

## MODEL PENINGKATAN KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK

Gunawan<sup>1</sup>, Sitti Mispa<sup>\*2</sup>

<sup>1,2</sup> Akuntansi, STIEM Bongaya Makassar

e-mail:<sup>1</sup>gunawan@stiem-bongaya.ac.id, <sup>2\*</sup>sitti.mispa@stiem-bongaya.ac.id

Received: 20 September 2022

Revised: 27 Desember

Accepted: 28 Desember 2022

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan menguji moral pajak, sosialisasi, kualitas pelayanan fiskus dan lingkungan sosial terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Madya Makassar. Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif untuk menguji pembenaran hipotesis yang diajukan dengan statistik. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden dengan populasi yaitu Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Madya Makassar sebanyak 1.100 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan cara *Accidental sampling* dengan rumus slovin sehingga total sampel adalah 100 wajib pajak. Data dianalisis dengan menggunakan metode *Partial Least Square (PLS)*. Berdasarkan analisis data ditemukan bahwa moral pajak, sosialisasi dan lingkungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Madya Makassar. Sedangkan kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Madya Makassar.

**Kata kunci:** moral pajak, sosialisasi, kualitas pelayanan fiskus, lingkungan sosial, kepatuhan wajib pajak

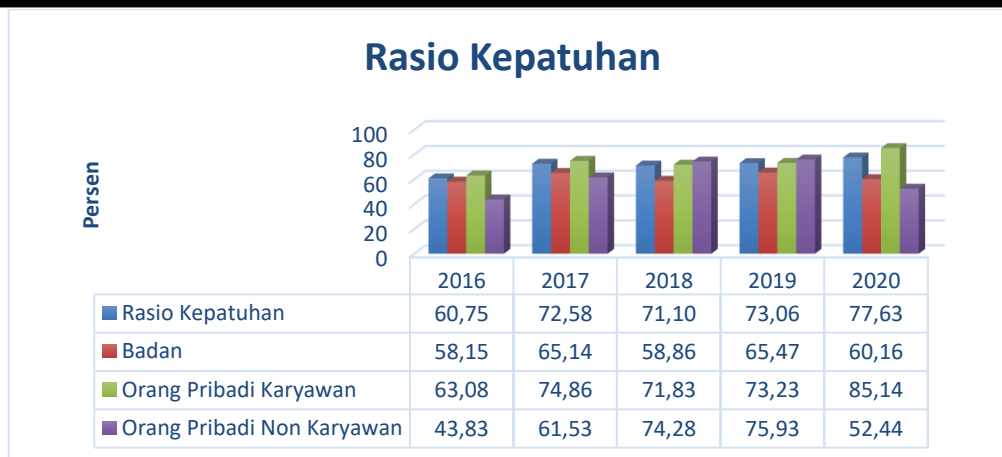
### Abstract

*This study aims to examine tax morale, socialization, service quality of the tax authorities and the social environment on taxpayer compliance at KPP Madya Makassar. This type of research is quantitative research to test the justification of the proposed hypothesis with statistics. Data was collected through questionnaires which were distributed to respondents with a population of 1,100 taxpayers registered at the Makassar Primary Tax Service Office (KPP). The sampling technique in this study is by accidental sampling with the slovin formula so that the total sample is 100 taxpayers. Data analysis used Partial Least Square (PLS) method. Based on data analysis, it was found that tax morale, socialization and social environment had a positive and significant effect on taxpayer compliance at KPP Madya Makassar. While the quality of tax services does not have a significant effect on taxpayer compliance at KPP Madya Makassar.*

**Keywords:** tax morale, socialization, quality of tax services, social environment, taxpayer compliance

### PENDAHULUAN

Sebagai salah satu sumber pendapatan terbesar negara, perpajakan memegang peranan yang sangat penting dalam kelangsungan sistem pemerintahan nasional dan kesejahteraan masyarakat. Perpajakan merupakan sektor yang potensial yang mengedepankan pembangunan. Pemerintah kemudian memanfaatkannya untuk membangun sarana dan prasarana yang berkaitan dengan kepentingan umum. Melalui pembayaran pajak oleh warga negara, pemerintah dapat membangun di berbagai bidang, terutama di bidang pendidikan dan ekonomi, dan menciptakan lapangan kerja bagi warga negara yang tidak memiliki pekerjaan (Amin et al., 2021). Pemerintah juga menggunakan pajak untuk melaksanakan kebijakan terkait stabilitas harga agar inflasi dapat dikendalikan.



Gambar 1. Rasio Kepatuhan

Sumber : Laporan DJP (2020)

Data rasio kepatuhan menunjukkan hingga tahun 2020 kepatuhan meningkat mencapai 77,63%, namun diketahui kepatuhan wajib pajak badan dan orang pribadi non karyawan justru menurun. Artinya masih ada wajib pajak yang belum patuh dalam hal membayar dan melaporkan pajaknya.

Kepatuhan pajak yang rendah menjadi salah satu penyebab belum optimalnya penerimaan pajak di Indonesia. Kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya merupakan salah satu kunci untuk mendorong negara meningkatkan penerimaan pajak (Sari & Fidiana, 2017). Kepatuhan pajak seringkali lebih penting daripada kebijakan pajak. Ini sebagian besar karena masalah lama tetap ada dan pertimbangan baru muncul seperti penilaian diri, munculnya ekonomi global, dan *e-commerce* (Klaudia et al., 2017).

