

Peran Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Mediasi Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Irena Pungtiri Felani Kideng

irena.20118@mhs.unesa.ac.id

Universitas Negeri Surabaya

Correspondence Author: irena.20118@mhs.unesa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan “untuk menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kesadaran wajib pajak sebagai variabel mediasi. Sampel dalam penelitian ini adalah pelaku usaha (UMKM) yang terdaftar sebagai wajib pajak orang pribadi di wilayah Kupang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis data berupa *Structural Equation Modeling Partial Least Square* (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel kesadaran wajib pajak terbukti tidak memediasi pengaruh pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

Abstract

This study aims to analyze the influence of tax knowledge, tax sanctions, and service quality on taxpayer compliance with taxpayer awareness as a mediation variable. The sample in this study is business actors (MSMEs) who are registered as individual taxpayers in the Kupang area. This study uses a quantitative approach with a data analysis technique in the form of Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM-PLS). The results of the study showed that tax knowledge, tax sanctions, and service quality had a positive effect on taxpayer compliance, while the taxpayer awareness variable was proven not to mediate the influence of tax knowledge, tax sanctions, and service quality on taxpayer compliance.”

Keywords: Tax Knowledge, Tax Sanctions, Service Quality, Taxpayer Awareness, Taxpayer Compliance

PENDAHULUAN

Kontribusi finansial melalui sektor perpajakan menjadi pilar utama dalam struktur pendapatan negara yang berfungsi menyokong pendanaan program pembangunan pada skala nasional, pengadaan sarana umum, dan perbaikan taraf hidup masyarakat secara luas. Mengingat posisinya sebagai instrumen modalitas publik yang paling dominan, pemerintah mengalokasikan dana tersebut untuk menggerakkan berbagai agenda strategis demi memicu ekspansi ekonomi sekaligus mewujudkan keberlanjutan pembangunan. Fenomena ini menuntut adanya kedisiplinan yang tinggi dari setiap subjek pajak dalam memenuhi kewajiban mereka, sebab aspek tersebut menjadi penentu utama dalam merealisasikan target pengumpulan kas negara secara maksimal.

Pertumbuhan nasional sangat disokong oleh sektor perpajakan yang memegang peranan sebagai instrumen pendapatan paling mendasar (Zaikin dkk., 202). Di dalam yurisdiksi Indonesia, regulasi yang berlaku mengimplementasikan *self-assessment system*, sebuah mekanisme yang mendelegasikan tanggung jawab penuh kepada para wajib pajak untuk melakukan kalkulasi, penyeteroran, hingga pelaporan atas tanggungan pajak mereka secara mandiri. Efektivitas dari penerapan model ini berkorelasi langsung dengan komitmen dan kedisiplinan para pelaku pajak itu sendiri. Kendati demikian, fenomena di lapangan menunjukkan bahwa realisasi tingkat kepatuhan tersebut masih menghadapi hambatan besar pada skala regional, seperti yang teridentifikasi di wilayah Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT), terutama di lingkup Kota Kupang. Hambatan dalam merealisasikan target pemungutan kas negara yang maksimal sering kali dipicu oleh minimnya kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka (Tanjung et al., 2022). Padahal, terdapat sektor-sektor strategis yang memegang peranan krusial sebagai penyumbang kas negara, salah satunya adalah kelompok pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Selain berperan sebagai

penggerak perekonomian daerah, UMKM juga memiliki kewajiban untuk memenuhi ketentuan perpajakan yang berlaku. Namun demikian, masih ditemukan berbagai permasalahan yang menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM, seperti kurangnya pemahaman mengenai perpajakan, rendahnya efektivitas penerapan sanksi, serta kualitas pelayanan perpajakan yang belum optimal.

Pemahaman yang mendalam mengenai fungsi, kemanfaatan, regulasi, sekaligus prosedur teknis dalam memenuhi kewajiban fiskal merupakan esensi dari wawasan perpajakan masyarakat. Ketika para wajib pajak memiliki pemahaman yang memadai pada bidang ini, kesadaran mereka mengenai urgensi kontribusi finansial bagi negara akan meningkat, sehingga mendorong terciptanya pemenuhan kewajiban yang lebih disiplin. Argumen ini selaras dengan temuan literatur dari (Rahayu, 2017), (Zahrani & Mildawati, 2019), serta (Zulma, 2020) yang mengonfirmasi adanya keterkaitan positif antara keluasan wawasan perpajakan dengan tingkat kepatuhan masyarakat. Di samping faktor pemahaman, penegakan hukum melalui instrumen sanksi juga menjadi determinan penting yang mengendalikan kedisiplinan para pelaku pajak. Sanksi ini diterapkan sebagai bentuk tindakan tegas atau konsekuensi yuridis bagi pihak-pihak yang melakukan pelanggaran terhadap regulasi yang berlaku. Melalui kebijakan penalti tersebut, pemerintah berharap dapat memunculkan efek jera sehingga masyarakat lebih terdorong untuk menyelaraskan tindakan mereka dengan hukum yang berlaku. Pola hubungan ini didukung oleh kajian dari (Kaimuddin & Purwatiningsih, 2022) yang membuktikan bahwa penerapan sanksi perpajakan memiliki dampak nyata terhadap pembentukan perilaku patuh para wajib pajak.

Aspek penentu berikutnya yang turut mengendalikan tingkat kedisiplinan masyarakat adalah mutu layanan yang diberikan oleh otoritas perpajakan. Respons yang sigap, sikap ramah, profesionalisme tinggi, serta kemudahan akses dalam sistem pelayanan terbukti mampu menciptakan kenyamanan bagi para wajib pajak sewaktu menuntaskan kewajiban fiskal mereka. Sejalan dengan hal tersebut, kajian literatur oleh (Fauzi, R., Hartono, D., & Sari, 2020) dan (Ulfiyah Aryani Sarmanto & Khoirina Farina, 2021) menemukan bahwa adanya korelasi positif antara keandalan sistem pelayanan dengan tingkat kepatuhan para pelaku pajak. Hubungan kausalitas yang mengikat antara pemahaman regulasi, penegakan sanksi, mutu pelayanan, dan kedisiplinan wajib pajak ini dapat dianalisis menggunakan *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang diformulasikan oleh (Ajzen & Fishbein, 2000). Kerangka teoretis tersebut memaparkan bahwa tindakan nyata dari seorang individu dikendalikan oleh intensi atau niat tertentu, di mana niat tersebut lahir dari perpaduan antara sikap personal, norma subjektif, serta persepsi atas kendali perilaku yang dimiliki. Melalui lensa perpajakan, variabel wawasan aturan, instrumen penalti, dan kualitas layanan yang diterima masyarakat bertindak sebagai stimulus yang mengonstruksi kondisi psikologis berupa kesadaran internal, yang pada gilirannya akan mengarahkan derajat kepatuhan mereka. Kondisi kesadaran ini mencerminkan situasi ketika masyarakat memahami secara utuh fungsi vital pajak bagi akselerasi pembangunan negara, sehingga melahirkan kesediaan untuk menuntaskan kontribusi finansial tersebut secara berdikari. Kelompok masyarakat yang berada pada level kesadaran tinggi memiliki kecenderungan untuk memenuhi seluruh agenda perpajakan tanpa perlu mendapatkan tekanan eksternal. Konsekuensinya, variabel kesadaran ini diidentifikasi memiliki peran strategis sebagai perantara atau variabel mediasi yang menjembatani pengaruh dari keluasan wawasan, ketegasan sanksi, dan mutu pelayanan terhadap pembentukan perilaku patuh para wajib pajak.

