

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Dan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan

Luluk Khafifah^{1*}, Ernani Hadiyati², Sugeng Mulyono³
¹⁻³ Magister Manajemen, Universitas Gajayana, Indonesia

Alamat: Jl. Mertojoyo Blok L, Merjosari, Lowokwaru, Kota Malang

Korespondensi Penulis: lulukfifah0789@email.com

Abstract. *This study aims to analyze the effect of service quality and tax sanctions on taxpayers' motivation and its impact on compliance in paying Land and Building Tax (PBB). The research employs a quantitative approach using a survey technique. Data were collected through questionnaires distributed to 100 taxpayer respondents at the Regional Tax Service Agency of Malang City. The data were analyzed using path analysis to examine direct and indirect relationships among variables. The findings reveal that service quality significantly influences taxpayers' motivation but does not directly affect tax compliance. Conversely, tax sanctions do not significantly affect taxpayers' motivation but have a direct impact on tax compliance. Additionally, taxpayer motivation acts as a mediating variable in the relationship between service quality, tax sanctions, and tax compliance. These findings suggest that improving tax compliance can be achieved through a combination of enhanced service quality, strict enforcement of tax sanctions, and strategies to increase taxpayers' motivation.*

Keywords: *Service Quality, Tax Sanctions, Taxpayer Motivation, Tax Compliance.*

Abstrak. Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap motivasi wajib pajak serta dampaknya terhadap kepatuhan pajak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden wajib pajak di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang. Analisis data dilakukan menggunakan analisis jalur (path analysis). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak ($\beta = 0.527$; $p < 0.05$), namun tidak berpengaruh langsung terhadap kepatuhan pajak ($\beta = 0.200$; $p > 0.05$). Sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak ($\beta = 0.138$; $p > 0.05$) tetapi memiliki pengaruh langsung terhadap kepatuhan pajak ($\beta = 0.199$; $p < 0.05$). Selain itu, motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak ($\beta = 0.232$; $p < 0.05$) dan terbukti menjadi variabel mediasi antara kualitas pelayanan dan kepatuhan pajak. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kepatuhan pajak dapat dicapai melalui kombinasi pelayanan yang lebih baik, penerapan sanksi yang tegas, serta strategi peningkatan motivasi wajib pajak.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Motivasi Wajib Pajak, Kepatuhan Pajak.

1. LATAR BELAKANG

Pajak memiliki peran yang sangat penting dalam penerimaan negara, khususnya di sektor non-migas, yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui berbagai program pembangunan (Darwin, 2013). Pajak sebagai sumber pendapatan negara harus dikelola dengan baik agar penerimaan negara dapat optimal dan berkontribusi terhadap pembiayaan berbagai sektor. Di Indonesia, pajak terbagi menjadi Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Salah satu jenis Pajak Daerah yang memiliki kontribusi besar terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), yang sejak 1 Januari 2014 telah dialihkan dari Pajak Pusat ke Pajak Daerah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Dengan adanya pengalihan ini, seluruh penerimaan PBB-P2 sepenuhnya menjadi tanggung jawab Kabupaten/Kota dan diharapkan dapat menjadi sumber utama pembiayaan daerah guna mendukung pelaksanaan otonomi daerah.

Di Kota Malang, penerimaan PBB-P2 terus mengalami peningkatan, yang menunjukkan efektivitas pengelolaan pajak oleh pemerintah daerah. Data menunjukkan bahwa persentase realisasi penerimaan PBB-P2 pada tahun 2016 mencapai 109,75% dari target yang ditetapkan, yaitu dari rencana penerimaan sebesar Rp. 56,86 miliar dengan realisasi sebesar Rp. 62,41 miliar. Trend peningkatan ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah telah melakukan upaya yang baik dalam mengoptimalkan penerimaan pajak. Namun, keberhasilan ini harus terus dipertahankan dan ditingkatkan dengan memastikan bahwa wajib pajak memiliki tingkat kepatuhan yang tinggi dalam memenuhi kewajibannya.

Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor utama dalam keberhasilan pengumpulan pajak. Kepatuhan pajak dapat diartikan sebagai sikap disiplin dan taat wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya tanpa adanya tunggakan atau keterlambatan pembayaran pajak. Kepatuhan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang berasal dari kebijakan pemerintah maupun dari kesadaran individu wajib pajak itu sendiri. Menurut Devano dan Rahayu (2006), faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak antara lain adalah sistem administrasi perpajakan, kualitas pelayanan terhadap wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, serta tarif pajak yang ditetapkan. Di sisi lain, faktor internal dari wajib pajak seperti pemahaman perpajakan, pengalaman, tingkat penghasilan, dan kesadaran pajak juga berkontribusi dalam menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak (Muslim, 2007 dalam Franklin, 2008).

