nilai *Cronbach's alpha* > 0,6, maka konstruk atau variabel tersebut dianggap *reliabel*.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Responden pada riset ini terdiri dari WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Padang 1 dan masih aktif memenuhi kewajiban perpajakannya. Sepuluh dari 115 kuesioner yang disebarkan tidak dikembalikan oleh responden dan tujuh di antaranya tidak dapat diolah karena ada

pertanyaan yang tidak dijawab. Oleh karena itu, 98 kuesioner atau sekitar 85,21% dari total kuesioner dapat dianalisis dalam penelitian ini. Menurut demografi responden, 33,67% dari mereka berusia antara 26 dan 29 tahun, dan 64,28% adalah laki-laki. Sebanyak 39,79% responden bekerja untuk diri mereka sendiri, menjadikannya sebagai pekerjaan yang paling umum.

Sejumlah indikator memiliki nilai di bawah 0,7, sesuai dengan temuan pengujian untuk *outer loading* (Gambar 1). Untuk mematuhi pedoman ini, indikator yang tidak memenuhi persyaratan harus dihilangkan karena dianggap sah jika nilai *outer loading* > 0,7 (Ghozali, 2017). Semua variabel dalam penelitian ini dianggap *valid* setelah dilakukan perubahan, karena setiap indikator menunjukkan nilai *outer loading* > 0,7 dan nilai *AVE* > 0,5.



Gambar 1. Output SmartPLS

Tabel 3: Hasil Uji Reliabilitas Komposit

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability	AVE
Kualitas Pelayanan Fiskus	0.974	0.977	0.611
Kesadaran Wajib Pajak	0.945	0.957	0.750
Kondisi Keuangan	0.957	0.962	0.743
Kepatuhan Wajib Pajak	0.892	0.932	0,543

Sumber: Hasil Pengolahan SmartPLS, 2024

Dari hasil pengujian reabilitas konstruk dari semua variabel, nilai *cronbach'alpha* telah berada diatas *cut off* 0,70 dan juga ditemukan nilai *average extracted variance (AVE)* juga berada diatas 0,50. Artinya pernyataan apa pun yang telah digunakan untuk mengukur variabel dianggap dapat diandalkan.

Pengujian statistik deskriptif untuk nilai minimum, maksimum, rata-rata, dan standar deviasi diperlihatkan pada tabel 4. Tabel 5 menampilkan temuan-temuan dari uji hipotesis.

**Tabel 4 : Statistik Deskriptif**

Variabel	N	Min	Mak	Rata-rata	Std. Dev
Kualitas Pelayanan Fiskus	98	71	121	101.29	30.886
Kesadaran Wajib Pajak	98	19	39	31.74	6.422
Kepatuhan Wajib Pajak	98	34	51	31.76	6.399
Kondisi Keuangan	98	4	20	15.40	4.324

Sumber: Olahan Data SPSS, 2024.

**Tabel 5. Uji Hipotesis Koefisien Jalur**

Variabel	Original Sampel	T-Statistic	P-Values	Hasil Hipotesis
KPF → KWP	0.259	2.456	0.007	Diterima
KP → KWP	0.235	1.515	0.036	Diterima
KKWP *KPF →KWP	0.272	0.620	0.185	Ditolak
KKWP *KP → KWP	0.103	0.912	0.260	Ditolak

Sumber: Hasil Pengolahan SmartPLS

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah diuji maka pengujian koefisien determinasi terlihat pada tabel 6.

**Tabel 6. Hasil Koefisien Determinasi**

Variabel	R <sup>2</sup>	Adj R <sup>2</sup>
KWP	0,456	0,439

Sumber : Hasil Pengolahan SmartPLS

Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai R<sup>2</sup> untuk KWP, yang dipengaruhi KPF, KP, dan KKWP, adalah sebesar 0,456 atau 45,6%, dan sisanya disebabkan oleh variabel yang tidak termasuk dalam studi ini.

