



ANALISIS FAKTOR INTERNAL DAN EKTERNAL TERHADAP TAX COMPLIANCE PENYETORAN SPT MASA: STUDI EMPIRIS PADA PENGUSAHA KENA PAJAK YANG TERDAFTAR DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MATARAM

Lalu Takdir Jumaidi ¹⁾; Iman Waskito ²⁾; Baiq Anggun Hilendri L

¹⁾ takdirjumaidi@unram.ac.id, Universitas Mataram

²⁾ waskitoiman@unram.ac.id, Universitas Mataram

ⁿ⁾ hilendria@unram.ac.id, Universitas Mataram

Abstract

This study aims to predict internal and external factors on tax compliance of periodic tax return filing. This research is a type of associative research with a quantitative approach. The data used is primary data obtained through distributing questionnaires. The sampling technique used is nonprobability sampling with incidental sampling technique. The data analysis tool used is Partial Least Square (PLS) version 3.0. The results of this study prove that attitudes, moral obligations have a positive effect on the intention to comply and have a positive effect on tax compliance with the moderating variable intention to comply. Meanwhile, subjective norms and perceived behavioral control have a negative effect on intention to comply and have a negative effect on tax compliance with the moderating variable of intention to comply. The results of this study also show that the intention to comply and the sanction of tax law have a positive effect on tax compliance. Meanwhile, compliance and understanding of tax regulations and the quality of tax services have a negative effect on tax compliance. Simultaneously (F-Square) for testing internal variables (attitude and moral obligation) in influencing tax compliance simultaneously is relatively small. While internal variables (subjective norms and appreciated behavioral control) in influencing tax compliance are classified as large. Testing of external variables (knowledge and understanding of pp) in influencing tax compliance simultaneously is small. While the external variables (quality of tax services and tax law sanctions) in influencing tax compliance simultaneously are classified as large.
Keywords: Attitude, Empiris, Moral Obligation, SPT Masa, Tax Compliance

Abstrak

Pelelitian ini bertujuan untuk memprediksi faktor internal dan eksternal terhadap tax compliance penyeteroran SPT Masa. Penelitian ini merupakan jenis penelitian asosiatif dengan pendekatan kauntitatif. Data yang digunakan yaitu data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu nonprobability sampling dengan teknik sampling insidental. Alat analisis data yang digunakan adalah Partial Least Square (PLS) versi 3.0. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa sikap, kewajiban moral berpengaruh positif terhadap niat untuk patuh dan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak dengan variabel moderating niat untuk patuh. Sedangkan Norma subyektif dan kontrol perilaku yang dipersepsikan berpengaruh negatif terhadap niat untuk patuh dan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan pajak dengan variabel moderating niat untuk patuh. Hasil penelitian ini juga menunjukkan Niat untuk patuh dan sanksi hukum perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Sedangkan pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan pajak. Secara simultan (F-Square) untuk pengujian variabel internal (sikap dan kewajiban moral) dalam mempengaruhi kepatuhan pajak secara simultan tergolong kecil. Sedangkan variabel internal (norma subyektif dan kontrol perilaku yang diapresiasi) dalam mempengaruhi kepatuhan pajak tergolong besar. Pengujian variabel eksternal (pengetahuan dan pemahaman tentang pp) dalam mempengaruhi kepatuhan pajak secara simultan tergolong kecil. Sedangkan variabel eksternal (kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi hukum perpajakan) dalam mempengaruhi kepatuhan pajak secara simultan tergolong besar.
Kata Kunci: Empiris, Kewajiban Moral, Kepatuhan Pajak, Sikap, SPT Masa.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang paling dominan di Indonesia, hal ini dapat terlihat rata-rata penerimaan negara dari sektor perpajakan hingga enam tahun terakhir ini dari tahun 2017 hingga tahun 2022 mencapai 79,46%. Sisanya sebesar 20,02% berasal dari penerimaan lain di luar pajak dan hibah sebesar 0,521%. Struktur sumber penerimaan APBN maupun dalam APBD, sangat terang terlihat sector pajak sebagai sumber pendapatan Negara sangat dan paling dominan hingga mencapai 79,46% dipenghujung tahun 2022. Tingginya



penerimaan pajak mencerminkan kemandirian suatu negara untuk membiayai pembangunan nasional. Apabila penerimaan pajak tinggi maka dapat dikatakan suatu negara telah mandiri untuk membiayai pembangunannya dan semakin kecil ketergantungannya terhadap bantuan asing seperti hutang luar negeri maupun hibah. Sehingga diharapkan penerimaan pajak terus meningkat setiap tahunnya.

Tabel 1 Perkembangan Pendapatan Negara, 2010-2022 (Dalam Triliun Rupiah)

| Thn | Penerimaan Perpajakan | | Penerimaan Bukan Perpajakan | | Penerimaan Hibah | |
|--------------|-----------------------|---------------|-----------------------------|---------------|------------------|---------------|
| | Realisasi APBN | % | Realisasi APBN | % | Realisasi APBN | % |
| 2017 | 1.343,5 | 80,62% | 311,2 | 18,67% | 11,6 | 0,70% |
| 2018 | 1.518,8 | 78,14% | 409,3 | 21,06% | 15,6 | 0,803% |
| 2019 | 1.546,1 | 78,86% | 409,0 | 20,9% | 5,5 | 0,3% |
| 2020 | 1.285,1 | 78% | 343,8 | 20,87% | 18,8 | 1,14% |
| 2021 | 1.375,8 | 79,27% | 357,2 | 20,58% | 2,7 | 0,15% |
| 2022 | 1.506,9 | 81,87% | 333,2 | 18,11% | 0,6 | 0,03% |
| grate | 1.429,37 | 79,46% | 360,62 | 20,02% | 9,13 | 0,521% |

Sumber: Kementerian Keuangan, Nota Keuangan dan RAPBN Tahun 2022(data diolah)

Walau demikian tinggi realisasi penerimaan pajak, namun pada kenyataannya hingga saat ini penerimaan dari sektor perpajakan masih belum optimal. Belum optimalnya penerimaan disektor perpajakan disebabkan karena masih minimnya tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Seperti yang dikutip dari www.republika.co.id (4 Januari 2015), Direktur Jenderal Kementerian Keuangan Fuad Rahmany menyatakan tingkat kepatuhan wajib pajak di tanah air hingga saat ini masih sangat minim. Berdasarkan data Kemenkeu, dari total 12 juta wajib pajak badan hanya 5 juta yang sudah menghasilkan laba usaha. Dari jumlah tersebut, hanya 550 ribu atau 11% yang rutin melaporkan “Surat Pemberitahuan Tahunan” (SPT Tahunan) pajak penghasilan. Sedangkan wajib pajak pribadi ditengarai sebanyak 30 juta orang tidak membayar pajak.

