

MEMREDIKSI INTENSI KEPATUHAN PAJAK GENERASI MUDA

Rossalina Christanti

Kezia Audrey Sazkhya Sinaga

Fakultas Bisnis, Universitas Kristen Duta Wacana

Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 5-25 Yogyakarta

rchristanti@staff.ukdw.ac.id^{1*}, kezia.sinaga@staff.ukdw.ac.id²

dx.doi.org/10.21460/jrak.2023.191.441

ABSTRACT

Young generations are future taxpayers, future investors, future businessmen and businesswomen who will be the foundation of the country's economic system sustainability in the future. Awareness of paying taxes in the future should be a concern, especially in the scope of accounting education. This study intends to analyze the effect of normative belief on tax compliance intention. Tax literacy was also investigated as a moderating variable. Questionnaires were distributed to the young-adult age group, namely those who are still in college to those who are still in the position of entry-level taxpayers. Results show that normative belief has a significant effect on tax compliance intention, while tax literacy has also been shown to have a significant effect on tax compliance intention. Based on the results of data processing using the moderating variable test, it can be concluded that tax literacy is proven to strengthen the relationship between normative belief and tax compliance intention. The implications of this research are not only limited pragmatically to taxpayers and institutions as tax collectors. Implication of this research is primarily aimed at and will involve all stages of education, starting from primary to higher education institutions. Issues of tax awareness must be internalized, starting from a young age, so that knowledge related to tax benefits absorbed from the experience and reality of the Indonesian economy is also strengthened by tax knowledge provided in formal educational institutions.

Keywords: *Normative Belief, Tax Literacy, Tax Compliance Intention.*

ABSTRAK

Generasi muda merupakan future taxpayers, future investors, future businessmen and businesswomen yang akan menjadi tumpuan keberlangsungan sistem perekonomian negara di masa depan. Kesadaran membayar pajak di masa depan harus menjadi perhatian terutama dalam lingkup pendidikan akuntansi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh normative belief terhadap intensi kepatuhan pajak. Literasi pajak juga diselidiki sebagai variabel moderasi. Kuesioner dibagikan kepada kelompok usia muda-dewasa, yaitu mereka yang masih kuliah hingga mereka yang masih berstatus wajib pajak entry level. Hasil penelitian menunjukkan bahwa normative belief berpengaruh signifikan terhadap intensi kepatuhan pajak, begitu juga pada literasi pajak terbukti berpengaruh signifikan terhadap intensi kepatuhan pajak. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan uji variabel moderasi, dapat disimpulkan bahwa literasi pajak terbukti memperkuat hubungan antara keyakinan normatif dengan intensi kepatuhan pajak. Implikasi penelitian ini tidak hanya terbatas secara pragmatis kepada wajib pajak dan instansi sebagai pemungut pajak. Implikasi penelitian ini terutama ditujukan dan akan melibatkan semua jenjang pendidikan, mulai dari pendidikan dasar hingga perguruan tinggi. Isu

kesadaran pajak harus diinternalisasikan, dimulai sejak usia muda, agar pengetahuan terkait manfaat pajak yang diserap dari pengalaman dan realitas perekonomian Indonesia juga diperkuat dengan pengetahuan perpajakan yang diberikan di lembaga pendidikan formal.

Kata kunci: *Normative Belief, Literasi Pajak, Intensi Kepatuhan Pajak*

PENDAHULUAN

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Republik Indonesia menginformasikan sebuah gerakan yang berjudul “Generasi Cerdas Keuangan” beberapa tahun belakangan (Otoritas Jasa Keuangan, 2016). Dimana dalam hal ini adalah serangkaian kegiatan yang mendukung literasi dan inklusi keuangan kepada masyarakat. Selain OJK, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) juga turut berpartisipasi dan menginisiasi program inklusi kesadaran pajak (Setiyono, 2019). Inti dari kedua inisiatif kedua lembaga tersebut adalah untuk memberikan edukasi kepada generasi muda tentang bagaimana mengelola aspek finansial masing-masing ketika sudah memiliki penghasilan sendiri atau menjadi wajib pajak aktif. Kedua program ini juga difokuskan melalui lembaga-lembaga pendidikan menengah dan pendidikan tinggi dengan harapan bahwa di masa mendatang generasi muda dapat lebih bijak dalam mengelola aset yang dimiliki serta membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang ada.

Suatu alasan utama yang dikemukakan oleh Setiyono (2019) – tentang pentingnya edukasi kepada generasi muda yang mana artikel ini diunggah dalam laman DJP adalah tingkat rendahnya penerimaan pajak. Generasi muda adalah *future taxpayer, future investor, future businessman and businesswoman* yang mana akan menjalankan suatu sistem perekonomian negara di masa depan. Sangat penting adanya peningkatan literasi keuangan masyarakat sejak dini. Menilik angka realisasi APBN pada tahun 2019, terkait pendapatan negara dari penerimaan pajak tercatat sebanyak 1.545 T atau 86% dari target semula yang ada sebesar 1.786 T (Indonesia, 2020). Jadi Berdasarkan angka realisasi tersebut, pemerintah masih memiliki tugas untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak, baik badan maupun orang pribadi, sehingga mereka

membayarkan pajak sesuai dengan penghasilan masing-masing.

Dalam hal ini, Mengapa harus generasi muda yang perlu adanya peningkatan kesadaran wajib pajak? Berdasarkan data dari UNESCO Institute of Statistics (2020), persentase generasi muda (rentan usia 15-24 tahun) dan sudah memiliki literasi (seperti membaca dan menulis) yang mana pada saat ini persentase sudah mencapai sebesar 92%, sehingga jika kita melihat dan membandingkan dengan data statistik 50 tahun lalu yang hanya 25% maka terjadi peningkatan yang melambung jauh. Dalam Data ini juga mendorong UNESCO untuk melakukan kontribusi usaha yang untuk mencapai target baru Sustainable Development Goals, yaitu memastikan bahwa seluruh generasi muda pada tahun 2030 mendatang memiliki literasi dan numerasi yang baik. Berdasarkan inisiatif atau ide tersebut, maka fokus yang harus ditekankan atau ditingkatkan adalah fokus terhadap edukasi bagi anak-anak dan generasi muda. Jikalau generasi muda pada saat ini sudah memiliki literasi yang baik, maka percayalah generasi selanjutnya akan memiliki kualitas hidup yang lebih baik.

