

Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan

Indah Sari

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Makassar Bongaya
isari1341@gmail.com

Dahniyar Daud

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Makassar Bongaya
dahniyar.daud@stiem-bongaya.ac.id

Ruslan Ahmad

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Makassar Bongaya
ruslanahmad@stiem-bongaya.ac.id

Abstract

This study aims to find out how moral obligations, service quality and tax penalties affect taxpayer compliance at the South Makassar Pratama tax office. Data collection using primary data obtained from questionnaires using sample techniques based on the Slovin formula. The population in this study is all taxpayers at South Makassar Primary Tax Office, with a total of 100 respondent taxpayers. Data analysis in this study uses multiple regression analysis. The results showed a positive and significant hypothesis. This means that moral obligations, service quality and tax penalties have a positive and significant effect on taxpayer compliance.

Keywords: *Moral Obligations, Service Quality, Taxation sanctions, Taxpayer Compliance..*

A. PENDAHULUAN

Pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pada pasal 1 Ayat 1 berbunyi 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. Pemerintah melalui Dirjen Pajak telah menetapkan pajak sebagai komponen strategis agar perencanaan pembangunan tetap berlanjut, dengan menetapkan salah satu misinya yaitu misi fiskal, menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan Undang-Undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi.

Salah satu fenomena yang terjadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan diperoleh dari data wajib pajak yang telah memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan

peraturan perundang-undangan yang berlaku, setiap tahunnya mengalami fluktuasi yaitu sejak tahun 2020 hingga 2022. Dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.1 Tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam pelaporan SPT tahunan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan tahun 2020-2022

Tahun	Jumlah WP (a)	Jumlah SPT Tahunan (b)	Kepatuhan (b/a x 100%)
2020	172.646	57.797	33%
2021	184.771	55.976	30%
2022	199.177	59.938	30%

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan (2024)

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, dapat dilihat bahwasanya tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Makassar Selatan terus mengalami perubahan yang artinya terdapat ketidakstabilan dari jumlah Wajib Pajak dengan jumlah yang melaporkan atau mendaftarkan SPT di tiap tahunnya. Pada tahun 2020-2022 tingkat kepatuhan hanya berkisar antara 30%-33%. Dalam konteks ini, fenomena kepatuhan pajak di KPP Pratama Makassar Selatan lebih condong kepada kurang patuh daripada patuh. Ini berarti masih banyak wajib pajak yang belum sepenuhnya menyadari pentingnya melaporkan SPT tepat waktu.

Keputusan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan posisi strategis dalam peningkatan penerimaan pajak. Dengan demikian, pengkajian terhadap faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sangat perlu mendapat perhatian karena ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, di antaranya kewajiban moral, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan, karena hal tersebut memiliki peran penting dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Peraturan perpajakan yang terus mengalami transformasi mengharuskan wajib pajak menguasai ataupun mamahami perpajakan, hendaknya tidak salah dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Wajib pajak yang tidak mengenali serta menguasai perpajakan akan cenderung untuk tidak patuh dalam membayar dan melaporkan pajaknya, karena semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Menurut (Adiasa, 2013), wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran apabila sesuai dengan hal-hal berikut: (1) Memahami adanya UU dan ketentuan perpajakan; (2) Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara; (3) Menguasai bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku; dan (4) Menghitung, membayar, dan melaporkan pajak dengan suka rela dan benar.

Adanya Pengetahuan perpajakan yang baik dapat membantu meningkatkan kesadaran wajib pajak tentang pentingnya membayar pajak dan mematuhi peraturan undang-undang perpajakan. Pengetahuan perpajakan dapat berupa peraturan perpajakan, sistem yang digunakan dalam perpajakan, dan fungsi perpajakan bagi pemerintah dan masyarakat. Namun, jika wajib pajak tidak memiliki pengetahuan tentang perpajakan, maka wajib pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan tepat yang mengakibatkan wajib pajak tidak patuh dalam pemenuhan kewajiban perpajakan.

