

**PENGARUH KONTROL PERILAKU PERSEPSIAN, MOTIVASI, KEWAJIBAN  
MORAL DAN SIKAP WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN NORMA EKSPEKTASI  
SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu)

SKRIPSI



**Nama : Yenni Oktaviani**

**NIM : 222016013**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**2020**

**PENGARUH KONTROL PERILAKU PERSEPSIAN, MOTIVASI, KEWAJIBAN  
MORAL DAN SIKAP WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN NORMA EKSPEKTASI  
SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu)

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**



**Nama : Yenni Oktaviani**

**NIM : 222016013**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**2020**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Palembang

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul : Pengaruh Kontrol Perilaku Persepsian, Motivasi, Kewajiban Moral, dan Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Norma Ekspektasi sebagai Variabel Moderasi

Nama : Yenni Oktaviani  
Nim : 222016013  
Fakultas : Ekonomi  
Program Studi : Akuntansi  
Konsentrasi : Perpajakan

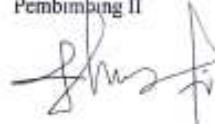
Diterima dan Disahkan  
Pada Tanggal Februari 2020

Pembimbing I,



Betri Simjuddin, S.E., M.Si., Ak., CA  
NIDN/NBM: 0216106902/944806

Pembimbing II



Nina Sahrina, SE, M.Si  
NIDN/NBM: 021605801/851119

Mengetahui  
Dekan

U.B. Ketua Program Studi Akuntansi



Betri Simjuddin, S.E., M.Si., Ak., CA  
NIDN/NBM: 0216106902/944806

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yenni Oktaviani  
Nim : 222016013  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Akuntansi  
Konsentrasi : Perpajakan  
Judul Skripsi : Pengaruh Kontrol Perilaku Persepsian, Motivasi, Kewajiban Moral dan Sikap Wajib pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Norma Ekspektasi sebagai Variabel Moderasi ( Studi Kasus di KPP Palembang Seberang Ulu )

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tukis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarja Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulisan ini murni gagasan, rumusan masalah dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan di sebutkan nama pengarang dan di cantumkan didalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah di peroleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Februari 2020



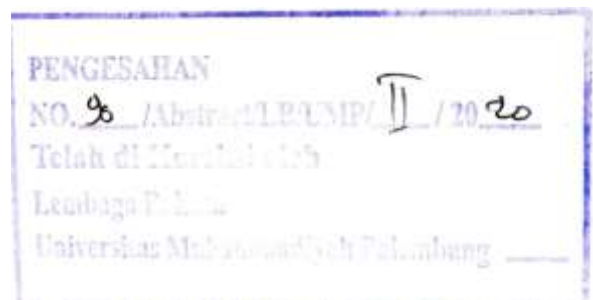
Yenni Oktaviani

## ABSTRACT

**Yenni Oktaviani / 222016013/2020 / *The Influence of Perceived Behavior Control, Taxpayers' Motivation, Moral Obligations and Taxpayers' Attitudes towards Compliance of Individual Taxpayers With Expectation Norms as moderating variables in KPP Pratama Palembang Seberang Ulu***

*The research was aimed at understanding the relationship among people's control, motivation of taxpayers, moral obligations and individual taxpayers' obligations with expectations of norms as a moderating variable (Survey on KPP Pratama Palembang Seberang Ulu). This research used an associative research type. The research location was in KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. The data used are primary and secondary data. The techniques for collecting the data were through interviews, questionnaires and documentation. The sampling method uses simple random sampling. The data analysis methods used in this research were qualitative analysis and quantitative analyses. The technique for analysing the data was through multiple linear regression analysis. The results of the analysis using Ftest showed the significance of Perceived Behavior Control, Taxpayer's Motivation, Moral Obligations and Attitudes of Taxpayers towards Compliance of individual taxpayers. While Ttest showed a positive relationship of moral obligations and attitudes of taxpayer control of perceived control and taxpayers motivation over compliance of individual taxpayers (Survey on KPP Pratama Palembang Seberang Ulu). The MRA Norma Expectation Analysis results moderating privacy taxpayers' motivation and moderating morality predictors of individual taxpayer compliance. The Expectation Norm moderates perceived behavior control and the Attitudes of the moderator taxpayer towards the Compliance of individual taxpayers*