Dalam konteks fungsi pajak sebagai alat penerimaan negara (*budgetair*), kepatuhan pajak sangat penting untuk memastikan penerimaan negara tetap stabil. Ketidakpatuhan wajib pajak dapat menimbulkan berbagai tindakan seperti penghindaran pajak, pengelakan pajak, atau bahkan tindakan pelalaian pajak yang berpotensi merugikan negara (Suhardito, 1999). Salah satu strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan. Pelayanan yang baik dapat menjaga kepuasan wajib pajak, sehingga mereka lebih termotivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya tepat waktu. Kualitas pelayanan ini mencakup aspek-aspek seperti kemudahan administrasi perpajakan, transparansi dalam perhitungan pajak, serta keterbukaan dalam penyampaian informasi perpajakan.

Selain pelayanan pajak, faktor lain yang turut berpengaruh terhadap kepatuhan pajak adalah penerapan sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan merupakan alat yang digunakan pemerintah untuk mencegah tindakan pelanggaran kewajiban pajak. Menurut Devano dan Rahayu (2006), pengenaan sanksi pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena adanya rasa takut terhadap konsekuensi hukum jika tidak memenuhi kewajiban pajaknya. Wajib pajak cenderung akan lebih patuh apabila mereka menyadari bahwa terdapat sanksi berat yang akan dikenakan apabila mereka melalaikan kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, pengenaan sanksi yang tegas dan konsisten dapat menjadi salah satu cara efektif dalam meningkatkan tingkat kepatuhan pajak.

Selain faktor pelayanan dan sanksi pajak, motivasi wajib pajak juga memiliki peran penting dalam menentukan kepatuhan mereka dalam membayar pajak. Menurut Malthis dan Jackson (2001), motivasi adalah dorongan dari dalam diri seseorang untuk melakukan tindakan tertentu. Dalam konteks perpajakan, wajib pajak yang memiliki motivasi tinggi untuk membayar pajak akan lebih cenderung untuk patuh terhadap regulasi perpajakan. Motivasi ini dapat bersumber dari kesadaran pribadi tentang pentingnya pajak bagi pembangunan negara atau dari insentif yang diberikan pemerintah kepada wajib pajak yang patuh. Teori hierarki kebutuhan Maslow juga menjelaskan bahwa manusia cenderung lebih termotivasi jika mereka mendapatkan penghargaan atau manfaat langsung dari tindakan yang mereka lakukan (Winardi, 2002). Dalam konteks pajak, pemerintah dapat meningkatkan motivasi wajib pajak dengan memberikan insentif, seperti program apresiasi bagi wajib pajak yang membayar pajak tepat waktu atau penyuluhan yang menjelaskan bagaimana pajak digunakan untuk kesejahteraan masyarakat.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak wajib pajak yang merasa terbebani oleh pajak dan memiliki persepsi negatif terhadap sistem perpajakan. Nugroho (2006) menyebutkan bahwa masih banyak masyarakat Indonesia yang khawatir terhadap potensi penyalahgunaan dana pajak, sehingga mereka enggan untuk membayar pajak secara sukarela. Kesadaran pajak yang rendah ini dapat menjadi penghambat dalam peningkatan kepatuhan pajak. Oleh karena itu, diperlukan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan kesadaran pajak melalui sosialisasi yang efektif serta transparansi dalam pengelolaan pajak.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap motivasi wajib pajak, serta dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Penelitian ini juga ingin melihat apakah motivasi wajib pajak dapat menjadi

variabel mediasi dalam hubungan antara kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan kepatuhan wajib pajak. Dengan memahami faktor-faktor ini, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan rekomendasi yang tepat bagi pemerintah dalam meningkatkan efektivitas kebijakan perpajakan dan optimalisasi penerimaan PBB-P2 di Kota Malang.

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat dirasakan oleh beberapa pihak. Bagi instansi pajak, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas penerapan sanksi pajak guna mendorong kepatuhan wajib pajak. Bagi wajib pajak dan masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai pentingnya membayar pajak dan bagaimana pajak digunakan untuk kepentingan bersama. Sementara itu, bagi akademisi, penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya dalam bidang perpajakan dan kebijakan fiskal di Indonesia.

