



Jenis Artikel: Penelitian Empiris

Pemahaman Pajak dan *Tax Cost Compliance* terhadap Moralitas Wajib Pajak dengan Mediasi *Tax Service Quality*

Luh Nadi, Wiwit Irawati*, dan Amaliyah



AFILIASI:

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Pamulang, Banten, Indonesia

***KORESPONDENSI:**

wiwitira@unpam.ac.id

DOI: 10.18196/rabin.v7i1.16676

SITASI:

Nadi, L., Irawati, W. & Amaliyah, A. (2023). Pemahaman Pajak dan Tax Cost Compliance terhadap Moralitas Wajib Pajak dengan Mediasi Tax Service Quality. *Reviu Akuntansi dan Bisnis Indonesia*, 7(1), 62-78.

PROSES ARTIKEL

Diterima:

29 Okt 2022

Reviu:

16 Des 2022

Revisi:

31 Des 2022

Diterbitkan:

01 Feb 2023



Abstrak

Latar Belakang: Perubahan perpajakan yang terjadi dilatar belakangi pada aturan perpajakan, di mana Wajib Pajak diharapkan dapat lebih memahami mengenai aturan perpajakan, dan diharapkan pula peran konsultan pajak dapat membantu klien untuk melaksanakan hak dan kewajiban dalam membayar pajak.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dari Pemahaman Pajak, *Tax Cost of Compliance* terhadap Moralitas Wajib Pajak dengan mediasi *Tax Service Quality*.

Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan responden Konsultan Pajak di Indonesia yang tergabung dalam IKPI (Indonesia). Populasi penelitian adalah konsultan pajak yang tergabung dalam IKPI, pemilihan sampel menggunakan teknik simple random sampling. Data penelitian yang terkumpul dan telah lolos uji kualitas instrumen serta uji asumsi klasik, diuji regresi dengan teknik analisis jalur untuk melihat pengaruh variabel mediasi, dan uji regresi linier berganda untuk melihat pengaruh parsial masing-masing variabel dan pengaruh simultannya.

Hasil Penelitian: Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Pemahaman Pajak & *Tax Cost of Compliance* berpengaruh terhadap *Tax Service Quality*, demikian juga Pemahaman Pajak, dan *Tax Service Quality* secara parsial berpengaruh terhadap Moralitas Wajib Pajak, sedangkan *Tax Cost of Compliance* tidak berpengaruh terhadap Moralitas Wajib Pajak, Hasil penelitian juga membuktikan bahwa variabel *Tax Service Quality* memediasi pengaruh *Tax Cost of Compliance* terhadap Moralitas Wajib Pajak, tetapi tidak memediasi pengaruh Pemahaman Pajak terhadap Moralitas Wajib Pajak

Keaslian/Kebaruan Penelitian: Penelitian ini menggunakan responden Konsultan Pajak yang masih jarang digunakan dalam penelitian-penelitian sebelumnya, padahal sebagai konsultan pajak dituntut untuk lebih memahami peraturan perpajakan. Penelitian ini juga menjadikan Kualitas Pelayanan sebagai variabel mediasi dan lebih fokus kepada Moralitas Wajib Pajak sebagai pemicu kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: Pemahaman Pajak; Tax Cost of Compliance; Tax Service Quality; Moralitas Wajib Pajak

Pendahuluan

Pajak merupakan salah satu sumber utama dan terbesar komponen penerimaan negara di dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) adalah penerimaan pajak yang utamanya terdiri dari penerimaan PPh, PPN, dan PPnBM, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan pajak lainnya

di luar penerimaan Cukai dan Pajak Perdagangan Internasional (Bea Masuk dan Bea Keluar), (Mineri & Paramitha, 2021; Zainuddin, 2017). Peraturan pajak yang bergerak dinamis pada tahun 2021 menghasilkan HPP (Harmonisasi Peraturan Perpajakan) yang disusun dengan pertimbangan untuk meningkatkan pertumbuhan perekonomian yang berkelanjutan dan mendukung percepatan pemulihan perekonomian, perlunya strategi konsolidasi fiskal yang berfokus pada perbaikan defisit anggaran dan peningkatan rasio pajak yang antara lain dilakukan melalui penerapan kebijakan peningkatan kinerja penerimaan pajak, reformasi administrasi perpajakan, peningkatan basis perpajakan, penciptaan sistem perpajakan yang mengedepankan prinsip keadilan dan kepastian hukum, serta peningkatan kepatuhan sukarela wajib pajak.

Dengan berlaku UU HPP berimplikasi pada meluasnya basis objek pajak pertambahan nilai. Yang sebelumnya tidak termasuk barang kena pajak menjadi barang kena pajak (BKP). Hal ini mengharuskan penerbitan faktur pajak pada saat bertransaksi ini akan menjadi beban kepatuhan baru bagi wajib pajak dan berdampak cukup serius terhadap iklim kemudahan berusaha di Indonesia. Sebab, objek PPN walaupun kemudian mendapatkan fasilitas dibebaskan mewajibkan Pengusaha Kena Pajak (PKP) untuk membuat dan menerbitkan faktur pajak dan ini tak sedikit membutuhkan waktu dan ketelitian yang tinggi.

Kasus Faktur Pajak Fiktif sudah banyak terjadi sejak lama, dan tentu saja kasus ini menimbulkan kerugian negara, misalnya kasus faktur pajak palsu PT ISM yang merupakan pengusaha tekstil dan sudah berlangsung sejak tahun 2016 dengan nilai kerugian negara Rp 6 miliar, dan kasus faktur pajak fiktif PT EIB senilai Rp 56,1 miliar yang berlangsung sejak tahun 2020, (Sopiah, 2022) (Wildan, 2022).