Amin (2018) mengemukakan bahwa kewajiban dan hak perpajakan dibagi menjadi dua bentuk, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan materiil. Kepatuhan formal adalah syarat wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal sesuai dengan ketentuan formal undang-undang perpajakan. Sementara itu, kepatuhan materiil berarti bahwa wajib pajak secara substansial memenuhi semua persyaratan perpajakan yang materiil, yaitu sesuai dengan isi dan semangat undang-undang perpajakan. Kepatuhan dapat ditentukan dari kepatuhan pendaftaran wajib pajak, kepatuhan pemberitahuan tahunan (SPT), kepatuhan penagihan, dan penyelesaian utang (Amin & Mispa, 2020).

Salah satu aspek yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah moral pajak. Kepatuhan wajib pajak akan lebih baik jika moral masyarakat baik. Keinginan untuk menghindari pajak, baik yang ilegal maupun yang legal, akan semakin dipicu oleh rendahnya moral masyarakat (Yanti et al., 2018). Moral pajak merupakan motivasi non ekonomi dasar, dan juga merupakan faktor yang berperan dalam mekanisme kepatuhan pajak melalui serangkaian motivasi dasar. Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang mengapa orang membayar pajak, kita harus mempertimbangkan dampak sistem perpajakan, pengeluaran pajak, efektivitas administrasi, perilaku pejabat terhadap wajib pajak, dan skala beban pajak (yang dapat dipahami) (Rumaiza, 2018).

Moral pajak dapat dipahami sebagai motivasi intrinsik untuk membayar pajak karena kewajiban moral atau keyakinan bahwa pajak berkontribusi pada negara. Moralitas pajak bukanlah ukuran individu, tetapi ukuran sikap dan posisi mereka. Kedudukan orang ini lebih terwujud dalam kesadaran, yaitu ketika seseorang memenuhi kewajibannya (Sani & Habibie, 2019). Oleh karena itu, tidak hanya tingkat kepatuhan

pajak yang harus diperhatikan, tetapi tingkat moral perpajakan juga penting untuk memahami perilaku masyarakat dalam perpajakan .

Peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dicapai dengan adanya sosialisasi perpajakan yang dilakukan secara intensif dan efektif oleh DJP. Sosialisasi perpajakan dapat dilakukan dengan penyuluhan sebagai usaha menggeneralisasikan pajak menjadi bagian dalam kehidupan sosial masyarakat Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Administrasi Perpajakan Negara untuk memberikan pengetahuan perpajakan kepada masyarakat, khususnya Wajib Pajak agar memahami segala pengetahuan terkait perpajakan tentang peraturan dan prosedur perpajakan, serta menerapkan metode yang tepat (Siahaan & Halimatusyadiah, 2018). Beragam media sosial baik dalam bentuk elektronik maupun non elektronik diharapkan dapat memberikan pesan moral mengenai peran pajak bagi Negara untuk mendorong kesadaran masyarakat agar patuh terhadap kewajiban pajaknya (Devi & Purba, 2019).

Sosialisasi pajak dimaksudkan untuk memberi pengertian pentingnya membayar pajak dan diharapkan masyarakat dapat mengerti dan paham tentang manfaat membayar pajak serta sanksi jika tidak membayar pajak. Sehingga dengan demikian sosialisasi pajak ini dapat berpengaruh untuk menambah jumlah wajib pajak dan dapat menimbulkan kepatuhan wajib pajak, wajib pajak akan cenderung tidak menjadi patuh ketika tidak memahami peraturan perpajakan (Lubis et al., 2019). (Wardani & Wati, 2018) menemukan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk mencapai tujuan sosialisasi perpajakan maka kegiatan tersebut harus dilaksanakan secara efektif dan teratur. Melalui sosialisasi yang baik dan efektif akan menambah pengetahuan Wajib Pajak itu sendiri.

Aspek lain yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan fiskus. Kualitas pelayanan pajak adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta dilakukan dengan motivasi tinggi secara berkelanjutan (iAyu Purba, 2020). Secara sederhana kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan produk dan jasa perpajakan yang memenuhi harapan dari wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Dengan kata lain, dengan pelayanan yang baik dari petugas pajak atau fiskus akan membuat Wajib Pajak senang dan nyaman dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga Wajib Pajak dapat konsisten atau cenderung untuk mematuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan regulasi yang berlaku (Lianty et al., 2017). (Shanti et al., 2016) menemukan bahwa apabila pelayanan dari fiskus dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak, persepsi wajib pajak terhadap fiskus akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Aspek lain yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah lingkungan sosial. Lingkungan sosial meliputi lingkungan keluarga, teman, jejaring sosial, dan lingkungan lain yang mempengaruhi seseorang. Lingkungan mempengaruhi seseorang untuk compliance dan non compliance tidak dapat ditinjau dari satu variabel penyebab saja. Jika seseorang berada di lingkungan yang baik (patuh terhadap kewajiban perpajakannya) maka masyarakat akan termotivasi untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Sebaliknya, jika lingkungan sekitar kerap melanggar peraturan. Masyarakat menjadi saling meniru untuk tidak mematuhi peraturan karena dengan membayar pajak, mereka merasa rugi telah membayarnya sementara yang lain tidak (Nabila & Isroah, 2019).