2. KAJIAN TEORITIS

A. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak merupakan faktor utama dalam keberhasilan sistem perpajakan suatu negara. Gunadi (2005) mendefinisikan kepatuhan pajak sebagai kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa perlu adanya pemeriksaan atau paksaan dari otoritas pajak. Kepatuhan ini mencakup pelaporan yang benar, pembayaran tepat waktu, serta ketaatan terhadap ketentuan perpajakan. Menurut Devano dan Rahayu (2006), terdapat dua jenis kepatuhan wajib pajak, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal mengacu pada pemenuhan kewajiban pajak sesuai prosedur administratif yang ditetapkan, sedangkan kepatuhan material menekankan pada substansi kebenaran dalam pelaksanaan kewajiban pajak. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak meliputi sistem administrasi perpajakan, pelayanan fiskus, penegakan hukum, pemeriksaan pajak, serta tarif pajak (Devano & Rahayu, 2006). Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh berbagai faktor eksternal dan internal. Jatmiko (2006) menemukan bahwa sikap wajib pajak terhadap sanksi denda, pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Sementara itu, Supriyanto (2013) mengungkapkan bahwa pengetahuan pajak, mutu pelayanan, dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan berkontribusi terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

B. Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan pajak berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kotler (2005) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat perbandingan antara harapan dan pengalaman pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Dalam konteks perpajakan, pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan wajib pajak dan mendorong mereka untuk memenuhi kewajiban pajaknya dengan lebih disiplin. Parasuraman (1985) mengidentifikasi lima dimensi utama dalam kualitas pelayanan, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Studi oleh Suyatmin (2004) menunjukkan bahwa aspek pelayanan fiskus seperti keadilan dalam penetapan pajak, tanggung jawab terhadap keluhan wajib pajak, serta penyuluhan mengenai pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Menika (2009) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus memiliki hubungan positif dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak mereka.

C. Sanksi Pajak

Sanksi pajak merupakan salah satu instrumen yang digunakan oleh pemerintah untuk memastikan kepatuhan wajib pajak. Mardiasmo (2011) menyatakan bahwa sanksi pajak adalah bentuk jaminan agar ketentuan peraturan perpajakan dipatuhi oleh wajib pajak. Penerapan sanksi yang tegas dan konsisten dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menciptakan efek jera. Terdapat dua jenis sanksi dalam sistem perpajakan, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi meliputi denda, bunga, serta kenaikan jumlah pajak terutang bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban pajaknya tepat waktu. Sanksi pidana dikenakan bagi pelanggaran perpajakan yang bersifat lebih serius, seperti penggelapan pajak atau pemalsuan dokumen perpajakan (Mardiasmo, 2009). Penelitian oleh Obid (2004) menunjukkan bahwa sanksi pajak dan pemeriksaan pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian serupa oleh Yanah (2013) juga menemukan bahwa sanksi administrasi dan pemahaman peraturan pajak berkontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak.

D. Motivasi Wajib Pajak

Motivasi wajib pajak dalam membayar pajak dapat bersumber dari faktor internal maupun eksternal. Winardi (2002) mendefinisikan motivasi sebagai dorongan psikologis yang menyebabkan seseorang bertindak untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam konteks perpajakan, motivasi wajib pajak dapat timbul karena kesadaran akan pentingnya pajak

bagi pembangunan negara atau karena insentif yang diberikan oleh pemerintah. Maslow (dalam Winardi, 2002) menjelaskan bahwa dalam hierarki kebutuhan manusia, penghargaan merupakan salah satu faktor yang mendorong individu untuk bertindak. Dalam perpajakan, penghargaan bagi wajib pajak yang patuh dapat meningkatkan motivasi mereka untuk membayar pajak tepat waktu. Penelitian oleh Istanto (2010) menunjukkan bahwa pengetahuan tentang pajak, kualitas pelayanan, serta ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak. Sementara itu, penelitian oleh Dianawati (2008) menemukan bahwa motivasi memiliki hubungan positif dengan kepatuhan wajib pajak, meskipun tingkat pendidikan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pajak.

E. Hubungan antar Variabel

Kualitas pelayanan dan sanksi pajak merupakan faktor yang dapat mempengaruhi motivasi wajib pajak, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap kepatuhan pajak. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan hubungan yang signifikan antara variabel-variabel ini.

F. Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Pajak

Studi yang dilakukan oleh Menika (2009) menemukan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh fiskus, semakin besar kemungkinan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dengan baik.

G. Sanksi Pajak dan Kepatuhan Pajak

Menurut Devano dan Rahayu (2006), penerapan sanksi yang tegas dapat meningkatkan kepatuhan pajak. Studi oleh Sapriadi (2013) juga menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat sanksi yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

H. Motivasi dan Kepatuhan Pajak

Supriyati (2012) menemukan bahwa motivasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang memiliki usaha atau bekerja. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak yang memiliki motivasi tinggi akan lebih patuh dalam membayar pajak.