Besarnya jumlah wajib pajak badan yang tidak melaporkan SPT Tahunan PPh dan wajib pajak orang pribadi yang tidak membayar pajak menunjukkan bahwa kesadaran dan kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih rendah. Rendahnya kepatuhan dan kesadaran wajib pajak dapat dilihat salah satunya melalui rendahnya pelaporan SPT Tahunan (Tarjo, 2006). Berdasarkan data yang dikutip dari www.okezone.com (3 Maret 2015) bahwa target pajak yang ditetapkan dalam Anggaran Pendapatan Belanja Negara-Perubahan (APBN-P) sebesar Rp 1.246 triliun tidak tercapai. Realisasi penerimaan pajak tahun 2014 hanya mencapai Rp 1.143 triliun atau sekitar 91,75%. Hal ini tentunya akan berdampak pada berkurangnya penerimaan APBN yang mengakibatkan kerugian bagi negara.

Dalam Pasal 1 angka 1 (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, 2009), pajak didefinisikan: Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dalam definisi tersebut kata-kata “bersifat memaksa” dan “tidak mendapatkan imbalan secara langsung” menunjukkan adanya ketidaksimetrisan hubungan (hubungan yang tidak selaras) antara negara dan masyarakat (dalam hal ini wajib pajak). Negara mengharapkan jumlah penerimaan pajak



yang besar dari masyarakat untuk dapat membiayai pembangunan negara. Sedangkan masyarakat lebih mengharapkan pembayaran pajak yang kecil karena bagi masyarakat pajak merupakan beban yang dapat mengurangi pendapatan.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah untuk terus meningkatkan penerimaan dari sektor perpajakan. Pada tahun 1983, pemerintah Indonesia mulai melakukan reformasi perpajakan secara menyeluruh dimana pembaharuan dilakukan pada peraturan perundang-undangan perpajakan dan dalam sistem pemungutan pajak. Reformasi ini bertujuan agar kepatuhan wajib pajak terus meningkat. Menurut (Fajar & Suyatmin, 2014) besarnya jumlah penerimaan pajak tidak terlepas dari peran serta wajib pajak dalam pelaksanaan sistem pemungutan pajak. Di Indonesia, sistem pemungutan pajak menggunakan sistem Self Assessment yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya (Pohan, 2017). Sehingga kejujuran dan kepatuhan wajib pajak sangat diperlukan agar sistem ini berjalan dengan baik. Kepatuhan pajak yang dimaksud adalah terkait dengan bagaimana melaporkan semua informasi yang diperlukan tepat pada waktunya, menghitung dan mengisi secara benar jumlah pajak terutang, dan membayar pajak tepat pada waktunya (Fajar & Suyatmin, 2014). Adapun kepatuhan pajak ditegaskan oleh (Gunadi, 2013) adalah kesiapan wajib dalam melaksanakan seluruh peraturan perpajakan, tanpa perlu melaksanakan pemeriksaan seksama, investigasi, peringatan, ancaman, dan sanksi baik secara hukum maupun administrasi

Peran perumus kebijakan sangatlah penting dalam upaya meningkatkan kepatuhan pajak. Akan tetapi perumus kebijakan seringkali terlalu mengandalkan pada sanksi. Perumus kebijakan mendesain sedemikian rupa dan mungkin begitu banyak sanksi, dengan tujuan agar kepatuhan meningkat. Kepatuhan wajib pajak yang disebabkan karena takut pada sanksi atau hukuman merupakan kepatuhan bersifat semu dan akan mengurangi manfaat dari penerapan sanksi (Rosdiana, 2018).

Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan pajak yaitu dengan menetapkan target rasio kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT). Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor: SE – 06/PJ/2012. SPT yang dimaksud adalah SPT Tahunan PPh dan SPT Masa PPN. Target rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh Tahun 2012 minimal 62,50%. Sementara untuk Kantor Pelayanan Pajak yang berada di Pulau Nusa Tenggara ditetapkan target rasio SPT Tahunan PPh minimal sebesar 60,00% dan SPT Masa PPN minimal sebesar 45,00%.

PPN merupakan salah satu jenis pajak yang dipungut oleh Pemerintah Pusat berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009. PPN pada dasarnya adalah Pajak Penjualan yang dipungut atas nilai tambah (tax on added value). Sehingga seluruh transaksi di bidang perdagangan, industri dan jasa yang tergolong Barang Kena Pajak (BKP) dan atau Jasa Kena Pajak (JKP) terkena PPN. Sebagai pihak pemungut PPN, Pengusaha Kena Pajak (PKP) wajib melaporkan penghitungan PPN setiap masa pajak dengan menggunakan (SPT) Masa PPN (Pangestu dan Rusmana, 2012). PKP yang dimaksud dapat berupa PKP Orang Pribadi maupun PKP Badan.

Venomena, dari data yang diperoleh dari KPP Pratama Mataram Barat dari tahun 2011-2013 dan 2018-2020 bahwa wajib pajak khususnya PKP yang terdaftar di KPP Pratama Mataram Barat memiliki tingkat kepatuhan pajak yang rendah. Ini terlihat dari jumlah pelaporan SPT Masa PPN di KPP Pratama Mataram Barat terus menurun setiap tahunnya selama tiga tahun terakhir dan mengalami penurunan puncak ditahun 2013 yaitu sebesar 4.929 SPT atau dalam prosentase mencapai angka diatas 52%. Bila mengamati data tahun 2018-2020, terlihat jelas tingkat prosentase kepatuhan penyampaian SPT Tahunan pada kriteri rendah dan terus mengalami penurunan dari 37,34% menjadi 24,50%. Demikian dengan informasi yang



disajikan tentang pelaporan kepatuhan WP Badan juga menunjukkan tingkat prosentese kriteria rendah 22,49% tahun 2018 menurun 8,01% di tahun 2020.