## Hipotesis Penelitian

H1 : Moral pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

H2 : Sosialisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H3 : Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H4 : Lingkungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

## METODE PENELITIAN

Model penelitian ini adalah penelitian kuantitatif untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dengan statistik sampai menemukan kesimpulan (Jogiyanto, 2014). Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebar ke responden. Populasi dalam penelitian ini yaitu Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Madya Makassar sebanyak 1.100 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan cara *Accidental sampling*, yaitu bentuk pengambilan sampel ini berdasarkan kebetulan, artinya bisa siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan dianggap cocok menjadi sumber data akan menjadi sampel dalam penelitian ini.

Dalam menentukan sampel dalam penelitian ini didasarkan pada perhitungan yang dikemukakan oleh rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$
$$n = \frac{1.100}{1+1.100(0.1)^2} = 91,66$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi yaitu wajib pajak

e = Toleransi ketidakteelitian karena kesalahan dalam pengambilan sampel.

Berdasarkan rumus tersebut maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 100 wajib pajak. Kemudian, untuk menguji hubungan antara variabel maka penelitian ini melakukan analisis regresi berganda dengan menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS) dengan persamaan berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan :

$\alpha$  : Konstanta.

$\beta$  : Koefisien Regresi.

e : Error.

Y : Kepatuhan Wajib Pajak

X1 : Moral Pajak

X2 : Sosialisasi

X3 : Kualitas Pelayanan Fiskus

X4 : Lingkungan Sosial

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

**Tabel 1. Statistik Deskriptif**

Keterangan	N	Minimum	Maksimum	Mean	Standar Deviasi
Moral Pajak	100	2.00	5.00	3.5575	.85417
Sosialisasi	100	2.00	5.00	3.5940	.81573
Kualitas Pelayanan Fiskus	100	2.00	5.00	3.6850	.75010
Lingkungan Sosial	100	2.00	5.00	3.5775	.86871
Kepatuhan Wajib Pajak	100	1.75	5.00	3.5825	.84690

Sumber : Data diolah (2022)

Output tabel memperlihatkan jawaban responden terhadap variabel moral pajak bernilai minimum 2, nilai maksimum 5, nilai mean 3,55 dan standar deviasi 0,854. Untuk variabel sosialisasi jawaban responden bernilai minimum 2, nilai maksimum 5, nilai mean 3,59 dan standar deviasi 0,815. Untuk variabel kualitas pelayanan fiskus jawaban responden bernilai minimum sebesar 2, nilai maksimum 5, nilai mean 3,68 dan standar deviasi 0,750. Kemudian, untuk variabel lingkungan sosial jawaban responden bernilai minimum 2, nilai maksimum 5, nilai mean 3,57 dan standar deviasi 0,868. Sementara variabel kepatuhan wajib pajak jawaban responden bernilai minimum 1,75, nilai maksimum 5, nilai mean 3,58 dan standar deviasi 0,846 yang berarti respon dari responden atas pertanyaan disetiap variabel bervariasi.

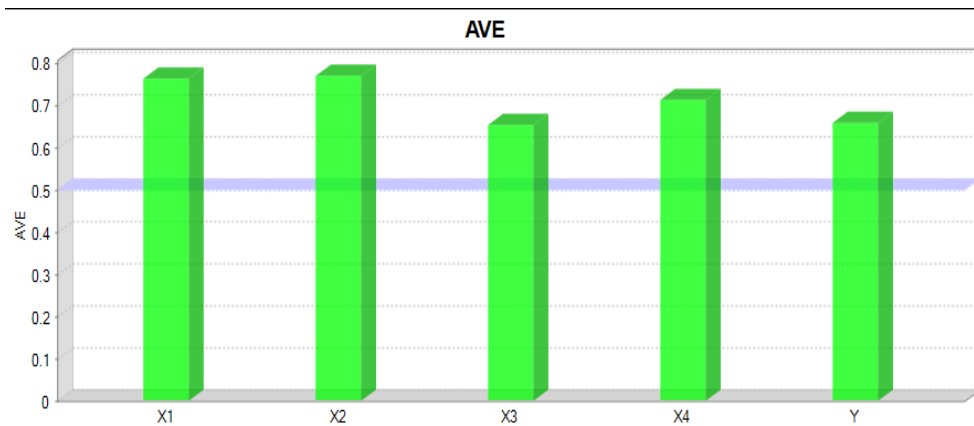
**Tabel 2. Hasil Uji Outer Loading**

<i>Construct</i>	Indikator	<i>Outer Loading</i>
Moral pajak (X1)	X1.1	0.889
	X1.2	0.869
	X1.3	0.876
	X1.4	0.861
Sosialisasi (X2)	X2.1	0.831
	X2.2	0.872
	X2.3	0.902
	X2.4	0.908
	X2.5	0.872
Kualitas pelayanan fiskus (X3)	X3.1	0.826
	X3.2	0.746
	X3.3	0.810
	X3.4	0.849
Lingkungan social (X4)	X4.1	0.891
	X4.2	0.789
	X4.3	0.840
	X4.4	0.854
Kepatuhan wajib pajak (Y)	Y1.1	0.862
	Y1.2	0.699
	Y1.3	0.870
	Y1.4	0.805

Sumber : Data diolah (PLS, 2022).