Adapun upaya yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan pemasukan melalui pajak adalah dengan mengeluarkannya peraturan pemerintah No. 55 Tahun 2022. PP Nomor 55 Tahun 2022 diterbitkan di Jakarta pada tanggal 20 Desember 2022 dan mulai berlaku pada saat itu juga. Pada PP Nomor 55 Tahun 2022 pasal 56 ayat 1 dijelaskan bahwa “Atas penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak dalam negeri yang memiliki peredaran bruto tertentu, dikenai Pajak Penghasilan yang bersifat final dalam jangka waktu tertentu”. sebagaimana di maksud perlakuan atas penghasilan usaha yang di peroleh wajib pajak dijelaskan di pasal 57 ayat 1 yang bunyinya “Wajib Pajak dalam negeri yang memiliki peredaran bruto tertentu yang dikenai Pajak Penghasilan bersifat Final sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 ayat (1) merupakan Wajib Pajak orang pribadi dan Wajib Pajak badan berbentuk koperasi, persatuan komanditer, Irma, perseroan terbatas, atau badan usaha milik desa/badan usaha milik desa bersama, yang menerima atau memperoleh penghasilan dengan peredaran bruto tidak melebihi Rp. 4.800.000.000,- (empat miliar delapan ratus juta rupiah) dalam 1 (satu) Tahun Pajak. Adapun hasil yang diharapkan pemerintah dengan dikeluarkannya PP No. 55 Tahun 2022 ialah perluasan partisipan dalam pembayaran pajak, kepatuhan yang sukarela bagi masyarakat dan penerimaan pajak yang meningkat sehingga kesempatan dalam mensejahterakan masyarakat meningkat.

Dengan demikian, pengkajian terhadap faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sangat perlu mendapat perhatian karna ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, di antaranya kewajiban moral, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan, karena hal tersebut memiliki peran penting dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Kewajiban Moral adalah moral individu yang dimiliki oleh seseorang, seperti etika, prinsip hidup, dan perasaan bersalah, Kewajiban moral merujuk pada tanggung jawab atau tugas yang dirasakan seseorang untuk melakukan sesuatu yang di anggap benar atau baik. Dalam pelaksanaanya kewajiban perpajakan dengan sukarela dan Jujur dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara yang senantiasa selalu menjunjung

tinggi Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggara Negara, dengan adanya kewajiban moral, maka akan mendorong seseorang untuk patuh dalam pelaporan pajaknya.

Penelitian yang dilakukan oleh (Anastasia et al., 2022) dan (Utami & Loupatty, 2024) menyatakan bahwa Kewajiban Moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib Pajak orang pribadi. Namun, penelitian (Sista, 2019) dan (Prastyowati, 2020) menyebutkan bahwa kewajiban moral wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan yang baik juga mempengaruhi kepatuhan pajak. Hal tersebut karena dipandang sebagai layanan publik yang ditawarkan oleh lembaga pemerintah, dengan tujuan berorientasi masyarakat, diperlukan untuk penegakan hukum, dan bersifat nirlaba (Murti et al., 2023) Kualitas pelayanan sendiri memiliki pengaruh sebagai kenyamanan, dimana pelayanan yang baik menyebabkan kepatuhan wajib pajak meningkat.

Tingkat kepatuhan wajib pajak akan menjadi lebih tinggi ketika wajib pajak memiliki kewajiban moral yang lebih kuat. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang. Dan kepatuhan dalam pembayaran yang perlu di sosialisasikan terus menerus untuk memenuhi kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai perilaku dari seseorang wajib pajak dalam melakukan semua kewajiban perpajakannya dan menggunakan hak perpajakannya dengan berpatokan pada perundang-undangan yang berlaku.