Tabel 2 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi- Pelaporan SPT Tahun 2018-2020

| No. | Tahun Pajak | Jumlah WP OP Terdaftar | Jumlah WP OP Lapor SPT Tahunan | Persentase | Kriteria |
|-----|-------------|------------------------|--------------------------------|------------|----------|
| 1 | 2018 | 95.220 | 35.560 | 37,34 % | Rendah |
| 2 | 2019 | 99.966 | 28.019 | 28,02 % | Rendah |
| 3 | 2020 | 131.312 | 32.174 | 24,50 % | Rendah |

Sumber Data: KPP Pratama Mataram Barat (2018-2020) (data diolah)

Tabel 3 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan- Pelaporan SPT Th. 2018-2020

| No. | Tahun Pajak | Jumlah WP Badan Terdaftar | Jumlah WP Badan Lapor SPT Tahunan | Persentase | Kriteria |
|-----|-------------|---------------------------|-----------------------------------|------------|----------|
| 1 | 2018 | 11.756 | 2.643 | 22,49 % | Rendah |
| 2 | 2019 | 12.443 | 1.920 | 15,43 % | Rendah |
| 3 | 2020 | 13.194 | 1.057 | 8,01 % | Rendah |

Sumber Data: KPP Pratama Mataram Barat (2018-2020) (data diolah)

Kondisi realitas ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (OP) maupun Badan masih sangat membutuhkan perhatian khusus dari DJP untuk dapat menemukan formulasi yang paling tepat dalam peningkatan kesadaran kepatuhan perpajakan, baik skala nasional maupun lebih khusus pada skala daerah. Kebijakan-kebijakan yang cermat dan efektif dari pemerintah melalui DJP diharapkan dapat menciptakan kepatuhan pajak yang lebih baik, sehingga target pajak di setiap daerah dapat tercapai dengan maksimal.

Menurut (Mustikasari, 2007) untuk mencapai target pajak, perlu ditumbuhkan terus menerus kesadaran dan kepatuhan masyarakat wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan penerimaan pajak, maka perlu secara intensif dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan melaksanakan kewajiban pajak dapat dilihat dari dua sisi, yaitu dari sisi internal dan dari sisi eksternal. Sisi internal dapat didalami pada sikap terhadap perilaku (attitude toward), norma subjektif (subjective norm) dan kontrol keperilakuan (perceived behavior control) yang dipersepsikan. Sisi eksternal diantaranya pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan.

Theory of Planned Behavior (TPB) adalah salah satu teori perilaku yang sering digunakan untuk menjelaskan perilaku kepatuhan pajak. Teori ini menjelaskan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh niat yang dimiliki. Sementara niat seseorang dibentuk oleh sikap terhadap perilaku (attitude toward the behavior), norma subjektif (subjective norm), dan kontrol keperilakuan yang dipersepsikan (perceived behavioral control) melalui keyakinan yang dimilikinya. Blanthorne (2000) dan Bobek (2003) dalam (Mustikasari, 2007) membuktikan bahwa perilaku tidak patuh (noncompliance) wajib pajak sangat dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif, dan kontrol keperilakuan yang dipersepsikan.

Beberapa peneliti lain juga melakukan penelitian tentang kepatuhan wajib pajak dengan menggunakan Theory of Planned Behavior dalam menjelaskan perilaku wajib pajak dan menemukan hasil yang berbeda-beda. (Mustikasari, 2007) menemukan bahwa sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat tax professional untuk berperilaku tidak patuh. Tax Professional adalah profesional di perusahaan yang ahli di bidang perpajakan (Harinurdin, 2011). Temuan ini didukung oleh (Nurina, 2010) yang melakukan penelitian terhadap wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap wajib pajak orang pribadi untuk berperilaku tidak patuh.



Selain itu (Mustikasari, 2007) menemukan bahwa norma subyektif berpengaruh negatif signifikan terhadap niat. (Mustikasari, 2007) menyebutkan pengaruh orang sekitar (perceived social pressure) yang kuat mempengaruhi niat tax professional untuk berperilaku patuh. Berbeda dengan (Oktavia, 2009) dan (Nurina, 2010) yang menemukan bahwa norma subyektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat berperilaku tidak patuh.

Penelitian (Mustikasari, 2007) juga menemukan bahwa pengaruh kontrol berperilaku yang dipersepsikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat tax professional untuk berperilaku tidak patuh. Semakin rendah persepsi tax professional atas kontrol yang dimilikinya, akan mendorong tax professional berniat patuh (Mustikasari, 2007). Temuan ini didukung oleh (Nurina, 2010) yang menemukan bahwa pengaruh kontrol berperilaku yang dipersepsikan berpengaruh positif dan signifikan. Penelitian ini tidak didukung oleh Mandiri, (Tarjo, 2006) yang menemukan bahwa kontrol berperilaku yang dipersepsikan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat berperilaku tidak patuh. Penelitian Mandiri, (Tarjo, 2006) menggunakan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak orang pribadi kurang memiliki kontrol yang dapat menghambat maupun mendorongnya untuk berniat tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penelitian (Mustikasari, 2007), (Oktavia, 2009), (Miladia & Meiranto, 2010), dan (Safitri, 2018) menemukan bahwa niat berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketidakpatuhan wajib pajak. (Mustikasari, 2007) menyebutkan bahwa tax professional yang memiliki niat ketidakpatuhan pajak rendah, ketidakpatuhan pajaknya rendah atau sebaliknya. Penelitian ini juga didukung oleh (Fajar & Suyatmin, 2014) yang menemukan niat wajib pajak untuk patuh berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Hal ini berarti bahwa wajib pajak yang memiliki niat untuk patuh yang tinggi, kepatuhan pajaknya tinggi.

Sebaliknya (Nurina, 2010) serta (Lesmana et al., 2018) menemukan bahwa niat tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Menurut (Nurina, 2010) tidak terdapatnya pengaruh tersebut menandakan bahwa adanya niat wajib pajak untuk berperilaku tidak patuh tidak mengakibatkan ketidakpatuhan wajib pajak.

Terciptanya ketidakpatuhan memenuhi kewajiban perpajakan selain diakibatkan oleh dimensi internal di atas juga dapat disebabkan oleh dimensi eksternal. Dimensi eksternal itu antara lain kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, dan Sanksi Pajak.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Seperti penelitian Widayati dan Nurlis (2010) dalam penelitiannya menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kemauan wajib pajak untuk membayar pajak. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian (Arisandy, 2017; Suhendri, 2015) yang menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang sama dilakukan oleh (Ermawati, 2018; Khuzaimah & Hermawan, 2018) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan hasil dari penelitian yang dilakukan (Edo et al., 2013) yang menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Strategi peningkatan kepatuhan wajib pajak lainnya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak melalui penyempurnaan sistem administrasi perpajakan dapat mempengaruhi persepsi atas efektifitas sistem perpajakan yang pada akhirnya juga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban pajaknya. Beberapa penelitian terdahulu seperti penelitian yang dilakukan (Edo et al., 2013) dan (Fikriningrum & Syafruddin, 2012) yang menyatakan bahwa persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini berbanding terbalik dengan hasil penelitian yang dilakukan



