

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN KESADARAN
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
DENGAN KONDISI KEUANGAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL
MODERASI**

SKRIPSI



OLEH:

NADILA ARRAZAO

NPM:

1910011311049

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

PADANG

2023

UNIVERSITAS BUNG HATTA

LEMBAR PENGESAHAN

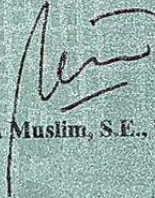
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN KESADARAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN KONDISI KEUANGAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Oleh

Nama : Nadiia Arrazaq
NPM : 1910011311049

Tim Penguji

Ketua



(Resti Yulistia Muslim, S.E., M.Si, Ak, CA)

Sekretaris



(Neva Novianti, S.E., M.Acc, Ak)

Anggota



(Aric Frinola Mikrovia, S.E, M.Si)

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis pada tanggal 16 Agustus 2023



Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bung Hatta
Dekan

(Dr. Erni Febrina Harthap, S.E., M.Si)

JUDUL SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN KESADARAN PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN KONDISI
KEUANGAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

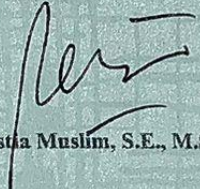
Oleh

Nama : NADILA ARRAZAQ
NPM : 1910011311049


Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 16 Agustus 2023

Menyetujui

Pembimbing


(Resti Yulistia Muslim, S.E., M.Si, Ak, CA)

Ketua Program Studi


(Neva Novianti, S.E., M.Acc, Ak)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nadila Arrazaq

NPM : 1910011311049

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak sebagai Variabel Moderasi

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diajukan dalam naskah ini dapat disebutkan dalam Daftar Pustakaan.

Padang, 16 Agustus 2023



Nadila Arrazaq

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN KESADARAN
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
DENGAN KONDISI KEUANGAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL
MODERASI**

Nadila Arrazaq¹, Resti Yulistia Muslim²

Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

Email : arrazaqnadila01@gmail.com

ABSTRAK

Pajak merupakan salah satu elemen paling penting dalam suatu negara sebab ia merupakan sumber pendapatan bagi suatu negara. Penelitian ini bertujuan untuk 1) mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak, 2) mengetahui pengaruh kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, 3) mengetahui pengaruh kondisi keuangan wajib pajak dalam memoderasi pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak, 4) mengetahui pengaruh kondisi keuangan wajib pajak dalam memoderasi pengaruh kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KP Pratama. Sampel dari penelitian ini adalah 100 orang yang dipilih menggunakan tehnik sampling *convenience sampling*. Teknik analisis data dilakukan menggunakan SEM-PLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$. 2) kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. 3) kondisi keuangan dapat memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. 4) Kondisi keuangan dapat memoderasi hubungan antara kesadaran wajib pajak fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan fiskus, kesadaran pajak, kondisi keuangan, kepatuhan wajib pajak

THE INFLUENCE OF QUALITY OF PHYSICIAN SERVICE AND TAX AWARENESS ON INDIVIDUAL TAXPAYER COMPLIANCE WITH THE TAXPAYER'S FINANCIAL CONDITIONS AS A MODERATION VARIABLE

Nadila Arrazaq¹, Resti Yulistia Muslim²

Student and Lectures of the Accounting Department,

Faculty of Economics and Business, Bung Hatta University

E-mail: arrazaqnadila01@gmail.com

ABSTRACT

Tax is one of the most important elements in a country because it is a source of income for a country. This study aims to 1) determine the effect of tax authorities' service quality on taxpayer compliance, 2) determine the effect of tax awareness on taxpayer compliance, 3) determine the effect of taxpayers' financial condition in moderating the effect of tax authorities' service quality on taxpayer compliance, 4) determine the effect of taxpayers' financial conditions taxes in moderating the effect of tax awareness on individual taxpayer compliance registered at KPPa Pratama Padang. The population of this research is all individual taxpayers who are registered at KP Pratama. The sample of this study was 100 people who were selected using the convenience sampling technique. Data analysis techniques were performed using SEM-PLS 4.0. The results showed that 1) the quality of the tax authorities' service had a positive and significant effect on taxpayer compliance with a significance value of $0.003 < 0.05$. 2) taxpayer awareness has a positive and significant effect on taxpayer compliance with a significance value of $0.001 < 0.05$. 3) financial condition can moderate the relationship between tax authorities' service quality and taxpayer compliance with a significance value of $0.001 < 0.05$. 4) Financial condition can moderate the relationship between taxpayer awareness and taxpayer compliance with a significance value of $0.000 < 0.05$.