Penelitian yang dilakukan oleh (Riani Yuliana, 2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian (Anastasia et al., 2022) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain dari kewajiban moral dan kualitas pelayanan sanksi perpajakan juga memiliki peran penting dalam memenuhi kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dalam penelitian yang dilakukan oleh (Anastasia et al., 2022) mengatakan bahwa masyarakat dapat meloloskan diri dari kewajibannya untuk membayar pajak dan juga melakukan tindakan melawan pajak meskipun mereka sudah mengetahui dan memahami peraturan perpajakan.

Selain dari kewajiban moral dan kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan juga memiliki peran penting dalam memenuhi kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dalam penelitian yang dilakukan oleh (Anastasia et al., 2022) mengatakan bahwa masyarakat dapat meloloskan diri dari kewajibannya untuk membayar pajak dan juga melakukan tindakan melawan pajak meskipun mereka sudah mengetahui dan memahami peraturan perpajakan. Dan dalam menyikapi hal tersebut Direktorat Jendral Pajak (DJP) memberikan beberapa sanksi bagi wajib pajak yang mengindar dari kewajiban membayar pajak. Adapun sanksi yang dikenakan tertuang pada Undang-Undang No. 28 Tahun 2007

tentang perubahan ketiga atas UU No. 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) hal ini termasuk Sanksi administrasi terdiri dari sanksi bunga 2%, sanksi denda dan sanksi kenaikan. Sedangkan sanksi pidana terdiri dari pidana kurungan dan pidana penjara.

Penelitian yang dilakukan oleh (Nazwah, 2023) dan (Anastasia et al., 2022) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun, (Putri et al., 2024) menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Penelitian terhadap kepatuhan pajak sudah banyak dilakukan oleh para peneliti sebelumnya. Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh (Vidyarto & Denny, 2021) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Perbedaan dalam penelitian ini adalah penambahan variabel Kewajiban Moral. Alasan peneliti menambahkan variable tersebut karena melihat begitu pentingnya moral bagi wajib pajak, maka mendorong seseorang patuh dalam pelaporan perpajakan. Selain itu, objek penelitian sebelumnya Pada KPP Pratama Tambora, sementara penelitian ini di KPP Pratama Makassar Selatan. Pemilihan objek penelitian ini karena KPP Pratama Makassar Selatan memiliki cakupan wilayah strategis dengan kepadatan penduduk, sehingga wilayah ini memiliki potensi ekonomi yang signifikan dalam penerimaan pajak.

Berdasarkan latar belakang yang telah di temukan, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan?
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan?

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, dapat di simpulkan tujuan penelitian di antaranya sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan.

3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan.

Adapun manfaat yang dapat diberikan dalam penelitian ini di antaranya sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis dari penelitian ini ialah untuk memberikan gambaran dan sumbangan pemikiran bagi masyarakat luas dan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan masukan-masukan maupun pedoman bagi pihak-pihak yang melakukan penelitian lebih lanjut mengenai perpajakan terutama kewajiban moral, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Manfaat Praktis

Manfaat bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan ialah penelitian ini diharapkan dapat membantu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan sebagai bahan pertimbangan untuk suatu kebijakan yang tepat.

Selain itu penelitian ini juga dapat membantu para akuntan memahami perubahan kebijakan atau regulasi terkait perpajakan khususnya Wajib Pajak Pribadi dan penelitian ini membantu para akuntan Menyusun strategi perencanaan pajak legal dan efektif, sehingga dapat meminimalkan beban pajak tanpa melanggar aturan.

B. LANDASAN TEORI

Definisi Pajak

Pajak dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat (1) tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menjelaskan “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. Menurut (Resmi, 2019:1) pajak merupakan proses pemindahan kekayaan dari individu ke kas negara untuk menutupi pengeluaran reguler, sementara kelebihan dari penerimaan pajak tersebut dialokasikan untuk tabungan publik yang menjadi sumber penting dalam mendukung investasi publik.