Widayati dan Nurlis (2010) yang menyatakan bahwa persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian (Nofiani & Napisah, 2022; Trida et al., 2020) yang menyatakan bahwa persepsi atas efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Peningkatan kepatuhan wajib pajak juga dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan fiskus. Kualitas pelayanan fiskus yang baik dapat mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan (Istanto, 2010) dan (Nofiani & Napisah, 2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian (Brata et al., 2017), (Trida et al., 2020), (Rahayu, 2017), dan (Syahril, 2013) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan (Edo et al., 2013) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurunnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajibannya memiliki dampak yang sangat besar terhadap penerimaan pajak karena penerimaan terbesar pemerintah bersumber dari pajak. Adanya penunggakan pembayaran pajak tentunya tidak terlepas dari sanksi pajak yang akan dikenakan kepada wajib pajak yang melakukan penunggakan pembayaran pajak tersebut. Dengan adanya sanksi pajak yang akan dikenakan kepada wajib pajak dapat menjadi salah satu faktor untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Seperti penelitian (Istanto, 2010), (Rahayu, 2017), dan (Apriyanti, 2023) yang menyatakan bahwa ketegasan sanksi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan (Brata et al., 2017) dan (Apriyanti, 2023) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh (Edo et al., 2013) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Jadi riset ini ingin menguatkan dan membuktikan bahwa variabel internal dan eksternal memiliki pengaruh kuat dalam mewujudkan kepatuhan wajib pajak sehingga hasil akhirnya adalah dapat meningkatkan pendapatan negara pada sektor perpajakan.

KAJIAN PUSTAKA

Theory of Planned Behavior (TPB)

Menurut Theory of Planned Behavior (Teori Perencanaan Perilaku), perilaku manusia didasarkan atas tiga jenis pertimbangan yaitu:

1. behavioral beliefs (keyakinan perilaku), yaitu keyakinan tentang kemungkinan hasil dari perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut (beliefs strength and outcome evaluation). Keyakinan perilaku menghasilkan sikap-perilaku baik atau buruk;
2. normative beliefs (keyakinan normatif), yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (normative beliefs and motivation to comply). Keyakinan normatif mengakibatkan tekanan sosial yang dirasakan atau norma subjektif (subjective norm); dan
3. control beliefs (keyakinan kontrol), yaitu keyakinan tentang adanya faktor yang dapat memfasilitasi atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan (control beliefs) dan persepsi tentang seberapa kuat faktor tersebut (perceived power). Keyakinan kontrol menimbulkan kontrol keperilakuan yang dipersepsikan.



Dalam kombinasinya, sikap terhadap perilaku (*attitude toward the behavior*), norma subyektif (*subjective norm*), dan kontrol keperilakuan yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*) mengarah pada pembentukan niat perilaku (*intention*) (Ajzen, 2002).

Relevansi dari Theory of Planned of Behavior dengan penelitian ini adalah bahwa perilaku patuh atau tidak patuh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh niat yang dimiliki oleh wajib pajak. Apabila wajib pajak memiliki niat untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya maka akan terjadi perilaku *tax compliance* (kepatuhan pajak). Dimana niat untuk patuh ditentukan oleh tiga faktor yaitu sikap, norma subyektif dan kontrol keperilakuan yang dipersepsikan yang dimiliki oleh wajib pajak.

Tax Compliance (Kepatuhan Pajak)

Kepatuhan dalam hal perpajakan berarti keadaan wajib pajak yang melaksanakan hak, dan khususnya kewajibannya, secara disiplin sesuai peraturan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan dimaksud adalah terkait dengan bagaimana melaporkan semua informasi yang diperlukan tepat pada waktunya, mengisi secara benar jumlah pajak terutang, dan membayar pajak tepat pada waktunya (Fajar & Suyatmin, 2014).

Adapun faktor-faktor yang mendorong kepatuhan Wajib Pajak yaitu: (1) kemudahan memperoleh informasi melalui sistem perpajakan, (2) keberadaan peraturan perpajakan yang baik, (3) tarif pajak yang baik dan tidak memberatkan, (4) kemudahan proses pelaporan, dan (5) kenyamanan di kantor pajak (Widodo et al., 2010).

Sikap (Attitude)

Sikap merupakan produk dari proses sosialisasi di mana seseorang bereaksi sesuai dengan rangsang yang diterimanya (Mar'at, 1981). Menurut (Mustikasari, 2007), sikap adalah suatu bentuk evaluasi perasaan. Sikap seseorang terhadap suatu objek adalah perasaan mendukung atau memihak (*favorable*) maupun perasaan tidak mendukung atau tidak memihak (*unfavorable*) pada obyek tersebut. Sikap mempunyai peran yang penting dalam menjelaskan perilaku seseorang dalam lingkungannya, walaupun masih banyak faktor lain yang mempengaruhi perilaku, seperti stimulus, latar belakang individu, motivasi, dan status kepribadian. Secara timbal balik, faktor lingkungan juga mempengaruhi sikap-perilaku. Ajzen (2002) menyebutkan sikap terhadap tingkah laku (*attitude toward the behavior*) ditentukan oleh keyakinan perilaku (*behavioral beliefs*) yang dimiliki oleh seseorang.

Penelitian (Mustikasari, 2007) berhasil membuktikan bahwa sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk berperilaku. *Tax professional* yang memiliki sikap terhadap ketidakpatuhan positif, niat ketidakpatuhan pajaknya tinggi. Fajar & Suyatmin, (2014) juga menemukan bahwa sikap berpengaruh signifikan terhadap niat wajib pajak untuk patuh. Semakin positif sikap wajib pajak untuk patuh terhadap pajak, maka niat wajib pajak untuk patuh semakin besar. Sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu:

H1 : Sikap berpengaruh positif terhadap niat untuk patuh.

Norma Subyektif (Subjective Norm)

Norma Subyektif adalah persepsi individu tentang pengaruh sosial dalam membentuk perilaku tertentu (Ajzen, 1991; Mustikasari, 2007). Norma subyektif merupakan fungsi dari harapan yang dipersepsikan individu dimana satu atau lebih orang disekitarnya (misalnya saudara, teman sejawat) menyetujui perilaku tertentu dan memotivasi individu tersebut untuk mematuhi mereka (Ajzen, 1991). Ajzen (2002) menyebutkan bahwa *subjective norm* (norma subyektif) ditentukan oleh *normative beliefs* (keyakinan normatif) yang dimiliki oleh seseorang yang mengakibatkan tekanan sosial yang dirasakan atau norma subyektif.