**Keywords: *Perceived Behavior Control, Taxpayer Motivation, Moral Obligations, Taxpayer Attitudes, Personal Taxpayer Compliance, Expectation Norms***





## **PRAKATA**

### ***Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh***

Alhamdulillah rabbil'alaamiin, dengan memanjatkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Kontrol Perilaku Persepsian, Motivasi, Kewajiban Moral dan Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Norma Ekspektasi sebagai variabel moderasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Penulisan laporan ini tentu tidak akan selesai tanpa dorongan dan dukungan banyak pihak. Untuk itu penulisan sampaikan terima kasih terutama pada kedua orang tua , Ayahku ( Kgs. A. Rahman) dan Ibuku ( Misrokiah) dengan do'a dan batusannya memiliki makna besar dalam proses ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Betri,S.E.Ak.,M.Si.,C.A selaku pembimbing I dan Nina Sabrina,S.E.,M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan serta saran-saran dengan tulus dan ikhlas dan penuh kesabaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Selain itu ucapkan terima kasih juga penulis sampaikan kepada:

- 1 Bapak Dr. Abid Djazuli S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang, beserta staf dan karyawan.
- 2 Bapak Drs. H. Fauzi Ridwan, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang beserta Staf.
- 3 Bapak Betri Sirajuddin., S.E., Ak., M.Si., CA dan Ibu Nina Sabrina, S.E., M.Si selaku Ketua dan Wakil Program Studi Akuntansi. Dan sekaligus Dosen Pembimbing skripsi
- 4 Ibu Rosalina Ghazali,Hj.S.E., AK.,M.Si selaku pembimbing akademik penulis yang telah membimbing dari semester satu sampai dengan sekarang.
- 5 Bapak dan Ibu Dosen serta staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
- 6 Pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Palembang Seberang Ulu yang telah memberikan izin penelitian sehingga selesainya penyusunan skripsi ini.
- 7 Teman-teman seperjuangan Angkatan 2016
- 8 Pihak – pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas budi baik untuk seluruh bantuan yang diberikan guna menyelesaikan tulisan ini. Penulis menyadari, meskipun banyak usaha telah penulis lakukan. Akan tetapi laporan ini masih jauh dari sempurna. Meskipun demikian mudah-mudahan dari laporan penelitian ini tetap ada manfaat yang di peroleh. Aamiin

***Wassalamualaikum Wr. Wb***

Palembang, Februari 2020

Yenni Oktaviani

## DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN/COVER .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
HALAMAN PRAKATA.....	vi
HALAMAN DAFTAR ISI .....	viii
HALAMAN DAFTAR TABEL .....	xi
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	xiv
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK .....	xvi
ANSTRACT.....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
<b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
<b>A. Landasan teori</b>	
1. Grand Teory .....	12
2. Konsep dasar perpajakan .....	13
3. Kontrol Perilaku Persepsian.....	20
4. Motivasi Wajib pajak .....	21



5. Kewajiban Moral .....	23
6. Sikap Wajib Pajak.....	25
7. Kepatuhan wajib pajak .....	27
8. Norma Ekspetasi .....	31
9. Keterkaitan antara Kontrol Perilaku Persepsian, Motivasi Wajib Pajak, Kewajiban Moral dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan wajib pajak .....	32
<b>B. Penelitian sebelumnya .....</b>	<b>35</b>
<b>C. Kerangka pemikiran .....</b>	<b>40</b>
<b>D. Hipotesis .....</b>	<b>41</b>