I. Kualitas Pelayanan dan Motivasi Wajib Pajak

Nafilah (2010) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak. Dengan adanya pelayanan yang baik, wajib pajak akan merasa lebih nyaman dan termotivasi untuk membayar pajak.

J. Sanksi Pajak dan Motivasi Wajib Pajak

Daulat Freddy (2006) menemukan bahwa sanksi administrasi memiliki pengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Berdasarkan penelitian terdahulu, beberapa hipotesis dalam penelitian ini adalah Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak. Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui motivasi. Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui motivasi.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis jalur (path analysis) untuk memahami hubungan antara kualitas pelayanan, sanksi pajak, motivasi, dan kepatuhan wajib pajak. Pengambilan sampel menggunakan simple random sampling, dengan instrumen utama berupa kuesioner. Analisis data dilakukan dengan uji asumsi klasik, analisis jalur, dan uji hipotesis untuk mendapatkan hasil yang valid dan reliabel.

Penelitian ini dilakukan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, dengan tujuan mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap motivasi dan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Jenis penelitian yang digunakan adalah explanatory research, yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel penelitian melalui pengujian hipotesis (Singarimbun, 1987). Metode penelitian yang digunakan adalah survei, dengan pengambilan sampel dari populasi wajib pajak PBB yang tercatat di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner, yang digunakan untuk mengumpulkan data primer dari responden.

Menurut Sugiyono (2005), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak PBB Perdesaan dan Perkotaan yang terdaftar di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang. Jumlah wajib pajak yang terdaftar pada tahun 2017 sebanyak 14.829 wajib pajak dengan ketetapan PBB nominal di atas Rp 500 ribu. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan simple random sampling, yaitu teknik acak sederhana yang memberikan setiap elemen

populasi peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel (Sugiyono, 2005). Menurut Tabel Yount (1999), jumlah sampel ditentukan berdasarkan besaran populasi sebagai berikut:

Tabel 3.1

Tabel Yount

Besarnya Populasi	Besarnya Sampel
0 - 100	100%
101 - 1.000	10%
1.001 - 5.000	5%
5.001 - 10.000	3%
> 10.000	1%

Sumber: Yount (1999)

Berdasarkan tabel di atas, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden, yang diambil dari total populasi sebanyak 14.829 wajib pajak. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yang diperoleh melalui teknik pengukuran dan analisis statistik. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang disebarkan kepada wajib pajak PBB dan data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, laporan keuangan daerah, serta literatur yang relevan dengan penelitian.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan dua metode utama, Kuesioner yang terdiri dari serangkaian pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk mengukur variabel penelitian, seperti kualitas pelayanan, sanksi pajak, motivasi, dan kepatuhan wajib pajak, dan dokumentasi dilakukan dengan menyalin atau mencatat data sekunder dari sumber resmi, seperti laporan penerimaan pajak daerah dan regulasi perpajakan yang berlaku. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel independen (X1, X2), satu variabel mediasi (Y), dan satu variabel dependen (Z). Definisi operasional masing-masing variabel dapat dilihat dalam Tabel 3.1 berikut:

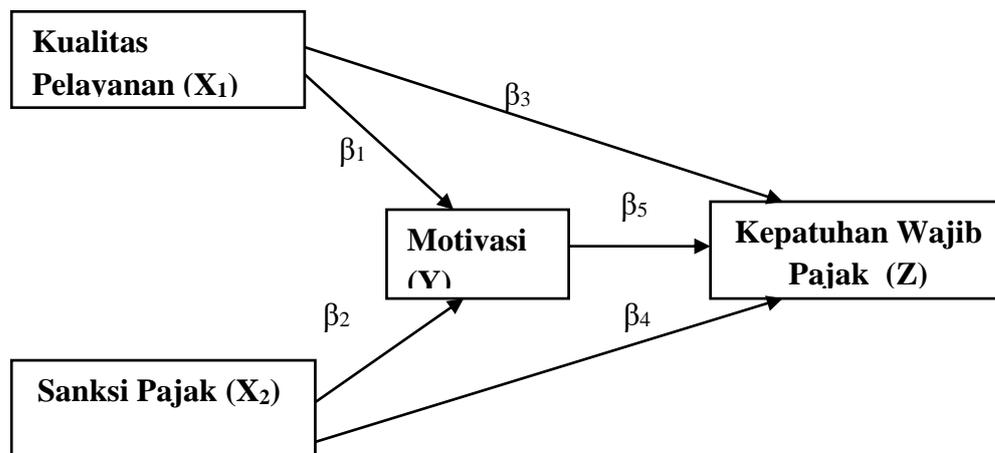
Tabel 3.1

Definisi Operasional dan Indikator Variabel

Variabel	Indikator	Item Pernyataan	Sumber Acuan
Kualitas Pelayanan (X1)	Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy	5 item	Parasuraman (1985)
Sanksi Pajak (X2)	Kejelasan sanksi, Ketegasan, Efek jera	4 item	Adam Smith, Rahayu (2010)
Motivasi (Y)	Motivasi intrinsik (kejujuran, kesadaran, hasrat membayar pajak), Motivasi ekstrinsik (dorongan aparat pajak, pengaruh lingkungan)	5 item	Herzberg (1999)
Kepatuhan Wajib Pajak (Z)	Pemahaman, Pengisian, Penghitungan, Pembayaran pajak	4 item	Novak (2009)