Penelitian tentang kepatuhan wajib pajak yang lalu menunjukkan, bahwa teman sejawat mempunyai pengaruh penting untuk memprediksi perilaku wajib pajak Jackson dan Milliron, 1986; Roth et al., 1989; Steenbergen, McGraw and Scholz, 1992 dalam (Mustikasari, 2007). Indikator norma subyektif yang digunakan (Bobek & Hatfield, 2003) yaitu anggota keluarga,



pimpinan perusahaan, teman, pasangan dan Hanno & Violette (1996) indikator yang digunakan yaitu keluarga telah membuktikan secara empiris bahwa norma subyektif secara positif signifikan mempengaruhi niat ketidakpatuhan wajib pajak (Mustikasari, 2007). Norma subyektif membentuk niat tax professional untuk berperilaku patuh (pengaruh orang-orang yang dianggap penting disekitar tax professional) (Miladia & Meiranto, 2010).

Penelitian (Oktavia, 2009) dan (Lesmana et al., 2018) menemukan bahwa norma subyektif berpengaruh positif signifikan. Hal ini disebabkan karena niat seseorang dipengaruhi oleh lingkungan tempat wajib pajak itu berada. Sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu:

H₂ : Norma Subyektif berpengaruh positif terhadap niat untuk patuh.

Kontrol Keperilakuan yang Dipersepsikan (*Perceived Behavioral Control*)

Kontrol berperilaku yang dipersepsikan dalam konteks perpajakan adalah seberapa kuat tingkat kendali yang dimiliki seorang wajib pajak dalam menampilkan perilaku tertentu, seperti melaporkan penghasilannya lebih rendah, mengurangi beban yang seharusnya tidak boleh dikurangkan ke penghasilan, dan perilaku ketidakpatuhan lainnya Bobek dan Hatfield, 2003 dalam (Mustikasari, 2007). Artinya, semakin kuat tingkat kendali yang dimiliki seorang wajib pajak untuk menampilkan perilaku kepatuhan pajak maka akan semakin patuh wajib pajak tersebut. (Ajzen, 2002) mengatakan bahwa kontrol berperilaku yang dipersepsikan memberikan implikasi motivasi pada individu yang akan berperilaku tersebut. Dalam arti bahwa, niat akan terbentuk apabila individu merasa mampu untuk menampilkan perilaku.

Penelitian yang dilakukan oleh (Mustikasari, 2007) menemukan bahwa kontrol berperilaku yang dipersepsikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat tax professional untuk berperilaku tidak patuh. Hal ini menunjukkan semakin rendah persepsi tax professional atas kontrol yang dimilikinya akan mendorong tax professional berniat patuh. Pangestu dan (Kawengian et al., 2017) juga menemukan bahwa kontrol berperilaku yang dipersepsikan berpengaruh signifikan terhadap niat wajib pajak untuk patuh. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi wajib pajak atas kendali dan kesanggupan yang dimilikinya akan mendorong niat wajib pajak untuk patuh. Sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu:

H₃ : Kontrol berperilaku yang dipersepsikan berpengaruh positif terhadap niat untuk patuh.

Kewajiban Moral (*Moral Obligation*)

Ajzen (1991) menyebutkan bahwa model Theory of Planned Behavior masih memungkinkan untuk ditambah variabel prediktor lain selain ketiga variabel pembentuk niat. Moralitas adalah hidup yang tertuang dalam perilaku yang benar, yaitu perilaku benar dalam hubungan dengan orang lain maupun dengan diri sendiri (Gewirtz, 1984). (Cahyonowati, 2011) menyebutkan moral perpajakan merupakan motivasi intrinsik wajib pajak untuk mematuhi dan membayar pajak sehingga seharusnya menjadi fokus utama kebijakan otoritas pajak. Kewajiban moral (moral obligation) merupakan norma individu yang dipunyai oleh seseorang yang kemungkinan tidak dimiliki oleh orang lain, dimana norma ini secara implisit termasuk dalam model Theory of Planned Behavior (Mustikasari, 2007).

Penelitian yang dilakukan oleh Mustikasari (2007) dan Oktavia (2009) menunjukkan, kewajiban moral berpengaruh negatif dan signifikan terhadap niat berperilaku tidak patuh. Hal ini menunjukkan pernyataan kewajiban moral terhadap ketidakpatuhan pajak yaitu tindakan yang melanggar etika, perasaan bersalah, dan prinsip hidup merupakan indikator yang membentuk kewajiban moral. Sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu:

H₄ : Kewajiban moral berpengaruh positif terhadap niat untuk patuh.

Niat untuk Patuh (*Intention to Comply*)

Niat berperilaku merupakan variabel perantara dalam membentuk perilaku (Ajzen, 2002). Dalam Theory of Planned Behavior (TPB), perilaku yang ditampilkan oleh individu timbul



karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat berperilaku ditentukan oleh 3 faktor penentu yaitu behavioral beliefs, normative beliefs dan control beliefs.

Pada umumnya manusia bertindak sesuai dengan niat atau tendensinya. Niat wajib pajak untuk patuh merupakan suatu keadaan dimana seorang wajib pajak memiliki kecenderungan atau keputusan untuk berperilaku patuh pada ketentuan perpajakan. Kecenderungan adalah kecondongan atau tendensi pribadi wajib pajak untuk patuh atau tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Keputusan adalah keputusan pribadi yang dipilih wajib pajak untuk mematuhi atau tidak mematuhi aturan perpajakan Harisnani, 2011 dalam (Fajar & Suyatmin, 2014).

Penelitian yang dilakukan oleh (Mustikasari, 2007), (Oktavia, 2009), (Miladia & Meiranto, 2010), serta (Fajar & Suyatmin, 2014) berhasil membuktikan bahwa niat untuk patuh berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak (tax compliance). Hal ini berarti bahwa wajib pajak yang memiliki niat untuk patuh yang tinggi, kepatuhan pajaknya pun tinggi. Sehingga Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu:

H₅: Pengaruh seluruh Variabel Internal Terhadap Kepatuhan Pajak melalui variabel Niat sebagai variabel Moderating.

H₆ : Niat untuk patuh berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

H₇ : variabel internal, terdiri dari variable sikap, control moral, norma subjektif, dan kewajiban moral secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak, tanpa melalui variabel moderating Niat.

Pengetahuan dan Pemahaman tentang Peraturan Perpajakan

Pengetahuan merupakan suatu informasi yang dimiliki oleh seseorang atas hal tertentu yang dapat menghasilkan suatu kerangka berfikir. Nofiani & Napisah (2022) menjelaskan bahwa pengetahuan adalah berbagai gejala yang ditemui dan diperoleh manusia melalui pengamatan akal.