### **BAB 3 METODE PENELITIAN**

<b>A. Jenis penelitian .....</b>	<b>43</b>
<b>B. Tempat penelitian .....</b>	<b>44</b>
<b>C. Operasionalisasi variabel .....</b>	<b>45</b>
<b>D. Populasi dan Sampel.....</b>	<b>47</b>
<b>E. Data yang diperlukan .....</b>	<b>48</b>
<b>F. Metode pengumpulan data.....</b>	<b>49</b>
<b>G. Analisis data dan Teknis analisis.....</b>	<b>50</b>

### **BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

<b>A. Hasil Penelitian</b>	
1. Sejarah Singkat KPP Pratama Palembang Seberang Ulu .....	66
2. Visi dan Misi.....	67
3. Tugas dan Fungsi .....	69
<b>B. Deskripsi Data Khusus .....</b>	<b>73</b>
<b>1. Analisis Deskriptif.....</b>	<b>76</b>
<b>C. Hasil Pengujian Data</b>	
1. Uji Validitas .....	119
2. Uji Reliabilitas .....	124
3. Uji Asumsi Klasik	
1. Uji Normalitas Data .....	126
2. Uji Multikolinearitas.....	127
3. Uji Heteroskedastisitas .....	128

4. Uji Hipotesis	
a. Koefisien Determinasi .....	129
(a) Uji F .....	130
(b) Uji t.....	131
(c) MRA Uji signifikan parsial .....	133
5. Analisis Regresi linier berganda dan <i>MRA</i> .....	140
<b>D. Pembahasan hasil Penelitian .....</b>	<b>153</b>

## **BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN**

<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>167</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>168</b>

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>169</b>
-----------------------------	------------

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kepatuhan Perpajakan merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya (Kautsar 2019: 242). dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek yang paling penting mengingat bahwa sistem perpajakan di Indonesia menuntut wajib pajak untuk turut aktif dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. System pemungutan yang berlaku adalah Sistem *Self Assessment System*, dimana segala pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan sepenuhnya oleh wajib pajak, fiskus hanya melakukan pengawasan melalui prosedur pemeriksaan (Siti 2017: 192).

Efektifitas tingkat kepatuhan pajak tercermin dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Tahunan (SPT). Dirjen pajak dalam Surat Edaran Dirjen Pajak SE-18/PJ/2006 tanggal 27 Juli 2006 tentang *key performance indicator* menyebutkan bahwa salah satu indikator kinerja dari kantor pajak adalah penyampaian SPT untuk mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak. Dan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 74/PMK.03/2012, bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak salah satunya adalah tepat waktu dalam menyampaikan SPT.

Resmi, Siti (2017: 1) Pajak mempunyai kontribusi cukup tinggi dalam penerimaan negara nonmigas. Pada beberapa tahun terakhir, penerimaan dari

sektor fiskal mencapai lebih dari 70 % dari total penerimaan dalam APBN. Berbagai kebijakan dalam bentuk ekspansi dan intensifikasi telah dibuat oleh pemerintah dalam rangka meningkatkan penerimaan negara dari sektor fiskal. Kebijakan tersebut berdampak pada masyarakat, dunia usaha dan lain-lain sebagai pembayar/pemotong/pemungut pajak. *Self Assesment System* yang mengharuskan wajib pajak untuk proaktif menghitung, menyetor dan melaporkan pajak sendiri, menuntut pihak-pihak tersebut mampu memahami dan menerapkan setiap peraturan perpajakan.

Mardiasmo (2016: 3) menyatakan pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa imbalan, yang dapat langsung ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Wujud nyata dari pajak yang kita bayarkan dapat dilihat dari pembangunan secara umum seperti jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit dan kantor polisi dimana semua itu menggunakan uang yang berasal dari pajak. Sebagaimana fungsi pajak yaitu sebagai fungsi *budgetir* atau fungsi *financial* yang akan mengatur sumber-sumber penerimaan dan pos pengeluaran.

Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik di negara maju maupun di negara berkembang. Karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyeludupan dan pelalaian pajak yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang ( Siti 2017 : 196). Kepatuhan Perpajakan adalah ketaatan wajib

pajak dalam melaksanakan ketentuan peraturan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan (Siti 2017: 193).

Norma ekspektasi terdiri norma sosial dan norma moral. Norma sosial merupakan fungsi dari harapan yang dipersepsikan individu dimana satu orang atau lebih orang disekitarnya (misalnya saudara, teman sejawat) menyetujui perilaku tertentu dan memotivasi individu tersebut untuk mematuhi mereka. Dicka (2016) Moral adalah integritas dan martabat pribadi yang dimiliki manusia. Semakin tinggi tingkat sosial dan moral wajib pajak, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Kontrol Perilaku Persepsian adalah persepsi wajib pajak tentang pemeriksaan. Persepsi yang terbentuk dari wajib pajak sangat tergantung pada penguasaan informasi baik pemahaman tentang peraturan perpajakan maupun informasi mengenai pemeriksaan pajak yang diperoleh oleh wajib pajak (Siti 2017: 220). Perilaku wajib pajak untuk membayar pajak bukan merupakan tindakan yang mudah dan sederhana. Dalam pelaksanaannya penuh dengan hal yang bersifat emosional. Sehingga berpotensi bertahan untuk tidak membayar pajak atau mengurangi jumlah pajak yang terutang secara ilegal sudah menjadi *taxpayers behavior*.

Motivasi adalah suatu faktor mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang (Edi 2015: 109). Motivasi wajib pajak adalah dorongan yang timbul pada diri wajib pajak baik itu secara sadar

maupun tidak sadar dalam memenuhi kewajiban perpajakan sehingga tujuan dari pajak tersebut akan tercapai yang akan di gunakan untuk keperluan negara. Tanpa adanya motivasi orang akan lemah, pesimis dan tidak ada dorongan untuk melakukan suatu aktivitas. Usaha yang dilakukan untuk menumbuhkan motivasi wajib pajak adalah dengan dilakukannya sosialisasi yang berkelanjutan (terus- menerus) dari kantor pajak dengan memaparkan manfaat, fungsi dan kegunaan pajak secara konkret.

Kewajiban moral Menurut Kamus Bahasa Indonesia, istilah kewajiban berarti sesuatu yang diwajibkan atau sesuatu yang harus dilaksanakan sedangkan Moral adalah salah satu bagian dari nilai yaitu nilai moral. Dicka (2016) Moral adalah integritas dan martabat pribadi yang dimiliki manusia. Kewajiban Moral adalah Kewajiban yang dilakukan oleh wajib pajak atas dasar baik atau buruknya dalam membayar pajak sebagaimana sesuai peraturan perpajakan yang berlaku. Menurut Siti (2017: 200) Moral masyarakat akan mempengaruhi pengumpulan pajak oleh fiskus. Kepatuhan wajib pajak akan lebih baik jika moral penduduk baik. Keinginan untuk meloloskan diri dari pajak baik ilegal maupun legal akan lebih termotivasi dengan kondisi moral masyarakat yang rendah. Moral masyarakat yang buruk akan menghambat pemungutan pajak, ketidakpatuhan akan mendominir kewajiban perpajakan wajib pajak.

Wibowo (2017: 49) Sikap merupakan kecenderungan pernyataan seseorang, baik menyenangkan maupun tidak menyenangkan, yang mencerminkan bagaimana merasa tentang orang, objek atau kejadian didalam

lingkungannya. Siti (2017: 195-196) Sikap wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang sadar, paham hak dan kewajiban perpajakan dan diharapkan peduli terhadap pajak yaitu melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan benar dan paham akan hak perpajakannya. Sedangkan jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyeludupan dan pelalaian pajak. Pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan negara akan berkurang.

