

**THE INFLUENCE OF MORAL OBLIGATIONS, SERVICE QUALITY, TAX AUDIT  
AND TAX SANCTIONS ON PERSONAL TAXPAYER COMPLIANCE**

YASRIL ANANTA MAWARDI<sup>12</sup>  
TENRIWARU  
BAHAR SINRING  
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS, UNIVERSITAS MUSLIM  
INDONESIA, INDONESIA

**ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the effect of moral obligations, service quality, tax audits and tax sanctions on personal taxpayer compliance at North Makassar Pratama Tax Service Office. The population of this research is taxpayers who are registered at KPP Pratama North Makassar, the sample is determined based on purposive sampling which is calculated using the slovin formula of 100 respondents. The data used in this research is primary data. The data collection technique uses a questionnaire which is distributed to taxpayers registered at North Makassar Pratama Tax Service Office. The results of the study show that moral obligation, service quality, tax sanctions affect taxpayer compliance.*

**Keywords: Moral Obligation, Service Quality, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance**

**Article Info:**

Received: 14 February 2023 | Revised: 10 April 2023 | Accepted: 30 May 2023

---

<sup>1</sup> Correspondence author

<sup>2</sup> e-mail: yasriljr25@gmail.com

**PENGARUH KEWAJIBAN MORAL, KUALITAS PELAYANAN, PEMERIKSAAN  
PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
PRIBADI**

YASRIL ANANTA MAWARDI  
TENRIWARU  
BAHAR SINRING  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS, UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA,  
INDONESIA

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kewajiban moral, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak pribadi di KPP Pratama Makassar Utara. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Utara, sampel ditentukan berdasarkan purposive sampling yang dihitung menggunakan rumus slovin sebanyak 100 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik pengumpulan data menggunakan angket yang dibagikan kepada wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Utara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kewajiban moral, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata-kata kunci: Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak**

## 1. PENDAHULUAN

Pajak adalah salah satu alat yang digunakan pemerintah didalam mencapai tujuan untuk mendapatkan penerimaan baik secara langsung maupun tidak langsung dari masyarakat. Jadi dalam hal ini diperlukan kesadaran dari masyarakat akan kewajiban pajaknya karena pajak yang dikumpulkan digunakan untuk kepentingan dan membiayai pengeluaran rutin serta pembangunan social dan ekonomi masyarakat. *Self assessment system* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang,kepercayaan,tanggung jawab, kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Kepatuhan menjadi salah satu dasar penting dalam pengembangan dan kelancaran daripada keberhasilan *self assessment system* sendiri. Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya: kualitas pelayanan pajak, kewajiban moral wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak. Keempat variabel tersebut telah diuji pengaruhnya dengan kepatuhan wajib pajak dan menunjukkan hasil yang berpengaruh secara signifikan.

Menurut Layata dan Setiawan (2014) pelayanan berkualitas merupakan kemampuan suatu instansi yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan (Gilbert et al, 2004). Bobek dan Hatfield (2003) mengatakan kewajiban moral merupakan suatu perasaan bersalah yang dimiliki seseorang namun belum tentu dimiliki oleh orang yang lainnya. Wanzel (2002) menyimpulkan dalam penelitiannya jika wajib pajak memiliki kewajiban moral yang baik maka ajib pajak akan cenderung berperilaku jujur dan taat terhadap aturan yang telah diberikan sehingga hal ini berdampak pada kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan pajak.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, Menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Sanksi perpajakan merupakan bahwa ketentuan peraturan perundang-perundang perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011:59). Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul "Pengaruh Kewajiban Moral Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi".

## 2. LANDASAN TEORI

### ***Theory of Planned Behavior***

*Theory of planned behavior* relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya. Hal tersebut berkaitan dengan kesadaran wajib pajak dan kewajiban moral untuk membantu menyelenggarakan pembangunan negara (*behavioral beliefs*). Individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normative dari orang lain dan motivasi untuk memiliki keyakinan tentang harapan normative dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan seperti pelayanan fiscus (*normative beliefs*). Hal tersebut dapat dikaitkan dengan pelayanan pajak, dimana dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak, system perpajakan yang efisien dan efektif, serta penyuluhan-penyuluhan pajak yang memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat pajak, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak. Sanksi perpajakan terkait *control beliefs*. Sanksi perpajakan dibuat adalah untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi perpajakan mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak.