Kajian terdahulu yang menguji signifikansi wawasan regulasi, ketegasan penalti, dan mutu pelayanan terhadap tingkat kedisiplinan pelaku pajak nyatanya masih memunculkan kesimpulan yang kontradiktif satu sama lain. Di samping adanya ketidakselarasan hasil tersebut, literatur ilmiah yang memosisikan aspek kesadaran internal sebagai intermediasi atau variabel mediasi, khususnya pada segmen pelaku UMKM di wilayah Kota Kupang, jumlahnya masih sangat minim. Atas dasar kesenjangan riset tersebut, kajian ini diinisiasi untuk membedah secara mendalam pengaruh dari tingkat pemahaman aturan, ketetapan sanksi, dan keandalan pelayanan terhadap perilaku patuh para pelaku usaha, dengan menempatkan kesadaran wajib pajak sebagai jembatan mediasi pada kelompok UMKM yang tercatat sebagai wajib pajak orang pribadi di lingkup Kota Kupang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden UMKM yang terdaftar sebagai wajib pajak orang pribadi di Kupang. Dengan menggunakan pendekatan kausal, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan timbal balik antar variabel (Sugiono, 2016). Penelitian ini menggunakan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel

dependen, serta pendidikan perpajakan, sanksi, dan kualitas layanan sebagai variabel independen. Penelitian ini menggunakan kesadaran wajib pajak sebagai variabel mediasi untuk menganalisis bagaimana variabel independen secara tidak langsung memengaruhi variabel dependen.

Populasi penelitian ini mencakup 17.609 UMKM di Kupang. Prosedur pengambilan sampel menggunakan sampel kemudahan, yaitu metode pengambilan sampel non-probabilitas. Ukuran sampel untuk penelitian ini adalah 233 orang. Praktik pembayaran pajak UMKM di Kota Kupang menjadi fokus penelitian ini. Penelitian ini mengkaji pajak penghasilan (PPH) dengan fokus pada usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Berikut ini ringkasan komponen-komponen penelitian ini:

1. Pengetahuan Perpajakan (X1)
Pemahaman wajib pajak mengenai fungsi, perhitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak (Wardani & Rumiyatun, 2017). Indikatornya meliputi pemahaman fungsi pajak, peraturan perpajakan, perhitungan pajak, serta pembayaran dan pelaporan pajak.
2. Sanksi Perpajakan (X2)
Hukuman administrasi maupun pidana atas pelanggaran ketentuan perpajakan (Mardiasmo, 2018; Hartini & Sopian, 2018). Indikatornya meliputi ketegasan, keadilan, dan efek jera dari sanksi perpajakan.
3. Kualitas Pelayanan (X3)
Penilaian atau pandangan para pelaku pajak mengenai efektivitas dan profesionalisme kinerja aparatur perpajakan (Sarmanto & Farina, 2021; Sidharta, 2023). Dimensi pengukurannya mencakup beberapa aspek utama, yaitu tingkat keandalan dalam bekerja, kesigapan merespons kebutuhan, jaminan keamanan dan kepastian hukum, kepedulian atau empati terhadap kendala yang dihadapi masyarakat, serta ketersediaan fasilitas atau bukti fisik pendukung jalannya pelayanan.
4. Kesadaran Wajib Pajak (Z)
Kombinasi antara wawasan yang mendalam disertai kesediaan internal dari para pelaku pajak untuk menuntaskan seluruh tanggung jawab fiskal mereka tanpa adanya unsur paksaan eksternal (Mardiasmo, 2018; Oktavia dkk., 2017). Indikatornya meliputi pemahaman pentingnya pajak, kemauan membayar pajak, dan tanggung jawab sebagai wajib pajak.
5. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)
Tindakan nyata dan kedisiplinan yang ditunjukkan oleh para pelaku pajak dalam menuntaskan seluruh tanggung jawab fiskal mereka secara akurat serta sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditetapkan oleh regulasi (Mardiasmo, 2018; Hartini & Sopian, 2018). Indikatornya meliputi ketepatan pembayaran, ketepatan pelaporan, dan kepatuhan terhadap peraturan perpajakan.

Prosedur pengolahan informasi dalam kajian ini mengaplikasikan teknik SEM-PLS, sebuah instrumen evaluasi multivariat yang dirancang khusus untuk menguji hubungan kompleks antara variabel laten beserta indikator-indikator manifes yang membentuknya.

1. Analisis SEM-PLS
Dalam menganalisis beberapa hubungan kausal yang kompleks secara bersamaan, Model Persamaan Struktural (SEM) memberikan temuan yang lebih akurat dan informatif. Studi ini menjatuhkan pilihan pada metode *Partial Least Squares* (PLS) atas dasar berbagai kelebihan teknis yang dimilikinya, termasuk fleksibilitas operasional yang memungkinkan analisis tetap berjalan optimal meskipun menggunakan prasyarat statistik yang lebih longgar (Abdullah, 2015).
2. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)
Outer model mengonseptualisasikan pola hubungan spesifik yang mengikat antara setiap kelompok indikator dengan variabel laten yang diwakilinya. Kerangka pengukuran ini diaplikasikan dengan tujuan utama untuk menguji derajat keabsahan serta konsistensi instrumen dalam model penelitian. Guna mencapai tujuan tersebut, analisis dalam studi ini menerapkan serangkaian pengujian terstruktur yang meliputi evaluasi *Convergent Validity*, uji *Discriminant Validity*, serta pengukuran *Composite Reliability*.
 - a. *Convergent Validity*
Menilai kesesuaian indikator dengan variabel laten, dengan kriteria nilai loading factor $> 0,5$.
 - b. *Discriminant Validity*
Menilai kemampuan indikator membedakan konstruk, dengan kriteria nilai cross loading $> 0,5$ pada konstruk yang diukur.
 - c. *Composite Reliability*
Mengukur konsistensi internal konstruk, dengan kriteria nilai composite reliability $> 0,5$.

3. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Penilaian terhadap model struktural di dalam analisis ini bertumpu pada beberapa ukuran penting. Pertama, nilai R^2 (R-square) digunakan untuk mengukur sejauh mana varians pada variabel terikat mampu dijelaskan oleh variabel bebas. Kedua, pengujian Stone-Geisser Q^2 (Q-square test) diterapkan guna menilai tingkat relevansi prediktif dari model yang dibangun. Terakhir, pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t yang disertai dengan analisis nilai signifikansi terhadap koefisien parameter pada masing-masing jalur hubungan antarvariabel.

a. R-Square (R^2)

Indikator *R-Square* diterapkan dengan tujuan untuk mengukur derajat kekuatan prediktif yang dimiliki oleh model struktural terhadap variabel dependen. Peningkatan koefisien R^2 ini mengindikasikan bahwa kapasitas atau kemampuan kerangka model yang dibangun menjadi semakin optimal dalam menguraikan variasi pada variabel dependen tersebut.

b. F square

Pengukuran nilai *F-Square* ditujukan untuk mengestimasi besaran kontribusi atau kekuatan dampak yang dihasilkan oleh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Standar interpretasi parameter ini dibagi menjadi tiga kategori acuan, yakni nilai 0,02 yang menandakan kategori dampak lemah, angka 0,15 untuk klasifikasi dampak moderat, serta nilai 0,35 yang menunjukkan tingkat pengaruh yang kuat.

c. Quality Index

Evaluasi mengenai tingkat ketepatan dan keselarasan menyeluruh, baik pada kerangka pengukuran maupun komponen struktural dalam memproyeksikan model penelitian yang dibangun, dilakukan dengan memanfaatkan instrumen *Goodness of Fit*.

d. Prosedur pengujian hipotesis diimplementasikan dengan tujuan utama untuk mengevaluasi sekaligus membuktikan derajat signifikansi dari hubungan kausalitas atau pengaruh yang terjadi antarvariabel di dalam penelitian

e. Pengujian efek mediasi dalam penelitian ini merujuk pada tahapan dan kriteria efek mediasi dari (Baron & Kenny, 1986)."

HASIL DAN PEMBAHASAN

Paparan capaian studi ini terbagi ke dalam dua tahapan utama. Bagian pertama mengulas hasil pengujian data di lapangan secara objektif. Selanjutnya, bagian kedua menyajikan kupasan mendalam mengenai temuan tersebut dengan mengaitkannya pada landasan teoretis serta literatur terdahulu yang relevan.

KATEGORI	VARIABEL	PERSENTASE (%)
JENIS KELAMIN	Perempuan	53,2%
	Laki-laki	46,8%
PENDIDIKAN TERAKHIR	Sarjana (S1)	39,9%
	SMA/Sederajat	28,3%
	Diploma 3 (D3)	14,6%
	Magister (S2)	11,2%
	Lainnya (SD, SMP, D1, D2, S3)	6,0%
JENIS USAHA	Industri Kreatif & Jasa	25,8%
	Kuliner dan Makanan	20,6%
	Perdagangan (Toko/Warung)	17,2%
	Lain-lain (Peternakan, Pertanian, dll)	36,4%
LAMA USAHA	1 – 3 Tahun	32,9%
	4 – 6 Tahun	32,9%
	> 6 Tahun	24,7%
	< 1 Tahun	9,5%
JUMLAH PEGAWAI	1 – 5 Orang	62,3%
	6 – 10 Orang	22,9%
	11 – 20 Orang	10,8%
	> 20 Orang	4,0%

Pengumpulan data dalam studi ini bersumber dari kontribusi langsung 233 pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang bertindak sebagai pengisi kuesioner. Ditinjau dari karakteristik demografi berdasarkan jenis kelamin, kelompok perempuan mendominasi dengan jumlah 124 orang atau setara dengan 53,2%. Sementara itu, kelompok laki-laki tercatat sebanyak 109 orang dengan persentase sebesar 46,8%. Temuan data tersebut mengindikasikan bahwa keterwakilan pelaku UMKM dari kelompok perempuan mendominasi jalannya pengisian kuesioner dalam studi ini jika disandingkan dengan kelompok laki-laki.

Ditinjau dari latar belakang akademis, sebanyak 93 individu (atau 39,9%) tercatat telah menuntaskan pendidikan pada jenjang sarjana (S1), diikuti oleh 66 orang (atau 28,3%) yang berstatus sebagai lulusan SMA, serta 34 partisipan (atau 14,6%) dengan riwayat kelulusan D3. Deskripsi demografis ini mengonfirmasi situasi

bahwa mayoritas pemilik unit usaha yang menjadi subjek kajian memiliki modalitas intelektual yang baik dengan riwayat kelulusan minimal pada jenjang sekolah menengah atas ke atas.

Berdasarkan jenis usaha yang mereka jalankan, responden berasal dari berbagai sektor industri. Sektor jasa, yang mencakup salon, bengkel mobil, dan usaha sejenis, menyumbang 20,6% dari total perusahaan. Sektor makanan dan minuman mencapai 17,2%, diikuti oleh sektor ritel sebesar 11,2%, yang mencakup tempat-tempat seperti supermarket, usaha kecil milik keluarga, pengecer, dan pedagang pasar. Ada beragam latar belakang di antara responden, namun mayoritas bekerja di sektor jasa dan makanan serta minuman.

Sebanyak 22 orang (9,5%) telah bekerja di perusahaan tersebut kurang dari satu tahun, 76 orang (32,9%) selama satu hingga tiga tahun, dan 57 orang (24,7%) lebih dari enam tahun. Sebagian besar responden telah bekerja di perusahaan selama setidaknya satu tahun, sehingga asumsi tersebut dapat dianggap valid.

Sebanyak 144 responden (62,3%) menyatakan memiliki satu hingga lima karyawan. Survei ini tampaknya sebagian besar diisi oleh usaha kecil, setidaknya berdasarkan jumlah karyawan.

Statistik Deskriptif

Pada tabel berikut disajikan nilai mean, minimum, maximum, serta standar deviasi.