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya yang terkait dengan literasi keuangan dan ada kaitannya dengan aspek intensi perilaku, juga difokuskan pada generasi muda (Mavlutova et al., 2015; Moreno-Herrero et al., 2018). Selain itu, penelitian ini juga didasarkan dari *theory of reasoned action* dan beberapa perkembangannya (Ajzen & Fishbein, 1975; Ajzen, 1991; Fishbein, 2000). Literasi keuangan atau *tax knowledge* dapat menjadi prediktor dari perilaku *tax compliance*, karena minimnya pengetahuan pajak dapat menimbulkan kecenderungan wajib pajak menjadi abai terhadap kewajiban perpajakannya (Hatta et al., 2016; Saad, 2014). Generasi muda atau wajib pajak yang belum memiliki penghasilan dengan pajak penghasilan yang signifikan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang

perlu dibangun dalam penelitian ini adalah rendahnya kesadaran masyarakat Indonesia dalam mematuhi dan melaporkan kewajiban perpajakan yang seharusnya dilakukan. Berdasarkan artikel yang diunggah Ferdian (2020) dalam laman DJP (Direktorat Jenderal Pajak), pada tahun ini pelapor pajak mengalami penurunan persentase sebesar 9,43% dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Selain itu, berdasarkan uraian Kasubdit Penyuluhan DJP, Aan Almaidah Anwar (2020), persentase masyarakat Indonesia yang sudah membayar pajak dengan tertib hanya sebesar 0,1%. Dengan demikian melihat jumlah persentase ini tentunya sangat minim dibandingkan jumlah populasi masyarakat Indonesia yang secara umum banyak.

KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Teori Prediksi Perilaku

Fishbein & Ajzen mengembangkan beberapa model terkait dengan prediksi perilaku seseorang sebagai respon atas informasi-informasi yang didapatkan. Prediksi atas perilaku seseorang dipengaruhi oleh beberapa variabel seperti *attitude towards act* dan *social norms* dan dimediasi oleh adanya intensi berperilaku (*behavioral intention*), sebelum menjadi perilaku yang nampak (*overt behavior*) (Ajzen & Fishbein, 1970). Konsep tersebut terus dikembangkan dan menjadi model-model keperilakuan yang digunakan sebagai dasar teori. Salah satu pengembangan atas model awal tersebut adalah *theory of reasoned action* atau teori tindakan berperilaku.

Theory of reasoned action (Ajzen & Fishbein, 1980; Fishbein & Ajzen, 1975) atau teori tindakan beralasan merupakan teori yang dikembangkan oleh Icek Ajzen dan Martin Fishbein untuk memahami penyebab dari perilaku manusia yang volitional (Hartono, 2007; Hausenblas et al., 1997). Menurut Hartono (2007), teori ini didasarkan pada asumsi bahwa manusia berperilaku dengan mempertimbangkan informasi implisit dan eksplisit, serta implikasi-implikasi atas tindakan yang dilakukan. *Theory of reasoned action* (TRA) menitikberatkan pada konstruk

niat berperilaku sebagai anteseden utama dari perilaku manusia yang sesungguhnya (Thomas et al., 1992). Selain itu, teori-teori keperilakuan yang dikembangkan Ajzen & Fishbein menunjukkan konstruk sikap terhadap perilaku (*attitude towards act*) serta norma subjektif sebagai pembentuk dari niat berperilaku (*behavioral intention*). Niat berperilaku yang akan menentukan perilaku yang sesungguhnya. Dalam konteks penelitian ini, intensi tindakan yang spesifik diteliti adalah intensi kepatuhan pajak. Penelitian ini tidak menekankan overt behavior karena konteks studi dan latar belakang penelitian ini berkaitan dengan kesadaran pajak, sehingga *overt behavior* atas kepatuhan pajak tidak dapat diukur dengan presisi.

Teori lain yang berkaitan dengan dimensi pembentukan perilaku adalah *theory of planned behavior* (TPB) atau teori tindakan terencana. TPB merupakan pengembangan dari TRA. Serupa dengan TRA, fokus dari TPB adalah intensi untuk melakukan suatu hal. Intensi dalam teori ini didefinisikan dengan lebih rinci, yaitu faktor-faktor motivasi yang ditangkap oleh individu untuk sampai pada kemauan yang kuat untuk melakukan suatu hal (Ajzen, 1991). Selain itu, terdapat faktor-faktor non-motivasi yang dapat mempengaruhi keputusan seorang individu untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu (kompetensi, uang, kerja sama, dsb). Ajzen (1991) menekankan bahwa selain dua faktor yang sudah disoroti dalam TRA, terdapat satu faktor tambahan yaitu *perceived behavior control*, yang merupakan persepsi mengenai seberapa sulit/mudah seseorang melakukan tindakan tertentu.

Tax Compliance (Kepatuhan Pajak)

Tax compliance atau kepatuhan pajak merupakan sebuah isu psikologi fiskal (Schmolders, 1959). Menurut Schmolders, mengukur kepatuhan pajak berarti menilai kebenaran jumlah pajak yang disetorkan sesuai dengan kewajiban pajak terutang. Pengukuran kepatuhan ini harus dilakukan tanpa paksaan dan dengan kerja sama wajib pajak yang bersangkutan. *Tax compliance* juga didefinisikan sebagai ketaatan yang ketat pada ketentuan hukum perpajakan yang berlaku

(Bergman, 1998). Indonesia menganut sistem perpajakan *self-assessment*, sama dengan Amerika Serikat. Sistem *self-assessment* memberi keleluasaan pada wajib pajak untuk menghitung sendiri kewajiban perpajakannya sesuai dengan besaran pendapatan yang diperoleh. Aspek etis dan beban moral yang ada dalam sistem ini sangatlah krusial (Song & Yarbrough, 1978).