Persepsi wajib pajak mengenai kualitas pelayanan dari aparat pajak akan mempengaruhi penilaian masing-masing Wajib Pajak untuk berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, (Au, Hoang, & Ho, 2022) (Supriyanti & Hidayati, 2008). Demikian juga pelayanan yang berkualitas membuat Wajib Pajak nyaman dalam membayar pajak dan pada ujungnya akan meningkatkan kepatuhan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan, begitu juga sebaliknya. Pelayanan publik berkualitas adalah pelayanan yang berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efisien, efektif dan bertanggung jawab. Untuk dapat mencapai target pajak, perlu ditumbuhkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat untuk memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, (Anam, Andini, & Hartono, 2018)

Kepatuhan pajak tersebut harus mampu juga membangun moralitas konsumen. Para ahli mengatakan bahwa semua krisis mereka yang kita hadapi di Indonesia berakar dari moralitas bangsa dan krisis etika. Pola hidup life style yang merusak moral manusia salah satunya budaya hedonisme yang sangat relevan dan aktual dalam kehidupan masyarakat kita, (James, 2015). Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh, (Puspasari, 2012) bahwa moralitas dan fraud memiliki hubungan yang kuat dalam persepsi pencegahan

kecurangan. dan penelitian. Moralitas individu berpengaruh positif dalam pencegahan kecurangan, *sebagaimana Theory of Planned Behavior* yang menjelaskan kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari sisi psikologis yang dipengaruhi oleh persepsi dan niatan dari Wajib Pajak untuk patuh atau tidak patuh terhadap ketentuan perpajakan, (Panjaitan, 2019).

Penelitian ini menggunakan responden Konsultan Pajak yang sudah memiliki pemahaman akan pajak cukup baik sehingga data yang terkumpul menjadi lebih kuat untuk hasil yang lebih valid. Diharapkan penelitian ini akan memberikan masukan lebih mendalam terkait moralitas wajib pajak yang dimediasi kualitas pelayanan terkait pemahaman dan beban kepatuhannya.

Tinjauan Literatur

Theory of Planned Behavior (TPB)

Dalam penelitian ini teori yang digunakan yaitu *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikemukakan oleh (Ajzen, 1991). Teori ini menjelaskan mengenai perilaku individu untuk menanggapi sesuatu. Faktor utama dalam teori ini yaitu dorongan untuk melakukan sesuatu dengan indikasi seberapa kuat keinginan seseorang untuk mencoba melaksanakan perilaku tersebut, (Wibisono & Toly, 2014). Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak dilihat dari sisi psikologis. Dalam hal ini, perilaku wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa variabel yang dapat dipersepsikan. Perilaku wajib pajak ini timbul karena adanya niat wajib pajak untuk patuh atau tidak patuh terhadap ketentuan perpajakan. *Theory of Planned Behavior* membagi tiga macam yang mempengaruhi tindakan yaitu: 1) *Behavioral Beliefs* yakni keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut; 2) *Normative beliefs* yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut; 3) *Control Beliefs* merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya mengenai seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (perceived power) (Bobek & Hatfield, 2003).

Teori Kepatuhan (Compliance Theory)

Teori kepatuhan (compliance theory) merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi di mana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Kepatuhan mengenai perpajakan merupakan tanggung jawab kepada Tuhan, bagi pemerintah dan rakyat sebagai Wajib Pajak untuk memenuhi semua kegiatan kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, (Tahar & Rachman, 2014); (Tahar, Riyadh, Sofyani, & Purnomo, 2020). Dalam penelitian ini Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Kesadaran itu sendiri merupakan bagian dari motivasi intrinsik yaitu motivasi yang datangnya dalam diri individu itu sendiri dan motivasi ekstrinsik yaitu motivasi yang

datangnya dari luar individu, seperti dorongan dari aparat pajak untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan. Salah satu cara yang dilakukan pemerintah DJP dengan melakukan reformasi modernisasi sistem administrasi perpajakan berupa perbaikan pelayanan bagi Wajib Pajak melalui pelayanan yang berbasis *e-system* seperti *e-registration*, *e-filing*, *e-SPT*, dan *e-billing*. Hal tersebut dilakukan agar Wajib Pajak dapat melakukan pendaftaran diri, melaksanakan penyetoran SPT, menghitung dan membayar perpajakan dengan mudah dan cepat secara online.

Pengaruh Pemahaman Pajak dan *Tax Cost Compliance* secara parsial terhadap *Tax Service Quality*

DJP sebagai otoritas perpajakan di Indonesia semakin meningkatkan pelayanannya dengan memperbaiki dan menambah fasilitas layanan. Dengan banyaknya layanan bersifat digital dan pembaruan-pembaruan sistem, membutuhkan pengetahuan Wajib Pajak untuk dapat menggunakan layanan dan selanjutnya menikmati layanan tersebut. Wajib Pajak dengan pemahaman yang baik akan merasakan pelayanan yang berkualitas. Paradigma pelayanan pajak yang seperti ini membantu meningkatkan citra otoritas perpajakan, di mana kepatuhan wajib pajak dikarenakan kualitas pelayanan yang baik bukan karena penegakkan hukumnya (Alm, 2019; Au dkk, 2022).