Tabel 1 Statistik Deskriptif

Variabel	Mean	Median	Min	Max	Standard Deviation
X1.1	0,000	0,266	-2,759	3,149	0,833
X1.2	0,000	-0,027	-2,192	2,358	0,837
X1.3	0,000	0,109	-2,278	1,317	0,668
X1.4	0,000	-0,010	-2,102	1,734	0,822
X1.5	0,000	-0,004	-1,959	1,727	0,691
X2.1	0,000	0,024	-2,088	1,695	0,734
X2.2	0,000	0,008	-2,055	2,137	0,800
X2.3	0,000	0,118	-2,465	1,580	0,625
X2.5	0,000	0,028	-3,464	2,150	0,786
X3.1	0,000	0,060	-3,324	1,724	0,697
X3.2	0,000	0,027	-2,226	1,684	0,808
X3.3	0,000	0,000	-2,228	1,678	0,778
X3.4	0,000	-0,059	-1,935	1,676	0,815
X3.5	0,000	-0,029	-3,422	1,778	0,736
Y.1	0,000	0,110	-2,181	1,567	0,699
Y.3	0,000	0,091	-2,180	2,195	0,753
Y.4	0,000	0,094	-1,723	1,769	0,789
Y.5	0,000	0,140	-2,184	1,638	0,666
Z.1	0,000	0,119	-3,297	3,001	0,822
Z.3	0,000	0,002	-2,374	1,758	0,685
Z.5	0,000	-0,076	-2,055	1,596	0,618

Sumber: Data diolah, 2025

Dengan nilai rata-rata 0,000 untuk semua indikator X1, X2, X3, Y, dan Z, data tersebut tampaknya telah distandarasi (dipusatkan pada rata-rata) sesuai dengan tabel. Jadi, terkait pernyataan indikator, mayoritas responden belum memutuskan. Distribusi data tidak menunjukkan adanya nilai outlier ekstrem dan berada dalam rentang normal, dengan nilai rendah berkisar antara -3,464 hingga -1,596 dan nilai tinggi dari 1,567 hingga 3,149 untuk setiap indikator.

Simpangan baku indikator, yang berkisar antara 0,618 hingga 0,882, menunjukkan tingkat variabilitas respons yang moderat. Fakta bahwa X1-1, X2-2, X3-4, Y-4, dan Z-1 semuanya memiliki simpangan baku yang lebih besar daripada yang lain menunjukkan bahwa pendapat responden beragam. Meskipun demikian, indikator-indikator tersebut cocok untuk pemeriksaan lebih lanjut selama fase pengujian model karena distribusi datanya yang umumnya kokoh dan konsisten.

Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Evaluasi kelayakan instrumen dalam studi ini bertumpu pada pengujian keabsahan data yang mencakup analisis *convergent validity* serta *discriminant validity*. Sementara itu, demi mengukur konsistensi dan keandalan alat ukur yang digunakan, penelitian ini mengaplikasikan parameter *composite reliability*.

1) *Convergent Validity*

Evaluasi terhadap *convergent validity* diaplikasikan dengan cara menganalisis parameter yang dihasilkan dari nilai *outer loadings*. Di bawah ini ditampilkan tabel yang memuat data hasil pengolahan indikator validitas tersebut dengan memanfaatkan perangkat lunak SEM-PLS.

Tabel 2 Outer Load

	M- Kesadaran	X1- Pengetahuan Pajak	X2- Sanksi Pajak	X3- Kualitas Pajak	Y- Kepatuhan Pajak
X1.1		0,554			
X1.2		0,547			
X1.3		0,744			
X1.4		0,569			
X1.5		0,723			
X2.1			0,679		
X2.2			0,600		
X2.3			0,781		
X2.4			0,619		
X3.1				0,717	
X3.2				0,590	
X3.3				0,628	
X3.4				0,580	
X3.5				0,677	
Y.1					0,716
Y.3					0,657
Y.4					0,614
Y.5					0,746
Z.1	0,570				
Z.3	0,729				
Z.5	0,786				

Sumber: Output SmartPLS, 2025

Merujuk pada capaian koefisien *outer loading* tersebut, seluruh indikator yang diaplikasikan dalam kajian ini terbukti telah melampaui ambang batas prasyarat yang ditentukan, sehingga secara metodologis seluruh instrumen tersebut dinyatakan valid.

1) *Discriminant Validity*

Evaluasi aspek *discriminant validity* dijalankan dengan cara mencermati parameter pada *Fornell-Larcker Criterion* serta matriks *Cross Loading*. Kedua instrumen ini mensyaratkan koefisien kalkulasi dari suatu konstruk laten wajib melampaui nilai koefisien konstruk laten yang dimiliki oleh variabel lainnya (J. F. Hair et al., 2011, 2014; Latan & Ramli, 2013; Sarstedt et al., 2014). Data komparatif mengenai pemenuhan kriteria keabsahan tersebut secara detail tersaji pada tabel pengujian berikut.

Tabel 2 Discriminant Validity

	M- Kesadaran	X1- Pengetahuan Pajak	X2- Sanksi Pajak	X3- Kualitas Pajak	Y- Kepatuhan Pajak
M- Kesadaran	0,701				
X1- Pengetahuan Pajak	0,601	0,633			
X2- Sanksi Pajak	0,633	0,714	0,673		
X3- Kualitas Pajak	0,656	0,793	0,754	0,640	
Y- Kepatuhan Pajak	0,619	0,758	0,638	0,787	0,685

Sumber: Output SmartPLS, 2025

Semua konstruk laten lulus uji Fornell-Larcker dan uji cross-loading karena nilainya lebih besar daripada nilai konstruk lainnya. Dengan demikian, model tersebut dianggap telah memenuhi validitas diskriminan (Hair dkk., 2011, 2014; Sarstedt dkk., 2014).

Semua konstruk laten memenuhi kriteria cross-loading, seperti yang ditunjukkan pada Tabel 3, karena cross-loading-nya lebih besar satu sama lain. Hasil uji validitas keseluruhan menunjukkan bahwa indikator penelitian sah dan memenuhi semua kriteria.