Berdasarkan data yang di himpun oleh Direktorat Jenderal Pajak dan Kementerian Keuangan (Kemenkeu) mencatatkan realisasi pelaporan **Surat Pemberitahuan** (SPT) Tahunan hingga 1 April 2019 mencapai 11,309 juta wajib pajak. Realisasi itu mencakup wajib pajak orang pribadi maupun badan. Secara persentase jumlah pelaporan itu setara 61,7% dari 18,334 juta wajib pajak yang seharusnya melaporkan SPT Tahunan. Pengamat menilai realisasi ini menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak masih rendah. "Kepatuhan formal masih cukup rendah. Ini (saja) baru kepatuhan menyampaikan SPT, belum kepatuhan materiil yakni mengenai kebenaran isi SPT," ujar Direktur Eksekutif Center for Indonesia Taxation Analysis (CITA) Yustinus Prastowo kepada Okezone, Jakarta, Selasa (2/4/2019). ( Sumber : okezone.com)

Beberapa permasalahan yang ada yakni, Pada Tahun 2018 menurut M Ismiransyah dan M Zain menjelaskan, dalam lima tahun terakhir, target pajak tidak tercapai. Salah satu penyebabnya, rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Misalnya 257 juta populasi obyek pajak, dan 30,08 juta WP obyek pajak terdaftar, dan 1,55 juta WP yang

bayar. Sedangkan 2,68 WP terdaftar untuk badan, dan 699 ribu lapor SPT dan 421 ribu WP yang bayar. Pada kesempatan itu Rendy juga menambahkan seperti pada tahun 2017, penerimaan dari pajak mencapai Rp 1.495, 89 triliun. Sementara target penerimaan pajak 2017 adalah Rp 1.472 triliun. Namun kebutuhan negara mencapai Rp 1.736,25 triliun. Sementara untuk tahun 2018 penerimaan pajak ditargetkan sebesar Rp 1.618, triliun. Sedangkan postur anggaran APBN 2018 adalah dari pendapatan negara mencapai Rp 1.894 triliun. Namun untuk belanja negara mencapai Rp 2.220,7 triliun. “Artinya ada defisit anggaran sebesar Rp 325,9 triliun. Sesungguhnya dalam 5 tahun terakhir ini kita tidak pernah mencapai target. ada beberapa hal yang menyebabkan kegagalan tersebut seperti kurangnya kerja keras dari petugas pajak. “Kemudian kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Bayangkan dari 2,68 juta wajib pajak yang terdaftar baru 421 ribu WP yang bayar pajak. (Sumber: Swarnanews.co.id)

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang seberang Ulu merupakan salah satu kantor pelayanan pajak di Kota Palembang. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang seberang Ulu mengalami peningkatan jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar tetapi mengalami penurunan dari penerimaan yang ditargetkan dari tahun ke tahun. Data mengenai jumlah wajib pajak orang pribadi terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang seberang Ulu dapat dilihat dalam table I.1 berikut ini:



**Tabel I.I**  
**Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan**  
**Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu Tahun 2014- 2018**

<b>Tahun</b>	<b>WP Terdaftar</b>	<b>WP Patuh</b>	<b>%</b>	<b>WP Tidak Patuh</b>	<b>%</b>
2014	42.976	20.679	48,12 %	22.297	51,88%
2015	48.462	21.748	44,88%	26.714	55,12%
2016	53.857	25.514	47,37%	28.343	52,63%
2017	58.627	24.322	41.49%	34.305	58,51%
2018	53.673	29.492	54,95%	24.181	45,05%