Metode Analisis Data Analisis deskriptif dilakukan untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi jawaban dari kuesioner.

Analisis jalur digunakan untuk menguji hubungan langsung dan tidak langsung antara variabel penelitian. rumusan masalah penelitian dalam kerangka analisis jalur hanya berkisar pada apakah variabel bebas (X_1, X_2, \dots, X_k) berpengaruh terhadap variabel Y , atau berapa besar pengaruh kausal langsung, kausal tidak langsung, kausal total maupun simultan seperangkat variabel bebas (X_1, X_2, \dots, X_k) berpengaruh terhadap variabel Y . (Riduwan dan Engkos Kuncoro, 2008). Model hubungan antar variabel dalam penelitian ini ditunjukkan dalam Gambar 3.1



Gambar 3.1

Model Dalam Bentuk Diagram *Path*

Bentuk persamaan analisis jalur dalam penelitian ini adalah:

$$1) Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e_1 \dots\dots\dots (1)$$

$$2) Z = \beta_3 X_1 + \beta_4 X_2 + \beta_5 Y + e_2 \dots\dots\dots (2)$$

Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan untuk mengukur pengaruh langsung dan tidak langsung antara variabel independen dan dependen. Pengaruh langsung antara kualitas pelayanan serta sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dianalisis menggunakan p-value, dengan ketentuan bahwa pengaruh dianggap signifikan jika p-value < 0.05, sedangkan jika p-value > 0.05, maka pengaruhnya tidak signifikan.

Sementara itu, pengaruh tidak langsung melalui variabel mediasi (motivasi) diuji menggunakan Sobel Test, yang juga mengikuti ketentuan signifikansi p-value < 0.05 pada kedua jalur pengaruh tidak langsung. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, sehingga dapat menjadi dasar dalam perumusan kebijakan perpajakan yang lebih efektif di Kota Malang.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden dalam penelitian ini adalah kelompok masyarakat yang lebih dominan dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan ada bagaimana faktor-faktor tertentu seperti usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan dapat mempengaruhi kepatuhan mereka dalam membayar pajak. Distribusi jenis kelamin responden disajikan dalam Tabel 1 berikut:

Tabel 1.

Karakteristik Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	62	62%
2.	Perempuan	38	38%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer diolah, 2017

Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas wajib pajak dalam penelitian ini adalah laki-laki sebanyak 62%, sedangkan perempuan hanya 38%. Dominasi laki-laki sebagai wajib pajak dapat mengindikasikan bahwa dalam banyak rumah tangga, tanggung jawab membayar pajak, khususnya pajak properti, lebih sering dipegang oleh laki-laki.

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	Ibu Rumah Tangga	6	6%
2.	Wiraswasta	36	36%
3.	Karyawan/Pegawai	32	32%
4.	PNS/ASN	26	26%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer diolah, 2017

Tabel ini menunjukkan bahwa karakteristik responden wajib pajak pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dilihat dari pekerjaannya adalah 6 orang (6%) bekerja sebagai ibu rumah tangga, 36 orang (36%) bekerja sebagai wiraswasta, 32 orang (32%) bekerja sebagai karyawan/pegawai dan 26 orang (26%) bekerja sebagai PNS/ASN.

Usia merupakan faktor yang dapat mempengaruhi perilaku pembayaran pajak. Wajib pajak yang lebih muda cenderung memiliki pola pembayaran pajak yang berbeda dibandingkan wajib pajak yang lebih tua, baik dari segi pemahaman maupun kepatuhan. Tabel 2 berikut menunjukkan distribusi usia responden.