Menurut Widayati dan (Nurlis, 2010) terdapat beberapa indikator bahwa wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, yaitu:

1. Kepemilikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan wajib untuk mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP sebagai salah satu sarana untuk pengadministrasian pajak.
2. Pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. Apabila wajib pajak telah mengetahui dan memahami kewajibannya sebagai wajib pajak, maka mereka akan melakukannya, salah satunya adalah membayar pajak.
3. Pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan. Semakin tahu dan paham wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Hal ini tentu akan mendorong setiap wajib pajak yang taat akan menjalankan kewajibannya dengan baik.
4. Pengetahuan dan pemahaman mengenai Penghasilan Tidak Kena Pajak, Penghasilan Kena Pajak, dan tarif pajak. Dengan mengetahui dan memahami mengenai tarif pajak yang berlaku, maka akan dapat mendorong wajib pajak untuk dapat menghitung kewajiban pajak sendiri secara benar.
5. Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak, dan
6. Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan pajak melalui training perpajakan yang mereka ikuti.

Sehingga Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu:

H₈ : Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.



Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu pihak yang menawarkan manfaat kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud untuk memenuhi pengharapan dan kebutuhan lain tersebut (Apriyanti, 2023).

Menurut Supadmi (2009) Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Secara sederhana definisi kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Dengan demikian, yang dikatakan kualitas di sini adalah kondisi dinamis yang bisa menghasilkan:

- a. produk yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan;
- b. jasa yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan;
- c. suatu proses yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan;
- d. lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Menyediakan pelanggan dengan jasa secara konsisten adalah pelayanan bermutu. Arti mutu tidak hanya memuaskan pelanggan, tetapi menyenangkan pelanggan, memberikan inovasi kepada pelanggan, dan membuat pelanggan menjadi kreatif. Untuk menciptakan kualitas, pelayanan harus diproses secara terus-menerus dan prosesnya mengikuti jarum jam, yaitu dimulai dari apa yang dilakukan, menjelaskan bagaimana mengerjakannya, memperlihatkan bagaimana cara mengerjakan, diakhiri dengan menyediakan pembimbingan, dan mengoreksi, sementara mereka mengerjakan.

Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari pemahaman terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat waktu (Supadmi, 2009) Sehingga Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu:

H₉ : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak

Sanksi Pajak

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau Undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau Undang-undang tidak dilanggar. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan Mardiasmo, 2006 dalam (As' ari, 2018). Sehingga Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu:

H₁₀ : Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

H₁₁: Variabel eksternal: sanksi pajak, pemahaman dan pengetahuan serta kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak secara simultan

H₁₂: Variabel Internal dan variabel Eksternal berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Pajak Secara simultan

METODE

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif dengan hubungan kausal.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh PKP baik orang pribadi maupun badan yang terdaftar di KPP Pratama Mataram Barat per 10 Desember tahun 2022 yang berjumlah 1.054 PKP. Terdiri dari 835 PKP orang pribadi dan 219 PKP badan. Dari jumlah tersebut



Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat dilihat dari nilai composite reliability dan cronbach's alpha. Untuk dapat dikatakan suatu konstruk yang reliable, maka nilai cronbach's alpha harus >0,7 dan nilai composite reliability harus >0,7.

Tabel 4 cronbach's alpha dan Realibilitas Komposit

| Konstruk | Cronbach's Alpha | Reliabilitas Komposit |
|--------------------------------------|------------------|-----------------------|
| Sikap | 0,869 | 0,897 |
| Norma Subyektif | 0,933 | 0,944 |
| Kontrol Prilaku yang Dipersepsikan | 0,923 | 0,939 |
| Kewajiban Moral | 0,898 | 0,922 |
| Pengetahuan dan Pemahaman Tentang PP | 0,925 | 0,937 |
| Kualitas Pelayanan Perpajakan | 0,948 | 0,958 |
| Sangsi Hukum Perpajakan | 0,970 | 0,975 |
| Niat Untuk Patuh | 0,930 | 0,946 |
| Kepatuhan Pajak | 0,961 | 0,966 |

Uji Hipotesis

Berdasarkan data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, telah dilakukan pengolahan data melalui PLS sesuai dengan prosedur pengolahan data. Sehingga hasil diperoleh hasil pada tabel 5 dan 6 berikut.

| | Sampel Asli (O) | Rata-rata Sampel (M) | Standar Deviasi (STDEV) | T Statistik (O/STDEV) | P Values | Hipotesis | Keter. |
|---|-----------------|----------------------|-------------------------|---------------------------|----------|-----------|----------|
| Sikap -> Niat Untuk Patuh | 0,493 | 0,475 | 0,184 | 2,675 | 0,011 | H1 | Diterima |
| Norma Subyektif -> Niat Untuk Patuh | -0,101 | -0,025 | 0,107 | 0,942 | 0,352 | H2 | Ditolak |
| Kontrol Prilaku yang Dipersepsikan -> Niat Untuk Patuh | 0,019 | 0,030 | 0,107 | 0,174 | 0,863 | H3 | Ditolak |
| Kewajiban Moral -> Niat Untuk Patuh | 0,483 | 0,450 | 0,180 | 2,677 | 0,011 | H4 | Diterima |
| Sikap -> Niat Untuk Patuh -> Kepatuhan Pajak | 0,275 | 0,257 | 0,120 | 2,292 | 0,027 | H5 | Diterima |
| Norma Subyektif -> Niat Untuk Patuh -> Kepatuhan Pajak | -0,056 | -0,013 | 0,061 | 0,925 | 0,360 | | Ditolak |
| Kontrol Prilaku yang Dipersepsikan -> Niat Untuk Patuh -> Kepatuhan Pajak | 0,010 | 0,015 | 0,055 | 0,188 | 0,852 | | Ditolak |
| Kewajiban Moral -> Niat Untuk Patuh -> Kepatuhan Pajak | 0,269 | 0,233 | 0,106 | 2,531 | 0,015 | | Diterima |
| Niat Untuk Patuh -> Kepatuhan Pajak | 0,557 | 0,527 | 0,132 | 4,217 | 0,000 | H6 | Diterima |
| Pengetahuan dan Pemahaman Tentang PP -> Kepatuhan Pajak | 0,145 | 0,167 | 0,301 | 0,483 | 0,632 | H8 | Ditolak |
| Kualitas Pelayanan Perpajakan -> Kepatuhan Pajak | -0,456 | -0,405 | 0,203 | 2,248 | 0,030 | H9 | Diterima |



| | | | | | | | |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-----|----------|
| Sangsi Hukum Perpajakan -> Kepatuhan Pajak | 0,380 | 0,412 | 0,161 | 2,363 | 0,023 | H10 | Diterima |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-----|----------|

Tabel 5 F-Square

| | Kepatuhan Pajak | Hipotesis |
|--------------------------------------|-----------------|----------------|
| Sikap | 0,002 | H7,H11, H12 |
| Norma Subyektif | 0,088 | |
| Kontrol Prilaku yang Dipersepsikan | 0,264 | |
| Kewajiban Moral | 0,232 | |
| Pengetahuan dan Pemahaman Tentang PP | 0,058 | |
| Kualitas Pelayanan Perpajakan | 0,404 | |
| Sangsi Hukum Perpajakan | 0,331 | |