Sumber: KPP Pratama Palembang Seberang Ulu, 2020

Berdasarkan tabel I.1 menunjukkan bahwa meningkatkannya jumlah wajib yang terdaftar belum tentu menunjukkan peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dilihat dari wajib terdaftar dari tahun 2014 sampai dengan 2017 mengalami kenaikan setiap tahunnya tetapi pada tahun 2018 wajib pajak yang terdaftar mengalami penurunan sebanyak 4.954. karena jika dilihat dari wajib pajak patuh tidak terjadi masalah karena setiap tahunnya mengalami kenaikan secara terus-menerus dan juga wajib pajak yang tidak patuh pada tahun 2018 mengalami penurunan sebanyak 10.124 ini juga merupakan hal yang sangat bagus karena meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu yang menjadi fenomena dalam penelitian saya yaitu wajib pajak yang terdaftar pada tahun 2018 yang mengalami penurunan sebanyak 4.954. Setelah saya wawancara ke salah satu pegawai yang bekerja di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu yang menjadi penyebab terjadinya penurunan wajib pajak yang terdaftar adalah wajib pajak tidak menyampaikan atau melaporkan SPT, tidak memenuhi persyaratan subjektif dan objektif, banyak NPWP yang di Non aktifkan karena hanya di gunakan sebagai alat untuk meminjam kredit atau keperluan lainnya, dan WPOP yang berpindah tempat tinggal yang menyebabkan NPWP berpindah tempat juga. Banyak faktor yang

menyebabkan wajib pajak tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya salah satunya masalah kontrol perilaku persepsian, motivasi wajib pajak, kewajiban moral dan sikap wajib pajak yang mengakibatkan masih banyak wajib pajak yang tidak patuh.

Penelitian yang dilakukan Lilis Suryani (2017), Monika dkk (2019), Luh dkk (2017), Kautsar (2017) dan Vanli (2016) menyatakan bahwa Sikap berpengaruh positif terhadap Kepatuhan WPOP di DIY Sedangkan Penelitian yang dilakukan oleh Megahsari (2016) dan Vianny dkk (2017) menyatakan bahwa sikap berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian yang dilakukan Febriana (2017) dan Angela dkk (2017) menyatakan motivasi berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan Penelitian yang dilakukan Rolalita (2016), Idris (2018) dan Niluh (2017) yang menunjukkan bahwa Motivasi wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian yang dilakukan Monika K dkk (2019) menyatakan bahwa Kontrol Perilaku Persepsian berpengaruh positif terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Denpasar Timur. Sedangkan Penelitian yang dilakukan Lilis Suryani (2017) dan Feby dkk (2015) menyatakan bahwa Kontrol Perilaku Persepsian berpengaruh negatif terhadap Kepatuhan WPOP di DIY.

Penelitian yang dilakukan Ketut dan Putu (2016), Zahra (2019), dan Pradmya (2019) menyatakan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedangkan Penelitian yang dilakukan Kautsar

dkk (2016) menunjukkan bahwa kewajiban moral tidak memiliki tentang ketidaktaatan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Padang

Berdasarkan pada penjelasan tersebut dapat dibuat survei pendahuluan yang diambil 5 wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu.

