

Pengaruh Norma Sosial dan Kepercayaan Kepada Pemerintah terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Yosep Harry Kristian Silaen^{1*}, Herlina Helmy²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Padang, Padang, Indonesia

*Korespondensi: yosepharry1@gmail.com

Abstract

The purpose of this study is to determine whether social norms at KPP Pratama Padang have an impact on individual taxpayer compliance. This research aims to examine the influence of social norms and trust in the government on taxpayer compliance. This type of research data uses primary data. Primary data was obtained from questionnaires filled out by respondents. The sample used in this research was 399 individual taxpayers, both employees and workers in the city of Padang. The statistical data analysis technique used in this research is multiple regression analysis. The results of this research show that social norms and trust in the government have a positive effect on taxpayer compliance. The implication of this research is that the Tax Service Office needs to take steps in a positive context, such as by conducting outreach to taxpayers so that it can encourage taxpayers to comply with tax regulations that have been determined by the government, increase trust in the government implemented by the tax authority and increase sanctions. taxation given to taxpayers in order to make taxpayers comply with specified tax obligations.

Keywords : social norms; trust in the government; taxpayer compliance.

How to cite

Silaen, Yosep Harry K., & Helmy, Herlina. (2024). Pengaruh Norma Sosial dan Kepercayaan Kepada Pemerintah terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Nuansa Karya Akuntansi*, 2(1), 97-113. DOI: <https://doi.org/10.24036/jnka.v2i1.55>



This is an open access article distributed under the [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam penerapan sistem self-assessment akan menimbulkan konsekuensi bagi negara karena wajib pajak dapat meminimalkan pembayaran pajaknya melalui berbagai jenis resistensi pajak. Indonesia memiliki angka yang rendah terhadap kepatuhan dalam perpajakan itu sendiri, hal ini tergambar dari rasio pajak Indonesia masih sangat rendah jika dibandingkan dengan negara-negara berkembang lainnya. Rasio pajak Indonesia pada tahun 2018 sebesar 10,2% jauh lebih rendah dibandingkan negara-negara berkembang lainnya yang memiliki rata-rata rasio pajak sebesar 27,8%. Bahkan rasio pajak dari tahun 2018 hingga tahun 2020 terus mengalami penurunan dimana pada tahun 2019 sebesar 9,76% dan 2020 8,33% dan sedikit meningkat pada tahun 2021 menjadi 9,11% namun tidak melebihi persentase rasio pada tahun 2018 (pajakku.com., 2022).

Kota Padang adalah memiliki dua kantor pelayanan pajak untuk meningkatkan pelayanan serta kepatuhan pajak masyarakat kota Padang. Terkhususnya pada kota Padang, kepatuhan pajak masyarakat kota Padang dapat dikatakan masih rendah. Hal ini didasarkan dari konsultasi kajian PAD yang dilakukan oleh BAPENDA kota Padang. Menurut Yosefriawan, Kepala Bapenda Kota Padang, tingkat kepatuhan Wajib Pajak (WP) berdasarkan konsultasi kajian tersebut tidak lebih dari 85 persen untuk beberapa sektor. Tingkat kepatuhan WP untuk hotel adalah 66% pada tahun 2022, restoran adalah 85%, hiburan adalah 23%, parkir adalah 80%, dan air tanah adalah 66%. Ia menyatakan bahwa angka kepatuhan WP untuk membayar pajak sangat rendah. Selain itu, menurut data dari KPP Padang Pratama, 39,078 WP lapor spt formulir (1770S, 1770SS) 2019; 50,896 WP lapor spt formulir(1770S,1770SS) 2020; dan 52,896 WP lapor spt formulir (1770S ,1770SS) 2021. Walaupun dirasa meningkat, terlihat jelas bahwa jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan mereka masih fluktuatif dan tidak sesuai.

Meskipun umumnya dikatakan bahwa satu-satunya hal yang pasti dalam hidup adalah kematian dan pajak, namun pajak jauh dari tak terelakkan. Wajib pajak tidak suka membayar pajak, mereka melakukan berbagai tindakan untuk mengurangi kewajiban pajak mereka, dan dalam banyak kesempatan mereka berhasil melakukannya (Alm & Torgler, 2011). Kesediaan wajib pajak untuk membayar pajak terus menimbulkan minat di antara para peneliti dan praktisi, terutama ketika pemerintah yang berurusan dengan pemotongan anggaran yang keras harus mengelola lebih sedikit dana publik yang dikumpulkan melalui perpajakan (Pacheco et al., 2015). Wajib pajak membayar pajak dengan melihat lingkungan dan situasi disekitarnya. Oleh karena itu, kualitas kepatuhan wajib pajak secara keseluruhan bergantung pada sifat interaksi.

Studi empiris telah menunjukkan persepsi masyarakat terhadap kontrol pemerintah dan tindakan administratif mempengaruhi perilaku perpajakan (Widuri & Irawan, 2019). Pembuat kebijakan secara tradisional berfokus pada penegakan dan pencegahan dalam strategi pengumpulan pajak mereka. Studi empiris telah menunjukkan selama beberapa dekade terakhir bahwa persepsi warga negara tentang pengawasan otoritas dan tindakan administrasi memengaruhi perilaku pajak mereka (Widuri & Irawan, 2019). Pembuat kebijakan secara tradisional berfokus pada penegakan dan pencegahan dalam strategi pengumpulan pajak mereka. Hal ini ditunjukkan dengan model bisnis yang paling efektif dalam hal kepatuhan pajak dan perilaku kriminal secara keseluruhan.