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan peneliti mengenai pengaruh sikap terhadap niat untuk patuh. Pada tabel 4.2 menunjukkan hasil P values (0,011) <0,05. Hal ini menjelaskan bahwa hipotesis (H1) diterima yaitu dengan hasil sikap berpengaruh positif terhadap niat untuk patuh.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan peneliti mengenai pengaruh norma subyektif terhadap niat untuk patuh. Pada tabel 4.2 menunjukkan hasil P values (0,352) >0,05. Hal ini menjelaskan bahwa hipotesis (H2) ditolak yaitu dengan hasil norma subyektif berpengaruh negatif terhadap niat untuk patuh.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan peneliti mengenai pengaruh kontrol prilaku yang dipersepsikan terhadap niat untuk patuh. Pada tabel 4.2 menunjukkan hasil P values (0,863) >0,05. Hal ini menjelaskan bahwa hipotesis (H3) ditolak yaitu dengan hasil kontrol prilaku yang dipersepsikan berpengaruh negatif terhadap niat untuk patuh.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan peneliti mengenai pengaruh kewajiban moral terhadap niat untuk patuh. Pada tabel 4.2 menunjukkan hasil P values (0,011) <0,05 Hal ini menjelaskan bahwa hipotesis (H4) diterima yaitu dengan hasil kewajiban moral berpengaruh positif terhadap niat untuk patuh.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan peneliti mengenai pengaruh variabel internal (sikap, norma subyektif, kontrol prilaku yang di apresiasikan dan kewajiban moral) terhadap kepatuhan pajak melalui variabel niat sebagai variabel moderating. Pada tabel 4.2 menunjukkan hasil P values dari variabel internal (sikap dan kewajiban moral) (0,027 dan 0,015) <0,05. Sedangkan variabel internal (norma subyektif dan kontrol prilaku yang diapresiasi) (0,360 dan 0,862) >0,05. Hal ini menjelaskan bahwa variabel internal (sikap dan kewajiban moral) berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak melalui variabel niat sebagai variabel moderating. Sedangkan variabel internal (norma subyektif dan kontrol prilaku yang diapresiasi) berpengaruh negatif terhadap kepatuhan pajak melalui variabel niat sebagai variabel moderating.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan peneliti mengenai pengaruh niat untuk patuh terhadap kepatuhan pajak. Pada tabel 4.2 menunjukkan hasil P values (0,000) <0,05 Hal ini menjelaskan bahwa hipotesis (H6) diterima yaitu dengan hasil niat untuk patuh berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan peneliti mengenai pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan terhadap kepatuhan pajak. Pada tabel 4.2 menunjukkan hasil P values (0,632) >0,05 Hal ini menjelaskan bahwa hipotesis (H8) ditolak yaitu dengan hasil pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan pajak.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan peneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan pajak. Pada tabel 4.2 menunjukkan hasil P values



(0,030) <0,05 Hal ini menjelaskan bahwa hipotesis (H9) diterima yaitu dengan hasil kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan peneliti mengenai pengaruh sangsi hukum perpajakan terhadap kepatuhan pajak. Pada tabel 2 menunjukkan hasil P values (0,023) <0,05 Hal ini menjelaskan bahwa hipotesis (H10) diterima yaitu dengan hasil sangsi hukum perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

Berdasarkan hasil uji hipotesis F square yang telah dilakukan peneliti mengenai pengaruh variabel internal (sikap, norma subyektif, kontrol prilaku yang di apresiasikan dan kewajiban moral) terhadap kepatuhan pajak secara simultan (H7). Pada tabel 4.3 dari variabel internal (sikap dan kewajiban moral) menunjukkan hasil 0,002 dan 0,088. Sedangkan variabel internal (norma subyektif dan kontrol prilaku yang diapresiasi) menunjukkan hasil 0,264 dan 0,232. Artinya variabel internal (sikap dan kewajiban moral) dalam mempengaruhi kepatuhan pajak secara simultan tergolong kecil. Sedangkan variabel internal (norma subyektif dan kontrol prilaku yang diapresiasi) dalam mempengaruhi kepatuhan pajak tergolong besar.

Berdasarkan hasil uji hipotesis F square yang telah dilakukan peneliti mengenai pengaruh variabel eksternal (pengetahuan dan pemahaman tentang pp, kualitas pelayanan perpajakan dan sangsi hukum perpajakan) terhadap kepatuhan pajak secara simultan (H11). Pada tabel 4.3 dari variabel eksternal (pengetahuan dan pemahaman tentang pp) menunjukkan hasil 0,058. Sedangkan variabel eksternal (kualitas pelayanan perpajakan dan sangsi hukum perpajakan) menunjukkan hasil 0,404 dan 0,331. Artinya variabel eksternal (pengetahuan dan pemahaman tentang pp) dalam mempengaruhi kepatuhan pajak secara simultan tergolong kecil. Sedangkan variabel eksternal (kualitas pelayanan perpajakan dan sangsi hukum perpajakan) dalam mempengaruhi kepatuhan pajak secara simultan tergolong besar.

Hasil F Square juga menjawab hipotesis (H12) mengenai pengaruh variabel internal dan eksternal terhadap kepatuhan pajak secara simultan signifikan.

PENUTUP

Jadi dapat disimpulkan bahwa hasil sikap berpengaruh positif terhadap niat untuk patuh. Sementara norma subyektif berpengaruh negatif terhadap niat untuk patuh. Demikian pula kontrol prilaku yang dipersepsikan berpengaruh negatif terhadap niat untuk patuh. Untuk hasil kewajiban moral berpengaruh positif terhadap niat untuk patuh. Jadi variabel internal (sikap dan kewajiban moral) berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak melalui variabel niat sebagai variabel moderating. Sedangkan variabel internal (norma subyektif dan kontrol prilaku yang dipersepsikan) berpengaruh negatif terhadap kepatuhan pajak melalui variabel niat sebagai variabel moderating. Variabel niat untuk patuh berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