### **Pajak**

Pajak merupakan kontribusi kepada negara yang terutang oleh orang pribadi maupun badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan dipergunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Mardiosmo,2019).

### **Kualitas Pelayanan**

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dalam hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono,2003). Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yang dapat dipertanggungjawabkan serta dilakukan secara terus-menerus (Falah,2020).

### **Sanksi Perpajakan**

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiosmo, 2019).

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak merupakan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, ataupun ancaman atau penerapan sanksi baik oknum maupun administrasi.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan Pendekatan kuantitatif karena menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut dan penampilan dari hasilnya. Dengan jenis penelitian ini sehingga diharapkan agar menjelaskan rumusan masalah dalam penelitian ini. Lokasi penelitian dilakukan di KPP Pratama Makassar Utara, dengan sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari pembagian kuesioner. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 100 orang, yaitu pegawai kantor KPP Pratama Makassar Utara, dengan menggunakan Teknik *Purpose Sampling* dalam pemilihan sampel. Uji hipotesis secara parsial dengan bantuan software Smart PLS 3.2.

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Karakteristik Responden**

Penelitian ini dilakukan terhadap pegawai pada kantor Pelayanan pajak pratama Makassar utara. Data untuk penelitian ini diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada responden pada kantor KPP Pratama Makassar utara.

**Tabel 1. Jumlah data primer yang diolah**

No	Keterangan	Jumlah
1	Jumlah kuisisioner yang disebar	100
2	Jumlah kuisisioner yang tidak kembali	0
3	Jumlah kuisisioner yang kembali	100
4	Jumlah kuisisioner yang dapat diolah	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Responden dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja pada kantor pelayanan pajak pratama Makassar utara. Berikut ini adalah gambaran mengenai identitas responden yang terdiri dari Umur, jenis kelamin dan tingkat Pendidikan.

### Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

**Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

No	Umur (Tahun)	Jumlah	Presentase
1	20-30 tahun	39	39%
2	31-40 Tahun	27	27%
3	41-50 Tahun	19	19%
4	> 50 Tahun	15	15%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Tabel tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan pada kantor KPP prama Makassar utara yang menjadi responden pada penelitian ini memiliki umur 20-30 tahun yaitu sebanyak 39 orang atau 39% dari jumlah responden. Umur 31-40 sebanyak 27 orang atau 27% dari jumlah responden, umur 41-50 sebanyak 19 orang atau 19% dan responden yang memiliki umur >50 tahun sebanyak 15 orang atau 15%.

### Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	63	63%
2	Perempuan	37	37%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas dengan jumlah responden sebanyak 100 orang terdapat 63 orang yang berjenis kelamin laki-laki atau 63% dan 37 orang yang berjenis kelamin perempuan atau 37%.

### Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

**Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	Diploma	11	11%
2	S1	63	63%
3	S2	26	26%
4	lainnya	0	0%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan yang bekerja di KPP pratama Makassar utara yang menjadi responden pada penelitian ini memiliki tingkat pendidikan Diploma yaitu sebanyak 11 orang atau 11% dari jumlah responden. Tingkat pendidikan S1 sebanyak 63 orang atau 63% dari jumlah responden. Sedangkan tingkat pendidikan S2 sebanyak 26 orang atau 26% dan lainnya sebanyak 0 orang atau 0%.

### Hasil Uji Instrumen Penelitian

#### Hasil Uji Statistik Deskriptif

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kewajiban moral, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, sanksi pajak dan kepatuhan wajib pajak. Variabel-variabel tersebut akan di uji dengan statistik deskriptif.

**Tabel 5. Hasil Uji Statistik Deskriptif**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kewajiban Moral (X1)	100	3.20	5.00	4.5220	.42914
Kualitas Pelayanan (X2)	100	3.40	5.00	4.5240	.39978
Pemeriksaan Pajak (X3)	100	2.86	5.00	4.3186	.49813
Sanksi Perpajakan (X4)	100	3.33	5.00	4.4083	.47930
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	100	3.20	5.00	4.2780	.47473
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Tabel diatas menjelaskan hasil statistik deskriptif tentang variabel-variabel dalam penelitian ini, antara lain:

A. Kewajiban Moral (X1)

Berdasarkan tabel diatas X1 memiliki nilai minimum 3,20 nilai maksimum 5,00 dan mean 4,5220 sehingga berada di skala nilai yang menunjukkan pilihan jawaban setuju. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0.42914 dari nilai rata-rata jawaban responden.