Tabel I.2  
Survei Pendahuluan

Wajib Pajak	Hasil Survei Pendahuluan
Zohiro	Zohiro lebih mengedepankan kewajiban moral dibanding motivasi. karena dengan adanya kewajiban maka wajib pajak harus sadar bahwa pajak tersebut wajib untuk di bayar dan kita sebagai wajib pajak harus taat terhadap pajak. Karena pajak tersebut telah di atur didalam peraturan perpajakan yang sifatnya memaksa. Sehingga kita sebagai wajib pajak harus memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku di Indonesia.
Widiastuti	Widia lebih mengedepankan motivasi dibanding sikap karena motivasi bisa timbul dari dalam maupun luar individu. Jika motivasi timbul dari dalam artinya adanya kesadaran maupun kemauan yang kuat dari diri seseorang untuk taat membayar pajak. Sebaliknya jika motivasi timbul dari luar maka bisa saja kita dapatkan dari aparat pajak yang melakukan sosialisasi mengenai pentingnya pajak dalam pembangunan negara dan bisa juga dari lingkungan kerja. Jika individu hidup di dalam kelompok taat pajak maka ia juga akan terdorong untuk taat pajak begitu pula sebaliknya.
Putri Anggraini	Putri lebih mengedepankan sikap dibanding kontrol perilaku persepsian karena dengan adanya sikap positif maka wajib pajak akan menyampaikan SPT dengan jujur, benar dan tepat waktu. Sehingga wajib pajak telah mematuhi peraturan perpajakan karena jika wajib pajak melakukan pelanggaran seperti tidak jujur dalam penyampaian SPT maka wajib pajak akan dikenai sanksi sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.
Indah Agustina	Indah sangat mengedepankan kewajiban moral dan kontrol perilaku persepsian karena setiap wajib pajak yang berpenghasilan di atas PTKP maka ia berhak untuk membayar pajak. sehingga wajib pajak harus taat dalam membayar pajak. Karena Mereka mempunyai kewajiban atas pajak tersebut. Dan juga untuk mereka yang membayar pajak harus menyampaikan SPT dengan sebenarnya tanpa adanya kecurangan di dalamnya karena pihak fiskus akan mengawasi mereka. Jika mereka tidak jujur maka mereka yang melakukan kecurangan atau pelanggaran tersebut akan dikenakan sanksi sesuai peraturan perpajakan yang berlaku.
	Nur lebih mengedepankan kontrol perilaku persepsian di banding sikap karena dengan adanya pengawasan yang dilakukan oleh DJP maka wajib pajak harus jujur dalam penyampaian SPT. Jika pihak fiskus mengetahui

Nur Syidah	wajib pajak yang tidak jujur maka mereka yang melakukan kecurangan atau pelanggaran tersebut akan dikenakan sanksi sesuai peraturan perpajakan yang berlaku.
------------	--

Sumber: Penulis, 2020

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kontrol Perilaku Persepsian, Motivasi, Kewajiban Moral dan Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Norma Ekspektasi sebagai variabel moderasi** (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu)

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan dikemukakan dalam penelitian ini adalah bagaimana Pengaruh Kontrol Perilaku Persepsian, Motivasi, Kewajiban Moral dan Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan WPOP dengan Norma Ekspektasi sebagai variabel moderasi studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu.

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Rumusan Masalah yang dikemukakan diatas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kontrol Perilaku Persepsian, Motivasi, Kewajiban Moral dan Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan WPOP dengan Norma Ekspektasi sebagai variabel moderasi studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk pihak- pihak sebagai berikut:

##### 1. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan secara empiris dalam bidang perpajakan khususnya mengenai Kontrol Perilaku Persepsian, Motivasi, Kewajiban Moral dan Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan WPOP dengan dimoderasi dengan Norma Ekspektasi. Penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi dan dapat mampu mengasah kemampuan peneliti dalam hal menyelesaikan masalah sehingga dapat bermanfaat di waktu mendatang.

##### 2. Bagi KPP Pratama Palembang Seberang Ulu

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi aparat pajak dalam memberikan gambaran tentang Kontrol Perilaku Persepsian, Motivasi, Kewajiban Moral dan Sikap Wajib Pajak.

