

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber penerimaan negara berasal dari berbagai sektor, baik dari sektor internal maupun dari sektor eksternal. Sumber penerimaan negara dari sektor eksternal misalnya dari pinjaman luar negeri, sedangkan sumber penerimaan dari sektor internal berasal dari penerimaan pajak. Penerimaan negara tersebut digunakan untuk pembangunan nasional seperti pembangunan fasilitas umum, belanja negara, fasilitas kesehatan, fasilitas pendidikan dan sebagainya. Yang secara tidak langsung dapat meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat.

Pajak merupakan salah satu instrumen yang penting dalam sistem perekonomian suatu negara. Pajak yang dibayarkan oleh wajib pajak digunakan untuk pembiayaan dalam rangka pembangunan dan memberikan rasa aman bagi seluruh lapisan masyarakat, sehingga pajak khususnya di Indonesia menjadi sumber penerimaan utama negara. Hal ini tertuang dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) di mana penerimaan pajak merupakan penerimaan dalam negeri yang terbesar atau sekitar 82,4% dari total penerimaan negara bersumber dari pajak (Labangu dkk, 2020). Besarnya wajib pajak juga memengaruhi peningkatan sumber penerimaan karena semakin banyak jumlah wajib pajak yang patuh, maka semakin meningkat sumber penghasilan negara. Namun, peran aktif dan kesadaran wajib pajak atas kepatuhan terhadap

an sangat dibutuhkan dalam hal ini.

endala yang dialami pemerintah diantaranya rendahnya tingkat n wajib pajak (Aska, 2022). Permasalahan tersebut sangat penting bagi



seluruh negara, karena wajib pajak yang tidak patuh dalam hal perpajakan selalu berusaha untuk menghindari pembayaran pajak. Hal tersebut dapat mengakibatkan penerimaan negara menjadi berkurang.

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan secara suka rela yang dilakukan oleh wajib pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan Negara (Paramitha, 2018). Kepatuhan Wajib Pajak menurut Undang-Undang N0.16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yaitu kepatuhan untuk mendaftarkan diri, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak, dan kepatuhan untuk melaporkan kembali Surat Pemberitahuan. Setiap wajib pajak seharusnya patuh terhadap kewajiban perpajakan baik dalam hal pembayaran pajak maupun pelaporan perpajakan. Hal ini berlaku bagi Wajib Pajak Badan dan Wajib Pajak Orang Pribadi. Namun faktanya, tingkat kepatuhan wajib pajak belum sesuai yang diharapkan pemerintah. Berikut ini data rasio tingkat persentase kepatuhan pelaporan wajib pajak tahun 2019-2023 menurut catatan Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Gambar 1.1 Rasio Kepatuhan Pelaporan Pajak



Direktorat Jenderal Pajak



Berdasarkan grafik tersebut di atas, menggambarkan bahwa tingkat proporsi kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran dan pelaporan pajak sejak tahun 2019-2023 belum mencapai 100%, di mana tahun 2019 (73,06%), tahun 2020 (78%), tahun 2021 (84,07%), tahun 2022 (83,2%), dan tahun 2023 (88%).

Berdasarkan dari beberapa penelitian, terdapat banyak faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak di antaranya adalah tingkat pelayanan petugas pajak terhadap wajib pajak, dalam hal ini semakin baik pelayan yang diberikan oleh fiskus maka akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajaknya (Denny dan Nugroho, 2021). Sehingga usaha yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak. Salah satunya melalui peran jabatan pelaksana *Account Representative* (AR). Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2015, *Account Representative* ditugaskan untuk menggali potensi penerimaan negara di bidang perpajakan serta memberikan bimbingan, himbauan, konsultasi, analisis, dan pengawasan terhadap wajib pajak.

Kualitas pelayanan atau jasa yang dikehendaki wajib pajak sangat memengaruhi kepuasan dan kepatuhan wajib pajak, sehingga jaminan kualitas pelayanan menjadi prioritas utama. Kepuasan dan kepatuhan wajib pajak dapat menjadi refleksi dari kinerja atau kualitas pelayanan *Account Representative* kepada wajib pajaknya (Saumi dkk, 2023). Hal ini sejalan dengan teori kepatuhan yang menekankan pentingnya membangun kepercayaan dan kenyamanan wajib pajak terhadap sistem perpajakan yang mengharuskan pengawasan efektif



Representative untuk memastikan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pengawasan *Account Representative* merupakan suatu kegiatan untuk mengawasi dan mengingatkan apakah wajib pajak telah memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar. Pengawasan tidak hanya melihat sesuatu dengan saksama dan melaporkan hasil kegiatan mengawasi, tetapi juga mengandung arti memperbaiki dan meluruskan sehingga mencapai tujuan yang sesuai dengan apa yang direncanakan. Pengawasan sangat penting karena wajib pajak akan terus dimonitor secara langsung dan dihibau mengenai kewajiban perpajakannya (Sulistiyari dkk, 2022). Pengawasan yang efektif oleh *Account Representative* akan membantu memastikan bahwa kepatuhan wajib pajak tetap terjaga dan potensi kehilangan penerimaan negara dapat diminimalkan, serta memberikan dampak positif terhadap penerimaan pajak secara keseluruhan.