Faktor-faktor yang mempengaruhi *tax compliance*, salah satunya adalah persepsi konsekuensi apabila wajib pajak terkena audit pajak (Beck & Jung, 1989). Faktor-faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak adalah tarif pajak/beban pajak terutang, pelayanan dari otoritas pajak, dan norma sosial (Alm, 1996). Song & Yarbrough (1978) menyoroti faktor perilaku wajib pajak terkait dengan respon atas keadilan beban pajak terutang sesuai dengan kemampuan wajib pajak dan efisiensi administrasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan persepsi tentang alokasi penerimaan pajak. Insentif atas ketaatan yang diberikan pemerintah kepada wajib pajak juga dapat mempengaruhi keputusan wajib pajak untuk patuh (Alm et al., 1990).

Tax compliance juga berkaitan erat dengan *tax gap* dan *tax evasion*. *Tax gap* adalah kesenjangan atau selisih antara perhitungan pajak yang dilakukan secara *self-assessment* oleh wajib pajak, dengan perhitungan pajak menurut pemerintah. Di Indonesia, kondisi tersebut dikenal dengan koreksi fiskal. *Tax evasion* adalah penghindaran pajak, yang merupakan kesengajaan wajib pajak untuk tidak melaporkan jumlah penghasilan yang sesungguhnya. Sesuai dengan Schmolders (1959) bahwa isu kepatuhan dalam bidang perpajakan merupakan isu psikologis karena ada faktor keengganan dari pribadi wajib pajak untuk menyerahkan sebagian dari penghasilannya kepada pemerintah, dan disisi lain persepsi mengenai “paksaan” dari otoritas yang lebih tinggi dengan konsekuensi yang menyertai. Persepsi tersebut yang menentukan keputusan wajib pajak untuk patuh atau menghindar dari kewajiban pajak.

James & Alley (2002) mengemukakan bahwa ada dua sudut pandang penilaian *tax compliance*. Sudut pandang pertama didasarkan dari persepsi bahwa kepatuhan pajak dilakukan dalam konteks mendisiplinkan

wajib pajak dari isu-isu *tax avoidance* dan *tax evasion*. Sehingga, tolok ukur yang digunakan dalam menganalisa isu kepatuhan adalah *tax gap* (selisih jumlah kepatuhan 100% dengan penghasilan yang dilaporkan), sebagaimana dijelaskan sebelumnya. Sudut pandang kedua didasarkan dari prinsip perilaku yang sukarela atau *voluntary*. Menurut prinsip kedua, kepatuhan dapat ditingkatkan dengan terlebih dahulu mempertimbangkan aspek keperilakuan (bagaimana memotivasi dan membangun kerja sama dengan wajib pajak). Sudut pandang kedua lebih luas dan lebih kompleks, karena wajib pajak sebagai individu memiliki kepentingan dan latar belakang psikologi dan sosiologi yang berbeda.

Dengan demikian, keputusan untuk patuh pada peraturan perpajakan dalam konteks sistem perpajakan *self-assessment* merupakan sebuah *voluntary compliance* dan terkait erat dengan mentalitas masyarakat yang ada dalam sebuah bangsa (Schmolders, 1959; Song & Yarbrough, 1978). Walaupun ada konsekuensi dan sanksi yang diberikan atas ketidakpatuhan, tetapi wajib pajak masih memiliki kendali penuh mengenai berapa persentase penghasilan yang akan dilaporkan. Maka dari itu, kecenderungan untuk mempunyai intensi patuh pada peraturan pajak tidak serta merta dipengaruhi oleh seberapa ketat otoritas perpajakan mendisiplinkan wajib pajak, tetapi juga dibangun dari persepsi dan citra yang dibangun oleh pemerintah mengenai keadilan, kesetaraan, dan penghargaan kepada warga negara yang telah berkontribusi dalam membangun perekonomian negara (James & Alley, 2002). Kepatuhan yang ideal harus timbul dari inisiatif wajib pajak yang bersangkutan, walaupun hal ini merupakan idealisme dengan konsekuensi logis yang kompleks.

Tax Knowledge (Pengetahuan Pajak)

Pengetahuan mengenai pajak dapat ditentukan berdasarkan tingkat edukasi wajib pajak yang bersangkutan (Eriksen & Lars, 1996) dan tingkat pengetahuan pajak seorang individu, dapat menentukan keputusan-keputusan yang diambil terhadap kewajiban perpajakan seseorang (Eriksen & Lars, 1996; Saad, 2014; Song & Yarbrough, 1978). Adanya elemen

kognisi dan literasi pada diri wajib pajak dapat membentuk niat untuk melakukan perilaku tertentu (*attitude towards behavior*).

Cristensen et al. (1994) bahwa Wajib Pajak yang memiliki pengetahuan yang baik, akan memiliki persepsi keadilan yang positif terhadap sistem pajak yang berakibat tingkat kepatuhan pajak lebih tinggi. Jika wajib pajak memiliki pengetahuan pajak yang baik maka persepsi positif terhadap pajak akan muncul dan akan menumbuhkan motivasi kepada wajib pajak. Palil (2005) menemukan bahwa pengetahuan Wajib Pajak tentang pajak yang baik akan dapat memperkecil adanya *tax evasion*. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Kassipillai, ia menyatakan pengetahuan tentang pajak merupakan hal yang sangat penting bagi berjalannya SAS. Pengetahuan tentang peraturan pajak akan mempengaruhi sikap Wajib Pajak terhadap kewajiban pajak. Hal serupa juga dinyatakan oleh (Vogel, 1974), (Spicer dan Lounstedh, 1976), (Song dan Yarbrough, 1978), (Laurin, 1976), (Kinsey dan Grasmick, 1993) menemukan bahwa pengetahuan pajak akan bertambah dengan panjangnya masa pendidikan yang dilakukan dan kursus, walaupun secara tidak langsung tidak ditemukan adanya kaitan dengan sikap Wajib Pajak Dalam (Palil, 2005), Song dan Yarbrough (1978) dikemukakan hasil penelitian bahwa semakin tinggi pengetahuan akan peraturan pajak, semakin tinggi pula nilai etika terhadap pajak. Robert et al. (1991) menyatakan bahwa pengetahuan tentang peraturan pajak akan mempengaruhi *tax fairness* (Palil, 2004). Sedangkan (Cristensen et al., 1994) menemukan adanya hubungan secara positif antara persepsi keadilan dan *fairness* terhadap beberapa tingkatan kepatuhan. Selain itu, ditemukan juga kaitan antara tingkat pengetahuan Wajib Pajak tentang sistem pajak terhadap bertambahnya kepatuhan pajak (dalam Shcisler, 1995).