Variabel pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan pajak. Untuk Variabel kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Hasil statistik dari variabel sangsi hukum perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Sedangkan dari pengujian simultan (*F-Square*) untuk pengujian variabel internal (sikap dan kewajiban moral) dalam mempengaruhi kepatuhan pajak secara simultan tergolong “kecil”. Sedangkan variabel internal (norma subyektif dan kontrol prilaku yang diapresiasi) dalam mempengaruhi kepatuhan pajak tergolong besar. Untuk variabel eksternal (pengetahuan dan pemahaman tentang pp) dalam mempengaruhi kepatuhan pajak secara simultan tergolong kecil. Sedangkan variabel eksternal (kualitas pelayanan perpajakan dan sangsi hukum perpajakan) dalam mempengaruhi kepatuhan pajak secara simultan tergolong besar.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Ajzen, I. (2002). Constructing a TPB questionnaire: Conceptual and methodological considerations.
- Apriyanti, S. N. (2023). Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi. *Journal of Economics, Finance, and Social Science Review (JEFSOR)*, 1(1), 11–22.
- Arisandy, N. (2017). Pengaruh pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan bisnis online di pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 14(1), 62–71.
- As' ari, N. G. (2018). pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(6), 64–76.
- Bobek, D. D., & Hatfield, R. C. (2003). An investigation of the theory of planned behavior and the role of moral obligation in tax compliance. *Behavioral Research in Accounting*, 15(1), 13–38.
- Brata, J. D., Yuningsih, I., & Kesuma, A. I. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda. *Forum Ekonomi*, 19(1), 69–81.
- Cahyonowati, N. (2011). Model moral dan kepatuhan perpajakan: wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Akuntansi Dan Auditing Indonesia*, 15(2), 161–177.
- Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. *Modern Methods for Business Research*, 295(2), 295–336.
- Edo, M., Yunilma, Y., & Putri, D. (2013). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang. *Abstract of Undergraduate Research, Faculty of Economics, Bung Hatta University*, 2(1).
- Ermawati, N. (2018). Pengaruh religiusitas, kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Stie Semarang (Edisi Elektronik)*, 10(1), 106–122.
- Fajar, M., & Suyatmin, W. A. (2014). Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Tax Compliance Penyetoran SPT Masa Dengan Niat Sebagai Variabel Intervening (Survei pada PKP yang Terdaftar di KPP Pratama Surakarta. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Fikriningrum, W. K., & Syafruddin, M. (2012). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari). *Diponegoro Journal Of Accounting*, 1(1), 567–581.
- Gewirtz, J. L. (1984). *Morality, moral behavior, and moral development*. Wiley.
- Ghozali, I. (2006). *Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP. Analisis Multivariate Dengan Program SPSS.
- Gunadi. (2013). *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan: undang-undang nomor 36 tahun 2008 (Edisi 2013)*. Bee Media Indonesia.
- Harinurdin, E. (2011). Perilaku kepatuhan wajib pajak badan. *BISNIS & BIROKRASI: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 16(2).
- Istanto, F. (2010). Analisis Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Ketegasan Sanksi Perpajakan dan Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak.
- Kawengian, P. V, Sabijono, H., & Budiarmo, N. S. (2017). Pengaruh lingkungan wajib pajak,



- kontrol berperilaku yang dipersepsikan dan kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kelurahan Paal Dua Manado. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2), 480–494.
- Khuzaimah, N., & Hermawan, S. (2018). Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *JIATAX (Journal of Islamic Accounting and Tax)*, 1(1), 36–48.
- Lesmana, D., Panjaitan, D., & Maimunah, M. (2018). Tax Compliance Ditinjau dari Theory of Planned Behavior (TPB). *InFestasi*, 13(2), 354–366.
- Mar'at. (1981). Sikap manusia perubahan serta pengukurannya. Ghalia Indonesia.
- Miladia, N., & Meiranto, W. (2010). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tax Compliance Wajib Pajak Badan Pada Perusahaan Industri Manufaktur di Semarang. UNIVERSITAS DIPONEGORO.
- Mustikasari, E. (2007). Kajian empiris tentang kepatuhan wajib pajak badan di perusahaan industri pengolahan di surabaya. *Simposium Nasional Akuntansi X*, 26, 1–42.
- Nofiani, F., & Napisah, L. S. (2022). PENGARUH PERSEPSI ATAS EFEKTIFITAS SISTEM PERPAJAKAN DAN PEMAHAMAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM SEPATU DI CIBADUYUT. *Riset Akuntansi Dan Perbankan*, 16(2), 759–770.
- Nurina, L. (2010). Kajian empiris tentang kepatuhan Wajib pajak orang pribadi Di kota Surakarta.
- Nurlis, W. D. (2010). Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan untuk membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas (Studi Kasus pada KPP Pratama Gambir Tiga). *Simposium Nasional Akuntansi XIII*. Purwokerto.
- Oktavia, F. D. (2009). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Berperilaku Tidak Patuh terhadap Ketidapatuhan Pajak Badan. *Rangkuman Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas. Surabaya.
- Pohan, C. A. (2017). Panama papers dan fenomena penyelundupan pajak serta implikasinya terhadap penerimaan pajak Indonesia. *Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah Untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 4(2), 149–165.
- Rahayu, N. (2017). Pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak, dan Tax amnesty terhadap kepatuhan wajib pajak. *Akuntansi Dewantara*, 1(1), 15–30.
- Rosdiana, H. (2018). Pengantar ilmu pajak: kebijakan dan implementasi di Indonesia.
- Safitra, A. R. N. (2018). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TAX COMPLIANCE WAJIB PAJAK PADA PERUSAHAAN INDUSTRI MANUFAKTUR DI GRESIK. *STIE MALANGKUCECWARA*.
- Suhendri, D. (2015). Pengaruh pengetahuan, tarif pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Kota Padang (Studi empiris pada kantor pelayanan pajak pratama Kota Padang). *Jurnal Akuntansi*, 3(1).
- Supadmi, N. L. (2009). Meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kualitas pelayanan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 4(2), 1–14.
- Syahril, F. (2013). Pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh orang pribadi (studi empiris pada KPP Pratama Kota Solok). *Jurnal Akuntansi*, 1(2).
- Tarjo, I. K. (2006). Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Pelaksanaan Self Assessment System: Suatu Studi Di Bangkalan. 10, 101–120. <https://doi.org/10.4018/978-1-4666-6114-1.ch009>
- Trida, T., Jenni, J., & Salikim, S. (2020). Pengaruh Pemahaman Akuntansi, Kepercayaan Terhadap Aparat Pajak, Manfaat Yang Dirasakan, Persepsi Atas Efektifitas Sistem Perpajakan Dan Tingkat Penghasilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi



Yang Menjalankan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (Umkm).

Umar, H. (2014). *Metode Penelitian Untuk Skripsi & Tesis Bisnis Edisi ke 2*. Jakarta: Rajawali Pers.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. Kementerian Sekretariat Negara, 1–11.

Widodo, W., Djefris, D., & Wardhani, E. A. (2010). *Moralitas, budaya, dan kepatuhan pajak*. Alfabeta.