Namun terdapat fenomena lain yang terjadi, yaitu terdapat juga wajib pajak yang berperilaku lebih cenderung memilih mengambil risiko penghindaran perpajakan. Hal ini dapat memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak (Labangu dkk, 2020). Tindakan untuk mengambil keputusan dalam menghadapi risiko yang muncul ataupun menghindari risiko yang dapat terjadi pada wajib pajak dinamakan sebagai preferensi risiko. Akan tetapi tidak sedikit wajib pajak yang mengabaikan hal tersebut sehingga kepatuhan mereka sebagai wajib pajak tidak berjalan maksimal.

Menurut (Fatah dkk, 2021), bahwa keputusan seorang wajib pajak dapat dipengaruhi oleh perilakunya terhadap risiko yang dihadapi. Preferensi risiko merupakan salah satu karakteristik seseorang di mana karakteristik tersebut akan memengaruhi perilakunya. Preferensi risiko adalah risiko atau peluang yang

angka oleh wajib pajak yang menjadi prioritas utama diantara yang
ari berbagai pilihan yang tersedia (Sari dkk, 2019). Dalam konseptual



preferensi risiko terdapat tiga cakupan yaitu menghindari risiko, netral dalam menghadapi risiko, dan suka mencari risiko.

Preferensi risiko perpajakan yang mencerminkan kecenderungan wajib pajak dalam mengambil atau menghindari risiko terkait kewajiban pajak, sering kali dipengaruhi oleh perilaku moral pajak yang dipegang seseorang individu. Hal ini dapat dijelaskan dengan teori perilaku terencana yang menyatakan bahwa keputusan seseorang dipengaruhi sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Individu yang menghindari risiko perpajakan cenderung memiliki norma moral yang tinggi mengenai kewajiban pajak.

Moral pajak merupakan motivasi yang timbul dari dalam diri individu untuk menunaikan kewajiban perpajakannya (Sriniyati, 2020). Moral pajak yang kuat akan mendorong individu untuk taat membayar pajak, meskipun ada peluang untuk menghindarinya atau meminimalkan jumlah yang harus dibayarkan. Hal ini disebabkan oleh keyakinan bahwa membayar pajak adalah tanggung jawab sosial yang harus dipenuhi demi kesejahteraan bersama. Sebaliknya, wajib pajak dengan moral pajak yang rendah cenderung lebih memandang perpajakan sebagai beban, yang kemudian dapat memengaruhi preferensi risiko perpajakannya. Dalam hal ini, semakin rendah moral pajak, semakin besar kemungkinan individu mengambil risiko untuk menghindari atau menunda pembayaran pajak.

Moral pajak dipandang sebagai motivasi intrinsik untuk membayar pajak. Ketika mengambil keputusan perpajakan, wajib pajak lebih banyak menggunakan moralitas sebagai pedoman, yang membuat mereka mempertimbangkan nilai etis



menenuhi kewajiban pajak. Moral pajak dapat diartikan sebagai motif pajak karena kewajiban moral atau keyakinan bahwa pajak memberikan

kontribusi kepada bangsa dan kepentingan rakyat secara luas (Monang dkk, 2022). Dalam konteks ini, individu yang memiliki moral pajak yang tinggi akan dengan sukarela memenuhi kewajiban perpajakannya, terlepas dari kesempatan untuk menghindarinya secara legal atau ilegal.

Tingkat kepatuhan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh moral pajak yang dimiliki. Wajib pajak yang memiliki moral pajak tinggi akan cenderung patuh, meskipun mungkin terdapat celah hukum yang memungkinkan penghindaran pajak. Sebaliknya, rendahnya moral pajak akan menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak, karena individu atau entitas lebih terdorong untuk mencari cara mengurangi beban pajak, baik melalui penghindaran legal maupun pelanggaran ilegal. Oleh karena itu, moral pajak yang kuat menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, yang pada akhirnya berkontribusi pada stabilitas penerimaan negara dan pembangunan nasional.

Penelitian yang pernah dilakukan di Indonesia menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu penelitian yang dilakukan oleh Putu Indah dkk (2022), Desi Permata dkk (2019), dan Sriniyati (2020) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan *Account Representative*, preferensi risiko, dan moral pajak yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil tersebut bertentangan dengan penelitian yang dilakukan Lucy Adha dan Hermaya (2024), Bima Perdana dkk (2020), dan Kautzar Risa Salman (2019) yang menunjukkan kualitas pelayanan *Account Representative*, preferensi risiko, dan moral pajak secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap

n wajib pajak.



Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas dan penelitian-penelitian terdahulu yang telah dilakukan, ditemukan adanya ketidakkonsistenan dari hasil penelitian-penelitian tersebut. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan *Account Representative*, preferensi risiko perpajakan, dan moral pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi khususnya yang telah terdaftar di KPP Pratama Makassar Barat.

Penelitian ini melanjutkan penelitian yang telah dilakukan oleh Juliantari dkk (2021) yang meneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kewajiban moral pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian tersebut hanya berfokus kepada kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, peneliti menambahkan satu variabel independen yaitu preferensi risiko perpajakan yang relevan dengan individu Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Variabel ini ditambahkan karena preferensi risiko sangat berpengaruh pada keputusan wajib pajak pribadi, mengingat setiap individu memiliki tingkat toleransi risiko yang berbeda dalam menghadapi kemungkinan sanksi pajak.

Berdasarkan ketidakkonsistenan hasil penelitian-penelitian terdahulu dan pentingnya memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara lebih komprehensif, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kembali dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative*, Preferensi Risiko Perpajakan, dan Moral Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada KPP Pratama Makassar Barat)”.