Semakin besar pemahaman pajak yang dimiliki seseorang akan mempengaruhi sikap dan keputusan yang diambil dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Dan hal ini akan tercermin dalam tingkah laku dan interaksi sosial dengan petugas pajak yang akan berimbas pada kualitas pelayanan yang akan diterima. Kualitas Pelayanan yang diharapkan oleh wajib pajak pada umumnya terletak pada dua dimensi *responsiveness* dan profesionalisme (Au dkk, 2022). Kualitas Pelayanan di bidang perpajakan akhir-akhir ini menjadi semakin banyak dibicarakan, termasuk di Indonesia sebagai salah satu negara berkembang terkait pendapatan dari pajak yang masih rendah. Salah satu indikasi pemicu terjadinya penghindaran pajak adalah perilaku korupsi, (Amoh & Ali-Nakyea, 2019).

H_{1a}: Pemahaman Pajak berpengaruh positif terhadap Tax Service Quality.

H_{1b}: Tax Cost Compliance berpengaruh positif terhadap Tax Service Quality.

Pengaruh pemahaman Pajak, *Tax Cost Compliance*, dan *Tax Service Quality* secara parsial terhadap Moralitas Wajib Pajak.

Dalam sistem Self Assessment System menuntun Wajib Pajak untuk aktif, mulai dari menghitung, memperhitungkan, menyetor dan melaporkan kewajiban perpajakannya. Pengetahuan perpajakan merupakan karakteristik sistem perpajakan yang paling penting yang mempengaruhi sikap moralitas wajib pajak, (Pui Yee, Moorthy, & Choo Keng Soon, 2017). Dengan memiliki pemahaman akan aturan pajak yang cukup baik, Wajib Pajak dapat menghemat *Tax Cost Compliance*, dan memanfaatkan pelayanan dengan maksimal. Hal ini dilandasi persepsi Wajib Pajak bahwa pelayanan yang dilakukan pemerintah sebanding dengan pajak yang dibayarkan, (Walsh, 2012)

Teori kepatuhan memberikan informasi kepada Wajib Pajak, dengan mempergunakan jasa konsultan pajak maka Wajib Pajak akan mempunyai *Tax Cost Compliance* yang lebih besar dibandingkan yang tidak mempergunakan. Dengan *Tax Cost Compliance* yang meningkat, Wajib Pajak akan mengusahakan agar beban pajak seminimalis mungkin. Tingkat korupsi pada aparat perpajakan juga ditengarai memicu tindakan penghindaran pajak yang dilakukan, (Amoh & Ali-Nakyea, 2019). Semakin rendah moralitas Wajib pajak, akan semakin cenderung melakukan tindak kecurangan, (Dewi, 2017).

H_{2a}: Pemahaman Pajak berpengaruh positif terhadap Moralitas Wajib Pajak.

H_{2b}: Tax Cost Compliance berpengaruh negatif terhadap Moralitas Wajib Pajak.

H_{2c}: Tax Service Quality berpengaruh positif terhadap Moralitas Wajib Pajak.

Pengaruh Pemahaman Pajak dan *Tax Cost Compliance* terhadap Moralitas Wajib Pajak dengan mediasi *Tax Service Quality*

Moralitas berkaitan dengan bagaimana individu bekerja sama, berkoordinasi dan menyelesaikan permasalahan bersama, (Blanthorne, Burton, & Fisher, 2005). Permasalahan pajak bukan hanya bagaimana mendapatkan penghasilan dari pajak tapi juga pada penyalurannya untuk membiayai kemaslahatan bersama. Meskipun pemerintah memiliki kekuatan untuk memaksa kepatuhan, sistem perpajakan dapat berfungsi secara efektif dan efisien hanya jika dianggap adil dan mendapatkan dukungan dari wajib pajak.

Theory of Planned Behavior menjelaskan keyakinan berperilaku menghasilkan sikap positif atau negatif terhadap suatu objek, keyakinan normatif menghasilkan suatu tekanan sosial dan keyakinan kontrol mengarah pada kontrol terhadap perilaku. Hal-hal yang menyangkut moralitas wajib pajak bukan merupakan sesuatu yang kebetulan, tetapi merupakan hasil dari perbuatan yang direncanakan sebelumnya, (Irawati, Zimah, Barli, & Nadi, 2021).

H₃: Pemahaman Pajak dan Tax Cost Compliance berpengaruh terhadap Moralitas Wajib Pajak dengan mediasi Tax Service Quality.

Metode Penelitian

Populasi dan Sampel

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penggunaan metode kuantitatif digunakan untuk membuktikan validitas eksternal hipotesis, (Sugiyono, 2016). Jenis penelitian adalah asosiatif untuk melihat hubungan antara variabel independen dengan variabel dependennya. Penelitian menggunakan data primer yang didapatkan dari hasil menyebar kuesioner. Populasi penelitian adalah Konsultan Pajak yang tergabung dalam

IKPI. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode simple random sampling. Simple random sampling adalah metode penarikan dari sebuah populasi dengan cara tertentu sehingga setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih atau terambil. Sampel penelitian dihitung menggunakan rumus Slovin yakni $n = N / (1 + \sqrt{Ne})^2$ sehingga menghasilkan $5040 / (1 + \sqrt{5040(0,1)})^2 = 5.040 / (1 + (5040 \times 0,01)) = 98$. Namun dalam penelitian ini responden yang digunakan adalah 90 konsultan pajak.

Operasional Variabel

Variabel Moralitas Individu diukur berdasarkan model pengukuran moral oleh (Kohlberg, 1971) dalam bentuk instrumen Defining Issues Test (DIT) yang dirancang untuk mengukur kapasitas moral kognitif, yaitu tingkat penalaran moral yang mampu dilakukan oleh seorang individu. Instrumen ini berbentuk kasus dilema etika, (Sumendap dkk, 2019). Indikator terkait moralitas individu dapat menggunakan keenam tahap dalam penalaran moral Kohlberg yaitu tahap-tahap pada tingkatan pra-konvensional, tingkatan konvensional dan tingkatan pasca-konvensional. Tahap-tahap tersebut akan dipaparkan dalam kasus atau skenario dilema etika yang mewakili setiap tahap dalam level penalaran moral Kohlberg, (Kurniadewi, 2020). Pada penelitian ini indikator diambil dari faktor permasalahan moralitas menurut penelitian James (James, 2015) dengan indikator menurut aspek yang diteliti yakni: Faktor Spiritual, Faktor Keluarga, Faktor Lingkungan, Faktor dan Faktor Pendidikan.

