

DETERMINAN FAKTOR MORAL PAJAK TERKAIT KEPATUHAN MATERIAL DALAM PEMBETULAN SPT TAHUNAN PADA KPP PRATAMA DURENSAWIT

Hario Damar

Pusdiklat.2015@gmail.com

Pusdiklat Pajak, BPPK, Kementerian Keuangan R.I.

Abstrak

Rendahnya tax ratio salah satunya dikarenakan adanya tindakan penghindaran pajak. Sistem pajak di Indonesia yang menggunakan self assessment system atau pemenuhan kewajiban pajak secara pribadi terdapat risiko yang cukup besar untuk Wajib Pajak tidak melaporkan sesuai ketentuan. Risiko yang berhubungan dengan kepatuhan pajak tersebut banyak mulai dikaji dari sisi tingkat Moral Pajak Wajib Pajak melalui pelayanan pajak, seperti pelayanan yang dilandaskan pada empati dan proaktif (Damar, 2023). Bukti peningkatan kepatuhan lebih mudah diperoleh buktinya pada saat Wajib Pajak melaksanakan pembetulan SPT, namun memerlukan proses penelitian yang cukup panjang. Oleh karena itu dalam penelitian ini, respon Wajib Pajak terhadap pelayanan yang lebih dititikberatkan pada empati dan proaktif kepada Wajib Pajak dilaksanakan untuk mendapatkan bukti keberadaan peningkatan kepatuhan sukarela Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajak, terutama yang terkait dengan kepatuhan material. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan peran moral pajak Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dan menentukan faktor-faktor eksternal yang memengaruhi moral pajak Wajib Pajak saat melaksanakan kewajiban pajak tersebut. Penelitian ini menitikberatkan pada analisa dampak kualitas pelayanan AR terhadap moral pajak Wajib Pajak. Yang diteliti adalah kausalitas dan penelitian komparatif dengan pendekatan metode kuantitatif di suatu kantor pelayanan pajak (KPP) pratama dengan obyek penelitian adalah Wajib Pajak yang dilayani oleh beberapa orang account representative (AR) dengan jumlah sampel sesuai dengan aturan jumlah sampel minimal metode SEM-PLS. Alat analisis yang akan digunakan adalah SEM-PLS untuk menganalisis determinan yang dapat memengaruhi moral pajak dan Uji Beda menganalisis apakah ada perbedaan layanan AR dalam menentukan moral pajak. Hasil penelitian menemukan faktor utama yang menentukan moral pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan pajak dan keberadaan perbedaan pelayanan yang diberikan AR dapat memengaruhi moral pajak.

Abstract

One of the reasons for the low tax ratio is tax avoidance. The tax system in Indonesia which uses a self- assessment system or fulfills personal tax obligations has a significant risk of taxpayers not reporting according to the provisions. Many of the risks associated with tax compliance are beginning to be studied in terms of the Taxpayer's Tax Moral level through tax services, such as services based on empathy and proactiveness (Damar, 2023).

Evidence of increased compliance is easier to obtain when taxpayers make corrections to their SPT, but this requires a fairly lengthy research process. Therefore, in this research, Taxpayer responses to services that are more focused on empathy and proactiveness towards Taxpayers are carried out to obtain evidence of the existence of increased voluntary taxpayer compliance in fulfilling tax obligations, especially those related to material obligations. The goal of this study is to examine the relationship between the role of taxpayers' tax morale in carrying out SPT corrections, to identify external factors that influence taxpayers' tax morale, and to assess the impact on taxpayers' tax morale in carrying out SPT corrections. This study is a causation and comparative study using a quantitative method at a Pratama Tax Service Office (KPP) with taxpayer research objects served by multiple account representatives (AR), with a sample size based on the SEM-PLS method's minimal sample size guidelines. SEM-PLS will be utilized to assess phrases that potentially influence tax morale, as well as the Difference Test to determine whether AR services differ in predicting tax morale. The research findings identified the primary components that influence tax morale in order to promote tax compliance, as well as how disparities in AR services affect tax morale.

Kata Kunci: *moral pajak, perilaku wajib pajak, SEM-PLS*