1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Barat?
2. Apakah preferensi risiko perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Barat?
3. Apakah moral pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Barat?
4. Apakah kualitas pelayanan *Account Representative*, preferensi risiko perpajakan, dan moral pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Barat.
2. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh preferensi risiko perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Barat.
3. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh moral pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Barat.



k menganalisis dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan *Account Representative*, preferensi risiko perpajakan, dan moral pajak secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Barat.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi peneliti, masyarakat, maupun pihak-pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti. Adapun kegunaan dari penelitian ini sebagai berikut.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang perpajakan dan perilaku wajib pajak. Secara keseluruhan, manfaat teoritis dari penelitian ini adalah menyempurnakan model perilaku kepatuhan pajak dengan menambahkan dimensi pelayanan, psikologi risiko, dan moralitas yang dapat dijadikan dasar pengembangan teori perpajakan di masa depan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini dilaksanakan dengan harapan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak, di antaranya:

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi berharga bagi DJP dalam meningkatkan kualitas pelayanan *Account Representative* (AR). Dengan pemahaman yang lebih baik tentang pengaruh pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, DJP dapat melakukan pelatihan dan pengembangan kompetensi AR agar lebih responsif, profesional, dan mampu memberikan solusi yang lebih baik bagi wajib pajak.

2. Bagi Pemerintah

Bagi pemerintah, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar merumuskan kebijakan perpajakan yang lebih tepat sasaran. Pemahaman tentang preferensi risiko dan moral pajak memungkinkan



pemerintah untuk melakukan pendekatan yang lebih personalisasi dalam pengawasan pajak, memberikan insentif, serta melakukan edukasi yang sesuai dengan karakteristik wajib pajak. Kebijakan yang berbasis hasil penelitian ini dapat membantu meningkatkan penerimaan pajak secara berkelanjutan, sehingga mendukung program pembangunan nasional.

3. Bagi Akademisi dan Peneliti

Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi akademisi dan peneliti dengan menyediakan data empiris yang bisa menjadi referensi untuk penelitian lebih lanjut. Pihak terkait dapat mengeksplorasi lebih dalam terkait variabel-variabel seperti kualitas pelayanan, preferensi risiko, dan moral pajak dalam berbagai konteks, serta mengembangkan model kepatuhan pajak yang lebih komprehensif.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teoritis dan Konsep

Tinjauan teoritis dan konsep merupakan bagian penting dalam penelitian untuk memberikan dasar yang kuat bagi analisis dan interpretasi data. Tinjauan teoritis mencakup berbagai teori, pandangan, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian. Hal ini membantu peneliti memahami konteks ilmiah, mengidentifikasi kesenjangan penelitian, serta merumuskan hipotesis penelitian.

2.1.1 Teori Kepatuhan

Teori kepatuhan (*compliance theory*) adalah konsep yang menjelaskan kondisi di mana individu atau kelompok mematuhi perintah atau aturan yang telah ditetapkan. Teori ini pertama kali dicanangkan oleh Stanley Milgram pada tahun 1963, yang menekankan bahwa kepatuhan sering kali dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial dan psikologis. Kepatuhan dapat diartikan sebagai sifat patuh, taat, dan tunduk terhadap ajaran, peraturan, atau hukum. Kepatuhan juga dipengaruhi oleh otoritas yang memberikan perintah, di mana individu sering kali mengikuti arahan tersebut karena adanya tekanan sosial, rasa tanggung jawab, atau kepercayaan pada legitimasi otoritas yang mengeluarkan aturan.

Terdapat dua perspektif dasar kepatuhan pada hukum, yaitu instrumental dan normatif. Dalam perspektif instrumental, individu cenderung mematuhi aturan karena adanya kepentingan pribadi dan harapan akan imbalan. Mereka akan patuh jika percaya bahwa mematuhi hukum akan menguntungkan mereka secara

Rahmat dkk, 2022). Perspektif normatif berhubungan dengan moralitas



dan berlawanan dengan kepentingan pribadi. Seseorang lebih cenderung patuh pada hukum yang dianggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma mereka.

Komitmen normatif melalui moralitas personal (*normative commitment through morality*) berarti patuh pada hukum karena hukum dianggap suatu keharusan, sedangkan komitmen normatif melalui legitimasi (*normative commitment through legitimacy*) berarti patuh pada peraturan karena otoritas penyusun hukum yang memiliki hak untuk mendikte perilaku. Teori kepatuhan hukum telah diteliti pada ilmu-ilmu sosial khususnya di bidang psikologis dan sosiologi yang lebih menekankan pada pentingnya proses sosialisasi dalam memengaruhi perilaku kepatuhan seorang individu (Indrayani dan Meisintia, 2022).

Dalam konteks perpajakan, kepatuhan merupakan tanggung jawab kepada Tuhan, bagi pemerintah dan rakyat sebagai wajib pajak untuk memenuhi semua kegiatan kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Rahmadhani dkk, 2020). Kepatuhan wajib pajak mencakup tanggung jawab untuk memenuhi semua kewajiban perpajakan serta menjalankan hak-haknya sebagai wajib pajak dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Kepatuhan wajib pajak berperan dalam membangun kepercayaan antara wajib pajak dan otoritas pajak, serta memastikan bahwa beban perpajakan dibagi secara adil di seluruh masyarakat.