**Kualitas Pelayanan Fiskus (KPF) dan Kepatuhan Wajib Pajak (KWP)**

Pada tabel 5 menunjukkan bahwa pengujian hipotesis 1, yang menyelidiki dampak dari KPF dan KWP, mempunyai nilai 0,259 dengan tingkat signifikansi 0,007. KPF memiliki dampak positif terhadap KWP pada KPP Pratama Padang 1, sehingga memvalidasi hipotesis pertama. Berdasarkan teori atribusi kualitas pelayanan fiskus merupakan faktor eksternal yang mendorong wajib pajak untuk taat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Robbins, S.P. and Timothy, 2013). Terpenuhinya parameter kualitas layanan akan menghasilkan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang telah diberikan. Sehingga, kualitas dari layanan fiskal yang efektif akan dapat memberikan banyak insentif bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak mereka (Atarwaman, 2020). Kesiediaan wajib pajak untuk membayar pajak sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan yang dirasakan dari pelayanan yang diberikan oleh fiskus. Kenyamanan, kemudahan, serta dukungan dari lingkungan fisik yang memadai dapat mendorong wajib pajak untuk merasa termotivasi dan terdorong untuk taat dan patuh (Hadi & Mahmudah, 2018).

Temuan riset ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Susanti & Suhono (2020) dan Susuawu et al. (2020), bahwasanya KPF berdampak terhadap KWP. Akibatnya, jika otoritas pajak memberikan layanan yang memuaskan, wajib pajak lebih cenderung untuk memenuhi semua kewajibannya. Sebaliknya, hal ini bertolak belakang dengan temuan Safitri & Silalahi (2020) yang mengindikasikan KPF tidak mempengaruhi KWP.

### **Kesadaran Pajak (KP) dan Kepatuhan Wajib Pajak (KWP)**

Mengevaluasi hipotesis 2, khususnya KP dan KWP, menunjukkan nilai sebesar 0,235 pada 0,036 (tabel 5). Ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi KP berkorelasi dengan peningkatan kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban, sehingga hipotesis 2 didukung.

Kesadaran wajib pajak merupakan faktor utama dalam menilai keberhasilan pemungutan pajak, karena kesadaran dari wajib pajak meningkat maka kepatuhan pajak juga akan naik (Mudiarti et al., 2020). Berdasarkan teori atribusi, kesadaran kepatuhan kepada wajib pajak akan berpengaruh dalam melaksanakan peraturan pajak. Wajib pajak yang sadar akan kewajibannya maka ia akan cenderung memenuhi kewajibannya (Inayati & Fitria, 2019). Temuan Studi ini sejalan dengan Inayati & Fitria (2019), (Sari et al., 2021) serta Perdana & Dwirandra (2020), mengindikasikan bahwa KP berpengaruh positif terhadap KWP. Sebaliknya, temuan riset Atarwaman (2020) menemukan bahwa KP tidak memberikan dampak terhadap tingkat KWP.

### **Kualitas Pelayanan Fiskus (KPF) dan Kepatuhan Wajib Pajak (KWP) dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak (KKWP) sebagai Variabel Moderasi**

Dampak dari KPF dan KWP, yang dimoderasi oleh KKWP, memiliki nilai 0,272, yang tidak signifikan secara statistik, seperti yang ditunjukkan oleh nilai 0,185 (tabel 5). Oleh karena itu,  $H_3$  ditolak. KKWP tidak meningkatkan dampak KPF terhadap KWP di KPP Pratama Padang 1. Akibatnya, meskipun fiskus memberikan pelayanan yang baik, KKWP yang kurang baik akan dapat menyebabkan penurunan tingkat kepatuhan mereka. Temuan ini berbeda dengan studi dari Erlina et al., (2018) dan Yuslina et al., (2018) menyatakan KKWP dapat memperlemah dampak KPF terhadap KWP.

### **Kesadaran Pajak (KP) dan Kepatuhan Wajib Pajak (KWP) dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak (KKWP) sebagai Variabel Moderasi**

Pengaruh KP dan KWP dimoderasi oleh KKWP memiliki nilai sebesar 0.103, yang secara statistik tidak signifikan pada p-value 0.260 (tabel 5). Oleh karena itu,  $H_4$  ditolak. KKWP tidak memperkuat hubungan KP dan KWP di KPP Pratama Padang 1. Meskipun kesadaran perpajakan meningkat, hal tersebut akan memberikan pengaruh yang minimal jika keadaan keuangan wajib pajak menghalangi pemenuhan tanggung jawabnya.

Hasil ini sejalan dengan temuan Yuslina et al.(2018), mengindikasikan kondisi keuangan tidak mengubah hubungan antara KP dan KWP. Hasil ini berbeda dengan penelitian Ketut et al., (2022), mengindikasikan kendala keuangan dapat mengubah hubungan antara KP dan KWP.