Penelitian ini menggunakan indikator tentang pemahaman pajak dari upaya-upaya yang dilakukan aparat pajak agar dapat terus meningkatkan dan mempertahankan kesadaran perpajakan sehingga dengan begitu kepatuhan juga akan meningkat. Adapun indikator pemahaman pajak adalah: Pengetahuan Ketentuan Perpajakan, Pengetahuan tentang Tata Cara Perpajakan, Pemahaman System Perpajakan, dan Pemahaman Persyaratan Perpajakan.

Indikator *Tax Cost of Compliance* dikemukakan oleh (Rahayu, 2010), bahwa biaya kepatuhan pajak tidak hanya mencakup mengenai uang (direct money cost), tetapi juga merupakan waktu (time cost), dan pikiran (psychological cost). Penelitian ini merujuk pada indikator penelitian di atas dan merefer penelitian (Susmita & Supadmi, 2016) Indikator pengukuran yang dipakai mencakup: *Direct Money Cost, Time Cost, dan Psychological Cost*.

Tax Service Quality menggunakan indikator Kualitas Pelayanan menurut (Kotler & Keller, 2016), adalah totalitas fitur dan karakter suatu produk atau pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Penelitian ini menggunakan indikator dari Dimensi Kualitas Layanan Menurut Kotler dan Keller (2016), terdapat lima dimensi dari kualitas layanan, yaitu: *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati), dan *Tangibles* (Bukti Fisik).

Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul dari hasil kuesioner selanjutnya akan diuji kualitasnya menggunakan uji kualitas data penelitian yaitu uji kualitas instrumen yakni uji validitas dan reliabilitas, dilanjutkan Uji Asumsi Klasik, Uji Statistik Deskriptif dan Uji Hipotesis t, dan analisis *Path* dengan cara menghitung pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung, dan pengaruh total masing-masing variabel terhadap variabel Y dan variabel mediasi (Sarwono, 2011).

Hasil dan Pembahasan

Uji Statistik Deskriptif

Tabel 1 menjelaskan bahwa variabel Pemahaman Pajak memiliki nilai minimum berdasar jawaban responden sebesar 35 dan maksimum sebesar 50, dengan rata-rata total jawaban 46,7. Banyaknya butir pernyataan untuk variabel Pemahaman Pajak adalah 10. Hal ini berarti $46,7 : 10 = 4,67$ atau rata-rata jawaban responden adalah Setuju dan Sangat Setuju. Hal ini menggambarkan mayoritas responden sangat memahami aturan perpajakan dan perubahannya, dan ini sangat mungkin karena responden adalah Konsultan Pajak.

Tabel 1 Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Error	Std. Deviation
Pemahaman Pajak	90	35,00	50,00	46,7333	0,38114	3,61582
Tax Cost of Compliance	90	5,00	25,00	16,8333	0,46935	4,45262
Moralitas Wajib Pajak	90	16,00	40,00	32,7556	0,54995	5,21732
Tax Service Quality	90	6,00	25,00	18,3000	0,38849	3,68553
Valid N (listwise)	90					

Tax Cost of Compliance jawaban responden minimum 5 dan maksimum sebesar 25, dengan rata-rata total jawaban 16,83 dan standar deviasi sebesar 4,45. Dengan jumlah butir pernyataan sebanyak 5 maka rata-rata responden menjawab $16,8 : 5 = 3,4$ yang menggambarkan responden rata-rata menjawab ragu-ragu, netral, yang menunjukkan kehati-hatian responden terhadap pernyataan terkait biaya kepatuhan.

Moralitas Wajib Pajak jawaban responden minimum 16 dan maksimum sebesar 40, dengan rata-rata total jawaban 32,75 dan standar deviasi sebesar 5,22. Dengan jumlah butir pernyataan sebanyak 8 maka rata-rata responden menjawab $32,75 : 8 = 4,09$ yang menggambarkan responden rata-rata menjawab setuju moral yang baik perlu dimiliki Wajib Pajak dan ini bisa didapatkan dari ajaran agama, lingkungan keluarga dan masyarakat.

Kualitas Pelayanan mendapatkan jawaban responden minimum 6 dan maksimum sebesar 25, dengan rata-rata total jawaban 18 dan standar deviasi sebesar 3,685. Dengan jumlah butir pernyataan sebanyak 5 maka rata-rata responden menjawab $18 : 5 = 3,6$ yang

menggambarkan responden rata-rata masih meragukan pelayanan pajak belum cukup cepat dan baik dalam membantu kesulitan Wajib Pajak.

Uji Hipotesis

Pengaruh Pemahaman Pajak dan *Tax Cost Compliance* secara simultan terhadap *Tax Service Quality*

Dari Tabel 2 nilai signifikansi adalah 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 berarti model regresi sudah sesuai dan dapat dipergunakan untuk memprediksi hasil. Pemahaman Pajak dan *Tax Cost of Compliance* secara simultan berpengaruh terhadap *Tax Service Quality*. Hasil ini diperkuat dengan nilai F hitung 86,332 yang lebih besar dari F tabel untuk jumlah N 88 (90-2) dan variabel bebas 2, nilainya 3,1. Rumus F tabel = (K; N-K).