Tapi terdapat biaya adm yang tinggi dalam pencegahan konstisional memungkinkan besar akan menimbulkan korupsi (Muthukrishna et al., 2017) dan bahkan dapat mengurangi kepatuhan pajak ketika masyarakat menyaksikan tindakan yang melanggar kepentingan keadilan publik. Oleh karena itu, penyebab perilaku perpajakan seperti pertimbangan keadilan, norma sosial, sikap, dan kepercayaan terhadap pemerintah semakin mendapat perhatian pada akhir-akhir ini.. (Alm & Torgler, 2011; van Dijke & Verboon, 2010; Widuri & Irawan, 2019).

Keputusan kepatuhan pajak menunjukkan adanya dilema sosial (Gangl et al., 2015), bahwa wajib pajak harus memilih antara meminimalkan pajak agar utilitas individu meningkat dalam jangka pendek atau memilih membayar pajak sehingga berkontribusi dalam penyediaan fasilitas publik untuk masyarakat. Pada dasarnya, ada konflik kepentingan antara wajib pajak dan otoritas pajak. Selain itu, keputusan wajib pajak juga dipengaruhi oleh wajib pajak lainnya dan juga persepsi WP dengan negara, fiskus, akuntan dan WP lainnya (Alm et al., 2020). Dapat disimpulkan keputusan wajib pajak individu juga dipengaruhi oleh individu lain atau kelompok. Suatu kelompok yang memiliki norma didalamnya akan mempengaruhi kepatuhan pajak seorang individu. Dimana norma sosial tumbuh secara spontan dari masyarakat sebagai kombinasi dari prinsip perilaku, norma, tradisi, dan moralitas yang mengakar kuat (Górecki & Letki, 2021).

Norma sosial adalah faktor pertama yang dianggap dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Norma sosial menunjukkan bahwa interaksi sosial dapat memiliki dampak yang signifikan terhadap cara seseorang berperilaku. Norma sosial kelompok sering menunjukkan pengaruh orang lain. Secara sederhana, norma sosial adalah apa yang membuat tindakan orang di masyarakat dianggap normal. Norma sosial biasanya memengaruhi, menentukan, dan mengatur tindakan seseorang. Oleh karena itu, norma sosial memengaruhi perilaku dalam berbagai situasi. Karena norma sosial dapat mempengaruhi bagaimana seseorang berperilaku dalam berbagai situasi, mereka juga dapat mempengaruhi keputusan individu tentang kepatuhan pajak. Studi (Jimenez & Iyer, 2016) memodelkan pendorong WP patuh dan menemukan bahwa terdapat pengaruh angka kepatuhan WP terhadap norma sosial, kepercayaan pemerintah, dan persepsi keadilan.

Penelitian sebelumnya biasanya menganggap norma sebagai konstruksi tunggal. Namun penelitian norma sosial (Bobek et al., 2013) terhadap angka patuh WP menunjukkan bahwa ada empat jenis norma yang berbeda: (1) personal norms, (2) descriptive norms, (3) injunctive norms, dan (4) subjective norms. Norma-norma ini berbeda dalam sumbernya dan pengaruhnya terhadap kesesuaian individu dengan kelompok. Sementara norma sosial adalah pengaruh eksternal pada pra-disposisi individu terhadap nilai-nilai tertentu, personal norms adalah nilai-nilai internal (terprogram). Hubungan antara norma sosial dan personal norms menarik karena personal norms cenderung dipengaruhi oleh norma sosial.

Selain dari pada itu, terdapat juga kasus yang membuat masyarakat sulit untuk mempercayai pemerintah. Seluruh staf Kementerian Keuangan (Kemenkeu) kini menjadi perhatian utama setelah anak-anak pejabat pajak di Jakarta Selatan menunjukkan gaya hidup mewah. Ternyata puluhan ribu staf Kemenkeu belum melaporkan harta kekayaan mereka. Seperti yang diketahui umum, anak dari pejabat Eselon III Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Rafael Alun Trisambodo (RAT), Mario Dandy Satrio, sering mengungkapkan gaya hidup mewahnya di media sosial. Dalam hal laporan harta kekayaan, elhkpn.kpk.go.id melaporkan bahwa 13.885 karyawan Kemenkeu belum melaporkan harta kekayaan mereka pada tahun 2022 kepada KPK. Terdapat 32.191 anggota staf Kemenkeu yang wajib melaporkan harta kekayaan mereka. Sampai Kamis, 23 Februari 2023, hanya 56,87%, atau 18.306 orang, yang telah melaporkan.

Dengan melihat kasus diatas, faktor kedua dalam upaya peningkatan Kepatuhan pajak adalah tingkat percaya WP kepada pemimpinnya. tingkat percaya WP kepada pemimpinnya dapat memiliki konsekuensi positif bagi rezim; salah satu konsekuensi positif yang potensial adalah meningkatnya rasio pajak. Pada umumnya wajib pajak akan bersedia membayar pajak hanya jika ada keadilan dan kepercayaan; artinya, jika pembayar pajak percaya bahwa pembayar pajak lain juga membayar pajak, bahwa pajak yang dibayarkan tidak disalahgunakan melalui korupsi atau digunakan untuk membayar pegawai pemerintah yang tidak kompeten, dan beban pajak didistribusikan secara adil (Lange et al., 2017). Masyarakat yang memiliki rasa percaya kepada pemerintah akan membayar pajak serta melakukan semua peraturan perpajakan. Kogler et al., (2013) menyatakan terdapat hubungan positif antara kepercayaan pemerintah dengan kemauan individu patuh terhadap perpajakan di berbagai negara. Studi lain telah mengkonfirmasi hubungan positif antara kepercayaan pada pemerintah dan kepatuhan di berbagai negara (Kogler et al., 2013).

Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya dimana penelitian sebelumnya cenderung berfokus kepada aspek ekonomi, hukum dan masih sedikit yang mengkaji aspek non ekonomi terhadap kepatuhan pajak sedangkan penelitian ini akan mengkaji lebih dalam perilaku dari faktor intrinsik dan berfokus kepada perspektif psikologi norma dan kepercayaan kepada pemerintah. Selain itu penelitian ini akan mengukur variabel norma sosial dengan membagi norma sosial menjadi 4 norma yang berbeda yaitu: (1) pribadi, (2) deskriptif, (3) perintah, dan (4) subyektif, dimana pembagian 4 norma yang berbeda ini

belum dilakukan oleh peneliti sebelumnya karena penelitian sebelumnya hanya berfokus kepada norma sosial/subyektif secara umum.

Penelitian ini berfokus kepada aspek psikologi karena jika dilihat dan diamati lebih dalam lagi, selain aspek ekonomi, keuangan, dan hukum ada beberapa aspek lain yang dapat menyebabkan terjadinya ketidakpatuhan pajak oleh wajib pajak tersebut yaitu faktor intrinsik dari dalam diri wajib pajak itu sendiri. Teori dominan dalam literatur kepatuhan pajak adalah teori *planned of behavior*. Teori perilaku yang direncanakan didasarkan pada kepercayaan yang dapat mempengaruhi seseorang untuk melakukan tingkah laku tertentu. Teori ini digunakan untuk mengetahui perilaku seseorang. Dalam penerapannya, teori ini menjelaskan bahwa kepatuhan atau ketidakpatuhan saat melakukan tanggung jawab dengan pajak WP dapat melakukannya jika ada kemauan.

Faktor-faktor seperti niat berperilaku seseorang, seperti reaksi awal dan sikapnya saat menghadapi objek tertentu, dapat menghasilkan evaluasi positif atau negatif. Kedua, adanya norma dapat membuat seseorang merasa berkewajiban untuk melakukan atau tidak melakukan tindakan tertentu.

Ketiga, kontrol perilaku menunjukkan apakah melakukan suatu tindakan itu mudah atau sulit. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh *research gap* pada penelitian-penelitian terdahulu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Blanthorne & Kaplan, 2008) yang didukung (Bobek et al., 2007, 2013; Bobek & Hatfield, 2003). Penelitian tersebut memperoleh kesimpulan bahwa normasosial positif terdapat pengaruh dengan angka patuh pajak. Penelitian tersebut mendapatkan hasil *personal norms* secara langsung WP positif berpengaruh dengan tingkat patuh, sedangkan *injunctive norms*, *descriptive norms* dan *subjective norms* WP positif berpengaruh dengan tingkat patuh melalui *personal norms*. Namun, Jimenez & Iyer (2016), menyatakan standar *personal* berdampak positif pada kepatuhan pajak. Sebaliknya, standar *injunctive*, *descriptive*, dan subjektif tidak berdampak positif pada tingkat patuh WP.

Terdapat hubungan kontraktual antara wajib pajak dan pemerintah (Moore, 2004). Oleh karena itu, alasan utama wajib pajak patuh akan terkait erat dengan persepsi wajib pajak tentang apa yang akan mereka peroleh secara langsung sebagai imbalan dari apa yang telah wajib pajak keluarkan. Penelitian Caro (1993), Wibowo (2018) menyimpulkan mengapa wajib pajak di Cili tidak mau membayar pajak dengan menyebutkan delapan penyebab, tiga diantaranya terkait dengan kepercayaan kepada pemerintah/fiskus. Tiga penyebab itu adalah: “karena mereka mencuri uang saya; karena jika mereka menangkap saya, maka saya dapat menyelesaikannya dan walaupun saya tidak membayar, tidak akan terjadi apa-apa”.

Berdasarkan penelitian mengenai kepercayaan kepada pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak yang dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu (Jimenez & Iyer, 2016; Kogler et al., 2013; Widuri & Irawan, 2019). Penelitian tersebut mendapatkan hasil bahwa kepercayaan kepada pemerintah berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan menurut (Apriani Purnamasari, 2017; Diah Wahyu Wijayanti & Noer Sasongko, 2017; Fahmi & Linda Agustina, 2014) mengungkapkan bahwa wajib pajak yang tidak percaya pada pemerintah dan sistem hukum tidak mempengaruhi kepatuhan membayar pajak.

Dari uraian di atas peneliti melihat tidak konsistennya hasil penelitian terdahulu dan adanya ketidakpatuhan pajak yang sampai sekarang masih terjadi sehingga menyebabkan kerugian besar kepada negara membuat peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam dan mengembangkan lagi penelitian terdahulu. Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya dimana penelitian sebelumnya cenderung berfokus kepada aspek ekonomi, hukum dan masih sedikit yang mengkaji aspek non ekonomi terhadap kepatuhan pajak sedangkan penelitian ini akan mengkaji lebih dalam perilaku dari faktor intrinsik dan berfokus kepada perspektif psikologi norma dan kepercayaan kepada pemerintah. Selain itu penelitian ini akan mengukur variabel norma sosial dengan membagi norma sosial menjadi 4

norma yang berbeda yaitu: (1) personal, (2) descriptive, (3) injunctive, dan (4) subjective, dimana pembagian 4 norma yang berbeda ini belum dilakukan oleh peneliti sebelumnya karena penelitian sebelumnya hanya berfokus kepada norma sosial/subyektif secara umum.