Pada penelitian sebelumnya (Saad, 2014) bahwa Wajib Pajak kurang memiliki pengetahuan, ditambah lagi dalam menangani urusan pajak ini mungkin harus mengeluarkan biaya kepatuhan yang lebih banyak, sehingga tingkat kepatuhan pajak menjadi faktor ketidakpatuhan pajak. Caroko (2015) Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Singosari bahwa pengetahuan pajak

memiliki pengaruh signifikan terhadap motivasi pajak. Pada penelitian (Jaya, 2019) bahwa pengetahuan pajak memiliki dampak positif terhadap kepatuhan pajak di DKI Jakarta.

Namun dalam penelitian Lewis (1982) bahwa semakin tinggi pendidikan, maka seseorang akan lebih mengetahui peraturan pajak serta kebijakan, sehingga mengetahui cara-cara menghindari pajak (*tax avoidance*) dan penyelundupan pajak (*tax evasion*). Hal ini sejalan dengan penelitian (Lasmana, 2011) pendidikan informal sebagai moderasi, justru memperlemah intensi perpajakan, sehingga meningkatkan penghindaran pajak. berpendidikan tinggi lebih patuh dari yang berpendidikan rendah.

PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Normative Belief dan Intensi Kepatuhan Pajak

Lewis (1983) mengungkapkan bahwa psikologi fiskal merupakan ilmu yang menganalisa perilaku “positif” dan “normatif”. Perilaku normatif merupakan perilaku yang preskriptif, sedangkan perilaku positif merupakan perilaku yang lebih bebas, mengedepankan perspektif yang lebih objektif dan tidak terbatas oleh peraturan-peraturan yang berlaku. Wajib pajak yang memiliki perspektif atau kepercayaan yang bersifat normatif akan mempercayai bahwa pajak yang dibayarkan kepada negara akan dimanfaatkan untuk kepentingan umum. Kementerian Keuangan Republik Indonesia mempublikasikan alokasi pajak yang dibayarkan masyarakat kepada sektor-sektor riil, seperti perekonomian, kesehatan, pendidikan, agama, keamanan, dsb. Simulasi perhitungan alokasi pajak juga sudah dipublikasikan di laman resmi Kementerian Keuangan Republik Indonesia di kemenkeu.go.id/alokasipajakmu. Bagi calon wajib pajak atau *future taxpayer* yang sudah memiliki kepercayaan yang bersifat normatif terhadap informasi mengenai alokasi pajak, maka kecenderungan atau intensi untuk mematuhi peraturan pajak di masa yang akan datang juga akan terbentuk (Taing & Chang, 2020). Hal tersebut disebabkan perilaku intensi

kepatuhan pajak yang terbentuk merupakan sebuah bentuk psikologi “normatif”, yang bersifat *value-driven*. Berdasarkan argument tersebut, hipotesis pertama yang dikonstruksi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₁: *Normative belief berpengaruh positif terhadap intensi kepatuhan pajak*

Literasi Perpajakan dan Intensi Kepatuhan Pajak

Pendidikan formal perpajakan yang bersifat teknis didapatkan di institusi pendidikan tinggi. Mahasiswa akuntansi merupakan kelompok masyarakat yang mendapatkan literasi perpajakan yang paling rinci. Namun demikian, informasi-informasi dasar mengenai peraturan pajak sudah dipublikasikan oleh otoritas perpajakan, baik melalui reklame, media sosial, Kantor Pelayanan Pajak terdekat, dan media-media yang lain. Individu yang terpapar informasi-informasi terkait dengan peraturan perpajakan, serta memiliki kompetensi pengetahuan perpajakan yang mendukung akan memiliki intensi kepatuhan pajak yang lebih tinggi dibandingkan dengan individu yang belum memiliki pengetahuan mengenai peraturan perpajakan. Individu yang tidak memiliki literasi yang cukup akan memiliki keengganan untuk melakukan kewajiban-kewajiban yang menyertai. Sebaliknya, ketika seorang individu sudah *well-literated* akan memiliki intensi kepatuhan pajak yang lebih tinggi. (Rodriguez, 2018) menyatakan bahwa pengetahuan pajak memegang peran vital. (Le *et al.*, 2020) menemukan bahwa yang bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan tanggung jawab perpajakan ialah derajat pendidikan dan wawasan wajib pajak

mengenai pajak itu sendiri. Pada penelitian (Prajogo & Widuri, 2013) tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, hipotesis kedua yang dibangun dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₂: *Literasi perpajakan berpengaruh positif terhadap intensi kepatuhan pajak*

Kekuatan Literasi Perpajakan sebagai Pemoderasi

Menurut temuan Nichita *et al.*, (2019), literasi pajak memiliki dampak yang signifikan terhadap kepatuhan pajak. Semakin tinggi literasi perpajakan yang dimiliki oleh seorang individu, maka akan diikuti dengan tingginya tingkat kesadaran untuk mematuhi peraturan perundang-undangan perpajakan. Hal ini juga diperkuat dengan hasil temuan Nichita *et al.* (2019) yang menekankan tentang pentingnya literasi yang dimiliki oleh suatu komunitas. Komunitas yang memiliki literasi yang tinggi akan mendukung terbentuknya norma-norma sosial yang akan semakin memperkuat kesadaran masyarakat secara umum untuk patuh memenuhi kewajiban perpajakan masing-masing. Berdasarkan argumen tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa literasi perpajakan memiliki pengaruh moderasi yang memperkuat hubungan antara *normative belief* dengan intensi kepatuhan pajak.

H₃: *Literasi perpajakan memperkuat hubungan antara normative belief dengan intensi kepatuhan pajak.*



Gambar 1

Model Penelitian

METODA PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan kuesioner elektronik sebagai teknik pengumpulan data. Populasi penelitian ini adalah penduduk yang termasuk dalam kelompok usia dewasa muda (*young adult*). Penelitian ini menargetkan generasi muda pada rentang usia 18-35 tahun, dengan asumsi usia-usia tersebut merupakan rentang usia generasi muda menempuh jenjang perguruan tinggi hingga usia awal karir, yang belum memasuki tahap pengambilan keputusan pembayaran pajak yang signifikan. Hal ini sesuai dengan latar belakang penelitian yang menasar *future tax payer*. Lokasi pembagian kuesioner elektronik diawali dari wilayah D.I. Yogyakarta dengan sasaran mahasiswa perguruan tinggi. Dengan demikian, data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer.