Tabel 2 Hasil Uji F Persamaan Regresi 1

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1072680,178	2	536340,089	86,332	0,000 ^a
	Residual	540487,477	87	6212,500		
	Total	1613167,656	89			

a. Predictors: (Constant), Pemahaman Pajak, Tax Cost of Compliance
b. Dependent Variable: *Tax Service Quality*

Pengaruh Pemahaman Pajak dan *Tax Cost Compliance* secara parsial terhadap *Tax Service Quality*

Dari Tabel 3 dapat dilihat bahwa variabel Pemahaman Pajak mempunyai tingkat signifikansi 0,016 < 0,05 yang berarti berpengaruh signifikan terhadap *Tax Service Quality*. Dan sama hasilnya dengan variabel *Tax Cost of Compliance* berpengaruh signifikan dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05.

Tabel 3 Hasil Uji t Persamaan Regresi 1

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	567,573	18,779		30,223	0,000
	Pemahaman Pajak	-249,803	101,904	-0,208	-2,451	0,016
	<i>Tax Cost of Compliance</i>	-3135,270	403,396	-0,659	-7,772	0,000

a. Dependent Variable: *Tax Service Quality*

Pengaruh Pemahaman Pajak, *Tax Cost Compliance*, dan *Tax Service Quality* secara simultan terhadap Moralitas Wajib Pajak

Tabel 4 Hasil Uji F Persamaan Regresi 2

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	0,228	3	0,076	255,139	0,000 ^a
	Residual	0,026	86	0,000		
	Total	0,254	89			

a. Predictors: (Constant), Pemahaman Pajak, Tax Cost Compliance, dan Tax Service Quality
b. Dependent Variable: Moralitas Wajib Pajak

Pengaruh Pemahaman Pajak, *Tax Cost of Compliance*, dan *Tax Service Quality* secara parsial terhadap Moralitas Wajib Pajak

Dari Tabel 5, nilai signifikansi adalah 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 berarti model regresi sudah sesuai dan dapat dipergunakan untuk memprediksi hasil. Pemahaman Pajak, *Tax Cost of Compliance*, dan *Tax Service Quality* secara simultan berpengaruh terhadap Moralitas Wajib Pajak. Hasil ini diperkuat dengan nilai F hitung 255,139 yang lebih besar dari F tabel untuk jumlah N 88 (90-2) dan variabel bebas 2, nilainya 3,1. Rumus F tabel = $(K; N-K)$.

Tabel 5 Hasil Uji t Persamaan Regresi 2

Model	t	Sig.
1 (Constant)	5,144	0,000
Pemahaman Pajak	15,214	0,000
<i>Tax Cost of Compliance</i>	1,352	0,180
<i>Tax Service Quality</i>	-3,445	0,001

a. Dependent Variable: Moralitas Wajib Pajak

Dari Tabel 5, didapatkan hasil untuk variabel Pemahaman Pajak berpengaruh signifikan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan diperkuat dengan hasil t hitung $15,214 > 1,666$ (t tabel untuk N-2 = 88 dan tingkat signifikansi 0,05. Hasil yang sama didapatkan variabel Kualitas Pelayanan dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ dan nilai t hitung $3,445 > 1,666$. Namun hasil berbeda untuk variabel *Tax Cost of Compliance* dengan nilai signifikansi $0,180 > 0,05$ dan t hitung $1,352 < 1,666$ maka berpengaruh tidak signifikan terhadap Moralitas Wajib Pajak.

Pengaruh Pemahaman Pajak dan *Tax Cost Compliance* terhadap Moralitas Wajib Pajak dengan mediasi *Tax Service Quality*

Hasil Koefisien Jalur Regresi 1

Tabel 6 Nilai R Square Regresi 1

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,815 ^a	0,665	0,657	78,81941

a. Predictors: (Constant), Pemahaman Pajak, *Cost of Compliance*

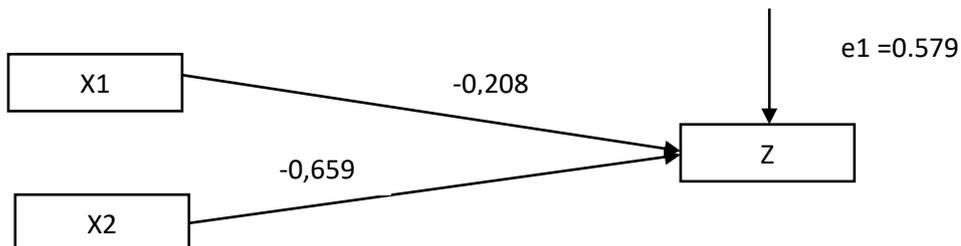
Berdasarkan hasil perhitungan regresi pada Tabel 6 diperoleh *adjusted R square* sebesar 0,657 atau 65%, yang berarti bahwa variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen sebesar 65% dan sisanya 35% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti.