Penelitian ini akan melakukan pengujian pada wajib pajak orang pribadi terhadap kepatuhan pajak, hal ini dikarenakan wajib pajak orang pribadi sudah melakukan pembayaran dan pelaporan pajak setiap tahunnya. Tidak hanya itu wajib pajak orang pribadi telah mengetahui permasalahan serta kasus perpajakan yang telah terjadi. Dengan demikian pengujian pada wajib pajak orang pribadi diharapkan akan dapat mengetahui sifat atau norma yang dilaksanakan oleh wajib pajak orang pribadi serta tindakan dalam mempercayai pemerintah atas pajak yang telah dibayar dan dilaporkan.

REVIU LITERATUR DAN HIPOTESIS

Teori Planned Behavior

Menurut teori perilaku terencana, kesan yang tertanam dalam pikiran seseorang akan mempengaruhi niat atau keyakinannya sebelum melakukan tindakan tertentu. Dalam hal pajak, keyakinan mengenai hasil dari perilaku seseorang akan mempengaruhi kemampuan seseorang untuk memenuhi atau tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Teori perilaku terencana (TPB) diperkenalkan oleh Ajzen (1991) untuk menjelaskan bagaimana faktor psikologis mempengaruhi perilaku kepatuhan pajak wajib pajak.

Teori ini didukung dengan baik oleh bukti empiris. Niat untuk melakukan berbagai jenis perilaku dapat diprediksi dengan akurasi tinggi dari sikap terhadap perilaku, norma subyektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan; dan niat ini, bersama-sama dengan persepsi tentang kontrol perilaku, bertanggung jawab atas perbedaan yang cukup besar dalam perilaku aktual. Sikap, norma subyektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan terbukti terkait dengan serangkaian keyakinan perilaku, normatif, dan kontrol yang menonjol tentang perilaku tersebut, tetapi sifat pasti dari hubungan ini masih belum pasti.

Jika wajib pajak sadar akan pentingnya membayar pajak kepada badan pengelola negara, maka mereka pasti akan memenuhi kewajiban pembayaran pajaknya. Dalam melakukan hal tersebut, wajib pajak mengharapkan adanya timbal balik atau kepercayaan dalam memenuhi ekspektasi normatif orang lain dan lingkungan, yang akan mendorong mereka untuk berperilaku sesuai dengan peraturan perpajakan.

Konsep Dasar Pajak

Pajak ini dipungut secara sah dan paksa. Karena pajak digunakan untuk kepentingan umum dan bukan untuk kepentingan pribadi, maka wajib pajak tidak mendapatkan keuntungan secara langsung. Menurut Djajadiningrat yang dikutip (Resmi Siti, 2014), pajak adalah kewajiban mengembalikan sebagian harta kekayaan seseorang ke Kas Umum setelah keadaan, peristiwa dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu kepada orang tersebut, tetapi bukan sebagai hukuman. Peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah boleh saja ditegakkan namun harus dapat mensejahterakan Masyarakat.

Wajib Pajak dan Subjek Pajak

Wajib Pajak adalah orang perseorangan atau badan, termasuk Wajib Pajak, Pemotong Pajak, dan Pemungut Pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Subjek pajak adalah orang yang menerima penghasilan lebih dari PTKP.

Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, istilah “kepatuhan” mempunyai arti “menaati atau menaati ajaran dalam bidang perpajakan”, yang artinya patuh terhadap pajak berarti patuh, patuh dan taat serta seperti melaksanakan peraturan perpajakan. Oleh karena itu, Wajib Pajak yang patuh adalah orang yang patuh dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajak.

Norma Sosial

Norma Sosial muncul sebagai hasil dari interaksi sosial yang terjadi di antara anggota kelompok tertentu. Interaksi ini menentukan cara mereka melihat dan menanggapi apa pun yang berkaitan dengan masalah hidup mereka. Latar belakang WP yaitu memenuhi tanggung jawab pajaknya. Semakin banyak wajib pajak berinteraksi dalam lingkungan sosial untuk menerima peraturan perpajakan dalam memenuhi kewajibannya, maka semakin baik pula wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Norma sosial menunjukkan standar etika dan perilaku yang diharapkan dari individu.

Kepercayaan Kepada Pemerintah

Kepercayaan masyarakat dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap banyak hal yang dilakukan pemerintah, baik kebijakan maupun pelayanan. Kepercayaan pada pemerintah bisa berdampak baik bagi Rez; salah satu hasil positif yang mungkin terjadi adalah peningkatan kepatuhan wajib pajak. Sebuah penelitian (Jimenez dan Iyer, 2016) menemukan bahwa hubungan wajib pajak dengan pemerintah, serta kepercayaan terhadap pemerintah, sangat penting untuk kepatuhan pajak sukarela. Ketika suatu pemerintah mempunyai kepercayaan masyarakat yang tinggi, maka kebijakan pemerintah akan mudah dipatuhi; Di sisi lain, rendahnya kepercayaan masyarakat membuat pemerintah tidak bisa meningkatkan tanggung jawab wajib pajak. Oleh karena itu, pemerintah harus berupaya semaksimal mungkin untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat, karena kepercayaan tidak bisa tumbuh secara otomatis.