Dari tabel di atas ditemukan nilai *outer model* atau korelasi antara konstruk dengan variabel telah berada di atas nilai *loading factor* 0,50 artinya moral pajak, sosialisasi, kualitas pelayanan fiskus, lingkungan sosial dan kepatuhan wajib pajak memenuhi kriteria validitas.

Gambar 2. Average Variance Extracted (AVE)



Dalam penelitian ini, nilai *Average Variance Extracted (AVE)* semua variabel > 0,50, maka dapat disimpulkan bahwa moral pajak, sosialisasi, kualitas pelayanan fiskus, lingkungan sosial dan kepatuhan wajib pajak telah menjadi alat ukur yang *fit*.

Tabel 3. *Composite Reliability* dan *Cronbach alpha*

<i>Construct</i>	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbachs Alfa</i>
Moral pajak	0.897	0.928
Sosialisasi	0.925	0.944
Kualitas pelayanan fiskus	0.822	0.883
Lingkungan sosial	0.866	0.908
Kepatuhan wajib pajak	0.825	0.885

Sumber : Data diolah (PLS, 2022).

Hasil *composite reability* maupun *cronbach alpha* menunjukkan nilai moral pajak, sosialisasi, kualitas pelayanan fiskus, lingkungan sosial dan kepatuhan wajib pajak masing-masing diatas nilai 0,70 artinya semua instrumen variabel reliabel .

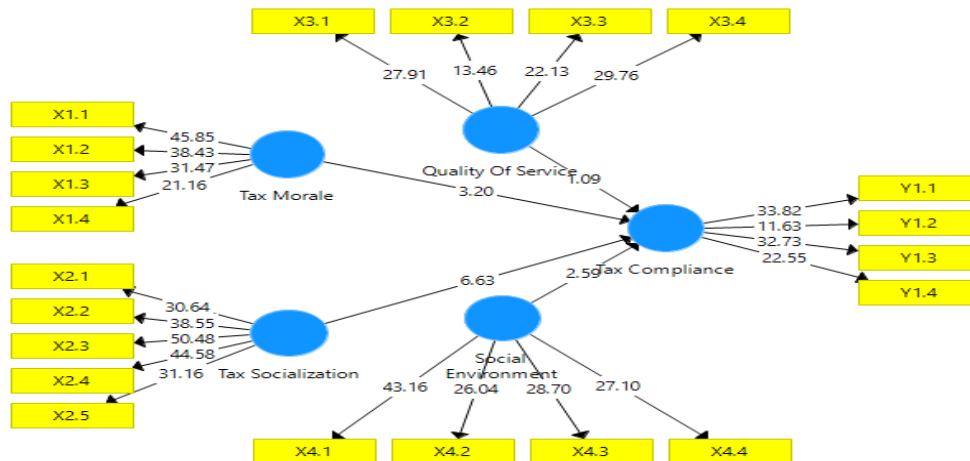
Tabel 4. Uji R Square

<i>Construct</i>	<i>R Square</i>	<i>Adj. R Square</i>
Kepatuhan wajib pajak	0.908	0.905

Sumber : Data diolah (PLS, 2022).

Nilai *R-Square* untuk variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 0,908 atau sebesar 90,80% yang berarti bahwa variabel kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel moral pajak, sosialisasi, kualitas pelayanan fiskus dan lingkungan sosial sebesar 90,80% sedangkan sisanya 9,20% dapat dijelaskan dengan variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

Hasil pengolahan data menggunakan PLS dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 2. Hasil PLS  
 Sumber : Data diolah (PLS, 2022).

Hasil pengolahan data PLS pada gambar 2 di atas, dirangkum dalam hasil uji hipotesis dalam table 5 berikut :

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis

Iner Variabel	Original Sample	T Statistics	P Values	Hasil
Moral pajak terhadap kepatuhan wajib pajak	0.314	3.203	0.001	Hipotesis 1 Diterima
Sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak	0.498	6.628	0.000	Hipotesis 2 Diterima
Kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak	-0.095	1.094	0.275	Hipotesis 3 Ditolak
lingkungan sosial terhadap kepatuhan wajib pajak	0.267	2.595	0.010	Hipotesis 4 Diterima

Sumber : Data diolah (PLS, 2022).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis 1 diterima, moral pajak positif signifikan memengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien variabel moral pajak sebesar 0,314, tingkat signifikan sebesar 0,001 atau berada ada level signifikansi 0,05. Artinya, semakin makin baik moral wajib pajak maka akan semakin tinggi kepatuhan wajib pajak.