Tabel 7 Nilai Standardized Coefficients Regresi 1

Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	567,573	18,779		30,223	0,000
	Pemahaman Pajak	-249,803	101,904	-0,208	-2,451	0,016
	<i>Tax Cost of Compliance</i>	-3135,270	403,396	-0,659	-7,772	0,000

a. Dependent Variable: *Tax Service Quality*

$$e1 = \sqrt{1 - R \text{ Square}} = \sqrt{1 - 0,665} = \sqrt{0,335} = 0,579$$



Gambar 1 Diagram Jalur Regresi 1

Hasil Koefisien Jalur Regresi 2

Tabel 8 Nilai R Square Regresi 2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,948 ^a	0,899	0,895	0,01727

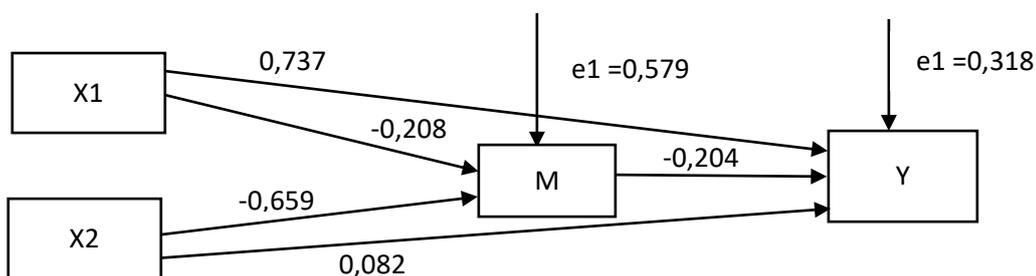
a. Predictors: (Constant), Pemahaman Pajak, Tax Cost Compliance, dan Tax Service Quality

Tabel 9 Nilai Standardized Coefficients Regresi 2

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,072	0,014		5,144	0,000
	Pemahaman Pajak	0,351	0,023	0,737	15,214	0,000
	Tax Cost of Compliance	0,156	0,115	0,082	1,352	0,180
	Tax Service Quality	-8,091E-5	0,000	-0,204	-3,445	0,001

a. Dependent Variable: Moralitas Wajib Pajak

$$e2 = \sqrt{1 - R \text{ Square}} = \sqrt{1 - 0,899} = \sqrt{0,101} = 0,318$$



Gambar 2 Diagram Jalur Regresi 2

Pengaruh Pemahaman Pajak terhadap Moralitas Wajib Pajak dengan mediasi *Tax Service Quality*

Pengaruh langsung Pemahaman Pajak terhadap Moralitas Wajib Pajak adalah 0,737. Sedangkan pengaruh tidak langsungnya = $-0,208 \times -0,204 = 0.042432$, yang berarti pengaruh langsung lebih besar dari pada pengaruh tidak langsung, sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel *Tax Service Quality* tidak memediasi pengaruh Pemahaman Pajak terhadap Moralitas Wajib Pajak.

Pengaruh *Tax Cost of Compliance* terhadap Moralitas Wajib Pajak dengan mediasi *Tax Service Quality*

Pengaruh langsung *Tax Cost of Compliance* terhadap Moralitas Wajib Pajak adalah 0,082. Sedangkan pengaruh tidak langsungnya = $-0,659 \times -0,204 = 0.134436$, yang berarti pengaruh tidak langsung lebih besar dari pada pengaruh langsung, sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel *Tax Service Quality* memediasi pengaruh *Tax Cost of Compliance* terhadap Moralitas Wajib Pajak.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil olah data dengan sampel Konsultan Pajak Indonesia yang tergabung dalam Ikatan Konsultan Pajak Indonesia, kesimpulan yang didapatkan adalah *Tax Service Quality* memediasi pengaruh *Tax Cost of Compliance* terhadap Moralitas Wajib Pajak, namun tidak memediasi pengaruh Pemahaman Pajak terhadap Moralitas Wajib Pajak. Secara parsial dan simultan Pemahaman Pajak dan *Tax Cost of Compliance* berpengaruh terhadap *Tax Service Quality*. Dan Pemahaman Pajak, *Tax Cost of Compliance*, Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Moralitas Wajib Pajak, demikian secara parsial variabel Pemahaman Pajak dan *Tax Service Quality* berpengaruh terhadap Moralitas, namun variabel *Tax Cost of Compliance* tidak berpengaruh

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah jumlah sampel penelitian dan melibatkan institusi konsultan pajak lainnya, tidak hanya dari IKPI. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk menambah variabel penelitian di luar yang sudah diteliti yang akan berdampak terhadap Moralitas Wajib Pajak.

Implikasi penelitian bagi Akademisi sebagai tambahan informasi terkait Pemahaman Pajak, *Tax Cost of Compliance* terhadap Moralitas Wajib Pajak dengan mediasi Kualitas Pelayanan, Bagi Pemerintah, melihat hasil *Tax Cost of Compliance* terhadap Moralitas Wajib Pajak yang tidak signifikan, pemerintah diharapkan untuk meningkatkan kecepatan dan kualitas pelayanan sehingga Wajib pajak lebih taat dan nyaman memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya. Bagian ini menyajikan kesimpulan penelitian, implikasi, keterbatasan, dan saran untuk penelitian masa depan. Implikasinya adalah saran praktis dari hasil penelitian. Keterbatasan penelitian meliputi semua aspek yang dapat dipertimbangkan oleh peneliti untuk menyempurnakan penelitian selanjutnya,

sedangkan saran penelitian merupakan arah masa depan untuk penelitian selanjutnya berdasarkan keterbatasan yang ditunjukkan.

Lampiran

Kuesioner Penelitian

Salam bahagia dan sejahtera untuk semua rekan konsultan pajak

Perkenalkan kami : Luh Nadi, Amaliyah, Wiwit Irawati, dosen Universitas Pamulang memohon bantuan dan perkenan rekan Konsultan Pajak Indonesia untuk mengisi kuesioner penelitian LPPM terkait pengaruh Pemahaman Pajak dan Tax Cost of Compliance terhadap Moralitas Wajib Pajak dengan mediasi Kualitas Pelayanan, dengan mengklik link berikut :

<https://forms.gle/qAyBC9X5iRxSEr627>

Terima kasih atas bantuannya pada penelitian ini. Semoga semua senantiasa dalam keadaan sehat dan sejahtera. Salam.