Pengaruh norma sosial terhadap kepatuhan wajib pajak

Personal Norms

Pendekatan Psikologis untuk Kepatuhan Pajak menekankan bagaimana norma sosial mendorong kepatuhan, serta nilai-nilai dan norma pribadi wajib pajak. Standar diri sendiri atau harapan yang dapat dihasilkan dari integrasi norma norma injunktif, subyektif, dan deskriptif dikenal sebagai standar individu. Itu berarti bahwa standar moral seseorang terdiri dari beberapa norma sosial yang paling penting. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Jimenez & Iyer (2016), standar personal berdampak positif pada kepatuhan pajak. Dalam kasus di mana standar kepatuhan personal tinggi, wajib pajak cenderung membuat keputusan pajak yang tepat dan sesuai dengan kepercayaan individu. Sebaliknya, ketika pajak dianggap sebagai beban dan bukan kewajiban individu, wajib pajak cenderung membuat keputusan pajak yang tidak sesuai dengan kepercayaan individu. Karena personal norms mencerminkan keyakinan individu sendiri mereka harus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap semua perilaku termasuk perilaku kepatuhan pajak. Dengan demikian hipotesis pertama adalah sebagai berikut:

H1: Personal norms berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Descriptive Norms

(Bobek et al., 2007) mengemukakan bahwa Standar deskriptif berasal dari pengamatan tentang bagaimana orang lain berperilaku dalam situasi tertentu. Kesesuaian dengan descriptive norms lebih mungkin terjadi ketika seseorang bertindak dengan benar

dalam situasi baru. Jadi ketika individu dihadapkan dengan situasi ambigu baru, mereka cenderung mengamati tindakan orang lain dalam situasi yang sama untuk membantu membuat keputusan yang akurat. Dalam descriptive norms yang tinggi terhadap tingkat patuh pajak, WP lebih sering memilih keputusan pajak dengan dipengaruhi oleh kelompok atau masyarakat yang lain yang menganggap bahwa pajak adalah kewajiban dan harus dipatuhi. Sebaliknya, ketika wajib pajak tinggal dalam lingkungan kelompok atau masyarakat yang menganggap bahwa pajak adalah sebagai suatu beban dan banyak yang tidak membayar serta melaporkan pajak, maka Wajib Pajak cenderung memilih keputusan pajak yang tidak pasti dikarenakan pengaruh oleh kelompok masyarakat yang lain. Descriptive norms menggambarkan apa yang sebenarnya dilakukan anggota kelompok (contohnya; Banyak orang mungkin tidak melaporkan pendapatan penuh mereka).

H2: Descriptive norms berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi melalui personal norms sebagai variabel intervening.

Injunctive Norms

Injunctive norms menggambarkan apa yang disetujui atau tidak disetujui oleh suatu kelompok (contoh: masyarakat dapat menganggap penghindaran pajak sebagai perilaku yang sangat tidak bermoral). Injunctive norms dinilai sangat efektif ketika perilaku seseorang bersifat publik daripada pribadi. Injunctive norms harus mempengaruhi perilaku dalam berbagai situasi termasuk situasi kepatuhan pajak, mewakili bagaimana orang harus bertindak (Jimenez & Iyer, 2016). Dalam injunctive norms yang tinggi terhadap tingkat patuh pajak, WP lebih sering memilih keputusan pajak dengan dipengaruhi oleh kelompok atau masyarakat yang lain yang menganggap bahwa pajak adalah kewajiban dan harus dipatuhi. Sebaliknya, ketika wajib pajak tinggal dalam lingkungan kelompok atau masyarakat yang menganggap bahwa pajak adalah sebagai suatu beban dan banyak yang tidak membayar serta melaporkan pajak, maka Wajib Pajak cenderung memilih keputusan pajak yang tidak pasti dikarenakan pengaruh oleh kelompok masyarakat yang lain. Berbeda dengan descriptive norms yang menggambarkan bagaimana orang sebenarnya bertindak, injunctive norms mewakili bagaimana orang seharusnya bertindak. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Bobek et al., 2007) meneliti pengaruh terpisah yang dimiliki injunctive norms terhadap perilaku kepatuhan pajak dan menemukan bahwa norma ini membantu memprediksi perilaku kepatuhan.

H3: Injunctive norms berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi melalui personal norms sebagai variabel intervening.

Subjective Norms

(Onu & Oats, 2016) mendefinisikan subjective norms sebagai norma yang dipegang setiap individu yang merujuk orang lain (Teman, Keluarga, Rekan Bisnis) mengenai perilaku (Dalam kasus ini apakah mereka menolak atau membenarkan perilaku penggelapan pajak). Jadi, subjective norms adalah persepsi seseorang mengenai pengaruh sosial dalam membentuk perilaku tertentu, seseorang bisa terpengaruh atau tidak terpengaruh oleh tekanan sosial.

Norma subyektif adalah jenis norma wajib yang khusus. Norma subjektif menjelaskan pendapat individu, sedangkan norma wajib menjelaskan pendapat masyarakat umum. Studi (Jimenez & Iyer, 2016) menemukan bahwa norma subjektif dapat membantu seseorang menentukan apakah anggota kelompok terdekatnya akan mendukung kepatuhan terhadap undang-undang perpajakan atau perilaku korupsi. Dalam norma yang sangat subjektif, wajib pajak cenderung mematuhi kewajiban perpajakannya bersama keluarga, teman, dan koleganya. Sebaliknya wajib pajak akan mengikuti keluarga atau teman dekat

wajib pajak ketika tidak mematuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, hipotesis 4 dibagi menjadi tiga hubungan berikut.

H4: Subjective norms berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi melalui personal norms sebagai variabel intervening.

Pengaruh kepercayaan kepada pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kepercayaan pada pemerintah dapat memiliki konsekuensi positif bagi rezim; salah satu konsekuensi positif yang potensial adalah meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Kepercayaan diperlukan untuk mengatasi konflik antara kepentingan individu dan kolektif (Gangl et al., 2015). Penelitian ini menyelidiki perilaku otoritas dalam membangun hubungan berbasis kepercayaan dengan wajib pajak. Tindakan otoritas menciptakan iklim tertentu dalam hubungan ini. Persepsi wajib pajak terhadap otoritas akan menentukan perilaku mereka dalam pelaporan pajak.