Kesadaran akan pentingnya kewajiban perpajakan merupakan bagian dari dorongan intrinsik, yaitu motivasi yang berasal dari dalam diri individu itu sendiri. Dorongan ini mencakup kesadaran moral dan etika yang mengarahkan

ak untuk memenuhi kewajiban perpajakan sebagai bentuk kontribusi pembangunan negara dan kesejahteraan masyarakat. Di sisi lain,

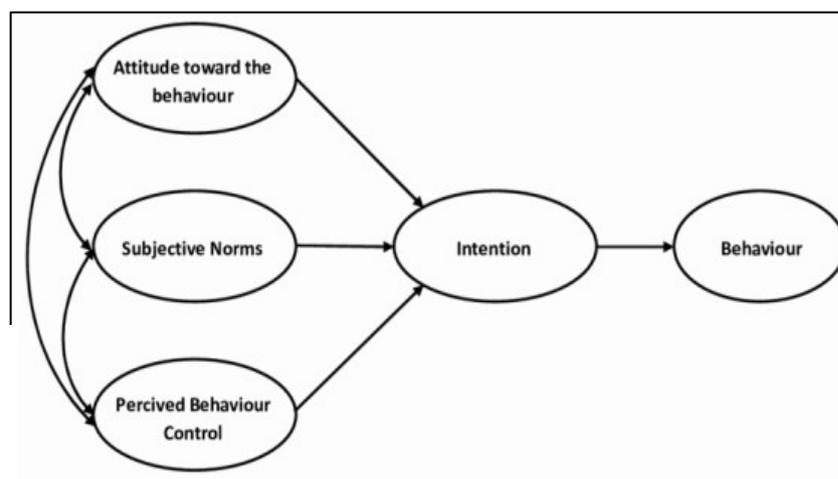


terdapat juga dorongan ekstrinsik, yang merupakan motivasi yang berasal dari faktor-faktor di luar diri individu. Dorongan ini dapat berupa insentif atau motivasi yang diberikan oleh fiskus atau petugas pajak, seperti program edukasi perpajakan, sosialisasi mengenai manfaat kepatuhan pajak, serta sanksi bagi pelanggar (Cahyani dkk, 2022). Upaya-upaya ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dengan menekankan pentingnya kontribusi mereka terhadap pendapatan negara dan pelayanan publik.

2.1.2 *Theory Planned Behavior*

Teori Perilaku Terencana (*Theory Planned Behavior*) adalah teori yang dikembangkan oleh Icek Ajzen pada tahun 1985 untuk menjelaskan bagaimana sikap dan faktor-faktor lainnya memengaruhi niat seseorang dalam melakukan suatu tindakan tertentu. Teori ini memperluas Teori Aksi Beralasan (*Theory of Reasoned Action*) dengan menambahkan elemen pengendalian perilaku yang dirasakan (*perceived behavioral control*) sebagai faktor penting dalam memprediksi perilaku seseorang. Asumsi dasar dari *Theory of Planned Behavior* ialah manusia adalah makhluk rasional yang menggunakan informasi-informasi secara sistematis.

Gambar 2.1 *Theory of Planned Behavior*



Sumber: Ajzen (1991)



Menurut Ajzen (1991) dalam *Theory of Planned Behavior*, perilaku yang dilakukan oleh seseorang dipengaruhi oleh niat dari dalam dirinya (*intention to comply*) yang merupakan variabel mediasi, serta kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) (Cahyani dkk, 2022). Selain dapat memengaruhi perilaku secara langsung, persepsi kontrol terhadap perilaku serta dua faktor lain yaitu sikap (*attitude towards behavior*) dan norma subjektif (*subjective norms*) juga berpengaruh terhadap perilaku individu secara tidak langsung. Persepsi kontrol terhadap perilaku merupakan variabel baru yang tidak terdapat dalam *Theory of Reasoned Action*.

Niat berperilaku merupakan elemen penting dalam *Theory of Planned Behavior*. Niat dianggap sebagai motivasi utama yang mendorong seseorang untuk melaksanakan suatu tindakan (Putra dkk, 2021). Ketika niat seseorang semakin kuat, kemungkinan mereka untuk mewujudkan perilaku tersebut juga semakin tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa niat memainkan peran sentral dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan tindakan. Dalam *Theory of Reasoned Action*, niat dianggap sebagai faktor tunggal yang menentukan perilaku, menegaskan pentingnya motivasi internal sebagai penentu utama dalam tindakan manusia.

Secara sederhana, niat kepatuhan pajak merupakan niat yang dimiliki Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Rahman dkk, 2022). Dalam kerangka *Theory of Planned Behavior*, niat ini terkait dengan bagaimana individu memandang kewajiban pajak dan seberapa besar mereka merasa mampu untuk memenuhi kewajiban tersebut. Niat

n pajak tidak hanya dipengaruhi oleh persepsi tentang manfaat dan dari membayar pajak, tetapi juga oleh pengaruh sosial dan keyakinan



pribadi mengenai kemampuan untuk mematuhi peraturan. Jika Wajib Pajak memiliki pandangan positif terhadap pajak dan merasa didukung oleh lingkungan sosial mereka, maka mereka lebih cenderung untuk patuh.