(Luh Nadi, Amaliyah, Wiwit Irawati)

Identitas Responden

Untuk setiap pertanyaan/pernyataan di bawah ini dan / atau mohon beri tanda check list (v) pada jawaban yang tersedia sesuai dengan pilihan Saudara/i

1. Pekerjaan :
2. Jenis Kelamin :
 - Laki-laki
 - Perempuan
3. Usia:
 - 20-31
 - 31-40
 - 41-50
 - 51-60
 - Diatas 60
4. Background Pendidikan:
 - SLTA Sederajat
 - S1
 - S2
 - S3

Petunjuk Pengisian

Rekan-rekan mahasiswa dimohon untuk memberikan tanggapan yang sesuai atas pernyataan/pertanyaan berikut ini, dengan memilih skor yang tersedia dengan cara memberi tanda check list (v). Jika menurut Rekan Mahasiswa tidak ada jawaban yang tepat, maka jawaban dapat diberikan pada pilihan yang mendekati. Tiap pertanyaan hanya boleh ada satu jawaban. Skala yang digunakan dalam menjawab pertanyaan adalah sebagai berikut:

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Tidak Berpendapat/Netral (N)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

Kuesioner

Pemahaman Pajak

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS (1)	TS (2)	N (2)	S (4)	SS (5)
Pengetahuan Ketentuan Perpajakan						
1	Saya telah memahami ketentuan terkait kewajiban perpajakan yang berlaku dan pengisian Surat Pemberitahuan Elektronik (e-SPT)					
2	Saya mengetahui sanksi pelanggaran terkait perpajakan					
Pengetahuan Tata Cara Perpajakan						
3	Setiap perubahan peraturan perpajakan selalu diketahui oleh anda					
4	Pengetahuan perpajakan memudahkan anda dalam melakukan pelaporan pajak penghasilan (PPH) dan pajak pertambahan nilai (PPN)					
Pemahaman System Perpajakan						
5	Saya memahami system Self Assesment Perpajakan					
6	Saya memahami pengisian Surat Pemberitahuan Elektronik (eSPT), eFaktur, eBukpot, eFilling dengan lengkap, tulisan yang jelas dan benar sesuai dengan prosedur yang berlaku					
Pemahaman Persyaratan Perpajakan						
7	Sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Anda memahami tarif pajak Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) dan Penghasilan Kena Pajak (PKP)					
8	Sebagai Wajib Pajak Badan memahami perhitungan Koreksi Fiskal dan Penghasilan Kena Pajak (PKP)					
Pemahaman atas Fungsi Pajak						
9	Pajak berfungsi sebagai sumber penerimaan Negara terbesar					
10	Pajak yang disetor dapat digunakan untuk pembiayaan negara oleh pemerintah					

Tax Cost of Compliance

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS (1)	TS (2)	N (2)	S (4)	SS (5)
Biaya Uang (Direct Money Cost)						
1	Saya mengeluarkan biaya cukup banyak untuk membuat laporan pajak					
2	Saya wajib membayar sanksi denda atas keterlambatan pembayaran maupun pelaporan					
Biaya Waktu (Time Cost)						
3	Saya membutuhkan waktu cukup lama untuk melaporkan SPT baik masa ataupun tahunan					
4	Saya membutuhkan waktu untuk mempelajari dan memahami peraturan perpajakan					
Biaya Pikiran (Psychological Cost).						
5	Deadline laporan pajak membuat saya tertekan dan menambah beban pikiran					
6	Saya merasa takut dan cemas laporan pajak akan diperiksa dan menimbulkan sanksi					

Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS (1)	TS (2)	N (2)	S (4)	SS (5)
Empathy (Empati)						
1	Petugas Pajak telah memberikan pelayanan pajak dengan ramah, baik dan sopan.					
Assurance (Jaminan Kepastian)						
2	Petugas Pajak memiliki skill dan Kompetensi, yang baik.					
Reliability (Keandalan)						
3	Petugas Pajak memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas dan mudah dipahami oleh Wajib Pajak.					
Responsiveness (Daya tanggap)						
4	Petugas Pajak senantiasa cepat tanggap membantu kesulitan yang dialami Wajib Pajak.					
Tangible (Bukti Fisik)						
5	Sistem layanan perpajakan selalu siap untuk diakses dan membantu Wajib Pajak dalam menyetor dan melaporkan pajak.					

Moralitas Wajib Pajak

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS (1)	TS (2)	N (2)	S (4)	SS (5)
Faktor Spiritual						
1	Saya mendapatkan nilai dan norma moralitas konsumsi dari agama					
2	Nilai dan norma dalam agama mendukung perilaku hidup moralitas sebagai wajib pajak					
Faktor Keluarga						
1	Keluarga menjadi pembiasaan tertib moralitas konsumsi dalam persepsi dan preferensi					
2	Keluarga mempengaruhi Perilaku untuk tertib pajak					
Faktor Lingkungan						
1	Saya memilih produk berdasarkan kebiasaan dan Perilaku sehari-hari					
2	Saya mengikuti trend (merk actual) sesuai dengan konsep kepribadian diri.					
Faktor Pendidikan						
1	Pendidikan menjadi faktor penentu pengembangan internal diri saya.					
2	Saya aktif sebagai wajib pajak dipengaruhi oleh motif dan pemahaman pembangunan					