Kepercayaan pada otoritas juga menunjukkan bahwa otoritas memperlakukan wajib pajak lainnya dengan cara yang sama. Perlakuan yang adil menyebabkan setiap wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara adil (Cahyonowati et al., 2023). Dalam kepercayaan yang tinggi terhadap otoritas, wajib pajak akan cenderung mengutamakan kepentingan bersama. Sebaliknya, ketika otoritas dianggap sebagai pihak yang tidak amanah, maka Wajib Pajak cenderung mengutamakan kepentingan pribadi dengan melaporkan secara tidak jujur. Penelitian empiris sebelumnya mendukung peran kepercayaan pada otoritas untuk meningkatkan kepatuhan pajak (Aktaş Güzel et al., 2019; Batrancea et al., 2019; Yaser et al., 2019). Dengan demikian hipotesis keempat adalah sebagai berikut:

H5: Kepercayaan kepada pemerintah berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

METODE PENELITIAN

Penelitian kausatif bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Penelitian ini berguna untuk menganalisis hubungan antara dua atau lebih variabel. Dalam penelitian ini, penulis menemukan hubungan antara norma sosial dan keyakinan masyarakat terhadap kewajiban pajak orang pribadi. Penelitian ini melibatkan seluruh wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Padang Satu dan Dua pada tahun 2022, yang berjumlah 259.757 orang. Sampel penelitian ini adalah mereka yang telah memiliki SPT minimal selama dua tahun. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Teknik accidental sampling, yaitu prosedur pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara memilih sampel dari orang atau unit yang paling mudah dijumpai atau diakses. Penentuan jumlah sampel dengan rumus slovin menurut Sugiyono (2011). Penelitian ini jumlah anggota populasi sebanyak 259.757 orang WP OP dengan batas toleransi 5% maka jumlah minimum sampel dalam penelitian ini adalah 399 sampel.

Instrumen Penelitian

Terdapat tiga instrumen dalam penelitian ini: kepatuhan pajak, norma sosial, dan kepercayaan pada pemerintah. Instrumen pertama diambil dari penelitian sebelumnya (Brown & Mazur, 2003) dan didukung oleh penelitian ini (Akademia Baru et al., 2016). Penelitian menggunakan metode penelitian pada norma sosial untuk mengukur variabel norma sosial (Bobek et al., 2007). Untuk variabel kepercayaan kepada pemerintah diadopsi dari penelitian (Miller, 1974). Kepercayaan pada pemerintah adalah kesediaan warga negara untuk menjadi rentan terhadap tindakan pemerintah meskipun ketidakmampuannya untuk secara aktif mengontrol tindakan pemerintah.

Data analysis method

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Structural Equation Model (SEM). PLS (Partial Least Square) adalah alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan SmartPLS4.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Descriptive Analysis

Tabel 1
Descriptive Statistics

Variabel	Indikator	Rata-rata	TCR	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak	KWP1	1,9398	27,71	Tidak Baik
	KWP2	1,9774	28,25	Tidak Baik
	KWP3	2,0201	28,86	Tidak Baik
	KWP4	2,0451	29,22	Tidak Baik
	KWP5	2,0201	28,86	Tidak Baik
	KWP6	1,995	28,5	Tidak Baik
	Rata-rata		1,9996	28,56
Norma Pribadi (Personal Norms)	NP1	1,9023	27,18	Tidak Baik
	NP2	2,0627	29,47	Tidak Baik
	NP3	1,8346	26,21	Tidak Baik
	NP4	2,0401	29,14	Tidak Baik
	NP5	2,0652	29,5	Tidak Baik
	NP6	1,9774	28,25	Tidak Baik
	Rata-rata		1,9804	28,29
Norma Deskriptif (Descriptive Norms)	ND1	4,1454	59,22	Cukup Baik
	ND2	3,9248	56,07	Cukup Baik
	ND3	4,985	71,21	Baik
	ND4	4,8972	69,96	Baik
	ND5	4,7744	68,21	Baik
	Rata-rata		4,5454	64,93
Norma Injunktif (Injunctive Norms)	NI1	5,401	77,16	Baik
	NI2	5,584	79,77	Baik
	NI3	5,5539	79,34	Baik
	Rata-rata		5,5129	78,76
Norma Subjektif (Subjective Norms)	NS1	2,0977	29,97	Tidak Baik
	NS2	1,9825	28,32	Tidak Baik
	Rata-rata		2,0401	29,15
Kepercayaan Kepada Pemerintah (Trust in Government)	KKP1	2,4787	35,41	Tidak Baik
	KKP2	2,5615	36,59	Tidak Baik
	KKP3	2,5388	36,27	Tidak Baik
	KKP4	2,584	36,91	Tidak Baik
	KKP5	2,2657	32,37	Tidak Baik
	Rata-rata		2,4857	35,51

Informasi dari Tabel 1 menunjukkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak (tax compliance) pada WP terdiri dari enam indikator, dimana rata-rata pada indikator kepatuhan wajib pajak dapat dikatakan tidak baik. Selain itu untuk variabel norma pribadi (personal norms) pada WP terdiri dari enam indikator, dimana rata-rata pada indikator norma pribadi dapat dikatakan tidak baik. Hal ini juga sama dengan norma deskriptif (descriptive norms), variabel norma deskriptif (descriptive norms) pada WP terdiri dari lima indikator, dimana rata-rata pada indikator norma pribadi dapat dikatakan cukup baik. Variabel norma injunktif (injunctive norms) pada WP terdiri dari tiga indikator, dimana rata-rata pada indikator norma pribadi dapat dikatakan baik. Variabel norma subjektif (subjective norms) pada WP terdiri dari dua indikator, dimana rata-rata pada indikator norma pribadi dapat dikatakan tidak baik. Variabel kepercayaan kepada pemerintah (trust in government) pada WP terdiri dari lima indikator, dimana rata-rata pada indikator norma pribadi dapat dikatakan tidak baik. Namun pada dasarnya responden atau wajib pajak tetap mengisi kuesioner sesuai dengan pilihan yang menurut responden itu benar.