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu aspek penting dalam sistem perpajakan suatu negara. Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Dalam hal ini diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investasi saksama, peringatan atau ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi (Tulenan dkk, 2017). Dengan tingkat kepatuhan yang tinggi, negara dapat memperoleh pendapatan yang stabil untuk membiayai pembangunan dan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Ristanti dkk. (2020), kepatuhan wajib pajak mengacu pada sejauh mana wajib pajak dapat dengan baik dan benar melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dimensi atau indikator kepatuhan wajib pajak adalah kepatuhan pendaftaran, kepatuhan pembayaran pajak, pelaporan kepatuhan wajib pajak, kepatuhan perhitungan pajak, ketepatan menghitung pajak yang terutang. Kepatuhan wajib pajak merupakan hasil interaksi antara faktor individu, sosial, dan lingkungan yang saling berpengaruh.



Kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari Kepatuhan Wajib Pajak mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat ahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak

terutang dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan (Winarsih dkk, 2020). Erard dan Feinstin (1994) menggunakan teori psikologi dalam kepatuhan wajib pajak, yaitu rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah. Berbagai dimensi kepatuhan ini saling berkaitan dan dipengaruhi oleh faktor-faktor psikologis, sosial, dan ekonomi yang kompleks.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 74/PMK.03/2012 tentang kriteria kepatuhan wajib pajak adalah:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT;
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
- c. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan
- d. Tidak pernah dipidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tepat dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah Direktorat Jenderal Pajak harus memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT ke Direktorat Jenderal Pajak secara benar dan tepat waktu.



2.1.1 **Kualitas Pelayanan *Account Representative***

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai ukuran citra yang diakui oleh pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan, dimana masyarakat merasa

puas atau tidak puas atas pelayanan yang diterima (Munzir dan Widodo, 2020). Selain itu, kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari perspektif produsen, yaitu sejauh mana suatu perusahaan mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Kualitas pelayanan yang tinggi merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Terdapat lima dimensi yang menjadi indikator pokok dalam mengukur kualitas pelayanan (Wulandari, 2019), yaitu:

- a) *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- b) *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c) *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- e) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui



keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.

Berdasarkan (Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 45/PMK.01/2021, 2021), *Account Representative* merupakan aparat atau petugas yang bertanggungjawab dalam melaksanakan pengawasan atau pelayanan secara langsung untuk wajib pajak tertentu yang sudah diberikan tugas, KPP dalam memberikan pelayanan menjadi pertimbangan yang cukup penting terkait dengan meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Menurut (Suharti dan Amir, 2022), kinerja *Account Representative* berfungsi untuk mengedukasi, pengawasan, dan konsultasi secara langsung yang berhubungan dengan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa *Account Representative* merupakan salah satu faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan.

Pelayanan merupakan perilaku *Account Representative* dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan wajib pajak itu sendiri. Pelayanan berkaitan erat dengan kebutuhan dan kepentingan (Sulistyari dkk, 2022). Kualitas pelayanan *Account Representative* menjadi salah satu peran penting dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak, apabila pelayanan yang diberikan baik maka seorang wajib pajak akan termotivasi untuk melakukan kewajibannya. Akan tetapi jika pelayanan yang diberikan oleh *Account Representative* tidak memuaskan, maka wajib pajak mempertimbangkan kembali untuk memenuhi kewajibannya.

2.1.5 Preferensi Risiko Perpajakan



Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), preferensi adalah pilihan, keinginan, minat atau kesukaan. Sedangkan risiko ialah akibat yang kurang diinginkan atau dapat dikatakan merugikan dan membahayakan dari suatu

perbuatan atau tindakan. Preferensi risiko merupakan kecenderungan bawaan seseorang untuk mencari atau menghindari situasi yang mengandung ketidakpastian (Elsani dkk, 2023). Dalam konteks kehidupan sehari-hari, preferensi risiko bisa terlihat dari pilihan-pilihan yang akan diambil, mulai dari keputusan kecil seperti memilih jalan pulang hingga keputusan besar seperti berinvestasi.

Dalam konseptual perpajakan, preferensi risiko adalah risiko atau peluang yang dipertimbangkan oleh wajib pajak yang menjadi prioritas utama diantara yang lainnya dari berbagai pilihan yang tersedia. Preferensi risiko merujuk pada kecenderungan seorang wajib pajak untuk memilih tindakan yang mengandung tingkat ketidakpastian tertentu dalam memenuhi kewajibannya. Risiko yang dimaksud bisa berupa kemungkinan terjadinya pemeriksaan pajak, sanksi perpajakan, atau bahkan tuntutan hukum. Setiap wajib pajak memiliki preferensi risiko yang berbeda-beda, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti pemahaman terhadap peraturan perpajakan, tingkat pendapatan, dan sikap terhadap otoritas pajak.

Setiap individu memiliki cara pandang yang berbeda dalam menghadapi ketidakpastian, termasuk dalam hal kewajiban perpajakan. Preferensi risiko dalam konteks perpajakan merupakan cerminan dari sikap individu terhadap ketidakpastian yang terkait dengan kewajiban pajaknya. Dalam konseptual preferensi risiko terdapat tiga cakupan yaitu menghindari risiko, netral dalam menghadapi risiko, dan suka mencari risiko (Amin, 2018). Wajib pajak yang menghindari risiko cenderung lebih patuh dan menghindari tindakan yang

si menimbulkan masalah dengan otoritas pajak. Sebaliknya, wajib pajak ta mencari risiko cenderung lebih agresif dalam meminimalkan beban



pajaknya, meskipun hal ini berpotensi menimbulkan risiko yang lebih besar. Wajib pajak yang netral akan menimbang antara potensi keuntungan dan risiko sebelum mengambil keputusan.