B. Kualitas Pelayanan (X2)

Berdasarkan table diatas X2 memiliki nilai minimum 3,40 nilai maksimum 5.00 dan mean 4,5240 sehingga berada di skala nilai yang menunjukkan pilihan jawaban setuju. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0,39978 dari nilai rata-rata jawaban responden.

C. Pemeriksaan Pajak (X3)

Berdasarkan table diatas X3 memiliki nilai minimum 2,86 nilai maksimum 5.00 dan mean 4,3186 sehingga berada di skala nilai yang menunjukkan pilihan jawaban setuju. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0,49813 dari nilai rata-rata jawaban responden.

D. Sanksi Perpajakan (X4)

Berdasarkan table diatas X4 memiliki nilai minimum 3,33 nilai maksimum 5.00 dan mean 4,4083 sehingga berada di skala nilai yang menunjukkan pilihan jawaban

setuju. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0,47930 dari nilai rata-rata jawaban responden.

E. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan Tabel diatas Y memiliki nilai minimum 3,20 nilai maksimum 5,00 dan mean 4,2780 sehingga berada di skala nilai yang menunjukkan pilihan jawaban setuju. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0,47473 dari nilai rata-rata jawaban responden.

**Hasil Uji Validitas**

**Tabel 6. Hasil Uji Validitas**

Butir Pertanyaan		<i>Person correlation</i>	<i>Standar Correlation</i>	Keterangan
X1	KW1	0,715**	0,300	VALID
	KW2	0,653**	0,300	VALID
	KW3	0,788**	0,300	VALID
	KW4	0,765**	0,300	VALID
	KW5	0,542**	0,300	VALID
X2	KP1	0,647**	0,300	VALID
	KP2	0,567**	0,300	VALID
	KP3	0,638**	0,300	VALID
	KP4	0,694**	0,300	VALID
	KP5	0,681**	0,300	VALID
X3	PP1	0,753**	0,300	VALID
	PP2	0,865**	0,300	VALID
	PP3	0,829**	0,300	VALID
	PP4	0,842**	0,300	VALID
	PP5	0,558**	0,300	VALID
	PP6	0,609**	0,300	VALID
	PP7	0,505**	0,300	VALID
X4	SP1	0,766**	0,300	VALID
	SP2	0,791**	0,300	VALID
	SP3	0,865**	0,300	VALID
	SP4	0,861**	0,300	VALID
	SP5	0,823**	0,300	VALID
	SP6	0,380**	0,300	VALID
Y	KWP1	0,773**	0,300	VALID
	KWP2	0,844**	0,300	VALID
	KWP3	0,690**	0,300	VALID
	KWP4	0,804**	0,300	VALID
	KWP5	0,762**	0,300	VALID

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa kewajiban moral, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. memiliki nilai standar correlation signifikan lebih besar dari 0,03 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam penelitian tersebut valid.

**Hasil Uji Hipotesis**  
**Analisis Regresi Linear Berganda**

**Tabel 7. Analisis Regresi Linear Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.060	4.163		.015	.988
Kewajiban Moral (X1)	.236	.101	.214	2.348	.021
Kualitas Pelayanan (X2)	.210	.106	.177	1.992	.049
Pemeriksaan Pajak (X3)	.228	.065	.335	3.515	.001
Sanksi Perpajakan (X4)	.164	.080	.199	2.059	.042

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas, maka persamaan regresi yang terbentuk pada uji regresi ini adalah:

$$Y = 0,060 + 0,236 X_1 + 0,210 X_2 + 0,228 X_3 + 0,164 X_4$$

Model tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- A. Nilai konstanta adalah 0,060 ini menunjukkan bahwa, jika variabel independen Kewajiban moral, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak dan sanksi perpajakan bernilai nol (0), maka nilai variabel dependen (kepatuhan wajib pajak) sebesar 0,060 satuan.
- B. Koefisien regresi Kewajiban Moral ( $b_1$ ) adalah 0,236 dan bertanda positif. Hal ini berarti, kepatuhan wajib pajak (variabel Y) akan mengalami kenaikan jika kewajiban moral (variabel  $X_1$ ) mengalami kenaikan dan variabel independen lainnya bernilai tetap. Koefisien bertanda positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel kewajiban moral ( $X_1$ ) dengan variabel kepatuhan wajib pajak (Y). Semakin tinggi kewajiban moral, maka kepatuhan wajib pajak badan pendapatan daerah kota makassar akan semakin meningkat.
- C. Koefisien regresi kualitas pelayanan ( $b_2$ ) adalah 0,210 dan bertanda positif. Hal ini berarti, nilai variabel Y akan mengalami kenaikan sebesar 0,210 jika nilai variabel  $X_2$  mengalami kenaikan satu satuan dan variabel independen lainnya bernilai