Tabel 4.3**Karakteristik Responden berdasarkan usia**

No	Usia (Tahun)	Jumlah	Persentase
1	20 - 30	35	35%
2	31 - 40	32	32%
3	41 - 50	20	20%
4	51 - 60	13	13%
Total		100	100%

Sumber: Data primer diolah, 2017

Sebaran usia responden menunjukkan bahwa kelompok usia 20-30 tahun dan 31-40 tahun mendominasi dengan total 67% dari seluruh responden. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak yang aktif membayar PBB adalah individu yang berada dalam usia produktif dan memiliki tanggung jawab ekonomi yang lebih besar dibandingkan kelompok usia yang lebih tua. Kelompok usia ini juga lebih mungkin mendapatkan informasi perpajakan dari berbagai sumber, termasuk media digital dan sosialisasi dari pemerintah. Sebaliknya, kelompok usia 41 tahun ke atas yang jumlahnya lebih sedikit mungkin telah memiliki properti sejak lama, dan pola pembayaran pajak mereka lebih stabil dibandingkan kelompok yang lebih muda. Kelompok usia ini juga lebih mungkin memiliki pemahaman yang lebih mendalam mengenai kewajiban pajak dibandingkan generasi yang lebih muda, yang masih dalam tahap belajar dan menyesuaikan diri dengan tanggung jawab perpajakan. Pendidikan memiliki peran penting dalam mempengaruhi tingkat pemahaman dan kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, semakin besar kemungkinan mereka memahami sistem perpajakan dan pentingnya membayar pajak tepat waktu. Tabel 3 menunjukkan distribusi tingkat pendidikan responden.

Tabel 4.3**Karakteristik Responden berdasarkan usia**

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
SMA/Sederajat	33	33%
Diploma	11	11%
S1	50	50%
S2	6	6%
Total	100	100%

Sumber: Data primer diolah, 2017

Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pendidikan S1 (50%), diikuti oleh SMA/Sederajat (33%). Wajib pajak dengan pendidikan tinggi lebih mungkin memahami regulasi perpajakan dan prosedur pembayaran pajak dibandingkan mereka yang memiliki tingkat pendidikan lebih rendah. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya

yang menyebutkan bahwa tingkat pendidikan berkontribusi terhadap tingkat kepatuhan pajak (Devano & Rahayu, 2006).

Namun, meskipun pendidikan tinggi dikaitkan dengan pemahaman pajak yang lebih baik, hal ini tidak selalu berbanding lurus dengan kepatuhan pajak. Faktor lain seperti persepsi terhadap sistem perpajakan, kemudahan dalam proses pembayaran, serta transparansi pemerintah juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

A. Hasil Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur atau path analysis dengan memanfaatkan bantuan program komputer SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versi 17. Analisis jalur dipilih karena dalam model penelitian (gambar di bawah ini) terdapat variabel intervening, yaitu Motivasi yang memoderasi hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak dengan Kepatuhan wajib pajak. Hubungan tidak langsung (indirect effect) tersebut akan lebih sulit dianalisis jika menggunakan analisis regresi berganda.

Tahap berikut setelah proses identifikasi model adalah melakukan estimasi parameter dimana hasilnya disajikan dalam tabel 4.4 dan tabel 4.5.

Tabel 4.5
Hasil Analisis Regresi Persamaan 1

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.441	.365		3.951	.000
	X1	.505	.087	.527	5.779	.000
	X2	.122	.081	.138	1.514	.133

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data primer diolah, 2017

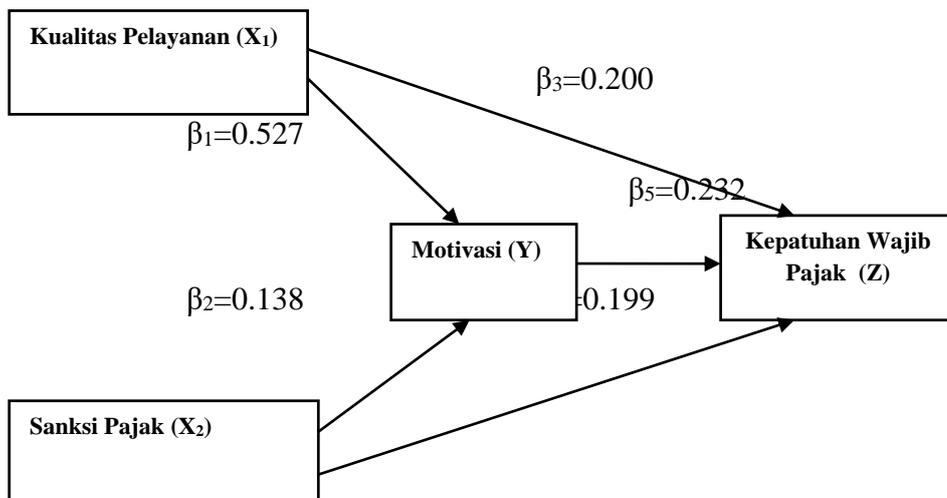
Tabel 4.5
Hasil Analisis Regresi Persamaan 2

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.474	.444		3.324	.001
	X1	.200	.114	.200	1.746	.084
	X2	.183	.092	.199	2.082	.049
	Y	.242	.115	.232	2.109	.038

a. Dependent Variable: Z

Sumber: Data primer diolah, 2017

Kemudian dari hasil analisis regresi pada tabel 4.5 dan tabel 4.6 dibuat diagram analisis jalur seperti pada gambar 4.1.