2.1.6 Moral Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, moral adalah integritas dan martabat pribadi yang dimiliki manusia. Sedangkan menurut Ningsih, dalam penelitiannya menyatakan bahwa kewajiban moral merupakan norma individu yang dimiliki oleh seseorang, namun tidak dimiliki orang lain (Ningsih, 2022). Di sisi lain, moral mengacu pada tindakan atau perbuatan yang dilakukan seseorang, yang dinilai berdasarkan standar nilai-nilai baik dan buruk dalam masyarakat. Dengan demikian, moral mencakup dua aspek penting, yaitu kualitas internal berupa integritas pribadi dan tindakan nyata yang sesuai dengan norma-norma sosial.

Monang dkk. (2022) mendefinisikan moral pajak sebagai kesediaan seseorang untuk mematuhi kewajiban perpajakan. Moral pajak meliputi prinsip, norma, dan nilai yang dipegang oleh individu dalam menyadari kewajiban perpajakan mereka. Individu dengan moral pajak yang tinggi cenderung memiliki perilaku perpajakan yang lebih baik, seperti melaporkan penghasilan secara akurat dan membayar pajak tepat waktu. Sebaliknya, individu dengan moral pajak yang rendah cenderung lebih mudah melakukan tindakan penghindaran atau penggelapan pajak.

Moral pajak yang tinggi tidak hanya dipengaruhi oleh faktor internal seperti prinsip dan nilai individu, tetapi juga oleh faktor eksternal seperti pengetahuan, keadilan pajak, dan kepercayaan terhadap pemerintah (Sriniyati, 2022). Untuk mengukur sejauh mana moral pajak terwujud dalam tindakan nyata,



terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan. Menurut (Juliantari dkk, 2021), indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kewajiban moral pajak antara lain:

1. Membayar pajak merupakan tindakan yang benar.
2. Wajib pajak merasa cemas jika tidak melaksanakan kewajiban pajaknya.
3. Wajib pajak melanggar prosedur pajak jika tidak memenuhi kewajiban perpajakannya.
4. Wajib pajak memiliki perasaan bersalah jika tidak membayar pajak.
5. Mengikuti semua hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku merupakan suatu norma yang benar.

2.2 Tinjauan Empirik

Sebagai dasar referensi dalam penyusunan penelitian ini, sangat penting mengetahui hasil yang dilakukan oleh penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan *Account Representative*, preferensi risiko perpajakan, dan moral pajak yang mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam sebuah penelitian. Adapun penelitian terdahulu antara lain:

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Herry Aprilia dan Nussin Hendrik (2022) dengan judul "*Account Representative (AR) Service Quality and Tax Awareness on Taxpayer Compliance*". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Account Representative (AR)* dan kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak akan meningkat apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Account Representative*



terarah dan konsisten serta kesadaran wajib pajak yang tinggi untuk tetap laksanakan kewajiban perpajakan secara tertib.

Selanjutnya pada tahun 2024 penelitian yang dilakukan oleh Lucy Adha dan Hermaya Ompusunggu dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative*, Sanksi Pajak dan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Batam Selatan”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan *Account Representative*, Sanksi Perpajakan dan *E-Filing* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Sedangkan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Fahmi dan Kurnia Krisna pada tahun 2023 dengan judul “Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Ilir Timur Kota Palembang”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak pada penelitian ini tidak efektif membantu pemenuhan kewajiban pajak dengan benar. Meskipun kualitas pelayanan meningkat, hal tersebut tetap tidak berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Desi Permata Sari, Ramdani Bayu Putra, Hasmaynelis Fitri, Agung Ramadhanu, dan Fadila Cahyani pada tahun 2019 dengan judul “Pengaruh Pemahaman Pajak, Pelayanan Aparat Pajak, Sanksi Perpajakan dan Preferensi Risiko Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa preferensi risiko perpajakan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Yuli Lestari Labangu, Nasrullah Dali, dan Huraini tahun 2020 dengan judul “Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak dan Preferensi Risiko terhadap Kepatuhan Wajib Pajak atas Pelaporan SPT”. Hasil



penelitian ini menunjukkan bahwa preferensi risiko berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak atas pelaporan SPT. Artinya, wajib

pajak yang memiliki preferensi yang tinggi dalam menghadapi risiko yang ada, maka akan meningkatkan kepatuhannya sebagai wajib pajak.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Niken Tri Yuniwati dan Lin Oktris tahun 2024 dengan judul “Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderasi”. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa preferensi risiko tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Preferensi risiko tidak berpengaruh karena wajib pajak tidak memikirkan risiko yang diterimanya perihal patuh atau tidaknya dalam melaksanakan kewajiban pajaknya.

Penelitian Raymond Monang, Junus Pakpahan, dan Lambok DR Tampubolon pada tahun 2022 dengan judul “Pengaruh Moral Pajak, Tingkat Pendidikan, *Self Assessment System* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa moral pajak berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Jika wajib pajak memiliki moral yang tinggi maka akan membuat wajib pajak dapat patuh untuk melakukan kewajibannya sebagai wajib pajak untuk membayarkan pajaknya.