Untuk output berikut menunjukkan hipotesis 2 diterima, sosialisasi signifikan memengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien variabel sosialisasi sebesar 0,498, tingkat signifikan sebesar 0,000 atau berada pada level signifikansi 0,05. Artinya semakin intensif sosialisasi perpajakan dilaksanakan oleh Direktorat Jendral Pajak, maka akan semakin patuh wajib pajak membayar pajak.

Output penelitian ini menemukan bahwa hipotesis 3 ditolak, kualitas pelayanan fiskus negatif tidak signifikan memengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien sebesar 0,095, nilai signifikan sebesar 0,275 atau tidak berada pada taraf signifikansi 0,05.

Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan fiskus yang baik tidak membuat wajib pajak patuh membayar pajaknya.

Lebih lanjut, output penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis 4 diterima, lingkungan sosial signifikan memengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien sebesar 0,267, memiliki tingkat signifikan sebesar 0,010 atau berada pada taraf signifikansi 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik lingkungan sosial wajib pajak maka akan semakin tinggi nilai kepatuhan wajib pajak.

## Pembahasan

Berdasarkan uji hipotesis, menemukan bahwa moral pajak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, hipotesis diterima. Hal ini menunjukkan semakin baik moral wajib pajak maka akan semakin patuh membayar pajaknya. Moral pajak sebagai penggerak internal kepatuhan perpajakan dalam mematuhi kewajiban perpajakannya dan melibatkan kesadaran moralnya. Hasil penelitian ini sesuai dengan temuan (Sriniyati, 2020) bahwa moral individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, moral pajak sebagai motivasi intrinsik untuk mematuhi dan membayar pajak, kewajiban moral yang harus ditunaikan oleh setiap wajib pajak, dan menyangkut kesadaran moral terkait dengan alokasi atau distribusi dari penerimaan pajak.

Hasil penelitian ini mendukung pernyataan (Saputro & Meivira, 2020) yakni moral Pajak memainkan peran penting bagi otoritas pajak untuk mengimplementasikan undang-undang perpajakan saat ini, yang akan mempersingkat waktu dan menghindari biaya tinggi yang tidak perlu. Moral pajak mendorong peningkatan pajak yang diterima atas uang tunai baru, sehingga memaksimalkan pengeluaran publik. Lebih lanjut, (Sudirman et al., 2020) mendukung penelitian ini, yang menyatakan bahwa kewajiban moral yang dimiliki oleh wajib pajak itu sendiri agar dapat memenuhi kewajiban dalam membayar pajak. Oleh karena itu jika masyarakat memiliki kewajiban moral yang besar maka tingkat kepatuhan penyelesaian kewajiban perpajakannya juga besar sehingga keinginan melaporkan surat pemberitahuan (SPT) juga besar.

Hasil penelitian ini mendukung *Theory of Planned Behavior* yang menjelaskan perilaku patuh wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak dan melaporkan pajak. Behavior merupakan suatu bentuk evaluasi atau reaksi perasaan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Hal tersebut berkaitan dengan sikap wajib pajak. Wajib pajak yang menggunakan moral dalam pengambilan keputusan pembayaran pajak akan lebih patuh dibandingkan dengan wajib pajak lainnya (Yanti et al., 2017).

Teori atribusi juga didukung dalam penelitian ini, bahwa bila individu mengamati perilaku orang lain, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri dalam keadaan sadar, seperti ciri kepribadian, kesadaran, dan kemampuan. Sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, yang artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi, seperti adanya pengaruh sosial dari orang lain. Salah satu faktor yang memengaruhi masyarakat membayar pajak adalah moral pajak.

Hasil penelitian (Nabila & Isroah, 2019) dan (Sriniyati, 2020) menemukan bahwa moral pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak lebih banyak menggunakan moralitas ketika mengambil keputusan perpajakan, dan lebih patuh dibandingkan wajib pajak lainnya. Wajib pajak dengan tingkat moral yang sama tetapi



berbeda pandangan memiliki respon yang berbeda terhadap kepatuhan pajak (Sani & Habibie, 2019).

Berdasarkan uji hipotesis, menemukan bahwa sosialisasi positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, hipotesis diterima. Hal ini menunjukkan semakin intensif sosialisasi perpajakan diadakan maka akan semakin meningkat kepatuhan wajib pajak. Adanya sosialisasi perpajakan baik secara langsung maupun tidak langsung yang diberikan kepada wajib pajak, memungkinkan wajib pajak untuk memperoleh informasi perpajakan dan memahami aspek teknis perpajakan, serta menjadi peduli dan sadar membayar pajak akan memberi dampak bagi negara dan masyarakat.

Hasil penelitian ini mendukung pernyataan (Lubis et al., 2019) bahwa berbagai media dalam sosialisasi perpajakan diharapkan mampu menggugah kesadaran masyarakat untuk patuh terhadap pajak dan membawa pesan moral terhadap pentingnya pajak bagi Negara sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib perpajakan.