Desain pemilihan sampel dalam penelitian berdasarkan metode *nonprobability sampling* dengan cara *convenience sampling*. Dalam desain *nonprobability sampling*, elemen-elemen yang ada dalam populasi tidak memiliki probabilitas yang melekat pada dirinya untuk dipilih sebagai subjek sampel (Sekaran & Bougie, 2013). Responden terpilih dengan cara *convenience*. Metode tersebut dipilih karena kuesioner dibagikan secara elektronik dan dapat diteruskan oleh pihak lain, sehingga tidak dimungkinkan untuk memakai metode *probability sampling* dalam memilih responden.

Variabel-variabel penelitian didefinisikan secara operasional dengan item-item pertanyaan pada kuesioner. Berikut komponen pertanyaan yang ada dalam kuesioner penelitian:

Tabel I. Operasional Variabel

Variabel	Item Pertanyaan	Sumber
Normative belief	<p>Alokasi penerimaan pajak digunakan untuk:</p> <p>Skala 1 – 3 1 = Tidak 2 = Mungkin 3 = Ya</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Umum 2. Pertahanan, Ketertiban & Keamanan 3. Ketahanan Pangan & Ketahanan Energi 4. Pembangunan sarana transportasi darat, laut, udara, dan inter-moda. 5. Meningkatkan akses permodalan & daya saing UMKM 6. Perlindungan Lingkungan Hidup 7. Agama 8. Perlindungan Sosial 9. Kesehatan 10. Pariwisata 	kemenkeu.go.id/alokasipajakmu
Literasi Perpajakan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lembaga yang secara spesifik mempunyai tugas untuk merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis di bidang perpajakan adalah.. <ol style="list-style-type: none"> A. Kementerian Keuangan Republik Indonesia B. Direktorat Jenderal Pajak C. Direktorat Jenderal Perbendaharaan 	UU KUP Perpajakan, Schmolder (1959) (Taing & Chang, 2021)

- D. Pemerintah Daerah
2. SPT merupakan singkatan dari...
 - A. Surat Pemberitahuan
 - B. Surat Pajak Tahunan
 - C. Surat Pajak Terutang
 - D. Surat Pemberitahuan Tahunan
3. SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi paling lambat dilaporkan setiap...
 - A. 31 September pada tahun laporan pajak
 - B. 31 Januari tahun berikutnya
 - C. 28 Februari tahun berikutnya
 - D. 20 Maret tahun berikutnya
4. Besarnya tarif umum PPN yang berlaku di Indonesia adalah...
 - A. 5%
 - B. 10%
 - C. 15%
 - D. 20%
5. Jika Wajib Pajak adalah orang pribadi terlambat menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan, pengenaan sanksi denda adalah sebesar...
 - A. Rp 100,000,-
 - B. Rp 250.000,-
 - C. Rp 500,000,-
 - D. Rp 1.000.000,-

Intensi Kepatuhan Pajak 1 = Tidak (Taing & Chang, 2021)
 2 = Mungkin
 3 = Ya

1. Apakah di masa depan Anda akan taat membayar pajak atas penghasilan Anda?
2. Apakah di masa depan Anda akan menaati peraturan perpajakan yang berlaku, termasuk segala konsekuensi yang timbul dari peraturan tersebut?

HASIL

Data Demografi Responden

Tabel II. Data Responden

Pengukuran	Kategori	Presentase (%)
Kelompok Usia	18-22 tahun	70.1
	23-27 tahun	14.3
	28-35 tahun	13.6
	Lainnya	2.6
Pekerjaan	Mahasiswa	72.9
	Karyawan Swasta	13.6
	ASN/BUMN	6.9
	Ibu Rumah Tangga	0.6
	Lainnya	4.5
Pendidikan	SMA	28.4

Diploma	3.5
Sarjana	58.9
Pascasarjana	8.4
Lainnya	0.9

Pada Tabel II. Data Responden, jumlah responden yang terkumpul sebanyak 462 orang dengan komposisi kelompok usia, pekerjaan, dan pendidikan. Pada kelompok usia, usia 18-22 tahun sebanyak 70,1%, usia 23-27 tahun sebesar 14.3%, usia 28-35 tahun sebesar 13.6%, dan lainnya sebesar 2.6%. Untuk komposisi dalam kelompok pekerjaan, mahasiswa sebesar 72.9%, karyawan swasta sebesar 13.6%, ASN/BUMN sebesar 6.9%, ibu rumah tangga sebesar 0.6%, dan lainnya sebesar 4.5%. Kelompok pendidikan, komposisi SMA sebesar 28.4%, diploma sebesar 3.5%, sarjana sebesar 58.9%, pascasarjana sebesar 8.4%, dan lainnya sebesar 0.9%. Jika dilihat dari data tersebut, komposisi usia terbanyak adalah usia 18-22 tahun, lalu kelompok pekerjaan untuk responden terbanyak masih menjadi mahasiswa, dan pada kelompok pendidikan responden terbanyak adalah sarjana. Hal ini menunjukkan sasaran subjek penelitian sudah terpenuhi, yaitu warga negara di masa yang akan datang akan menjadi wajib pajak dan *taxpayer*.

Uji Validitas & Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada variabel intensi kepatuhan pajak, karena variabel literasi dan *normative belief* diukur dengan pernyataan yang objektif, sehingga tidak memerlukan uji validitas maupun reliabilitas. Berdasarkan uji statistik pada variabel intensi kepatuhan pajak, item-item pernyataan yang membentuk variabel ini dinyatakan valid dan reliabel dengan nilai cronbach alpha 0.864 pada pengujian 30 sampel.

Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda dilakukan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut merupakan hasil uji regresi yang dilakukan untuk menguji ketiga hipotesis penelitian yang sudah disusun.