Keywords: *Quality of tax authorities, tax awareness, financial condition, taxpayer compliance.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan mengucapkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak sebagai Variabel Moderasi”**. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi strata 1 (S1) pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bimbingan, dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Terima kasih kepada mama & papa, dan anggota keluarga lainnya telah ikut berpartisipasi memberikan semangat kepada saya.
2. Bapak Prof. Dr. Tafdil Husni, S.E., MBA selaku Rektor Universitas Bung Hatta.
3. Ibu Dr. Erni Febrina Harahap, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
4. Ibu Herawati, S.E., M.Si., Ak.,CA selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.

5. Ibu Neva Novianti, S.E., M.Acc selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
6. Ibu Siti Rahmi, S.E., M.Acc., Ak.,CA selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hata.
7. Ibu Resti Yulistia Muslim, S.E., M.Si., Ak.,CA selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk bimbingan dalam memberikan ilmu, saran, motivasi, dan kritikan seta sabar dalam membimbing penulis hingga menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hata.
9. Teman-teman seprejuangan Jurusan Akuntansi Angkatan 2019 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hata yang telah memberikan dukungan dan motivasi.
10. Seluruh anggota EXO (Xiumin, Suho, Lay, Baekhyun, Chen, Chanyeol, D.O., Kai, Sehun, Kris, Luhan, Tao) yang telah memberikan pengaruh positif, inspirasi, dan motivasi kepada penulis secara tidak langsung melalui karya-karyanya.
11. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for, for never quitting.*

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengetahuan serta pengalaman yang dimiliki oleh peneliti, Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta kritikan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan

dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti, pembaca, dan peneliti selanjutnya.

Padang, 16 Agustus 2023

Nadila Arrazaq

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Pembahasan	10
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	12
2.1 Teori Atribusi	12
2.2 Pajak	17
2.2.1 Definisi Pajak	17
2.2.2 Undang-undang Pajak.....	18
2.2.3 Asas Pemungutan Pajak.....	19
2.2.4 Sistem Pemungutan Pajak di Indonesia.....	20
2.3 Kepatuhan Wajib Pajak.....	21
2.3.1 Definisi Kepatuhan Wajib Pajak	21
2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.....	22
2.4 Kualitas Pelayanan Fiskus.....	23
2.4.1 Definisi Kualitas Pelayanan Fiskus	23
2.5 Kesadaran Pajak	24
2.5.1 Definisi Kesadaran Pajak.....	24
2.6 Kondisi Keuangan	25
2.6.1 Definisi Kondisi Keuangan	25
2.7 Pengembangan Hipotesis	26

2.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	26
2.7.2 Pengaruh Kesadaran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	28
2.7.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dimoderasi Oleh Kondisi Keuangan Wajib Pajak	29
2.7.4 Pengaruh Kesadaran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dimoderasi Oleh Kondisi Keuangan Wajib Pajak	30
2.8 Kerangka Konseptual	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Objek, Populasi dan Sampel.....	32
3.2 Jenis dan Sumber Data	33
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	33
3.3.1 Variabel Dependen	33
3.3.2 Variabel Independen.....	34
3.3.3 Variabel Moderasi	35
3.4 Teknik Pengujian Data	35
3.4.1 Statistik Deskriptif	35
3.4.2 Uji Instrumen Data	36
3.4.3 Partial Least Square (PLS)	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Hasil Penelitian	43
4.1.1 Prosedur Pengumpulan Data	43
4.1.2 Analisis Deskriptif Responden	43
4.1.3 Analisis Partial Least Square	47
4.2 Pembahasan.....	56
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	56
4.2.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ...	57
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dimoderasi Oleh Kondisi Keuangan Wajib Pajak	59
4.2.4 Pengaruh Kesadaran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dimoderasi Oleh Kondisi Keuangan Wajib Pajak	60
BAB V PENUTUP.....	61
5.1 Kesimpulan.....	61