## **SIMPULAN**

Studi ini bertujuan untuk menyelidiki hubungan KPF dan KP terhadap KWP, dengan KKWP sebagai variabel moderasi. Temuan riset mengindikasikan bahwa KPF dan KP secara independen mempengaruhi KWP. Peningkatan KPF berkorelasi terhadap peningkatan KWP. Hal yang sama berlaku untuk peningkatan KP berkorelasi dengan peningkatan KWP. Studi ini tidak menemukan adanya hubungan moderasi dari posisi keuangan wajib pajak.

## **SARAN**

Studi ini gagal untuk Mengindikasikan bahwa kondisi keuangan dapat mempengaruhi hubungan antara KPF, KP dan KWP. Penelitian selanjutnya dapat memasukkan variabel moderasi alternatif. Penelitian ini menganalisis perilaku otoritas pajak dan wajib pajak, sehingga penelitian lebih lanjut dapat dilakukan di negara lain. Perbedaan regional akan

menimbulkan respon yang berbeda dari otoritas pajak dan wajib pajak. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode wawancara sebagai pendekatan alternatif untuk pengumpulan data.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Atarwaman, R. J. D. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*, 6(1), 348–368. [https://doi.org/10.1007/978-3-642-56129-0\\_12](https://doi.org/10.1007/978-3-642-56129-0_12)
- Erlina, E., & Ratnawati, V. (2018). Pengaruh Kualitas pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan: Kondisi Keuangan dan Pengetahuan Wajib Pajak sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris Pada WPOP Non Karyawan Wilayah KPP Pratama Bengkalis). *Jurnal Akuntansi*, 7(1), 42–57. <https://ja.ejournal.unri.ac.id/index.php/JA/article/viewFile/6596/5939>
- Ghozali, I. (2017). *Model Persamaan Struktural Konsep Dan Aplikasi Program AMOS 24*. Badan Penerbit UNDIP.
- Hadi, N., & Mahmudah, U. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *AKTSAR: Jurnal Akuntansi Syariah*, 1(2), 257. <https://doi.org/10.21043/aktsar.v1i2.5222>
- Hamzah, M. F., Ramdani, M. R., Muslim, & Putra, A. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada KPP Pratama Kabupaten Sidrap). *Journal Of Institution And Sharia Finance*, 1(1).
- Inayati, K. E., & Fitria, A. (2019a). Pengaruh Kondisikeuangan, Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 8(12), 1–16.
- Ketut, N., Febriyanti, A., Ketut, N., Aryani, L., (2022). Kondisi Keuangan Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Selama Pandemi Covid-19. *Jurnal Akuntansi*, 33(3), 743–755. <https://doi.org/10.24843/EJA.2023.v33.i03.p12>
- Mudiarti, H., Lestari, A., & Setiawan, B. (2020). Pengaruh Kesadaran Perpajakan, kewajiban Moral dan Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Pajak. *Jurnal Ekonomi Syariah Dan Akuntansi*, 1, 17–20.
- Muhammad, M. S. (2019). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Daerah*, 14(1).
- 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. <https://doi.org/10.24843/eja.2020.v30.i06.p09>
- Riani, Y. . (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Penerapan Aplikasi E-System Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 7(2).
- Rianty, M., & Syahputepa, R. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *balance: Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 5(1), 13. <https://doi.org/10.32502/jab.v5i1.2455>
- Robbins, S.P. and Timothy, A. . (2013). *Organizational Behavior*. Salemba Empat.
- Safitri, D., & Silalahi, S. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 20(2). <https://doi.org/10.29040/jap.v20i2.688>
- Sari, N., Asmapane, S., & Rusliansyah. (2021). Pengaruh kesadaran perpajakan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di samarinda. *JIAM: Jurnal Ilmiah Akuntansi Mulawarman*, 6(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.29264/jiam.v6i2.6841>

- Susanti, Y., & Suhono, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Karawang Utara. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 1083. <https://doi.org/10.24843/EEB.2020.v09.i11.p04>
- Susuawu, D., Ofori-Boateng, K., & Amoh, J. K. (2020). Does Service Quality Influence Tax Compliance Behaviour of Smes? a New Perspective From Ghana. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 10(6), 50–56. <https://doi.org/10.32479/ijefi.10554>
- Yuslina, P., Tanjung, A. R., & Silfi, A. (2018). Pengaruh Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan dan Preferensi Resiko Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating (Study Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Pekanbaru. *Akuntansi Dan Manajemen*, 13(2), 40–57. <https://doi.org/10.30630/jam.v13i2.38>