Tabel 3 Nilai Cross Loading

	M-Kesadaran	X1- Pengetahuan Pajak	X2- Sanksi Pajak	X3- Kualitas Pajak	Y- Kepatuhan Pajak
X1.1	0,334	0,534	0,390	0,451	0,334
X1.2	0,311	0,547	0,416	0,407	0,411
X1.3	0,435	0,744	0,633	0,608	0,590
X1.4	0,330	0,569	0,302	0,437	0,446
X1.5	0,468	0,723	0,479	0,578	0,537
X2.1	0,434	0,527	0,679	0,565	0,442
X2.2	0,347	0,425	0,600	0,460	0,417
X2.3	0,503	0,517	0,781	0,602	0,498
X2.5	0,409	0,451	0,619	0,380	0,350
X3.1	0,461	0,601	0,429	0,717	0,596
X3.2	0,335	0,469	0,450	0,590	0,459
X3.3	0,446	0,484	0,574	0,628	0,462
X3.4	0,351	0,454	0,436	0,580	0,463
X3.5	0,488	0,520	0,536	0,677	0,524
Y.1	0,389	0,539	0,443	0,543	0,716
Y.3	0,440	0,512	0,522	0,556	0,657
Y.4	0,367	0,490	0,303	0,482	0,614
Y.5	0,492	0,534	0,467	0,571	0,746
Z.1	0,570	0,357	0,312	0,321	0,337
Z.3	0,729	0,437	0,444	0,442	0,424
Z.5	0,786	0,465	0,542	0,579	0,518

2) *Composite Reliability*

Dua pendekatan digunakan untuk mengukur keandalan konstruk: reliabilitas komposit dan koefisien Cronbach's alpha. Dengan nilai Cronbach's alpha di atas 0,5, reliabilitas komposit dianggap memadai (Hair dkk., 2011, 2014; Sarstedt dkk., 2014). Hasil uji keandalan tersebut disajikan dalam tabel berikut.

Table 4 Hasil Pengujian Reliabilitas

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
M-Kesadaran	0,485	0,512	0,740	0,491
X1-Pengetahuan Pajak	0,622	0,645	0,767	0,401
X2-Sanksi Pajak	0,593	0,609	0,766	0,453
X3-Kualitas Pajak	0,639	0,648	0,775	0,410
Y-Kepatuhan Pajak	0,620	0,625	0,779	0,469

Semua konstruk memiliki skor reliabilitas komposit di atas 0,50, yang berarti konstruk-construct tersebut dapat diandalkan berdasarkan hasil pengujian. Semua konstruk tetap memenuhi standar reliabilitas, meskipun skor konstruk "Kesadaran" sedikit lebih rendah dari yang ideal dan nilai Cronbach's Alpha berada dalam kisaran "cukup".

Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Uji kesesuaian model dan uji hipotesis merupakan bagian dari pengujian model internal dalam penelitian ini. Untuk melakukan uji kesesuaian model, kami menganalisis nilai statistik kesesuaian, R-kuadrat, dan F-kuadrat. Kami menguji hipotesis kami dengan menganalisis seberapa signifikan korelasi yang terdapat antara variabel-variabel tersebut.

1. *R-Square (R²)*

Pada skala 0 hingga 1, nilai R-kuadrat menunjukkan sejauh mana faktor-faktor eksogen dapat menjelaskan variabel terikat. Para peneliti telah menunjukkan bahwa model dengan nilai R² yang lebih tinggi lebih akurat dan memiliki potensi prediktif yang lebih besar (Al-Emran dkk., 2019; Hair dkk., 2014). Dalam kebanyakan kasus, nilai R² yang moderat adalah 0,50, nilai yang lemah adalah 0,25, dan nilai yang cukup atau kuat adalah 0,75.

Tabel 5 Nilai R-Square

	R Square	Kriteria
M-Kesadaran	0,481	Lemah
Y-Kepatuhan Pajak	0,677	Moderat

Tabel 5 menunjukkan bahwa nilai R-Square untuk Kesadaran Wajib Pajak (M) adalah 0,481. Hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel lain menyumbang 51,9% dari variasi, sedangkan Pengetahuan Pajak, Sanksi, dan Kualitas Layanan menyumbang 48,1%. Oleh karena itu, dampak faktor eksternal relatif kecil. Dengan nilai R-Square sebesar 0,677, faktor-faktor ini, bersama dengan Kesadaran Pajak, menjelaskan 67,7% variasi dalam Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Akibatnya, kemampuan model dalam memprediksi kepatuhan sangat kuat.

2. *f-square* (f^2)

Uji F-kuadrat mengidentifikasi sejauh mana variabel laten eksogen memengaruhi variabel laten endogen. Nilai f^2 yang rendah adalah 0,02, nilai sedang adalah 0,15, dan nilai tinggi adalah 0,35, sesuai dengan standar yang dikembangkan oleh Cohen (1988) dan Hair dkk. (2011, 2014).

Tabel 6 Nilai *f-Square*

	M-Kesadaran	X1-Pengetahuan Pajak	X2-Sanksi Pajak	X3-Kualitas Pajak	Y-Kepatuhan Pajak
M-Kesadaran					0,031
X1-Pengetahuan Pajak	0,011				0,121
X2-Sanksi Pajak	0,062				0,001
X3-Kualitas Pajak	0,066				0,175
Y-Kepatuhan Pajak					

Bertumpu pada sajian data statistik yang terangkum dalam matriks di atas, kesimpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut.

1. Dampak dari wawasan regulasi fiskal terhadap pembentukan kesadaran internal pelaku pajak mencatatkan koefisien F^2 senilai 0,011, yang mengindikasikan tingkat pengaruh pada kategori lemah.
2. Kontribusi instrumen penalti perpajakan dalam memicu kesadaran wajib pajak menghasilkan nilai F^2 sebesar 0,062, yang juga diklasifikasikan ke dalam skala pengaruh yang kecil.
3. Efek dari mutu pelayanan aparatur pajak terhadap aspek kesadaran masyarakat berada pada angka F^2 sebesar 0,066, sebuah capaian yang menempatkannya dalam kelompok pengaruh rendah.
4. Hubungan kausalitas antara tingkat pemahaman aturan dengan derajat kedisiplinan pelaku pajak membuahkan nilai F^2 sebesar 0,121, yang mencerminkan intensitas pengaruh pada rentang moderat menuju lemah.
5. Imbas dari keandalan sistem pelayanan otoritas fiskal terhadap kepatuhan nyata wajib pajak menunjukkan koefisien F^2 senilai 0,175, yang membuktikan adanya dampak pada tingkat moderat.
6. Konsekuensi dari penegakan sanksi hukum terhadap kepatuhan langsung para pelaku pajak hanya menyentuh angka F^2 sebesar 0,001, yang mengonfirmasi bahwa variabel ini memberikan dampak yang sangat krusial atau bahkan mendekati nihil secara langsung

3. *Goodness of Fit*

Indikator *Goodness of Fit* (GoF) diterapkan sebagai instrumen untuk memvalidasi keseluruhan kerangka model struktural yang dibangun. Parameter ini berfungsi sebagai alat ukur komprehensif yang mampu mengevaluasi efektivitas kinerja model struktural sekaligus model pengukuran secara simultan (Tenenhaus dkk., 2000).

$$\begin{aligned}
 \text{GoF} &= \sqrt{\text{rata} - \text{rata AVE} \times \text{rata} - \text{rata R Square}} \\
 &= \sqrt{0,696 \times 0,369} \\
 &= 0,507
 \end{aligned}$$

Kriteria nilai *Goodness of Fit* (GoF) menurut Latan & Ramli (2013b) menyatakan bahwa nilai GoF sebesar 0,35 dikategorikan kecil, 0,50 dikategorikan sedang, dan 0,61 atau lebih dikategorikan tinggi.