5.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2020-2022	7
Tabel 2 Kriteria Penilaian PLS	38
Tabel 3 Evaluasi Model Pengukuran Reflektif	38
Tabel 4 Prosedur Pengumpulan Data.....	43
Tabel 5 Kisaran Teoritis dan Kisaran Des	44
Tabel 6 Statistik Deskriptif	44
Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 10 Hasil Uji Convergent Validity	47
Tabel 11 Hasil Uji Convergent Validity (Modifikasi)	49
Tabel 12 Hasil Uji Composite Reliability.....	50
Tabel 13 Hasil Uji R-Square.....	51
Tabel 14 Hasil Uji Q-Square.....	52
Tabel 15 Hasil Uji Hipotesis.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konseptual	30
Gambar 2 Hasil Uji Bootstrapping	53

DAFTAR LAMPIRAN

lampiran 1 Kuesioner Penelitian	66
Lampiran 2 Hasil Uji Convergent Validity	71
Lampiran 3 Hasil Uji Convergent Validity (Modifikasi).....	73
Lampiran 4 Hasil Uji Composite Reliability	74
Lampiran 5 Hasil Uji R Square.....	74
Lampiran 6 Hasil Uji Q Square.....	74
Lampiran 7 Hasil Uji Bootstrapping.....	75

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pembangunan nasional adalah upaya pemerintah untuk meningkatkan segala aspek kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, serta proses pembangunan sistem ketatanegaraan untuk mencapai tujuan nasional. Hal tersebut tentunya disertai dengan pendanaan negara yang memadai. Suatu negara akan berfungsi dengan baik ketika sumber daya keuangan negara stabil dan kuat (Hamzah et al., 2018). Dalam mengelola ekonomi hukum, sosial dan mempertahankan keamanan nasional untuk kesejahteraan rakyat, negara membutuhkan dana yang tidak sedikit.

Pajak memegang peranan penting dalam kehidupan bernegara, terutama dalam melaksanakan pembangunan nasional karena pajak merupakan sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai semua pengeluaran pembangunan. Penerimaan pemerintah saat ini berupa penerimaan pajak dan penerimaan bukan pajak. Sektor perpajakan berharap penerimaan pemerintah dapat meningkat dilihat dari semakin bertambahnya jumlah wajib pajak, baik wajib pajak orang pribadi maupun badan. Pengeluaran pemerintah yang besar akan digunakan untuk pembangunan nasional sehingga penerimaan negara harus terus ditingkatkan. Apabila wajib pajak tidak menjalankan kewajiban perpajakannya maka pemerintah tidak akan berjalan dengan baik (Rianty & Syahputepa, 2020).

Dalam upaya meningkatkan penerimaan perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak melakukan reformasi sistem perpajakan dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*. *Self assessment system* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang wajib pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Resmi, 2019). Salah satu wajib pajak yang diberikan kepercayaan untuk menghitung, membayar, melaporkan dan mempertanggungjawabkan besarnya pajak yang terutang adalah wajib pajak orang pribadi. Orang pribadi sebagai subjek pajak pribadi yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk memenuhi kewajiban perpajakan termasuk pemungutan pajak atau pemotongan pajak, harus dapat mengelola usaha individualnya secara lebih baik daripada usaha organisasi. Orang pribadi dapat mengatur segala pengeluaran dalam kegiatan usahanya untuk memperoleh keuntungan yang diinginkan, bahkan dalam mengatur kewajibannya (Yuslina et al., 2018). Namun dalam praktiknya, *self assessment system* sulit diterapkan dan sering disalahgunakan, sehingga bertentangan dengan harapan pemerintah agar sistem tersebut memaksimalkan penerimaan negara dari sektor pajak. Banyaknya wajib pajak yang tidak patuh juga menjadi penyebab sistem tersebut sulit diterapkan dan sering disalahgunakan, karena rendahnya kesadaran masyarakat sehingga menyulitkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang patuh dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai peraturan undang-undang

perpajakan (Yuslina et al., 2018). Riani (2018) mengungkapkan bahwa semakin besar tingkat perhitungan penyetoran dan penyampain pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan terhadap peraturan perpajakan dalam pelaksanaan pemenuhan kewajiban perpajakan seseorang. Kepatuhan wajib pajak dapat ditentukan dari patuh atau tidaknya seorang wajib pajak dalam mendaftarkan dirinya, kepatuhan dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak yang terutang, serta kepatuhan terhadap pembayaran tunggakan.