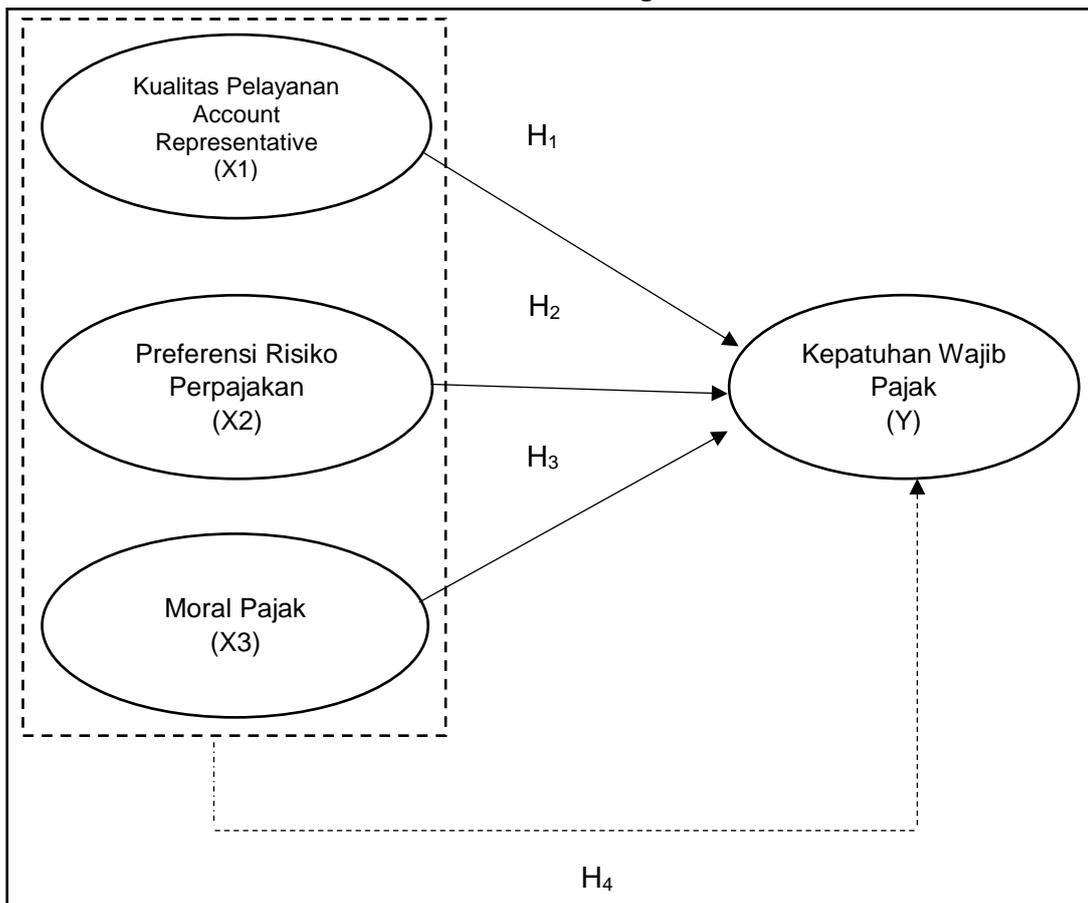
Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Olitsha Amanda, Fitri Ananda Viarna, Indah Kartika Sari, Muhammad Riski Adi Saputra, dan Dwi Fionasari pada tahun 2024 dengan judul “Pengaruh Literasi Pajak, *Tax Moral*, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Pekanbaru”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tax moral* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pajak. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak memiliki motivasi yang berasal dari dalam dirinya dan menyadari bahwa pajak yang dibayarkannya akan kontribusinya kepada negara dalam menyediakan barang publik.



2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, landasan teori, hingga hasil penelitian sebelumnya, dihasilkan kerangka pemikiran sebagai acuan dalam merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut.

Gambar 2. 2 Kerangka Pikir



Keterangan:

- > : Parsial
 - - - - -> : Simultan



2.4 Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Account Representative merupakan penghubung antara KPP dan wajib pajak yang bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi perpajakan secara efektif dan profesional. Mereka dilatih untuk memberikan respon yang efektif atas pertanyaan dan permasalahan yang diajukan oleh wajib pajak setanggap mungkin (Sari, 2022). Dalam menjalankan tugasnya sebagai pengawas dan pembimbing, *Account Representative* juga menekankan pada kepatuhan formal wajib pajak yang menyangkut tanggal pelaporan dan kebenaran isi SPT yang disetorkan oleh wajib pajak. Hal ini sesuai dengan teori kepatuhan yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT secara benar dan tepat waktu.

Kinerja *Account Representative* yang baik mencakup berbagai aspek, seperti memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah, serta mampu memberikan penjelasan yang jelas dan akurat mengenai peraturan perpajakan. Dengan demikian, wajib pajak cenderung lebih disiplin dalam memenuhi kewajiban mereka. Hal ini sejalan dengan penelitian (Gunawan dan Natalia, 2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan *Account Representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian dari (Daiman dan Tjahjono, 2021) juga mengungkapkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan oleh *Account Representative* berkontribusi besar dalam mendorong wajib pajak untuk

lain itu, (Apriyanti dan Lestari, 2024) menambahkan bahwa kepuasan



wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan *Account Representative* menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan.