Tabel 2
Validity

Variabel	No.	Indikator	Outer Loading (>0,7)	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak	1	KWP1	0,737	Valid
	2	KWP2	0,799	Valid
	3	KWP3	0,821	Valid
	4	KWP4	0,818	Valid
	5	KWP5	0,831	Valid
	6	KWP6	0,836	Valid
Norma Pribadi (Personal Norms)	7	NP1	0,775	Valid
	8	NP2	0,78	Valid
	9	NP3	0,757	Valid
	10	NP4	0,755	Valid
	11	NP5	0,773	Valid
	12	NP6	0,714	Valid
Norma Deskriptif (Descriptive Norms)	13	ND1	0,741	Valid
	14	ND2	0,849	Valid
	15	ND3	0,954	Valid
	16	ND4	0,951	Valid
	17	ND5	0,935	Valid
Norma Injunktif (Injunctive Norms)	18	NI1	0,876	Valid
	19	NI2	0,868	Valid
	20	NI3	0,714	Valid
Norma Subjektif (Subjective Norms)	21	NS1	0,921	Valid
	22	NS2	0,852	Valid
Kepercayaan Kepada Pemerintah (Trust in Government)	23	KKP1	0,892	Valid
	24	KKP2	0,927	Valid
	25	KKP3	0,925	Valid
	26	KKP4	0,918	Valid
	27	KKP5	0,859	Valid

(Sourcei: Olahan data menggunakan software Smart PLS versi 4.0)

Semua indikator dalam penelitian ini memenuhi persyaratan, seperti yang ditunjukkan dalam Tabel 2, karena rule of thumb untuk nilai beban luar masing-masing indikator adalah >0,7.

Table 3
Reliabilitas

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
Kepercayaan Kepada Pemerintah (<i>Trust In Government</i>)	0.944	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (<i>Tax Compliance</i>)	0.893	Reliabel
Norma Deskriptif (<i>Descriptive Norms</i>)	0.932	Reliabel
Norma Injunktif (<i>Injunctive Norms</i>)	0.757	Reliabel
Norma Pribadi (<i>Personal Norms</i>)	0.854	Reliabel
Norma Sosial (<i>Social Norms</i>)	0.735	Reliabel

(Source: Olahan data menggunakan software Smart PLS versi 4.0)

Menurut Tabel 3, setiap variabel dalam penelitian ini memiliki tingkat keandalan yang sesuai dengan persyaratan.

Uji Model Struktural (*Inner Model*)

Table 4
Nilai R Square

Variabel	Nilai R-Square
Kepatuhan Wajib Pajak (<i>Tax Compliance</i>)	0.669
Norma Pribadi (<i>Personal Norms</i>)	0.388

(Source: Olahan data menggunakan software Smart PLS versi 4.0)

Variabel kepatuhan wajib pajak, atau kepatuhan pajak, memiliki nilai persegi panjang r sebesar 0,669. Nilai r -kuadrat untuk variabel norma pribadi adalah 0,388, dan variabel kepatuhan wajib pajak memberikan kontribusi 38,8% terhadap variabel norma sosial atau norma pribadi, dan pengaruh variabel norma deskriptif, norma injunktif, dan norma subyektif sebesar 66,9% terhadap variabel norma personal, sedangkan sisa 33,1% dipengaruhi oleh faktor lain.

Table 5
Hasil Uji Hipotesis

Hubungan Variabel	t-statistik >1,96	Original Sample	Arah Hubungan	Keputusan
NP -> KWP	17,304	0,665	Positif	H ₁ diterima
ND -> NP -> KWP	2,723	-0,102	Negatif	H ₂ ditolak
NI -> NP -> KWP	3,074	0,081	Positif	H ₃ diterima
NS -> NP -> KWP	6,704	0,293	Positif	H ₄ diterima
KKP -> KWP	4,805	0,21	Positif	H ₅ diterima

(Source: Olahan data menggunakan software Smart PLS versi 4.0)

Metode bootstrapping sampel digunakan untuk menguji hipotesis smartPLS. Untuk hipotesis dua ekor, nilai t-tabel lebih besar dari 1.64, dan untuk hipotesis satu ekor, nilai t-tabel lebih kecil dari 1.64. Kriteria pengujian hipotesis melalui jalur koefisien digunakan untuk melihat output t-statistic dan sampel awal. Nilai awal sampel digunakan untuk mengetahui arah hubungan hipotesis.

Pembahasan

***Personal Norms* Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Tax Compliance)**

Hipotesis pertama penelitian ini adalah norma personal berpengaruh positif terhadap kepatuhan pribadi wajib pajak (taxcompliance). Berdasarkan hasil uji hipotesis (H1) dapat diterima dan dapat disimpulkan bahwa norma personal terdapat pengaruh positif dengan WP OP. Hal ini terlihat dari sampel asli 0,665. Sedangkan nilai t-statistik pengaruh hubungan norma pribadi dengan kepatuhan WP OP 17,034 artinya pengaruh variabel ini tidak signifikan, karena nilai t-statistik 17,034 > 1,96 yang berarti besar. Dibandingkan dengan t tabel. Nilai tersebut menunjukkan bahwa banyak masyarakat yang mematuhi SPT dan peraturan perpajakan sesuai dengan niat dan karakteristiknya masing-masing, atau dapat dikatakan mempunyai pendirian sendiri. Temuan positif menunjukkan bahwa kepatuhan pajak meningkat jika norma pribadi seseorang semakin tinggi.