Realisasi rasio kepatuhan perpajakan untuk pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan pada 2022 di Indonesia sebesar 83,2%. Rasio tersebut telah berada diatas target rasio kepatuhan formal sebesar 80%. Pada tahun tersebut tercatat bahwa jumlah wajib pajak yang menyampaikan SPT Tahunan mencapai 19,07 juta wajib pajak. Dengan demikian, jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan sepanjang 2022 mencapai 15,87 juta. Namun, meskipun rasio tersebut berada diatas target rasio kepatuhan formal, realisasi rasio kepatuhan perpajakan pada tahun 2022 ini lebih rendah dibandingkan tahun 2021. Artinya telah terjadi penurunan rasio kepatuhan perpajakan di Indonesia. Pada tahun 2021 tercatat rasio kepatuhan sebesar 84,07% (Wildan, 2023).

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah melakukan berbagai upaya, termasuk meningkatkan kualitas layanan yang mendukung kegiatan perpajakan. Pelayanan adalah melayani atau kemampuan untuk membantu kebutuhan seseorang. Sedangkan fiskus adalah petugas pajak. Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai suatu cara bagi petugas pajak untuk

mengurus atau mempersiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan tidak hanya menawarkan kualitas infrastruktur fisik (*tangible*) seperti teknologi informasi, kenyamanan kantor pajak atau bentuk fasilitas lainnya, tetapi juga kualitas pelayanan berupa jaminan pelayanan, kejujuran, empati dan membangun kepercayaan bahwa pengguna dana pajak dialokasikan untuk kepentingan pengeluaran negara secara transparan dan akuntabel. Rianty & Syahputepa (2020) mengungkapkan bahwa apabila kualitas pelayanan fiskus sangat baik maka persepsi wajib pajak terhadap pelayanan akan meningkat dan pelayanan fiskus yang baik juga dapat memberikan kenyamanan bagi wajib pajak, sehingga kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan dapat meningkat.

Namun pada kenyataannya, banyak fiskus yang menggunakan cara-cara kotor, yang berarti mereka sering menyalahgunakan wewenangnya untuk memanipulasi data terkait SPT wajib pajak. Hal ini membuat wajib pajak merasa uang pajaknya tidak dikelola dengan baik dan benar. Berdasarkan hal tersebut, kualitas pelayanan fiskus sangat berpengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Dari sini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang sangat baik oleh fiskus berpengaruh terhadap persepsi wajib pajak. Persepsi wajib pajak akan meningkat dengan kualitas pelayanan yang sangat baik tersebut.

Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Susanti & Suhono (2020) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, apabila fiskus bisa memberikan pelayanan yang memuaskan maka wajib pajak akan patuh dalam membayar

kewajiban mereka. Namun, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Safitri & Silalahi (2020) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selain itu, kesadaran wajib pajak merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Penilaian positif wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Maka dari itu kesadaran wajib pajak mengenai perpajakan sangat diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Inayati & Fitria (2019), diketahui bahwa kesadaran perpajakan juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya adalah semakin tinggi kesadaran wajib pajak terkait kewajibannya maka akan semakin tinggi pula kepatuhannya dalam membayar pajak. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Atarwaman (2020) dengan temuan penelitian yaitu kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, hasil penelitian (Sari et al., 2021) dan Perdana & Dwirandra (2020) juga menemukan bahwa kesadaran perpajakan juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pada umumnya seseorang yang bekerja dan kemudian menghasilkan uang, secara naluriah akan menggunakan penghasilannya untuk memenuhi kebutuhan utama bagi dirinya sendiri dan keluarganya. Kepentingan untuk

pribadi akan dimenangkan oleh masyarakat jika dihadapkan dengan kepentingan negara (misalnya, pembayaran pajak). Keadaan seperti ini menjadi salah satu penyebab yang dapat mempengaruhi kepatuhan masyarakat, sehingga kondisi keuangan dianggap akan berpengaruh terhadap kepatuhan masyarakat menyampaikan kewajibannya untuk membayar pajak.

Kondisi keuangan wajib pajak diduga mempengaruhi kuatnya hubungan antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dan dengan adanya kondisi keuangan yang baik maka dapat meningkatkan pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Meningkatnya kualitas pelayanan fiskus dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak jika diikuti dengan kondisi keuangan yang baik. Sebaliknya meningkatnya kualitas pelayanan fiskus tidak diikuti dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak jika kondisi keuangan wajib pajak dalam keadaan buruk atau tidak stabil. Dalam hal ini, kondisi keuangan wajib pajak bisa saja berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dan bisa saja tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (Yuslina et al., 2018).

Hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Erlina et al., (2018) yang menunjukkan bahwa kondisi keuangan memoderasi pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengaruh koefisien negatif menunjukkan bahwa kondisi keuangan memperlemah pengaruh antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Apabila wajib pajak mengalami tekanan kondisi keuangan, meskipun kualitas pelayanan sudah baik kondisi keuangan akan menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Demikian

juga sebaliknya semakin meningkat kondisi keuangan wajib pajak akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yuslina et al., (2018) yang menunjukkan bahwa kondisi keuangan memoderasi pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pengaruh positif.

Kondisi keuangan juga dapat memoderasi pengaruh antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan dalam membayar pajak. Adanya kesadaran yang tinggi dari wajib pajak disertai dengan kondisi keuangan yang baik akan menjadikan individu tersebut menjadi patuh. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian Ketut et al. (2022) yang menemukan bahwa kondisi keuangan memperkuat pengaruh kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Disisi lain, Yuslina et al. (2018) menemukan bahwa kondisi keuangan tidak dapat memoderasi pengaruh antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini dilakukan di Kota Padang yang merupakan salah satu kota di Provinsi Sumatera Barat yang memiliki permasalahan terkait tingkat kepatuhan wajib pajak. Selama dua tahun terakhir, diketahui bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi mengalami penurunan. Hal ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2020-2022

Tahun	Jumlah WPOP Terdaftar	WPOP Lapor SPT	Tingkat Kepatuhan
2020	186.036	112.398	60%
2021	198.815	111.511	56%
2022	259.757	107.772	41%

Sumber: KPP Pratama Padang.

Berdasarkan data pada Tabel 1 diatas, dapat diketahui bahwa pada tahun 2021 hingga 2022 terjadi penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Padang. Pada tahun 2021 tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi mengalami penurunan sebesar 4% dan pada tahun 2022 kembali mengalami penurunan menjadi 41%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang masih belum optimal.

Menurunnya kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Padang juga berdampak pada kontribusi pajak terhadap struktur pendapatan Provinsi Sumatera Barat. Berdasarkan data yang dilansir oleh Ditjen PBB Kanwil Provinsi Sumatera Barat dan dapat diketahui bahwa pada tahun 2020 pajak memiliki kontribusi sebesar 55,57% terhadap struktur APBN Provinsi Sumatera Barat. Namun, pada tahun 2021 kontribusi pajak mulai menurun menjadi 43,7% dan kembali menurun menjadi 39,31% pada tahun 2022 (Kementerian Keuangan Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Sumatera Barat, 2022).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, penelitian ini memiliki rumusan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang?
2. Apakah kesadaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang?

3. Apakah kondisi keuangan dapat memoderasi pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang?
4. Apakah kondisi keuangan dapat memoderasi pengaruh kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka penelitian ini memiliki tujuan yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang
2. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang
3. Untuk mengetahui pengaruh kondisi keuangan wajib pajak dalam memoderasi pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang
4. Untuk mengetahui pengaruh kondisi keuangan wajib pajak dalam memoderasi pengaruh kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat bagi sejumlah pihak yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, masukan dan kontribusi positif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, menambah informasi, serta untuk mempertimbangkan kelebihan dan kekurangan bila digunakan dalam penelitian sejenis.

3. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan pemahaman tentang perpajakan kepada wajib pajak, sehingga dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam pembayaran dan pelaporan pajak yang tepat waktu dan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku.

1.5 Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan yang digunakan dalam penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Bab ini membahas mengenai teori yang digunakan dalam penelitian, tinjauan konsep dari judul yang terdiri dari kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, dan kondisi keuangan wajib pajak. Bab ini juga membahas mengenai pengembangan hipotesis dan kerangka konseptual.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai objek, populasi dan sampel dari penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, defisini operasional dan pengukuran variabel, dan teknik pengujian data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai hasil penelitian yang ditemukan dilapangan mulai dari prosedur pengumpulan data, analisis deskriptif statistik dan analisis hipotesis. Selain itu, bab ini juga membahas mengenai keterkaitan hasil penelitian dengan teori dan penelitian terdahulu yang ada.

BAB V PENUTUP

Bab ini membahas mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan serta saran yang disampaikan kepada beberapa pihak terkait.