tetap. Koefisien bertanda positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dengan variabel kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ). Semakin baik kualitas pelayanan, maka kepatuhan wajib pajak pada kantor kpp pratama makassar utara akan semakin meningkat.

- D. Koefisien regresi pemeriksaan pajak ( $b_3$ ) adalah 0,228 dan bertanda positif. Hal ini berarti, nilai variabel  $Y$  akan mengalami kenaikan sebesar 0,228 jika nilai variabel  $X_2$  mengalami kenaikan satu satuan dan variabel independen lainnya bernilai tetap. Koefisien bertanda positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel pemeriksaan pajak ( $X_3$ ) dengan variabel kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ). Semakin baik pemeriksaan pajak, maka kepatuhan wajib pajak pada kantor kpp pratama makassar utara akan semakin meningkat.
- E. Koefisien regresi sanksi pajak ( $b_4$ ) adalah 0,164 dan bertanda positif. Hal ini berarti, nilai variabel  $Y$  akan mengalami kenaikan sebesar 0,164 jika nilai variabel  $X_2$  mengalami kenaikan satu satuan dan variabel independen lainnya bernilai tetap. Koefisien bertanda positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel sanksi pajak ( $X_4$ ) dengan variabel kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ). Semakin baik sanksi perpajakan, maka kepatuhan wajib pajak pada kantor kpp pratama makassar utara akan semakin meningkat.

#### Uji R2 (Koefisien Determinasi)

**Tabel 8. Uji R2 (Koefisien Determinasi)**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.514 <sup>a</sup>	.264	.233	2.07848	2.511

a. Predictors: (Constant), Sanksi Perpajakan ( $X_4$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ), Kewajiban Moral ( $X_1$ ), Pemeriksaan Pajak ( $X_3$ )

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ )

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Dari tabel diatas terdapat angka R sebesar 0,514 yang menunjukkan bahwa hubungan antara kepatuhan wajib pajak dengan keempat variabel independennya kuat, karena berada didefenisi kuat yang angkanya diantara 0,5 – 0,8. Sedangkan nilai R square sebesar 0,264 atau 26,40% ini menunjukkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel kewajiban moral, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak dan sanksi perpajakan sebesar 26,40% sedangkan sisanya 73,60% dapat dijelaskan dengan variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

**Hasil Uji Parsial (Uji t)**

**Tabel 9. Uji Parsial (Uji t)**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	.060	4.163		.015	.988
Kewajiban Moral (X1)	.236	.101	.214	2.348	.021
Kualitas Pelayanan (X2)	.210	.106	.177	1.992	.049
Pemeriksaan Pajak (X3)	.228	.065	.335	3.515	.001
Sanksi Perpajakan (X4)	.164	.080	.199	2.059	.042

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Melalui statistik uji-t yang terdiri dari reward intrinsik (X1), reward ekstrinsik (X2) dan Kepuasan Kerja (Y).

**A. Pengujian Hipotesis Pertama (H<sub>1</sub>)**

Tabel diatas menunjukkan bahwa variabel kewajiban moral memiliki tingkat signifikan sebesar 0,021 yaitu lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti H<sub>1</sub> diterima sehingga dapat dikatakan bahwa kewajiban moral berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai *t* yang bernilai +2,348 menunjukkan pengaruh yang diberikan bersifat positif terhadap variabel dependen.

**B. Pengujian Hipotesis Kedua (H<sub>2</sub>)**

Tabel diatas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki tingkat signifikan sebesar 0,049 yaitu lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti H<sub>2</sub> diterima sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai *t* yang bernilai +1,992 menunjukkan pengaruh yang diberikan bersifat positif terhadap variabel dependen.

**C. Pengujian Hipotesis Ketiga (H<sub>3</sub>)**

Tabel diatas menunjukkan bahwa variabel pemeriksaan pajak memiliki tingkat signifikan sebesar 0,001 yaitu lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti H<sub>3</sub> diterima sehingga dapat dikatakan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai *t* yang bernilai +3,515 menunjukkan pengaruh yang diberikan bersifat positif terhadap variabel dependen.