Definisi Kepatuhan

Menurut Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 544/KMK.04/2000 “Kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam

suatu negara". Menurut (Hassaldine, 2021) kepatuhan wajib pajak diartikan sebagai multidimensi dimana terdiri dari pelaporan kewajiban perpajakan yang benar, pembayaran hutang pajak secara tepat waktu dan kesediaan untuk membayar pajak, baik secara sukarela atau melalui ketakutan dihukum. Menurut (Irawati & Sari, 2019) kepatuhan perpajakan ialah perilaku taat dan patuh dari Wajib Pajak untuk terus memenuhi tanggung jawab terkait perpajakan.

Definisi Kewajiban Moral

Kewajiban moral adalah kewajiban yang tidak terhubung dengan hukum, tetapi harus untuk tetap dipatuhi serta dalam pelaksanaannya harus dilakukan sesuai dengan kondisi hati Nurani dari seseorang atau masyarakat tersebut. Menurut (Rahmadika et al., 2020) Kewajiban moral adalah moralitas orang yang menjadi milik seseorang dan kemungkinan moral tersebut tidak terobsesi oleh orang lain. misalnya etika dan prinsip hidup seseorang yang bisa dikaitkan dengan pemenuhan kewajiban pajak mereka.

Dalam konteks perpajakan, elemen moral memegang peranan penting untuk meningkatkan ketaatan para subjek pajak. Hal tersebut disebabkan membayar pajak adalah bagian yang tidak terpisahkan dari kewajiban wajib pajak itu sendiri. (Mardiasmo, 2018) mengatakan bahwa ketidaknyaman masyarakat dalam membayar pajak mungkin disebabkan oleh kemajuan intelektual dan moral masyarakat, kesulitan dalam pemahaman system perpajakan, dan kurangnya pelaksanaan yang efektif dalam system control.

Definisi Kualitas Pelayanan

Menurut (Siwi, 2020), kualitas pelayanan pajak adalah nilai berdasarkan persepsi yang diakui masyarakat, apakah merasa puas atau tidak puas mengenai pelayanan perpajakan yang diberikan. Menurut (Sapriadi, 2013), kualitas pelayanan pajak adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas. Kualitas jasa atau pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dalam hal ini kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang telah di tentukan atau yang bersifat laten. Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai kemampuan organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Definisi Sanksi Perpajakan

Menurut (Mardiasmo, 2018) Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi. Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi perpajakan adalah konsekuensi hukum yang dikenakan kepada wajib pajak yang tidak mematuhi peraturan perpajakan.

Dalam UU Perpajakan terbaru di Indonesia, terutama dalam UU Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP) yang disahkan pada tahun 2021, sanksi perpajakan dapat dibedakan dalam dua jenis yakni sanksi Administrasi dan sanksi pidana.

C. METODE

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini berupa data primer. Dalam penelitian ini data primer dikumpulkan dan diperoleh melalui survey hasil kuesioner yang disebar kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Selatan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Selatan tahun 2020-2022 yaitu berjumlah 199.177 Wajib Pajak. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan jenis *Non Probability Sampling* dengan teknik Purposive Sampling. *Non probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi saat akan dipilih sebagai sampel. Sementara, teknik purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Adapun Teknik pengumpulan data yaitu melalui observasi, kuesioner dan dokumentasi.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Selatan merupakan unit kerja vertikal yang berada dibawah kantor wilayah DJP Sulawesi selatan, barat, dan tenggara yang berlokasi di komplek gedung keuangan negara I, Jalan urip sumoharjo KM. 4 Makassar. Sebagai salah satu implementasi dari penerapan system administrasi perpajakan modern yang mengubah secara struktural dan fungsional organisasi dan tata kerja instansi vertikal di lingkungan direktorat jendral pajak sesuai dengan peraturan menteri keuangan nomor 67/PMK.01/2008 tanggal 6 mei 2008. KPP Pratama Makassar Selatan merupakan hasil penggabungan dari KKP Makassar Selatan, KPP Makassar utara, Kantor pelayanan PBB Makassar, dan Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak Makassar. Terhitung mulai tanggal 27 mei 2008 sesuai dengan keputusan Direktur Jenderal Pajak No.KEP/95/PJ/UP.53/2008 tanggal 19 Mei 2008, KPP Pratama Makassar Selatan efektif beroperasi dan resmi dilaunching oleh