Pengaruh Normative Belief terhadap Intensi Kepatuhan Pajak

Tabel III. Uji Regresi Linear Berganda Normative Belief

	Unstandardized Coefficient B	Std. Coefficient Beta	t	Sig.	Interpretasi
(Constant)	3.464		12.125	.000	
NB	-.024	-.153	-.3320	.001	Signifikan
LP	-.064	-.112	-.2.407	.0167	Signifikan

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda, *normative belief* terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap intensi kepatuhan pajak, dengan tingkat toleransi 5%.

Pengaruh Literasi Perpajakan terhadap Intensi Kepatuhan Pajak

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda, literasi perpajakan terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap intensi kepatuhan pajak,

dengan tingkat toleransi 5%. Signifikansi variabel literasi perpajakan berarti variabel ini dapat digunakan sebagai variabel pemoderasi.

Uji Moderasi

Uji Moderasi dilakukan dengan mengalikan variabel independen dengan variabel pemoderasi, untuk kemudian dimasukkan ke dalam pengujian regresi tahap kedua.

Tabel IV. Uji Moderasi Literasi Perpajakan

	Unstandardized Coefficient B	Std. Coefficient Beta	t	Sig.	Interpretasi
(Constant)	3.459		12.151	.000	
Mo	-.001	-.135	-2.110	.035	Signifikan

Berdasarkan hasil uji moderasi pada Tabel IV. Uji Moderasi Literasi Perpajakan, dapat dibuktikan bahwa literasi perpajakan dapat memperkuat hubungan antara *normative belief* dengan intensi kepatuhan pajak.

PEMBAHASAN

Pada hasil diatas menunjukkan bahwa *normative belief* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap intensi kepatuhan pajak. Semakin tinggi sikap *normative belief* yang dimiliki oleh calon wajib pajak, maka intensi kepatuhan pajak akan semakin tinggi. Hal ini dapat terjadi, karena adanya tingkat kepercayaan yang tinggi oleh masyarakat bahwa pajak yang dibayarkan kepada negara akan dimanfaatkan untuk kepentingan umum. Semakin tinggi tingkat kepercayaan Wajib Pajak, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan pajak.

Literasi perpajakan digunakan sebagai moderasi antara *normative belief* terhadap intensi kepatuhan perpajakan. Pada hasil penelitian ini, literasi perpajakan memberikan dampak positif dan signifikan, dengan kata lain literasi berperan memperkuat hubungan dalam meningkatkan intensi perpajakan dibandingkan hanya berfokus pada *normative belief*. Lebih lanjut, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya (Kumala Jaya, 2019; Nichita *et al.*, 2019) yang juga memiliki pengaruh positif dan signifikan. Semakin literasi yang dimiliki oleh Wajib Pajak, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan pajak. Hal ini dapat terjadi, jika seseorang memiliki literasi yang cukup tinggi, maka akan timbul rasa kepercayaan terhadap pemerintah sebagai pengelola pajak dan juga mengerti proses administrasi. Namun, berbeda dengan penelitian (Lewis, 1983) bawah semakin tinggi

pendidikan, maka kemungkinan untuk menghindari pajak (*tax avoidance*) atau penyelundupan pajak (*tax evasion*) semakin tinggi. Berbeda halnya dengan penelitian (Lasmana & Tjaraka, 2011) pendidikan tidak berpengaruh terhadap intensi kepatuhan pajak, karena pola pembelajaran yang diterima tidak sejalan dengan perkembangan peraturan perpajakan.

SIMPULAN, KETERBATASAN, SARAN

Simpulan

Perpajakan merupakan salah satu sumber pendanaan terbesar bagi sebuah negara. Sistem perpajakan bahkan dapat menjadi cerminan kondisi perekonomian suatu negara, stabilitas politik, dan posisi suatu negara dibandingkan dengan negara lain dalam konteks persaingan yang sehat. Perpajakan tidak hanya terbatas pada dimensi-dimensi formal, seperti tarif pajak, peraturan perundang-undangan terkait pajak, tingkat pendapatan perkapita, besaran denda dan sanksi, tetapi juga mencakup aspek lain yang ada pada ranah psikologis (Hofman, *et al.* 2012; Nichita *et al.*, 2019). Meskipun negara memiliki otoritas untuk menetapkan tarif pajak beserta konsekuensi-konsekuensi yang mengikutinya, juga kewajiban-kewajiban perpajakan yang tertuang secara rigid pada peraturan perundang-undangan, masyarakat juga harus menunjukkan sikap suportif terhadap pemerintah (Krichler, 2014). Sikap suportif inilah salah satu bukti praktis bahwa perpajakan juga menyangkut dimensi psikologis individu dan komunitas.

Penelitian ini meneliti beberapa determinan yang diprediksi dapat menjadi pembentuk intensi kepatuhan pajak individu. Kepercayaan yang bersifat normatif dinilai

sebagai sebuah perilaku yang didasarkan pada norma formal yang dikenal oleh masyarakat atau komunitas. Perspektif bahwa pajak seharusnya digunakan untuk mendanai berbagai macam sektor di Indonesia merupakan sebuah norma yang seharusnya dikenal oleh masyarakat. Apabila seorang individu tidak memiliki kepercayaan normatif ini, maka intensi untuk taat pada peraturan pajak di masa yang akan datang juga tidak terbentuk. Hal tersebut merupakan suatu sikap yang kurang kooperatif dengan pemerintah.

Literasi perpajakan merupakan determinan yang tidak asing digunakan untuk memprediksi perilaku atau intensi kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian beragam, mulai dari literasi memiliki pengaruh positif hingga berpengaruh negatif terhadap intensi perpajakan. Literasi bisa menjadi pedang bermata dua. Literasi dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan terhadap perpajakan, sehingga wajib pajak terdorong untuk memiliki kesadaran tinggi dalam mematuhi peraturan perpajakan. Namun disisi lain, literasi perpajakan bisa disalahgunakan sebagai cara untuk melakukan penghindaran pajak (*tax avoidance*) atau penyelundupan pajak (*tax evasion*). Hal tersebut disebabkan semakin dalam pengetahuan teknis seseorang, maka semakin banyak celah yang ditemukan untuk melakukan tindakan penghindaran atau penyelundupan pajak. Literasi perpajakan merupakan pengetahuan yang dinamis, karena peraturan perpajakan juga terus berkembang mengikuti kondisi perekonomian nasional. Oleh karena itu, diseminasi pengetahuan perpajakan harus terus diperbarui, dipublikasikan, dan dikembangkan sebagai acuan wajib pajak dalam mematuhi peraturan perpajakan.