**D. Pengujian Hipotesis Keempat (H<sub>4</sub>)**

Tabel diatas menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan memiliki tingkat signifikan sebesar 0,042 yaitu lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti H<sub>4</sub> diterima

sehingga dapat dikatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai  $t$  yang bernilai +2,059 menunjukkan pengaruh yang diberikan bersifat positif terhadap variabel dependen.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel kewajiban moral berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Yang dimana semakin meningkat kewajiban moral yang dimiliki oleh karyawan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Artinya setiap wajib pajak yang memiliki nilai norma yang baik dan paham akan pentingnya membayar pajak maka akan patuh dalam melaksanakan kewajibannya sebagai warga negara indonesia melakukan kewajiban perpajakannya dan etika, prinsip hidup, perasaan bersalah menjadi kewajiban moral yang dimiliki setiap seseorang dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban yang sesuai dengan peraturan yang tertera pada undang-undang perpajakan.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Yang dimana semakin baik kualitas pelayanan yang dimiliki oleh karyawan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat untuk terjadi. Hal tersebut dikarenakan dengan Kualitas pelayanan pajak yang baik dari instansi pajak dapat menjadi modal utama dan menjadi hal yang penting untuk dapat menarik perhatian para wajib pajak. Pelayanan pajak berupa fasilitas fisik dan pelayanan dari petugas pajak yang baik dapat membuat tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, tempat parkir yang cukup luas, formulir pajak yang tersedia secara lengkap membuat wajib pajak merasa nyaman saat berada di kantor pajak.

### **Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel pemeriksaan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Yang dimana semakin tinggi pemeriksaan pajak yang dimiliki oleh karyawan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Artinya dengan dilakukannya pemeriksaan, maka akan mampu mengurangi tindakan kecurangan yang dilakukan oleh wajib pajak badan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya serta untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak badan maupun orang pribadi untuk melaporkan dan menghitung dengan benar segala kewajibannya, yang dimana tujuan dilakukannya pemeriksaan adalah untuk memastikan bahwa hukum dijalankan dengan baik sesuai dengan kepastian hukum.

### **Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Yang dimana semakin tinggi sanksi pajak yang dimiliki oleh karyawan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Dengan adanya penerapan sanksi pajak maka secara tidak langsung wajib pajak akan patuh jika mereka berfikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usahanya menyelundupkan pajak. Penerapan sanksi perpajakan baik administrasi (denda, bunga, kenaikan) dan pidana (kurungan atau penjara) mendorong kepatuhan wajib pajak, namun penerapan sanksi harus konsisten dan berlaku terhadap semua wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya, dengan demikian akan meningkatkan penerimaan pajak yang akan diterima oleh negara.

## **5. KESIMPULAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Yang dimana semakin meningkat kewajiban moral yang dimiliki oleh karyawan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Artinya setiap wajib pajak yang memiliki nilai norma yang baik dan paham akan pentingnya membayar pajak maka akan patuh dalam melaksanakan kewajibannya.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Yang dimana semakin baik kualitas pelayanan yang dimiliki oleh karyawan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat untuk terjadi. Hal tersebut dikarenakan dengan Kualitas pelayanan pajak yang baik dari instansi pajak dapat menjadi modal utama dan menjadi hal yang penting untuk dapat menarik perhatian para wajib pajak.
3. Pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Yang dimana semakin tinggi pemeriksaan pajak yang dimiliki oleh karyawan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Artinya dengan dilakukannya pemeriksaan, maka akan mampu mengurangi tindakan kecurangan yang dilakukan oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya serta untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak.
4. Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Yang dimana semakin tinggi sanksi pajak yang dimiliki oleh karyawan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Dengan adanya penerapan sanksi pajak maka secara tidak langsung wajib pajak akan patuh jika mereka berfikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usahanya menyelundupkan pajak.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang peneliti peroleh yaitu adanya pengaruh signifikan secara simultan antara Kewajiban moral, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor KPP Pratama Makassar Utara, untuk itu peneliti menyarankan :