Daftar Pustaka

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, 50(2), 179-211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Alm, J. (2019). What motivates tax compliance? *Journal of Economic Surveys*, 33(2), 353-388. <https://doi.org/10.1111/joes.12272>
- Amoh, J. K., & Ali-Nakyea, A. (2019). Does corruption cause tax evasion? Evidence from an emerging economy. *Journal of Money Laundering Control*. <https://doi.org/10.1108/JMLC-01-2018-0001>
- 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).
- Au, L. T. N., Hoang, H. T., & Ho, L. T. H. (2022). Tax service quality for enterprises: development of a valid measurement scale. *Asia-pacific Journal of Business Administration*. <https://doi.org/10.1108/apjba-01-2021-0033>
- Blanthorne, C., Burton, H., & Fisher, D. (2005). The Aggressiveness of Tax Professional Reporting: Examining the Influence of Moral Development. *Available at SSRN* 649922. <https://doi.org/10.2139/ssrn.649922>
- Bobek, D. D., & Hatfield, R. C. (2003). An investigation of the theory of planned behavior and the role of moral obligation in tax compliance. *Behavioral Research in Accounting*, 15(1), 13-38. <https://doi.org/10.2308/bria.2003.15.1.13>
- Dewi, G. A. K. R. S. (2017). Pengaruh moralitas individu dan pengendalian internal pada kecurangan akuntansi (Studi eksperimen pada Pemerintah Daerah Provinsi Bali). *JIA (Jurnal Ilmiah Akuntansi)*, 1(1). <https://doi.org/10.23887/jia.v1i1.9984>

- Irawati, W., Zimah, S., Barli, H., & Nadi, L. (2021). *Understanding of Tax & Religiosity to Tax Fraud*. Paper presented at the The 1st International Conference on Research in Social Sciences and Humanities (ICoRSH 2020).
- James, W. (2015). *The moral equivalent of war*. Read Books Ltd.
- Kohlberg, L. (1971). Stages of moral development. *Moral education*, 1(51), 23-92. <https://doi.org/10.3138/9781442656758-004>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall Intl.
- Kurniadewi, K. (2020). *Pengaruh Moralitas Individu dan Efektivitas Pengendalian Internal terhadap Kecenderungan Kecurangan*. Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.
- Mineri, M. F., & Paramitha, M. (2021). Pengaruh Pajak, Tunneling Incentive, Mekanisme Bonus Dan Profitabilitas Terhadap Transfer Pricing. *Jurnal Analisa Akuntansi Dan Perpajakan*, 5(1), 35-44. <https://doi.org/10.25139/jaap.v5i1.3638>
- Panjaitan, I. (2019). Kepatuhan Pajak Pada Dimensi Moralitas Umkm. *Jurnal Aplikasi Manajemen, Ekonomi dan Bisnis*, 3(2), 30-39.
- Pui Yee, C., Moorthy, K., & Choo Keng Soon, W. (2017). Taxpayers' perceptions on tax evasion behaviour: an empirical study in Malaysia. *International Journal of Law and Management*, 59(3), 413-429. <https://doi.org/10.1108/ijlma-02-2016-0022>
- Puspasari, N. (2012). *Pengaruh moralitas individu dan pengendalian internal terhadap kecenderungan kecurangan akuntansi: studi eksperimen pada konteks pemerintahan daerah*. Universitas Gadjah Mada,
- Rahayu, S. K. (2010). *Perpajakan Indonesia: konsep dan aspek formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sarwono, J. (2011). *Analisis Jalur (Path Analysis)*. Jakarta: Gramedia.
- Sopiah, A. (Producer). (2022). Kasus Faktur Pajak Palsu, Pengusaha Tekstil Bandung Dipenjara. *CNBC Indonesia*.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumendap, P., hidayat Hidayat, W., Prabowo, A., Hartono, H., Sartika, S., Sari, R. K., . . . Umar, H. (2019). *Pengaruh Budaya Organisasi dan Moralitas Individu terhadap Pencegahan Kecurangan dengan Sistem Pengendalian Internal sebagai Variabel Intervening*. Paper presented at the Prosiding Seminar Nasional Pakar. <https://doi.org/10.25105/pakar.v0i0.4300>
- Supriyanti, S., & Hidayati, N. (2008). Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuntansi dan Teknologi Informasi*, 7(1), 41-50. <https://doi.org/10.24123/jati.v7i1.1932>
- Susmita, P. R., & Supadmi, N. L. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi Perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan e-filing pada kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 14(2), 1239-1269.
- Tahar, A., & Rachman, A. K. (2014). Pengaruh faktor internal dan faktor eksternal terhadap kepatuhan wajib pajak. *Journal of Accounting Investment Management and Financial Innovations*, 15(1), 56-67.
- Tahar, A., Riyadh, H. A., Sofyani, H., & Purnomo, W. E. (2020). Perceived ease of use, perceived usefulness, perceived security and intention to use e-filing: The role of technology readiness. *The Journal of Asian Finance, Economics, Business*, 7(9), 537-547. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no9.537>
- Walsh, K. (2012). Understanding taxpayer behaviour—new opportunities for tax administration. *The Economic Social Review*, 43(3, Autumn), 451-475-451-475.
- Wibisono, L. T., & Toly, A. A. (2014). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak dalam penggunaan e-filing di Surabaya. *Tax Accounting Review*, 4(1), 246.

Nadi, Irawati, & Amaliyah

Pemahaman Pajak dan Tax Cost Compliance terhadap Moralitas Wajib Pajak...

- Wildan, M. (Producer). (2022). Tersangka Kasus Faktur Pajak Fiktif Rp50 Miliar Diserahkan ke Kejari. *ddtc.co.id*. Retrieved from <https://news.ddtc.co.id/tersangka-kasus-faktur-pajak-fiktif-rp50-miliar-diserahkan-ke-kejari-42997>
- Zainuddin, Z. (2017). Pengetahuan Dan Pemahaman Aturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Atas Efektifitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Riset Akuntansi Terpadu*, 10(2). <https://doi.org/10.35448/jrat.v10i2.4252>