##### 3. Bagi Almamater

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi dan menambah ilmu pengetahuan bagi peneliti di masa yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Angela, H. d. (2017). Peran Motivasi dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Volume 5 No 2.
- Ayu, P. A. (2019). Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral terhadap Kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar. Volume 18 No 1.
- Dwi, F. P. (2017). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Motivasi, dan Sistem Adminitrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang melakukan Pekerjaan Bebas.
- Dickha, C.K. (2016). Pengaruh kewajiban moral, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, dan sanksi perpajakan pada kepatuhan WPOP KPP Pratama Jepara
- Feby, E.W (2015). Pengaruh Sikap Ketidapatuhan Pajak, norma subjektif dan kontrol perilaku yang dipersepsikan terhadap niat WPOP untuk melakukan Penggelapan Pajak. Volume 4 No 1.
- Gozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 25 edisi 9*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Heru, K. (2019). *Pengantar Perpajakan cara meningkatkan kepatuhan pajak* . Surabaya: Indeks Jakarta.
- <https://economy.okezone.com/amp/2019/04/02/20/2038285/pelaporan-spt-baru-61-7-tingkat-kepatuhan-wajib-pajak-rendah>
- <https://www.swarnanews.co.id/2018/05/03/kesadaran-wajib-pajak-rendah-5-tahun-direktorat-jenderal-pajak-gagal-capai-target/>
- M. Idris, D (2018). Pengaruh persepsian tentang sistem perpajakan, motivasi dan sanksi terhadap WPOP dalam membayar pajak pada KPP Pratama Medan Belawan
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keprilakuan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Kautsar, R.S (2016). Pengaruh Sikap dan Moral wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Insdustri Perbankan di Surabaya.
- Luh Sri, N. P. (2017). Pengaruh Sikap wajib pajak, moralitas pajak dan keadilan distributif terhadap tingkat kepatuhan WPOP dalam membayar pajak di KPP Pratama Gianyar. Volume 8 No 2.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi offset.

- Megahsar, S. (2016, Maret). Pengaruh Sikap, Kesadaran, dan pengetahuan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pemilik (UMKM) dalam memiliki (NPWP) di KPP Pratama Manado. p. Vol. 4 No. 1.
- Monika, N. (2019). Pengaruh Persepsi Sikap, Norma Subjektif dan Persepsia Kontrol Peilaku terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi. 800-827.
- Mustikasari, E. (2015). *Kajia Emperis tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengelolaan* . Surabaya: SNA X.
- Ni Luh, G. A. (2017). Pengaruh Modernisasi sistem adminitrasi perpajakan, motivasi wajib pajak dan tingkat kepercayaan pada Pemerintah dan hukum terhadap kepatuhan wajib pajak. Volume 8 No 2.
- Putu Ery Setiawan, K. G. (2016, November). Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Badung Utara. p. Vol. 17.
- Pradnya, A.S (2019) Pengaruh persepsian tentang sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral terhadap WP Badan di KPP Pratama Gianyar
- Rahayu, P. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban moral dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan wajib pajak hotel dalam membayar pajak hotel (Studi Kasus pada Wajib Pajak Hotel di Kota Pekanbaru),1-14.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Resmi, S. (2017). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Yogyakarta: Salemba Empat.
- Rolalita, L.P (2016) Pengaruh motivasi membayar pajak dan tingkat pendidikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor wilayah DJP Daerah Istimewa Yogyakarta
- Suandy, E. (2014). *Hukum Pajak*. Yogyakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, L. (2017). Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, dan Kontrol Perilaku Persepsian terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Daerah Istimewa Yogyakarta dengan Niat Mematuhi Pajak sebagai Variabel Pemoderasi.
- Sutrisno, E. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: Kencana.
- Vanli,T. (n.d.). Pengaruh sikap dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak PBB diKelurahan Tara-Tara Kota Tomohon.

- Vianny M.L, H. d. (2017). pengaruh sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB di Kecamatan Motoling di Kabupaten Minahasa Selatan.
- Wibowo. (2017). *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Widi Hidayat dan Argo Adhi Nugroho. (2009). "Studi Empiris *Theory of Planned Behavior* dan Pengaruh Kewajiban Moral pada perilaku Ketidakpatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi". *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* Vol. 12, No 2, November 2010: 82-93
- Winarno, H. (2011). *Ilmu Sosial dan Budaya Dasar*. Solo: Bumi Aksara.
- V. Wiratna. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS.
- Yunilma, Y. E. (2016). Pengaruh Keadilan Sistem, Norma Ekseptasi, Sanksi Legal dan Religiusitas terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Padang.
- Zahra, D.N (2019). Pengaruh kewajiban moral dan lingkungan sosial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi Pengusaha. Vol 8 No 1.