Gambar 4.2
Diagram Analisis Jalur

Sumber: Data primer diolah, 2017

Kemudian dari gambar 4.2 dapat dibentuk persamaan *path analysis* sebagai berikut:

$$Y = 0.527X_1 + 0.138X_2 + \square_1 \dots\dots\dots (1)$$

$$Z = 0.200X_1 + 0.199X_2 + 0.232Y + \square_2 \dots\dots\dots (2)$$

Berdasarkan hasil analisis jalur, hubungan antara variabel dalam penelitian ini dapat dijelaskan melalui dua persamaan utama. Pada persamaan pertama, koefisien variabel Kualitas Pelayanan (X₁) sebesar 0.527 dengan tanda positif menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak, maka semakin tinggi motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang cepat, transparan, dan mudah diakses dapat meningkatkan kesadaran serta dorongan wajib pajak untuk membayar pajak tepat waktu. Sementara itu, koefisien variabel Sanksi Pajak (X₂) sebesar 0.138 dengan tanda positif menunjukkan bahwa semakin tegas sanksi pajak yang diterapkan, maka semakin meningkat pula motivasi wajib pajak, meskipun dalam penelitian ini pengaruhnya tidak signifikan.

Pada persamaan kedua, koefisien variabel Kualitas Pelayanan (X₁) sebesar 0.200 menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan perpajakan, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Namun, karena nilainya relatif kecil, hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan saja tidak cukup untuk meningkatkan kepatuhan pajak secara signifikan tanpa adanya faktor tambahan

seperti motivasi atau insentif lainnya. Selain itu, koefisien variabel Sanksi Pajak (X_2) sebesar 0.199 dengan tanda positif menunjukkan bahwa sanksi pajak yang tegas dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, karena wajib pajak cenderung menghindari risiko penalti atau denda yang diberikan oleh otoritas pajak. Terakhir, koefisien variabel Motivasi (Y) sebesar 0.232 mengindikasikan bahwa semakin tinggi motivasi wajib pajak, maka semakin besar pula tingkat kepatuhannya dalam membayar pajak. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi berperan penting sebagai faktor yang dapat memperkuat dampak kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini mengungkap bahwa kualitas pelayanan perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak, namun tidak secara langsung meningkatkan kepatuhan pajak. Sebaliknya, sanksi pajak tidak memiliki dampak signifikan terhadap motivasi, tetapi berpengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, motivasi terbukti berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pajak harus diimbangi dengan strategi yang dapat meningkatkan motivasi wajib pajak, seperti edukasi perpajakan dan penyediaan insentif. Sementara itu, sanksi pajak yang diterapkan dengan tegas dan konsisten dapat memberikan efek jera yang mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam membayar pajak tepat waktu. Oleh karena itu, kombinasi antara pelayanan yang lebih baik, sosialisasi yang lebih efektif, serta penerapan sanksi yang adil dan transparan menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepatuhan pajak di Kota Malang.

Sebagai implikasi, Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan perpajakan dengan sistem yang lebih efisien dan berbasis digital, serta memperkuat sosialisasi mengenai pentingnya pajak bagi pembangunan daerah. Penerapan sanksi juga harus dilakukan secara adil dan sesuai dengan regulasi agar dapat mendorong wajib pajak untuk lebih disiplin. Selain itu, wajib pajak perlu meningkatkan kesadaran akan pentingnya membayar pajak tepat waktu, mengoptimalkan layanan perpajakan yang tersedia, serta berpartisipasi dalam mengawasi pengelolaan pajak oleh pemerintah daerah. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar cakupan studi diperluas dengan meneliti jenis pajak lainnya seperti pajak hotel, restoran, dan hiburan, serta menggunakan metode penelitian yang lebih kompleks agar hasil yang diperoleh dapat lebih komprehensif dan representatif bagi populasi wajib pajak secara keseluruhan.