Hasil kalkulasi mengonfirmasi bahwa capaian indeks GoF dalam kajian ini berada pada klasifikasi moderat. Di samping itu, parameter *Goodness of Fit* juga dapat dianalisis melalui koefisien *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR). Kerangka estimasi PLS dinilai telah memenuhi kriteria keselarasan model yang dipersyaratkan jika koefisien SRMR berada di bawah angka 0,10, serta dikategorikan sebagai kesesuaian yang sempurna (*perfect fit*) apabila parameter tersebut tidak melampaui nilai 0,08. Data konkret mengenai pemenuhan indikator kelayakan model ini dirangkum secara ringkas dalam tabel pengujian berikut.

Tabel 7 Goodness of Fit

	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0,089	0,089
d_ ULS	1,822	1,822
d_ G	0,607	0,607
Chi-Square	715,012	715,012
NFI	0,575	0,575

Angka-angka ini menunjukkan nilai SRMR sebesar 0,089. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,10, yang berarti memenuhi persyaratan; oleh karena itu, model PLS dianggap cocok untuk menguji hipotesis penelitian dan menyesuaikan data.

Uji Hipotesis

Analisis terhadap nilai *Original Sample* (O) diaplikasikan guna mendeteksi arah korelasi yang terbentuk antarvariabel di dalam model (Al-Emran dkk., 2019; Hair dkk., 2014; Sarstedt dkk., 2014). Selanjutnya, derajat signifikansi dari hubungan tersebut dievaluasi dengan mencermati parameter statistik T serta *P-value*. Aturan keputusan mengonfirmasi bahwa hubungan antarvariabel dinyatakan signifikan secara statistik apabila koefisien *P-value* berada di bawah angka 0,05 atau jika nilai statistik T melampaui ambang batas 1,96 (Al-Emran dkk., 2019). Rincian menyeluruh mengenai capaian estimasi parameter dari pengujian arah dan signifikansi hubungan ini tersaji secara sistematis pada Tabel 8.

Tabel 8 Uji Hipotesis (direct effect)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X1- Pengetahuan Pajak -> Y- Kepatuhan Pajak	0,341	0,335	0,081	4,207	0,000
X2-Sanksi Pajak -> Y- Kepatuhan Pajak	-0,033	-0,025	0,086	0,381	0,704
X3-Kualitas Pajak -> Y- Kepatuhan Pajak	0,449	0,450	0,083	5,409	0,000

Merujuk pada paparan data yang tersaji dalam Tabel 8, penjelasan mengenai bentuk keterkaitan langsung antarvariabel (*direct effect*) dijabarkan melalui poin-poin di bawah ini.

- a. Pengujian pengaruh antara pemahaman regulasi fiskal dengan tingkat kepatuhan menghasilkan nilai *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$. Angka ini membuktikan bahwa wawasan perpajakan yang luas memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kedisiplinan wajib pajak. Fakta tersebut menunjukkan bahwa semakin mendalam pemahaman masyarakat mengenai aturan dan prosedur hukum perpajakan, maka semakin tinggi pula kesadaran mereka untuk memenuhi kewajiban pajaknya.
- b. Analisis mengenai dampak penegakan aturan terhadap kedisiplinan menghasilkan nilai *p-value* sebesar $0,704 > 0,05$. Hasil ini menegaskan bahwa penerapan sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengenaan denda atau hukuman di lapangan bukan merupakan faktor penentu utama yang mampu memaksa masyarakat untuk lebih patuh dalam membayar pajak.
- c. Hubungan antara kualitas performa aparat fiskal dengan kedisiplinan wajib pajak menunjukkan nilai *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$. Data tersebut memvalidasi bahwa mutu pelayanan memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan. Kondisi ini berarti bahwa penyediaan layanan yang cepat, ramah, serta profesional dari otoritas pajak terbukti efektif memicu kesadaran sukarela masyarakat untuk menuntaskan urusan perpajakan mereka

Tabel 9 Uji Hipotesis (Indirect Effect)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X1-Pengetahuan Pajak -> M- Kesadaran -> Y-Kepatuhan Pajak	0,018	0,016	0,016	1,136	0,257
X2-Sanksi Pajak -> M-Kesadaran -> Y-Kepatuhan Pajak	0,040	0,040	0,025	1,587	0,113
X3-Kualitas Pajak -> M-Kesadaran -> Y-Kepatuhan Pajak	0,047	0,046	0,028	1,666	0,096

Berdasarkan sajian data statistik yang terangkum dalam matriks di atas, hasil pengujian mengenai jalur hubungan antarvariabel secara tidak langsung (*indirect effect*) dapat diuraikan sebagai berikut.

- a. "Pengetahuan Pajak Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kesadaran Wajib Pajak
Koefisien 0,018, P-value 0,257 menunjukkan pengaruh tidak langsung tidak signifikan; Kesadaran Wajib Pajak belum memediasi hubungan ini..
- b. Sanksi Pajak Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kesadaran Wajib Pajak
Koefisien 0,040, P-value 0,113 menunjukkan pengaruh tidak signifikan; Kesadaran Wajib Pajak belum berperan sebagai mediator.
- c. Kualitas Pelayanan Pajak Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kesadaran Wajib Pajak
Koefisien 0,047, P-value 0,096 menunjukkan pengaruh signifikan namun mendekati taraf 10%, menandakan peran mediasi Kesadaran Wajib Pajak masih lemah."

Uji Mediasi

Penerapan uji dampak mediasi bertujuan untuk mengidentifikasi sekaligus mengurai jalur kausalitas yang menghubungkan antara variabel independen (eksogen) dan variabel dependen (endogen) melalui kehadiran variabel antara (intervening). Berdasarkan pada hasil olah data statistik yang disajikan dalam tabel pengujian di atas, maka poin-poin kesimpulan yang berhasil ditarik adalah sebagai berikut.