Hasil penelitian ini mendukung *Theory of Planned Behavior* ini relevan untuk menjelaskan perilaku patuh wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak dan melaporkan pajak. *Theory of Planned Behavior* (TPB), *Normatif Belief* merupakan keyakinan terhadap perilaku orang lain yang dapat memberikan motivasi dalam memenuhi setiap harapan yang dimiliki yang berarti kegiatan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan dilakukan dengan maksud memberikan pemahaman yang menjadi motivasi kepada wajib pajak untuk menimbulkan dorongan untuk kesadaran membayar pajak agar mendapatkan manfaat pajak sesuai dengan yang diharapkan oleh wajib pajak, contohnya untuk pembangunan fasilitas umum. Bentuk sosialisasi pajak bisa dengan penyuluhan dilakukan agar wajib pajak mendapat informasi tentang perpajakan dan kebijakan pemerintah (Setiyawan et al., 2020).

Hasil penelitian ini juga mendukung teori atribusi menyatakan bahwa bila individu mengamati perilaku orang lain, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri dalam keadaan sadar, seperti ciri kepribadian, kesadaran, dan kemampuan. Sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, yang artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi, seperti adanya pengaruh sosial dari orang lain. Adanya sosialisasi dari Dijen Pajak sebagai salah satu faktor eksternal yang memengaruhi wajib pajak patuh.

Hasil penelitian ini sama dengan hasil (Lianty et al., 2017), (Siahaan & Halimatusyadiah, 2018) dan (Maxuel & Primastiwi, 2021) yang menemukan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi pajak yang intensif akan mampu meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban perpajakan yang merupakan bentuk kerjasama antar negara untuk menghimpun dana untuk pembiayaan pemerintah dan pembangunan nasional (Megawangi & Setiawan, 2017). Semakin tinggi kesadaran wajib pajak orang pribadi, maka semakin tinggi derajat sosialisasi perpajakan yang meningkatkan rasa kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan (Prihandani & Saputra, 2019).

Namun, hasil penelitian ini berbeda dengan hasil (Isyatami, 2019) dan (Amri & Syahfitri, 2020) menemukan bahwa sosialisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Meskipun telah dilakukan sosialisasi perpajakan, kesadaran masyarakat masih kurang tentang pentingnya pajak untuk kelancaran pembangunan maka akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Wahyuningsih, 2018).

Berdasarkan uji hipotesis, menemukan bahwa kualitas pelayanan fiskus negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, hipotesis ditolak. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan fiskus yang baik tidak berpengaruh menaikkan kepatuhan wajib pajak. Responden dalam penelitian ini menganggap kualitas pelayanan sebagai ukuran yang relatif sehingga persepsi wajib pajak tentang baik atau buruk kualitas pelayanan bisa saja berbeda. Responden penelitian ini juga mengatakan bahwa pelayanan fiskus yang baik itu sebagai wujud fiskus menjalankan tugas dan tanggungjawabnya tidak mempengaruhi keinginan wajib pajak untuk membayar pajaknya, keinginan wajib pajak membayar pajaknya dikarenakan kesadaran akan kewajibannya.

Hasil penelitian ini mendukung pernyataan (Nugroho et al., 2016) bahwa masih ada persepsi negatif dari wajib pajak tentang pelayanan fiskus, wajib pajak yang merasa mengalami kendala dalam pelayanan yang diberikan oleh instansi perpajakan, misalnya pegawai lambat, tidak ramah, semrawut, waktu tunggu terlalu lama, kantor dan pelayanan kurang nyaman, dan fasilitas yang tidak mencukupi yang akan menimbulkan keluhandaan ketidakmauannya untuk menyelesaikan masalah perpajakan, yang pada akhirnya menyebabkan meningkatnya ketidakpatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Hasil penelitian ini tidak mendukung teori atribusi yang menyatakan bahwa bila individu mengamati perilaku orang lain, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri dalam keadaan sadar, seperti ciri kepribadian, kesadaran, dan kemampuan. Sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, yang artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi, seperti adanya pengaruh sosial dari orang lain (Khoiriawati & Meirini, 2022). Terkait teori atribusi dalam penelitian ini bahwa salah satu faktor yang memengaruhi masyarakat membayar pajak adalah faktor eksternal yakni pelayanan fiskus. Sikap fiskus yang dirasakan membantu dan melayani wajib pajak akan memengaruhi wajib pajak patuh dalam membayar. Namun, dalam penelitian ini sikap fiskus yang baik tidak memengaruhi wajib pajak patuh dalam membayar kewajibannya.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian (Siahaan & Halimatusyadiah, 2018) dan (Sabet et al., 2020) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, hasil penelitian ini berbeda dengan hasil (Anam et al., 2018) dan (Lubis et al., 2019) menemukan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Jika yang diberikan oleh fiskus dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka persepsi wajib pajak terhadap fiskus akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak penghasilan (Valentina et al., 2022).

Berdasarkan uji hipotesis, menemukan bahwa lingkungan sosial positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, hipotesis diterima. Hal ini menunjukkan lingkungan social seperti keluarga, teman kerja dan tetangga akan memengaruhi niat wajib pajak membayar kewajiban pajaknya. Salah satu alasan masyarakat memenuhi kewajiban perpajakannya dengan benar adalah karena lingkungan yang kondusif, artinya masyarakat di sekitarnya telah menghasilkan kewajiban wajib pajak. Pengaruh yang baik dari lingkungan sosial, seperti memberikan contoh yang baik dengan patuh membayar pajak yang membuat masyarakat pun melakukan perbuatan yang sama (Kawengian et al., 2017).