menteri keuangan pada tanggal 9 juni 2008. Salah satu perubahan yang nyata adalah 38 penambahan nama “Pratama”, sehingga berubah dari KPP Makassar Selatan menjadi KPP Pratama Makassar Selatan. Dengan perubahan nama tersebut, seluruh fungsi dan seksi di KPP mengalami perubahan nama dan fungsi sesuai dengan peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Noomor 132/PMK.01/2006 sebagaimana telah diubah dengan PMK 62/PMK.01/2009 tentang organisasi dan tata kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. Oleh karena itu, strukur organisasi megalami perubahan menjadi 1 Sub Bagian, 9 Seksi, dan kelompok Pejabat Fungsional Pemeriksa Pajak.



Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.023	.966		3.128	.002
1 KEWAJIBAN MORAL	.389	.088	.408	4.420	.000
KUALITAS PELAYANAN	.206	.074	.292	2.778	.007
SANKSI PERPAJAKAN	.197	.085	.207	2.314	.023

a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK



Sumber: Output SPSS 25.0 for windows

Berdasarkan hasil pengelahan SPSS semua variable independent seperti Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan lolos dalam pengujian asumsi klasik. Dan Adapun analisis liner berganda

$$Y = 3.023 + 0,389 X1 + 0,206 X2 + 0,197 X3$$

Ini menunjukkan bahwa koefisien regresi hasil taksiran bertanda positif dan signifikan. Hasil ini menandakan bahwa adanya hubungan yang positif dan dari variable kewajiban moral, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dapat dijelaskan bahwa variable kewajiban moral (X1) memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,389 berarti bahwa apabila kewajiban moral naik sebesar 1% maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,389 dan variable bebas lainnya tidak mengalami perubahan. Variable kualitas pelayanan (X2) memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,206 berarti bahwa

apabila kewajiban moral naik sebesar 1% maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,206% dan variable bebas lainnya tidak mengalami perubahan. Dan Variable Sanksi Perpajakan (X3) memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,197 berarti bahwa apabila kewajiban moral naik sebesar 1% maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,197% dan variable bebas lainnya tidak mengalami perubahan.

Metode ini menunjukkan bahwa koefisien regresi hasil taksiran bertanda positif dan signifikan. Hasil ini memberikan Gambaran bahwa adanya hubungan yang positif untuk variable kewajiban moral, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Teknik analisis regresi linear berganda untuk memperoleh Gambaran yang menyeluruh mengenai pengaruh variable independent terhadap variable dependen terdapat 4 hipotesis yang diuji dalam penelitian ini.

Pengaruh kewajiban moral pada kepatuhan wajib pajak

Hasil pengujian hipotesis pertama dari hasil analisis statistic untuk variable kewajiban moral menunjukkan bahwa nilai koefisien regresinya bernilai positif dari hasil uji t untuk variable kewajiban moral maka diperoleh nilai t hitung sebesar 4,420 lebih besar dari t tabel 1,984 dan nilai signifikansi yang dihasilkan yakni 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka H_0 di tolak dan H_a di terima. Maka disimpulkan variable kewajiban moral berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin tinggi kewajiban moral maka kepatuhan wajib pajak semakin baik. Dikarenakan setiap wajib pajak yang memiliki moral akan tanggung jawab dan kesadarannya dalam pemenuhan kewajibannya dapat membantu wajib pajak dalam hal perpajakannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ratu Anastasia Dkk (2022) menunjuk bahwa kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Gianyar. Maka dapat diartikan bahwa wajib pajak dapat memenuhi kewajibannya dalam perpajakan.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua dari hasil analisis statistic untuk variable kualitas pelayanan menunjukkan bahwa nilai koefisien regresinya bernilai positif dari hasil uji t untuk variable kualitas pelayanan diperoleh t hitung sebesar 2,778 lebih besar dari t tabel 1,984 dan nilai signifikansi yang dihasilkan 0,007 lebih kecil dari 0,05 maka H_2 diterima. Maka dapat di simpulkan bahwa variable kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Dan hal ini dapat menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak, seperti