- a. Berdasarkan pencapaian P-value di angka 0,257 yang berada di atas kriteria standar 0,05, pembuktian secara statistik ini memperlihatkan kegagalan variabel intervensi dalam menghubungkan konstruk yang diuji. Oleh karena itu, kesimpulan definitif menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak sama sekali tidak mengemban fungsi mediasi di dalam pola hubungan antara pemahaman regulasi perpajakan dengan tingkat kepatuhan para wajib pajak.
- b. Evaluasi jalur statistik pada model interaksi ini menorehkan angka P-value sebesar 0,113 yang melampaui limitasi signifikansi 0,05, sehingga menegaskan ketiadaan pengaruh tidak langsung yang esensial. Kondisi objektif ini mengindikasikan bahwa instrumen sanksi fiskal tidak melewati variabel kesadaran wajib pajak sebagai saluran mediasi utama dalam membentuk kepatuhan para wajib pajak.
- c. Peran variabel kesadaran wajib pajak di dalam menstimulasi tindakan patuh subjek pajak membuahkan P-value pada level 0,096, suatu posisi yang berada di luar batas baku signifikansi 0,05. Sebagai dampaknya, hasil pengujian tidak mampu membuktikan adanya andil penyalarsan yang kokoh dari variabel kesadaran wajib pajak ketika menjembatani mutu pelayanan aparat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pembahasan

1. Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kesadaran Wajib Pajak
Hasil estimasi empiris mengonfirmasi ketiadaan keterkaitan yang signifikan secara statistik antara tingkat kesadaran internal yang dimiliki wajib pajak dengan derajat kedisiplinan mereka dalam mematuhi regulasi perpajakan yang berlaku. Sayangnya, kurangnya kesadaran moral atau motivasi intrinsik pada wajib pajak kemungkinan besar menjadi penyebab mengapa, meskipun mereka memahami peraturan perpajakan, hal tersebut tidak selalu membuat mereka lebih sadar akan pentingnya membayar pajak. Meskipun fakta dan angka diperlukan untuk pemahaman, keyakinan dan nilai-nilai pribadi seseorang tentang pentingnya pajaklah yang melahirkan kesadaran (Ferdinand, 2014). Temuan empiris ini mengonfirmasi hasil kajian terdahulu oleh Sari dan Supadmi (2021), yang menegaskan bahwa penguasaan wawasan teoritis yang luas tidak akan memberikan dampak optimal apabila tidak diimbangi dengan kedalaman refleksi serta pengenalan diri yang kuat.
2. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kesadaran Wajib Pajak
Penerapan penalti yang berat secara mandiri terbukti tidak mampu mendongkrak aspek kesadaran masyarakat, mengingat data statistik menegaskan bahwa variabel kesadaran wajib pajak gagal menjembatani hubungan antara sanksi fiskal dan tingkat kepatuhan. Sejalan dengan pemikiran Mardiasmo (2018), instrumen hukum idealnya diorientasikan sebagai media edukasi ketimbang alat pemaksaan, sebuah esensi yang hanya dapat diwujudkan melalui habituasi yang konsisten serta pembinaan yang terstruktur.

Hasil analisis ini selaras dengan kajian Pratiwi (2020) yang menunjukkan bahwa kesadaran hanya menjembatani dampak positif yang tidak signifikan dari sebuah sanksi. Kondisi tersebut menggarisbawahi urgensi pemanfaatan strategi yang persuasif dan humanis agar masyarakat dapat menginternalisasi kepatuhan sebagai bentuk kontribusi sosial nyata, bukan sekadar pemenuhan kewajiban yuridis.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kesadaran Wajib Pajak
Meskipun penelitian ini menemukan korelasi positif antara layanan berkualitas tinggi dan kepatuhan berbasis kesadaran wajib pajak, efeknya belum signifikan secara statistik dengan nilai 0,047 ($P = 0,096$). Layanan yang sangat baik, yang digambarkan sebagai administrasi yang sederhana, staf yang ramah, dan informasi yang jelas, dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan, menurut Parasuraman dkk. (1988), Rohmawati (2020), dan Ghozali & Latan (2015). Kenyataan ini membuktikan bahwa penyediaan layanan yang prima belum mampu menstimulasi kesadaran masyarakat secara signifikan. Oleh sebab itu, akselerasi mutu pelayanan wajib berjalan beriringan dengan program edukasi serta sosialisasi perpajakan yang masif. Langkah integratif tersebut diperlukan demi menumbuhkan kesadaran internal sekaligus membentuk kepatuhan wajib pajak yang kokoh dalam jangka panjang.
4. Kesadaran memediasi pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan pajak
Menurut hasil studi tersebut, tingkat kesadaran wajib pajak tidak memengaruhi hubungan antara pengetahuan perpajakan dan kepatuhan. Wajib pajak memang memahami peraturan, manfaat, dan prosedur yang berkaitan dengan pembayaran pajak, namun pengetahuan tersebut tidak selalu mendorong mereka untuk patuh. Pengetahuan tetap memiliki dampak langsung terhadap kepatuhan, karena pengetahuan itu sendiri tidak cukup untuk memicu perubahan sikap. Temuan ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan lebih berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan daripada melalui kesadaran wajib pajak. Oleh karena itu, peningkatan pengetahuan perlu diikuti dengan upaya membangun kesadaran melalui edukasi dan sosialisasi perpajakan agar kepatuhan dapat tumbuh secara sukarela.
5. Kesadaran memediasi pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak
Menurut penelitian, pengetahuan wajib pajak tidak berperan sebagai faktor perantara dalam hubungan antara denda pajak dan kepatuhan. Alih-alih meningkatkan kesadaran dari dalam, dampak sanksi terhadap kepatuhan lebih langsung terasa karena rasa takut yang ditimbulkannya. Fenomena ini membuktikan bahwa instrumen penalti perpajakan lebih dominan berperan sebagai media kendali untuk memicu efek jera ketimbang menjadi stimulus pembentuk kesadaran masyarakat. Oleh sebab itu, upaya mendongkrak kedisiplinan tidak dapat bertumpu pada aspek penghukuman semata. Otoritas terkait perlu memadukannya dengan agenda edukasi serta sosialisasi yang terarah agar kesadaran moral wajib pajak mampu berkembang secara mandiri dan sukarela.
6. Kesadaran memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pajak
Hasil analisis membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak bukan merupakan jalur utama yang menjembatani hubungan antara mutu pelayanan dan tingkat kepatuhan. Absennya efek mediasi ini terjadi karena penyediaan fasilitas yang prima sekadar menyederhanakan birokrasi administratif, tetapi belum menyentuh aspek psikologis untuk memicu kesadaran moral masyarakat. Fenomena tersebut mengonfirmasi bahwa dimensi kualitas pelayanan memiliki kontribusi yang jauh lebih kuat secara langsung terhadap kepatuhan ketimbang harus melewati variabel perantara. Oleh sebab itu, selain konsisten mengoptimalkan standar pelayanan, otoritas fiskal wajib mengintensifkan program edukasi serta sosialisasi secara masif demi membangun kesadaran fundamental yang mampu menjaga kepatuhan wajib pajak secara berkelanjutan.

