

**PENGARUH MORAL WAJIB PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN KUALITAS LAYANAN
SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

(PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KUPANG)

ABSTRAK

Indonesia merupakan salah satu Negara yang berkembang yang terdiri dari banyak pulau dan beraneka ragam budaya. Sebagai salah satu Negara yang berkembang yang sedang melakukan pembangunan disegala bidang, pembangunan tersebut harus dapat berjalan dengan lancar yang didukung dengan pembiayaan yang memadai sehingga pemerintah memerlukan sumber penerimaan negara dalam membiayai seluruh pembangunan yang dilakukan dari pungutan berupa pajak dari rakyat. Perilaku kepatuhan wajib pajak menjadi fokus penelitian utama dalam banyak kajian perpajakan. Pada umumnya wajib pajak cenderung menghindarkan diri dari pembayaran pajak, ini terjadi karena tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah dan juga masih banyak wajib pajak yang tidak melaporkan dan membayar pajaknya secara tepat waktu. Maka sangat dibutuhkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh moralitas, sanksi perpajakan, dan kemungkinan peran moderasi dari kualitas layanan terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang. Moralitas individu sering diasumsikan memiliki dampak yang signifikan dalam memengaruhi kepatuhan, namun, penelitian ini mencoba memvalidasi peran sanksi dan pengaruh moderasi kualitas layanan. Survei dilakukan terhadap wajib pajak orang

pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang. Kuesioner digunakan untuk menilai persepsi moral wajib pajak dalam membayar pajak, persepsi mereka terhadap sanksi perpajakan, dan evaluasi terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang. Penelitian ini mengambil sampel wajib pajak orang pribadi di Kota Kupang yang diambil secara random. Jumlah sampel yang diambil adalah 100 orang. Dalam penelitian ini juga menggunakan variabel kualitas layanan sebagai variabel moderasi. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah (MRA) menggunakan SPSS Versi 20. Hasil survei menunjukkan bahwa moral wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun, terdapat pengaruh yang signifikan antara sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Analisis moderasi menunjukkan bahwa kualitas layanan mampu memoderasi pengaruh moral wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas layanan mampu memperkuat pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Ini menunjukkan bahwa, kualitas layanan dapat memoderasi pengaruh moral wajib pajak dengan menciptakan lingkungan yang mendukung. Layanan yang baik dapat memperkuat keterlibatan moral wajib pajak, membuatnya lebih relevan dalam keputusan kepatuhan. Kualitas layanan juga dapat memperkuat efek sanksi perpajakan dengan menciptakan persepsi bahwa sistem sanksi diterapkan secara adil dan efisien ini dapat meningkatkan efektivitas sanksi dalam mendorong kepatuhan. Hasil ini menimbulkan pertanyaan tentang peran moral wajib pajak dalam perilaku kepatuhan wajib pajak, menegaskan bahwa faktor

lain mungkin memiliki pengaruh yang lebih besar. Sanksi perpajakan, terutama ketika didukung oleh kualitas layanan yang baik, mungkin menjadi lebih efektif dalam mendorong kepatuhan wajib pajak. Hasil ini menunjukkan perlunya perhatian terhadap pengembangan kebijakan yang lebih menekankan pada efektivitas sanksi perpajakan dan kualitas layanan dalam upaya meningkatkan kepatuhan pajak.

Kata kunci : moral wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas layanan, kepatuhan wajib pajak.