Ketiga variabel yang diteliti dalam penelitian ini merupakan variabel yang sangat berkaitan dengan psikologis seorang individu. Ketiga variabel tersebut juga berhubungan dengan sikap masing-masing individu. Dengan demikian, peran institusi pendidikan sangat penting untuk membentuk sikap moral seorang individu. Pengetahuan perpajakan teknis memang sangat diperlukan, khususnya bagi seorang akuntan. Namun demikian, pengetahuan teknis tersebut harus diimbangi dengan pendidikan moral perpajakan, untuk

meningkatkan kesadaran individu untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. DJP sudah mencanangkan internalisasi sikap-sikap moral ini dengan memasukkan pelajaran mengenai “pajak” di mata pelajaran Pendidikan Kewarganegaraan dan saat ini program kampus merdeka memungkinkan untuk mahasiswa mengambil mata kuliah Perpajakan sebagai mata kuliah lintas program studi, sehingga tidak hanya mahasiswa program studi akuntansi saja yang bisa mendalami ilmu perpajakan. Perlu diingat bahwa pajak merupakan salah satu kewajiban warga negara. Ini merupakan sebuah langkah yang baik, karena pendidikan moral perpajakan harus dimulai sedini mungkin. Literasi yang tinggi harus diimbangi dengan sikap moral yang baik, karena dalam setiap pengetahuan harus ada kearifan.

Keterbatasan

Persentase *R square* pada penelitian kecil (0,23). Hal ini menunjukkan bahwa variabel yang dipilih dalam penelitian ini hanya memiliki kontribusi kecil untuk membentuk intensi kepatuhan pajak. Sebagian besar variabel pembentuk intensi kepatuhan pajak merupakan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Saran

Penelitian ini merupakan penelitian untuk memprediksi dan menganalisis perilaku wajib pajak, terkait dengan kepercayaan yang terbangun pada dirinya, pengetahuan atau literasi perpajakan yang dimilikinya, serta bagaimana kedua faktor tersebut dapat memprediksi intensi kepatuhan pajak. Implikasi penelitian ini dapat terkait dengan beberapa pihak. Institusi pendidikan dapat terus mengembangkan kurikulum serta metode pembelajaran yang terus berkembang sesuai dengan dinamika peraturan perpajakan yang ada. Inisiasi Merdeka Belajar Kampus Merdeka juga dapat menjadi salah satu alternatif untuk mendiseminasikan ilmu pengetahuan tentang perpajakan dengan mahasiswa di lintas bidang. Lebih lanjut, pemerintah dapat mendukung terciptanya iklim perpajakan yang suportif agar rasa kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai pengelola semakin besar. Selain itu, saran untuk penelitian berikutnya

dapat mempertimbangkan bidang keahlian generasi muda sebagai variabel pengendali.

DAFTAR REFERENSI

- Ajzen, I. (1991). *The Theory of Planned Behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179–211. <https://doi.org/10.1080/10410236.2018.1493416>
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1970). *The prediction of behavior from attitudinal and normative variables. Journal of Experimental Social Psychology*, 6(4), 466–487. [https://doi.org/10.1016/0022-1031\(70\)90057-0](https://doi.org/10.1016/0022-1031(70)90057-0)
- Ajzen, I., & Fishbein, M. E. (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behaviour*. Prentice-Hall.
- Alm, J. (1996). *Explaining Tax Compliance*. <https://doi.org/10.17848/9780880994279.ch5>
- Alm, J., Bahl, R., & Murray, M. N. (1990). *Tax Structure and Tax Compliance. The Review of Economics and Statistics*, 72(4), 603. <https://doi.org/10.2307/2109600>
- Bandura, A. (1986). *Social Foundation of Thought and Action: A Social Cognitive Theory* (1st ed.). Prentice Hall.
- Beck, P. J., & Jung, W. O. (1989). *Taxpayer compliance under uncertainty. Journal of Accounting and Public Policy*, 8(1), 1–27. [https://doi.org/10.1016/0278-4254\(89\)90009-4](https://doi.org/10.1016/0278-4254(89)90009-4)
- Bergman, M. (1998). *Criminal Law and Tax Compliance in Argentina: Testing the Limits of Deterrence. International Journal of the Sociology of Law*, 26(1), 55–74. <https://doi.org/10.1006/ijsl.1998.0058>
- Bhattacharjee, A. (2001). *Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model. MIS Quarterly*, 25(3), 351–370.
- Caroko, B., Susilo, H., & Z, A, Z. (2015). Pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. *Jurnal Perpajakan*, 1(1), 1–10.
- Caroko, B., Susilo, H., & Z.A, Zahroh. (2019). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Dan Self Assessment System Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Membayar Pajak. *Jurnal Perpajakan*, 1(1), 1–10.
- Conner, M., & Norman, P. (2005). *Predicting Health Behaviour* (M. Conner & P. Norman (eds.); 2nd ed.). Open University Press McGraw-Hill Education.
- Enachescu, J., Olsen, J., Kogler, C., Zeelenberg, M., Breugelmans, S. M., & Kirchler, E. (2019). *The role of emotions in tax compliance behavior: A mixed-methods approach. Journal of Economic Psychology*, 74(October 2018), 102194. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2019.102194>
- Eriksen, K., & Lars, F. (1996). *Tax knowledge and attitudes towards taxation; A report on a quasi-experiment. Journal of Economic Psychology*, 17, 387–402. <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=39712230&Fmt=7&clientId=25620&RQT=309&VName=PQD>
- Fishbein, M. E., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*. Addison-Wesley.
- Hartono, J. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Penerbit Andi.
- Hatta, U. B., Muhammad, U. M., & Solok, Y. (2016). *The Impact of Tax Knowledge on Tax Compliance Case Study in Kota Padang, Indonesia. Journal of Advanced Research in Business and Management Studies*, 2(1), 22–30.
- Hausenblas, H. A., Carron, A. V., & Mack, D. E. (1997). *Application of the theories of reasoned action and planned behavior to exercise behavior: A Meta-Analysis. Journal of Sport and Exercise Psychology*, 19(1), 36–51. <https://doi.org/10.1123/jsep.19.1.36>
- Hayes, A. F. (2015). An Index and Test of Linear Moderated Mediation. *Multivariate Behavioral Research*, 50(1). <https://doi.org/10.1080/00273171.2014.962683>
- Hofmann, E., Hoelzl, E., & Kirchler, E. (2012). *Europe PMC Funders Group Preconditions of Voluntary Tax Compliance: Knowledge and Evaluation of Taxation, Norms, Fairness, and Motivation to Cooperate*. 216(4), 209–217.