1. Sebaiknya kesadaran wajib pajak terus ditingkatkan agar dapat meningkatkan penerimaan pajak. Hal ini dikarenakan jika wajib pajak memiliki kesadaran akan melapor dan membayar pajak maka penerimaan pajak dapat meningkat pula. Untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak peneliti menyarankan untuk melakukan himbauan langsung kepada wajib pajak serta lebih sering dalam melakukan sosialisasi pentingnya pajak.
2. Bagi Wajib Pajak
  - a. Sebagai masyarakat yang taat dan peduli pajak, masyarakat atau wajib pajak orang pribadi harus taat dan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundangundangan yang berlaku agar tidak dikenakan sanksi administrasi maupun pidana.
  - b. Wajib pajak orang pribadi harus bekerja sama dengan aparat pajak dalam rangka kegiatan ekstentifikasi dengan memberikan data-data, catatan, dan dokumen-dokumen yang benar.
3. Bagi penelitian selanjutnya  
Disarankan agar lebih memperluas lingkup penelitian, yaitu dengan menambah objek penelitian dan menambah variabel penelitian.

### DAFTAR PUSTAKA

- Augustine, Yvonne; dan Kristaung, Robert. 2013. Metodologi Penelitian Bisnis dan Akuntansi. Penerbit Dian Rakyat. Jakarta
- Devano, S. dan Rahayu, S. K. 2006. Perpajakan Konsep, Teori dan Isu. Jakarta: Prenada Media.
- Djoned Gunadi M ,2005, Administrasi Pajak, Jakarta : BPPK DEPKEU RI
- Ferdinand, Augusty. 2006. Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Fikriningrum, Winda Kurnia. 2012. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak".
- Fishbein, M., & Ajzen, I. 1975. Belief, Attitude, Intention and Behavior : An Introduction to Theory and Research. New Jersey: Prentice Hall.
- Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair et al., (1998), Multivariate Data Analysis, Fifth Edition, Prentice Hall, Upper Saddle River : New Jersey.
- Harjanti Puspa, 2012. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Pratama Cilacap". Skripsi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Indriantoro, Nur., Bambang Supomo, 2009. Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen, Edisi Pertama. Yogyakarta : BPFY Yogyakarta
- Jatmiko, A.N. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang),(Online), ([http://eprints.undip.ac.id/15261/1/Agus\\_Nugroho\\_Jatmiko.pdf](http://eprints.undip.ac.id/15261/1/Agus_Nugroho_Jatmiko.pdf)), diakses 16 Desember 2016).
- Marjan, Restu Mutmainnah, 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak pada KPP Pratama Makassar Selatan,(Online), <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/10227/SKRIPSI>
- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan, 2011. "Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur", Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis, Volume 6 Nomor 1
- Mory, Septia, 2015. "Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kondisi Keuangan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan

- pekerjaan bebas pada KPP Pratama Tanjung Balai Karimun. Jurnal Skripsi Ekonomu Universitas Martitim Raja Ali Haji, Tanjung Pinang.
- Noor, Juliansyah, 2011. Metodologi Penelitian :Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah. Jakarta: Kencana
- Oktaviane Lidya Winerungan, 2013. Sosialiasai Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manadodan KPP Bitung. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi,Universitas Sam Ratulangi Manado. Jurnal Emba Vol.1No.3September 2013,hal 960-970
- Rahayu, Siti Kurnia, 2010. Perpajakan Indonesia : Konsep dan Aspek Moral,Graha Ilmu, Yogyakarta. Santi, A. N. 2012. Analisis Pengaruh kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional, Lingkungan, Sanksi Denda, dan Sikap Fiskus Terhadap kepatuhan Wajib Pajak, (Online), ([http:// eprints. undip.ac.id/35025/1/ Skripsi\\_01.pdf](http://eprints.undip.ac.id/35025/1/Skripsi_01.pdf), diakses 17 November 2013).
- Sri Rizki Utami dan Ayu Noorida Soerono.2012.Pengaruh Faktor-Faktor Eksternal Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang.Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis 2012.
- Sugiyono, 2006, Statistika Untuk Penelitian, Cetakan Ketujuh, Bandung: CV.Alfabeta. Sutari 2013. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Sebagai Perwujudan Masyarakat Madani. Prosiding Seminar Nasional 2013. ISBN: 978-979-98438-8-3.
- Tarjo dan Indra K. 2006. "Analisis Perilaku Wajib pajak Orang Pribadi terhadap Pelaksanaan Self-Assesment System: Suatu Studi di Bangkalan". JAAI Vol.10, No. 1, Juni: 101-120.