DAFTAR REFERENSI

- Andreas, & Savitri, E. (2015). The effect of tax socialization, tax knowledge, expediency of tax ID number, and service quality on taxpayers' compliance with taxpayers' awareness as mediating variables. 2nd Global Conference on Business and Social Science.
- Andreoni, J., Erard, B., & Feinstein, J. (1998). Tax compliance. *Journal of Economic Literature*, 36(2), 818-860.
- Arikunto, S. (2005). *Manajemen penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2010). *Metode penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Brahmasari, I. A. (2004). Pengaruh variabel budaya perusahaan terhadap komitmen karyawan dan kinerja perusahaan kelompok penerbitan Pers Jawa Pos. (Disertasi, Universitas Airlangga, Surabaya).
- Brahmasari, I. A. (2008). Pengaruh motivasi kerja, kepemimpinan, dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan serta dampaknya pada kinerja perusahaan (studi kasus pada PT. Pei Hai Internasional Wiratama Indonesia). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 10(2), 124-135.
- Dahlan, S. (2010). *Statistik untuk kedokteran dan kesehatan (Deskriptif, bivariat, dan multivariat)*. Jakarta: Salemba Medika.
- Devos, K. (2009). An investigation into Australian personal tax evaders: Their attitudes towards compliance and the penalties for non-compliance. *Revenue Law Journal*, 19(1), 155.
- Dharma, A. (2001). *Manajemen supervisi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Dianawati, S. (2008). Analisis pengaruh motivasi dan tingkat pendidikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Satu). (Tesis, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta).
- Doran, M. (2009). Tax penalties and tax compliance. *Harvard Journal on Legislation*, 46, 111-116.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1995). *Organizations* (8th ed.). Homewood, IL: Richard D. Irwin, Inc.
- Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2012). *Dasar-dasar ekonometrika*. Jakarta: Salemba Empat.
- Handoko, T. H. (2006). *Manajemen personalia dan sumber daya manusia (Edisi kedua)*. Yogyakarta: BPF Universitas Gadjah Mada.
- Hardiningsih, P., & Yulianawati. (2011). Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak. *Dinamika Keuangan dan Perbankan*, 3(1).

- Hasibuan, M. S. P. (2006). *Organisasi dan motivasi: Dasar peningkatan produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. P. (2007). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hendi, S., & Anggara, S. (2010). *Perilaku organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Hersey, P., Blanchard, K. H., & Johnson, D. E. (1992). *Management of organizational behavior: Utilizing human resources (7th ed.)*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Herzberg, F. (1999). *Teori motivasi kedua*. Jakarta: Pustaka Indah.
- Hutagaol, J. (2007). *Perpajakan: Isu-isu kontemporer*. Jakarta: Salemba Empat.
- Jatmiko, A. (2006). *Pengaruh sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak: Studi empiris terhadap wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang*. (Tesis, Magister Akuntansi, Universitas Diponegoro).
- Koesmono, H. T. (2005). *Pengaruh budaya organisasi terhadap motivasi dan kepuasan kerja serta kinerja karyawan pada sub sektor industri pengolahan kayu ekspor di Jawa Timur*. (Disertasi, Universitas Airlangga, Surabaya).
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2005). *Perilaku organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lado, A. A., Boyd, N. G., & Wright, P. (1992). A competency-based model of sustainable competitive advantage: Toward a conceptual integration. *Journal of Management*, 18(1), 77-91.
- Luthans, F. (1995). *Organizational behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan (Edisi revisi)*. Yogyakarta: Andi.
- Martoyo, S. (2007). *Manajemen sumber daya manusia (Edisi kelima, cetakan pertama)*. Yogyakarta: BPF Universitas Gadjah Mada.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2006). *Human resource management (Edisi 10)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Pareek, U. (1996). *Perilaku organisasi: Pedoman ke arah pemahaman proses komunikasi antar pribadi dan motivasi kerja (Cetakan ketiga)*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Park, H. M. (2008). *Univariate analysis and normality test using SAS, Stata, and SPSS*. Working Paper. The University Information Technology Services (UITS) Center for Statistical and Mathematical Computing, Indiana University.
- Priyatno, D. (2008). *Analisis statistik data dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Resmi, S. (2008). *Perpajakan: Teori dan kasus (Edisi ketiga)*. Jakarta: Salemba Empat.

- Riduwan, & Kuncoro, E. A. (2007). Cara menggunakan dan memaknai analisis jalur (Path Analysis). Bandung: Alfabeta.
- Riggio, R. E. (2003). Introduction to industrial organizational psychology. New York: Harper Collins College Publisher.
- Rivai, V. (2005). Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan dari teori ke praktik. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. P. (1998). Organizational behavior: Concepts, controversies, applications (8th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Robbins, S. P. (2006). Perilaku organisasi: Konsep, kontroversi, aplikasi. (Jilid 1, Terjemahan Hadyana). Jakarta: Prehallindo.
- Rustyaningsih, S. (2011). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Widya Warta, 02(XXXV).
- Schein, E. H. (1997). Organizational culture and leadership. San Francisco: Jossey-Bass.
- Sugiyono. (2007). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.