- <https://doi.org/10.1027/0044-3409.216.4.209>. Preconditions Indonesia, K. K. R. (2020). *APBN Kita, Kinerja dan Fakta*.
- James, S., & Alley, C. (2002). *Tax Compliance, Self-Assessment and Tax Administration School of Business and Economics, University of Exeter. Journal of Finance and Management in Public Services, Vol.2* (No.2), PP. 27-42.
- Jimenez, P., & Iyer, G. S. (2016). *Tax compliance in a social setting: The influence of social norms, trust in government, and perceived fairness on taxpayer compliance. Advances in Accounting, 34, 17–26.* <https://doi.org/10.1016/j.adiac.2016.07.001>
- Kirchler, E., Kogler, C., & Muehlbacher, S. (2014). *Current Directions in Psychological Science. April.* <https://doi.org/10.1177/0963721413516975>
- Kumala Jaya, D. N. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem Modernisasi Administrasi Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Ppn Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Dki Jakarta. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis, 3*(2), 255. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v3i2.2321>
- Lasmana, M. S., & Tjaraka, H. (2011). Pengaruh Moderasi Sosio Demografi Terhadap Hubungan Antara Moral-Etika Pajak Dan Tax Avoidance Pajak Penghasilan Wajib. *Majalah Ekonomi, 2*, 185–197.
- LE, H. T. H., TUYET, V. T. B., HANH, C. T. B., & DO, Q. H. (2020). Factors affecting tax compliance among small-and medium-sized enterprises: Evidence from Vietnam. *The Journal of Asian Finance, Economics, and Business, 7*(7), 209-217. <https://doi:10.13106/jafeb.2020.vol7.no7.209>
- Lewis, A. (1983). *The Psychology of Taxation. The Economic Journal, 93*(372), 942. <https://doi.org/10.2307/2232773>
- Madden, T. J., Ellen, P. S., & Ajzen, I. (1992). *A Comparison of the Theory of Planned Behavior and the Theory of Reasoned Action. Personality and Social Psychology Bulletin, 18*(1), 3–9. <https://doi:10.1177/0146167292181001>
- Mau, S. (2006). *The Personal and the Political: How Personal Welfare State Experiences Affect Political Trust and Ideology. Journal of European Social Policy, 16*(2), 202-203. <https://doi.org/10.1177/095892870601600211>
- Mavlutova, I., Sarnovics, A., & Armbruster, C. (2015). *Financial Literacy of Young Generation in Changing European Environment: Evidence From Germany and Management, Knowledge, and Learning Joint International Conference, 161–171.*
- Moreno-Herrero, D., Salas-Velasco, M., & Sánchez-Campillo, J. (2018). *Children and Youth Services Review Factors that influence the level of financial literacy among young people: The role of parental engagement and students' experiences with money matters. Children and Youth Services Review, 95*(June), 334–351. <https://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2018.10.042>
- Nichita, A., Batrancea, L., Marcel Pop, C., Batrancea, I., Morar, I. D., Masca, E., Roux-Cesar, A. M., Forte, D., Formigoni, H., & da Silva, A. A. (2019). *We Learn Not for School but for Life: Empirical Evidence of the Impact of Tax Literacy on Tax Compliance. Eastern European Economics, 57*(5), 397–429. <https://doi.org/10.1080/00128775.2019.1621183>
- Nzaramyimana, L., & Susanto, T. D. (2019). *Analysis of factors affecting behavioural intention to use e-government services in Rwanda. Procedia Computer Science, 161*, 350–358. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.11.133>
- Oliver, R. L. (1980). *A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. Journal of Marketing Research, 17*(4), 460–469. <https://doi:10.2307/3150499>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2016). *Mengenal Otoritas Jasa Keuangan dan Industri Jasa Keuangan*.
- Prajogo, J. N., & Widuri, R. (2013). Pengaruh tingkat pemahaman peraturan pajak wajib

- pajak, kualitas pelayanan petugas pajak, dan persepsi atas sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Wilayah Sidoarjo. *Tax & Accounting Review*, 3(2), 1-12.
- Rodríguez, Víctor Mauricio Castañeda (2018). *Tax determinants revisited. An unbalanced data panel analysis. Journal of Applied Economics*, 21(1), 1–24. <https://doi:10.1080/15140326.2018.1526867>
- Saad, N. (2014). *Tax Knowledge, Tax Complexity and Tax Compliance: Taxpayers' View. Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 109(1), 1069–1075. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.590>
- Schmolders, G. (1959). *Fiscal Psychology: A New Branch of Public Finance. National Tax Journal*, 12(4), 340–345. <https://www.jstor.org/stable/i40084122>
- Setiyono, J. (2019). *Inklusi Pajak: Upaya Membangun Pondasi Kesadaran Pajak Masa Depan*. Direktorat Jenderal Pajak. <https://www.pajak.go.id/id/artikel/inklusi-pajak-upaya-membangun-pondasi-kesadaran-pajak-masa-depan>
- Song, Y., & Yarbrough, T. E. (1978). *Tax Ethics and Taxpayer Attitudes: A Survey. Public Administration Review*, 38(5), 442. <https://doi.org/10.2307/975503>
- Taing, H. B., & Chang, Y. (2021). *Determinants of Tax Compliance Intention: Focus on the Theory of Planned Behavior. International Journal of Public Administration*, 44(1), 62–73. <https://doi.org/10.1080/01900692.2020.1728313>
- Witono, B. (2016). Peran Pengetahuan Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Riset Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 7(2), 196–208. <https://doi.org/10.23917/reaksi.v7i2.2624>

Copyrights

Copyright for this article is retained by the author(s), with first publication rights granted to the journal.

This is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution license
(<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