SIMPULAN

Rangkaian temuan dalam kajian ini menghasilkan beberapa kesimpulan esensial. Hubungan searah ditemukan antara tingkat pemahaman perpajakan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. Kondisi tersebut menandakan bahwa peningkatan wawasan seseorang mengenai aturan perpajakan akan berbanding lurus dengan kedisiplinannya dalam menuntaskan tanggung jawab pajak. Di sisi lain, penegakan sanksi perpajakan terbukti tidak selalu mampu memicu peningkatan kepatuhan. Fenomena ini menunjukkan bahwa kebijakan yang hanya mengandalkan hukuman atau denda belum menjadi instrumen yang sepenuhnya andal untuk membangun kedisiplinan wajib pajak.

Faktor lain yang memegang andil krusial dalam menstimulasi kepatuhan masyarakat adalah mutu pelayanan. Ketika otoritas fiskal mampu menyajikan layanan yang prima dan optimal, kecenderungan masyarakat untuk patuh dalam menyetor pajak akan meningkat. Sementara itu, pengujian terhadap

variabel intervening menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berfungsi sebagai jembatan mediasi bagi ketiga variabel bebas, yaitu pemahaman pajak, sanksi, dan mutu pelayanan, terhadap tingkat kepatuhan. Artinya, kendati pengetahuan, sanksi, dan kualitas layanan memiliki keterkaitan dengan kepatuhan, jalur pengaruh tersebut bersifat langsung dan tidak bergantung pada ada atau tidaknya peningkatan kesadaran di kalangan wajib pajak.

SARAN PENGEMBANGAN PENELITIAN LANJUT (*FUTURE RISET*)

Bertumpu pada capaian studi ini, peneliti merumuskan sejumlah rekomendasi strategis yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak otoritas fiskal sekaligus menjadi acuan bagi pengembangan kajian berikutnya.

1. Otoritas Pajak: Perlu strategi edukasi interaktif dan berkelanjutan untuk meningkatkan pengetahuan dan kesadaran wajib pajak, khususnya di NTT.
2. Pemerintah Daerah & UMKM: Perkuat sinergi dengan kantor pajak dan kembangkan pelayanan digital yang sederhana, cepat, dan ramah untuk menumbuhkan kesadaran dan kepercayaan wajib pajak.
3. Peneliti Selanjutnya: Teliti faktor-faktor lain yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM."

DAFTAR RUJUKAN

- Abdullah, M. (2015). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*. Aswaja Pressindo.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (2000). Attitudes and the Attitude-Behavior Relation: Reasoned and Automatic Processes. *European Review of Social Psychology*, 11(1), 1–33. <https://doi.org/10.1080/14792779943000116>
- Fauzi, R., Hartono, D., & Sari, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*.
- Kaimuddin, A. G., & Purwatiningsih, A. (2022). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Malang. 22–30.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*.
- Tanjung, S., Syamsul Bahri Arifin, & Rizki Filhayati. (2022). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Sebagai Variabel Intervening Pada Kpp Pratama Medan Belawan). *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ilmu Ekonomi (Jasmien)*, 2(02), 153–161. <https://doi.org/10.54209/jasmien.v2i02.112>
- Ulfiah Aryani Sarmanto, & Khoirina Farina. (2021). Pengaruh Penerapan Self Assessment System, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 5(2), 530–242. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v5i2.514>
- Zahrani, N. R., & Mildawati, T. (2019). Pengaruh Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 8(4), 1–19. <https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/2398/2403>
- Zulma, G. W. M. (2020). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Administrasi Pajak, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Pada Pelaku Usaha UMKM di Indonesia. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 4(2), 288. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v4i2.170>
- Al-Emran, M., Mezhuyev, V., & Kamaludin, A. (2019). PLS-SEM in Information Systems Research: A Comprehensive Methodological Reference. In *Advances in Intelligent Systems and Computing* (Vol. 845). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-99010-1_59
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research. Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173–1182. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.51.6.1173>
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences* (Vol. 112, Issue 1). Lawrence Erlbaum Associates.
- Fauzi, R., Hartono, D., & Sari, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi menggunakan SmartPLS 3.0 untuk Penelitian Empiris*.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–152. <https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679190202>

- Hair, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research. *European Business Review*, 26(2), 106–121. <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
- Kaimuddin, A. G., & Purwatiningsih, A. (2022). *Pengaruh Sanksi Perpajakan , Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Malang*. 22–30.
- Latan, H., & Ramli, N. A. (2013). The Results of Partial Least Squares-Structural Equation Modelling Analyses (PLS-SEM) recursive model, interaction model, intervening model, second-order model, heterogeneity model and multi-group model Partial Least Square-Structural Equation Modelling (. Ssrn.
- Mardiasmo M. (2018). *Perpajakan*.
- Nainggolan, H. (2019). *Peraturan, Pengaruh Pemahaman Kesadaran, Sanksi D A N Pajak, Wajib Mikro, Usaha Dan, Kecil Umkm, Menengah*. 10(2), 188–195.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*.
- Sari, D. P., & Wulandari, N. (2020). *Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*.
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., Smith, D., Reams, R., & Hair, J. F. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): A useful tool for family business researchers. *Journal of Family Business Strategy*, 5(1), 105–115. <https://doi.org/10.1016/j.jfbs.2014.01.002>
- Sugiono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Tanjung, S., Syamsul Bahri Arifin, & Rizki Filhayati. (2022). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Sebagai Variabel Intervening Pada Kpp Pratama Medan Belawan). *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ilmu Ekonomi (Jasmien)*, 2(02), 153–161. <https://doi.org/10.54209/jasmien.v2i02.112>
- Tenenhaus, M., Amato, S., & Vinzi, V. E. (2000). *A global Goodness – of – Fit index for A or PLS structural*. November.
- Sarmanto, Ulfiyah Aryani., & Farina, Khoirina. (2021). Pengaruh Penerapan Self Assessment System, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 5(2), 530–242. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v5i2.514>
- Zahrani, N. R., & Mildawati, T. (2019). Pengaruh Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayananana Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 8(4), 1–19.
- Zaikin, M., Pagalung, G., & Rasyid, S. (2022). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak dan Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening. *Owner*, 7(1), 57–76. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i1.1346>
- Zulma, G. W. M. (2020). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Administrasi Pajak, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Pada Pelaku Usaha UMKM di Indonesia. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 4(2), 288. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v4i2.170>