Hasil penelitian ini mendukung pernyataan (Nabila & Isroah, 2019) bahwa pengaruh lingkungan sosial ternyata juga berperan dalam kepatuhan wajib pajak. Wajib

pajak akan termotivasi dalam menjalankan kewajibannya apabila lingkungan yang ditempatinya taat akan perpajakan. Sebaliknya, jika lingkungannya tidak baik (tidak mematuhi peraturan), maka ketaatan Wajib Pajak untuk menjalankan kewajibannya akan rendah, ini terjadi karena Wajib Pajak meniru ketidakpatuhannya dengan tidak membayar karena merasa itu hanya kerugian semata. (Fernandes & Fidiana, 2020) juga menyatakan bahwa jika kondisi lingkungan sosial wajib pajak mendukung, seperti lingkungan yang kondusif bagi wajib pajak, prosedur yang mudah dan sederhana, serta biaya perpajakan sebanding dengan pendapatan, maka pelanggaran wajib pajak dapat diminimalisir.

Hasil penelitian ini mendukung *Theory of Planned Behavior* yang mengemukakan faktor norma subjektif/lingkungan sosial memiliki peran penting dalam memperkirakan niat berperilaku patuh wajib pajak terhadap perpajakan. Aspek yang ada dalam lingkungan sosial terdiri dari gender, umur, religiusitas, tingkat pendidikan, dan tingkat penghasilan. Hasil penelitian ini juga mendukung teori atribusi menyatakan bahwa bila individu mengamati perilaku orang lain, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri dalam keadaan sadar, seperti ciri kepribadian, kesadaran, dan kemampuan (Wibiyani & Ardiyanto, 2019). Sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, yang artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi, seperti adanya pengaruh social dari orang lain (Sudirman et al., 2020).

Hasil penelitian ini mendukung hasil (Noviantari & Setiawan, 2018) dan (Mursalim & Nasaruddin, 2020) menemukan bahwa lingkungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Faktor keluarga, teman, tetangga dan masyarakat sekitar lingkungan wajib pajak memiliki pengaruh tertentu terhadap wajib pajak dalam berpikir dan membuat keputusan yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan.

## KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan menguji moral pajak, sosialisasi, kualitas pelayanan fiskus dan lingkungan sosial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan analisis data ditemukan bahwa moral pajak, sosialisasi and lingkungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Madya Makassar. Sedangkan kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Madya Makassar. Penelitian ini menyarankan kepada KPP Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Madya Makassar agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak agar wajib pajak semakin patuh membayar perpajakannya. Dan bagi Penelitian Selanjutnya diharapkan dapat melaksanakan penelitian di objek yang berbeda dengan menambah responden serta menambah variabel maupun mengganti variabel dengan yang lainnya.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Tim penelitian ini menghanturkan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang memberi dukungan dalam penyelesaian penelitian ini, terkhusus kepada Direktorat Riset dan Pengabdian Masyarakat, Deputy Bidang Penguatan Riset dan Pengembangan, Kementerian Riset dan Teknologi/Badan Riset dan Inovasi Nasional yang memberikan pendanaan melalui skema Penelitian Dosen Pemula tahun anggaran 2022.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amin, A. (2018). Preferensi Resiko Dalam Memoderasi Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Formal Pada KPP Makassar Utara. *Akmen Jurnal Ilmiah*, 15(4).
- Amin, A., Marlinah, A., & Sukmawati, S. (2021). ASPEK E-FILING DENGAN KETAATAN WAJIB PAJAK MELALUI MODERASI KECAKAPAN INTERNET DAN BIAYA KETAATAN. *AkMen JURNAL ILMIAH*, 18(1), 46–54.
- Amin, A., & Mispa, S. (2020). Dimension of Taxpayer Perception Regarding Tax Evation Actions. *Point of View Research Accounting and Auditing*, 1(3), 25–32.
- Anam, M. C., Andini, R., & Hartono, H. (2018). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas sebagai variabel intervening (studi di KPP pratama salatiga). *Journal Of Accounting*, 4(4).
- Devi, N., & Purba, M. A. (2019). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *SCIENTIA JOURNAL: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(2).
- Fernandes, F. S., & Fidiana, F. (2020). PENGARUH KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, SANKSI PERPAJAKAN, LINGKUNGAN TERHADAP KEPATUHAN. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 9(11).
- iAyu Purba, A. P. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP PENINGKATAN PEMBAYARAN PAJAK DI KELURAHAN PETISAH HULU. *JURNAL GOVERNANCE OPINION*, 5(2), 136–144.
- Kawengian, P. V. E., Sabijono, H., & Budiarmo, N. S. (2017). Pengaruh lingkungan wajib pajak, kontrol keperilakuan yang dipersepsikan dan kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kelurahan Paal Dua Manado. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2).
- Khoiriawati, N., & Meirini, D. (2022). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi melalui Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak. *BUDGETING: Journal of Business, Management and Accounting*, 3(2), 96–109.
- Klaudia, S., Riwayanti, D. R., & Nisa, A. (2017). Menggali Realitas Kepatuhan wajib pajak pemilik UMKM. *Jurnal Penelitian Teori & Terapan Akuntansi (PETA)*, 2(1), 50–64.
- Lianty, M., Hapsari, D. W., & Kurnia, K. (2017). Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer*, 9(2), 55–65.
- Lubis, R. A., Bastari, M., & Sari, E. N. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Lubuk Pakam. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Kontemporer (JAKK)*, 2(1), 99–120.
- Maxuel, A., & Primastiwi, A. (2021). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm E-Commerce. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 16(1), 21–29.
- Megawangi, C. A. M., & Setiawan, P. E. (2017). Sosialisasi perpajakan memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak badan. *E-Jurnal Akuntansi*, 19(3), 2348–2377.
- Mursalim, M., & Nasaruddin, F. (2020). PENGARUH KARAKTERISTIK PERSONAL, POSTUR MOTIVASI DAN LINGKUNGAN SOSIAL TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK. *Jurnal Mirai Management*, 5(3), 232–242.
- Nabila, Z. D., & Isroah, I. (2019). Pengaruh Kewajiban Moral Dan Lingkungan Sosial

- Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha. *Nominal: Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 8(1), 47–58.
- Noviantari, P., & Setiawan, P. E. (2018). Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Pemahaman, Persepsi Sanksi Perpajakan, dan Lingkungan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 22(3), 1711–1740.
- Nugroho, A., Andini, R., & Raharjo, K. (2016). Pengaruh kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak penghasilan (studi kasus pada KPP Semarang Candi). *Journal Of Accounting*, 2(2).
- Prihandani, N. M. I., & Saputra, K. A. K. (2019). Pengaruh Norma Subjektif Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Dan Restoran. *Krisna: Kumpulan Riset Akuntansi*, 11(1), 13–25.
- Rumaiza, R. (2018). PENGARUH REFORMASI ADMINISTRASI PAJAK DAN MORALITAS PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN PAJAK (SURVEY PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI BANDUNG). *JRAK (Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis)*, 4(2), 85–98.
- Sabet, E., Pattiasina, V., & Sondjaya, Y. (2020). Kartim.(2020). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendidikan, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Di KPP Pratama Jayapura). *Accounting Jurnal Universitas Yapis Papua*, 1(2), 38–47.
- Sani, A., & Habibie, A. (2019). Pengaruh moral wajib pajak, sikap wajib pajak dan norma subjektif terhadap kepatuhan pajak melalui pemahaman akuntansi. *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(2).
- Saputro, R., & Meivira, F. (2020). Pengaruh tingkat pendidikan pemilik, praktik akuntansi dan persepsi atas insentif pajak terhadap kepatuhan pajak UMKM. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(4).
- Sari, V. A. P., & Fidiana, F. (2017). Pengaruh tax amnesty, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 6(2).
- Setiyawan, E., Sugiarti, S., & Sutanto, E. M. (2020). PENGARUH SOSIALISASI, PEMAHAMAN DAN KESADARAN, TERHADAP KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK TERKAIT PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 23 TAHUN 2018 (Studi Kasus Pada Pelaku UMKM di Kota Surakarta). *Riset Manajemen Dan Akuntansi*, 11(2), 1–14.
- Shanti, N. K. N., Sujana, I. N., & Zuhri, A. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB WIRAUSAHAWAN DALAM MEMBAYAR PAJAK PENGHASILAN DI KPP PRATAMA GIANYAR. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 7(2).
- Siahaan, S., & Halimatusyadiah, H. (2018). Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 8(1), 1–14.
- Sriniyati, S. (2020). Pengaruh Moral Pajak, Sanksi Pajak, dan Kebijakan Pengampunan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 8(1), 14–23.
- Sudirman, S. R., Lannai, D., & Hajering, H. (2020). PENGARUH NORMA SUBJEKTIF, KEWAJIBAN MORAL DAN PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK

- 
- TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA MAKASSAR UTARA. *Amnesty: Jurnal Riset Perpajakan*, 3(2), 164–190.
- Valentina, A. B., Kepramareni, P., & Dicriyani, N. L. G. M. (2022). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR. *KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*, 14(1), 150–161.
- Wahyuningsih, T. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI, SIKAP FISKUS, KEMANFAATAN NPWP, DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PENGUSAHA. *Jurnal Akuntansi Dan Sistem Teknologi Informasi*, 14(3).
- Wardani, D. K., & Wati, E. (2018). Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pengetahuan perpajakan sebagai variabel intervening (Studi pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kebumen). *Nominal: Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 7(1), 33–54.
- Wibiyani, A. C., & Ardiyanto, M. D. (2019). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Dan Pemahaman, Sanksi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Notaris Di Kota Semarang. *Diponegoro Journal of Accounting*, 8(3).
- Yanti, L. S. N., Yasa, I. N. P., & Dewi, P. E. D. M. (2017). Pengaruh Sikap Wajib Pajak, Moralitas Pajak Dan Keadilan Distributif Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, 8(2).
- Yanti, L. S. N., Yasa, I. N. P., & Dewi, P. E. D. M. (2018). Pengaruh Sikap Wajib Pajak, Moralitas Pajak Dan Keadilan Distributif Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, 8(2).