meningkatkan kualitas pegawai pajak dalam penanganan dan penjelasan tentang perpajakan ataupun sinfrastruktur fisik pendukung kenyamanan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ratu Anastasia dkk (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak

Hasil pengujian hipotesis hipotesis ketiga dari hasil analisis statistic untuk variable sanksi perpajakan menunjukkan bahwa nilai koefisien regresinya bernilai positif dari hasil uji t untuk variable sanksi perpajakan diperoleh nilai t hitung sebesar 2,314 lebih besar dari t tabel 1,984 dan nilai signifikansi yang dihasilkan yakni 0,023 lebih kecil dari 0,05 maka H3 diterima dan H03 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa variable sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ratu Anastasia Dkk (2022) menunjukkan bahwa sanksi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan akan dituruti atau di taati, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakannya.

E. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan-kesimpulan berikut:

Kewajiban moral berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, Kewajiban moral Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan dikatakan baik, hal ini menunjukkan semakin tinggi kewajiban moral wajib pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. Semakin baik kualitas pelayanan dan penyediaan fasilitas yang memadai akan diikuti dengan meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin tinggi sanksi perpajakan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiasa, N. (2013). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Moderating Preferensi Risiko. *Accounting Analysis Journal*, 2(3).
- Adikara, A., & Rahayu, S. (2022). Pengaruh Pengenaan Sanksi, Pelayanan Fiskus & Moralitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak. *Jurnal Comparative: Ekonomi Dan Bisnis*, 4(2), 17. <https://doi.org/10.31000/combis.v4i2.5188>
- Agustin, T., & Siregar, D. L. (2020). Pengaruh Fee Audit, Audit Tenure dan Rotasi Audit Terhadap Kualitas Audit Di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal EMBA*, 8(1), 637–646.
- Ajzen, I. (1991). *The Theory of Planned Behavior, Organizational Behavior and Human Decision Processes*.
- Anastasia, R., Mendra, N. P. Y., & Saitri, P. W. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Gianyar. *Jurnal Kharisma*, 4(2), 269–279.
- Daud, D., & Mispa, S. (2022). Kebijakan Pajak Di Masa Pandemi Covid-19 Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Pajak Dan Keuangan Negara (PKN)*, 3(2), 375–380. <https://doi.org/10.31092/jpkn.v3i2.1389>
- Fitriyanto, R., & Handriyantini, E. (2020). Pengembangan Sistem Informasi Pemungutan Pajak Reklame Berbasis Website Menggunakan Metode Scrum Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lombok Barat. *J-INTECH (Journal of Information and Technology)*. <https://doi.org/https://doi.org/10.30640/ekonomika45.v11i2.2624>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 25*. Universitas Diponegoro.
- Hassaldine, J. (2021). *Advance in Taxation*. Emerald Publishing Limited.
- Irawati, S., & Sari, A. K. (2019). Pengaruh Presepsi Wajib Pajak Dan Preferensi Risiko Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Barelang*, 3(2).
- Juwita, & Wasif, S. K. (2020). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Penerapan E-SAMSAT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara*, 3(1), 1–15.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan*. Andi.
- Mardiasmo. (2020). *Perpajakan*. Andi Offset.
- Mulyati, Y., & Ismanto, J. (2021). Pengaruh Penerapan E-Filing, Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Pegawai Kemendikbud. *JABI (Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia)*, 4(2), 139. <https://doi.org/https://doi.org/10.32493/jabi.v4i2.y2021.p139-155>
- Murti, G. T., Aini, A. S., Candraningtias, A. S., Kayladifah, S. A., & Puji, N. C. (2023). Pengetahuan Tata Cara Perpajakan; Hak dan Kewajiban WP, Pendaftaran dan Penghapusan NPWP, dan Pengukuhan NPPKP. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*.