Pelayanan yang berkualitas diharapkan dapat menciptakan pengalaman yang positif bagi wajib pajak. Ketika wajib pajak menerima layanan yang responsif, profesional, dan informatif, mereka cenderung merasa terbantu dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan rendah, seperti keterlambatan dalam merespons atau kurangnya kejelasan informasi, hal ini dapat menyebabkan ketidaknyamanan, kebingungan, bahkan ketidakpatuhan wajib pajak. Dengan demikian, hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_1 : Kualitas pelayanan *Account Representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.4.2 Pengaruh Preferensi Risiko Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Preferensi risiko memiliki peran penting dalam kepatuhan wajib pajak. Individu yang memiliki tingkat risiko yang lebih tinggi (*risk taker*) lebih cenderung untuk menghadapi risiko atau sanksi yang timbul dari tidak melakukan kewajiban perpajakannya, sedangkan individu yang lebih *risk-averse* cenderung menghindari risiko tersebut dan memilih untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya (Putri dan Ety, 2020). Hal ini sesuai dengan Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*) yang menyatakan bahwa niat seseorang untuk melakukan suatu perilaku dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku tersebut, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan. Individu yang lebih memahami konsekuensi dari ketidakpatuhan dan merasakan adanya kontrol terhadap perilaku perpajakan, memiliki niat yang lebih kuat untuk mematuhi kewajiban perpajakan.



Preferensi risiko mengacu pada kecenderungan individu untuk menghadapi atau menghindari risiko dalam pengambilan keputusan. Dalam konteks kepatuhan pajak, individu yang memiliki preferensi risiko tinggi cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Penelitian (Sari dkk, 2019) menunjukkan bahwa preferensi risiko perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penemuan ini diperkuat oleh penelitian dari (Leviana dkk, 2022) yang menyatakan bahwa individu dengan tingkat toleransi risiko yang lebih tinggi cenderung lebih sadar akan potensi konsekuensi hukum, sehingga lebih patuh. Selain itu, (Nistiana dkk, 2023) menunjukkan bahwa wajib pajak yang bersedia mengambil risiko, seperti menghadapi potensi sanksi atau denda, sering kali menunjukkan tingkat kepatuhan yang lebih tinggi dibandingkan dengan mereka yang menghindari risiko.

Preferensi risiko perpajakan merupakan faktor penting yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Individu dengan preferensi risiko tinggi cenderung menghindari risiko dan lebih berusaha untuk mematuhi kewajiban perpajakan. Hal ini disebabkan oleh kesadaran individu akan konsekuensi yang mungkin timbul akibat ketidakpatuhan, seperti sanksi atau denda yang dapat berdampak pada keuangan mereka. Dengan demikian, hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₂ : Preferensi risiko perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.4.3 Pengaruh Moral Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Moral pajak merupakan motivasi instrinsik untuk membayar pajak yang timbul dari kewajiban moral atau bisa dikatakan seseorang yang mempunyai keinginan untuk berkontribusi kepada negara dalam hal perpajakan. Moral pajak mengukur perilaku individu, melainkan lebih cenderung kepada sikap dan



pendirian individu (Aska dan Umaimah, 2022). Moral pajak dapat dilihat dari diri seseorang dalam melakukan pembayaran pajak. Hal ini sejalan dengan Teori Perilaku Terencana yang menyatakan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku, sehingga mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian (Amanda dkk, 2024) menyatakan bahwa moral pajak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak memiliki motivasi intrinsik dan kesadaran bahwa pajak yang dibayarkan merupakan kontribusi kepada negara dalam menyediakan barang publik. Wajib Pajak yang memiliki moral pajak yang baik cenderung lebih sukarela dalam meningkatkan kepatuhan mereka. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Suherdi dan Tarmidi, 2024) yang menunjukkan bahwa moral pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian dari (Bantalia, 2024) memperkuat argumen ini dengan menyatakan bahwa semakin tinggi moral pajak yang dimiliki seorang individu, semakin besar kemungkinannya untuk patuh dalam membayar pajak tanpa dorongan eksternal.

Moral pajak merupakan konsep yang mencerminkan kesadaran individu atau untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela, tanpa adanya paksaan atau dorongan dari pihak otoritas pajak. Moral pajak yang tinggi dapat mendorong wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan, karena mereka merasa bahwa membayar pajak merupakan bagian dari kontribusi yang penting bagi pembangunan negara. Sebaliknya, jika moral pajak rendah, maka kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan cenderung menurun. Dengan demikian, hipotesis



ini adalah sebagai berikut:

1. Moral pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative*, Preferensi Risiko Perpajakan, dan Moral Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas Pelayanan *Account Representative*, Preferensi Risiko Perpajakan, dan Moral Pajak merupakan faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian yang dibahas sebelumnya, dapat diketahui bahwa faktor-faktor tersebut menunjukkan hasil yang positif dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini menjelaskan bahwa faktor eksternal, seperti kualitas pelayanan dari *Account Representative* berperan dalam membangun hubungan baik antara wajib pajak dan otoritas pajak, sehingga meningkatkan kepatuhan.

Sementara itu, Teori Perilaku Terencana (TPB) menunjukkan bahwa faktor internal seperti preferensi risiko perpajakan dan moral pajak memengaruhi keputusan wajib pajak untuk patuh dengan mempertimbangkan sikap terhadap risiko dan norma sosial yang diikuti. Ketiga faktor ini bekerja bersama untuk mendorong wajib pajak agar memenuhi kewajiban perpajakannya. Untuk mengetahui apakah kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan *Account Representative*, Preferensi Risiko Perpajakan, dan Moral Pajak, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₄: Kualitas Pelayanan *Account Representative*, Preferensi Risiko Perpajakan, dan Moral Pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