- Nazwah, H. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Pondok Gede). *Jurnal Ekonomi Perjuangan*, 1(2), 92–112.
- Prastyowati, Ii. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Kepatuhan Wajib Pajak Badan Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta Tahun 2018. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Purwanti, N., & Herawati, N. T. (2020). Pengaruh Kewajiban Moral, Love of Money, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Implementasi E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
- Putri, D. O., Nadi, L., Akuntansi, J., & Pamulang, U. (2024). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Orang Pribadi Di KPP Pratama Depok Sawangan). *Jurnal Maneksi*, 13(1), 98–103.
- Rahmadika, L., Iskandar, N. S., & Afifudin. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Daerah. *E-Jra*, 9(4), 63–75.
- Resmi, S. (2019). *Perpajakan (Teori & Kasus)*. Salemba Empat.
- Riani Yuliana, Y. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN PENERAPAN APLIKASI E-SYSTEM PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Surabaya Gubeng). In Undergraduate thesis, STIESIA SURABAYA.
- Rohmah, & Mufidatur, L. (2022). *Sistem Pelayanan Pajak Modern*. Cetakan Pertama, Penerbit: Lembaga Penelitian dan pengabdian Masyarakat(LPPM)JawaTimur.
- Saharuddin, R. I. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban Moral Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Pangkep. 17.
- Salim, A., & Haeruddin. (2019). *Dasar-Dasar Perpajakan*. LPP Mitra Edukasi.
- Sapriadi. (2023). Pengaruh Pelayanan Responsif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*.
<https://doi.org/https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jab/article/view/12345>
- Sapriadi, D. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Penelitian Mahasiswa*, 2(3), 74–85.
- Sista, N. P. A. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Gianyar. *E-Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen*, 1(1).
- Siwi, A. M. (2020). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Empiris di Kelurahan Giripurwo Kecamatan Wonogiri). Naskah Publikasi. Universitas Muhammadiyah Surakar.

- Smith, J & Johnson, R. (2023). Definisi Kualitas Pelayanan. RedaSamudera.Id.
- Sudirman. (2020). Pengaruh Kewajiban Moral Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- Sugiyono. (2018a). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabet.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabet.
- Sugiyono, P. D. (2018b). Metode Penelitian Bisnis (Sofia Yustiani Suryandari (ed.); Edisi ke-3). Alfabeta.
- Supriatiningsih, & Jamil, M. (2021). Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 12(2), 123–135.
- Utami, S., & Loupatty, L. G. (2024). INTELEKTIVA (Studi empiris pada KPP Pratama Ambon). 6(2), 111–126. <https://ambon.antaraneews.com/berita/153264/penerimaan->
- Vidyarto, N., & Denny, K. (2021). Kepatuhan Wajib Pajak: Pelayanan Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Dan Ketegasan Sanksi Pajak. *Jurnal Paradigma Akuntansi*, 3(3), 1038. <https://doi.org/10.24912/jpa.v3i3.14886>
- Wardhana, Sri Wahyuni Endang (2017). Analisis Target Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Selatan.
- Semaraputri, I, G, A, A, P, A., & Rini, I, G, A, I, S. (2019). Pengaruh Presepsi Tentang Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Gianyar, 18(1),pp52-55. <Http://dx.doi.org/10.22225/we.18.1.992.52-55>
- Murti, G. T., Husna, A., Khaeria, N. A., & Basta, A. (2024). Literatur Review Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada UMKM Di Kabupaten Bandung. *SEIKO : Journal of Mangement & Business*, 2598-8301.