Norma pribadi merupakan norma yang bersifat bawaan atau ada dalam diri sendiri dan tidak dipengaruhi oleh orang lain (Bobek et al., 2013). Norma-norma tersebut sangat mempengaruhi perilaku dan keputusan pribadi seseorang. Norma pribadi dalam penelitian ini merujuk pada sejauh mana norma pribadi seseorang mempengaruhi kepatuhan perpajakannya. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa norma pribadi berpengaruh terhadap kepatuhan pajak orang pribadi di Kota Padang. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan pajak bersifat mandiri dan norma pribadi merupakan motivator yang kuat bagi individu untuk mematuhi kemauan dan perilaku membayar pajak. Dalam (Bobek et al., 2013) disebutkan bahwa norma personal merupakan salah satu norma yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dan normapersonal merupakan norma yang mempunyai pengaruh paling besar terhadap keputusan kepatuhan WP OP.

Konsisten dengan penelitian tentang kepatuhan pajak (Jimenez & Iyer, 2016) yang menunjukkan bahwa norma pribadi berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Selanjutnya penelitian mengenai kepatuhan pajak yang dilakukan oleh (Bobek et al., 2013) menunjukkan adanya pengaruh norma sosial terhadap kepatuhan pajak. Penelitian mereka (Bobek et al., 2013) membagi norma sosial menjadi empat jenis norma, salah satunya adalah norma yang berpengaruh dengan WP OP Amerika.

Descriptive Norms Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Tax Compliance) Orang Pribadi Melalui Personal Norms sebagai Variable Intervening

Melalui norma pribadi sebagai variabel intervening. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa hipotesis kedua (H2) ditolak dengan kesimpulan bahwanorma deskriptif tidak ada pengaruh dengan tingkat patuh wp op. Hal ini terlihat dari sampel awal - 0,102 yang menunjukkan dampak negatif. Sedangkan nilai t-statistik hubungan norma deskriptif dengan tingkat patuh WP OP 2,723 artinya, pengaruh variabel ini tidak sig karena nilai t-statistik $2,723 > 1,96$. lebih besar dari t tabel.

Tidak ada pengaruh norma deskriptif dengan tingkat angka patuh pajak. Hal ini mungkin disebabkan karena masyarakat Kota Padang mematuhi peraturan dan mengajukan pajak sendiri. Masyarakat Kota Padang percaya bahwa pajak yang mereka bayarkan dan laporkan dikelola dengan baik sehingga masyarakat patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Menurut penelitian (Bobek et al., 2011), ketika seseorang tampak ambigu ketika mengambil keputusan, ia akan menghadapi norma-norma deskriptif (descriptivenorm), kemudian orang tersebut akan cenderung mengamati orang lain. Dapat disimpulkan bahwa masyarakat Kota Padang mampu menaati peraturan perpajakan sesuai pilihannya masing-masing dan memilih keputusan perpajakan yang tepat tanpa ambiguitas. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Bobek et al., 2011), Jimenez & Iyer (2016) yang menyatakan bahwa norma deskriptif berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Namun, ada juga penelitian yang mendukung hasil tersebut yaitu (Budiningrum et al., 2014) yang menyatakan individu pada dasarnya ambigu dalam mematuhi kepatuhan wajib pajak dan mengikuti keputusan orang lain dalam pelaporan pajak.

Injunctive Norms Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Tax Compliance) Orang Pribadi Melalui Personal Norms sebagai Variabel Intervening

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah injunctive norms berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (tax compliance) orang pribadi melalui personal norms sebagai variabel intervening. hasil (H3) diterima artinya, norma injunktif (injunctive norms) ada pengaruh positif dengan tingkat patuh WP (tax compliance) orang pribadi. Penelitian awal menunjukkan pengaruh positif sebesar 0,081. Sementara nilai t-statistik 3,074 lebih besar dari 1,96 (lebih besar dari nilai t-tabel), menunjukkan bahwa baik individu maupun kelompok individu tersebut (lingkungan masyarakat) mematuhi semua peraturan dan pelap, pengaruh hubungan norma injunktif terhadap kepatuhan pajak orang pribadi adalah tidak signifikan.

Injunctive norms merupakan norma dimana seseorang mengikuti atau cenderung memilih keputusan dengan dipengaruhi oleh kelompok atau masyarakat lain yang menganggap hal itu benar (Jimenez & Iyer 2016). Berdasarkan pengertian tersebut, injunctive norms pada penelitian ini memiliki arti sejauh mana lingkungan masyarakat dapat mempengaruhi keputusan kepatuhan wajib pajak seorang individu. Maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh injunctive norms dalam kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Padang. Hal ini mengindikasikan bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi pada banyaknya orang sekitar (lingkungan masyarakat) yang juga mengikuti atau mematuhi kepatuhan pajak, adanya lingkungan masyarakat yang patuh terhadap kewajiban pajak, membuat seorang individu juga mengikuti kepatuhan pajak yang telah ada pada lingkungan masyarakat tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Bobek et al., (2011) mengenai kepatuhan pajak membuktikan bahwa injunctive norms berpengaruh pada kepatuhan WP OP. Serta, penelitian yang dilakukan oleh Jimenez & Iyer (2016) mengenai kepatuhan WP OP di Amerika Serikat yang mengemukakan kepatuhan pajak sangat dipengaruhi dari lingkungan masyarakat dari individu tersebut. Apabila individu tinggal dalam suatu kelompok

masyarakat yang tidak patuh dalam kepatuhan pajak, maka individu tersebut mengikuti kelompok masyarakat sekitarnya, namun sebaliknya apabila seorang individu tinggal dalam lingkungan masyarakat yang mematuhi segala peraturan serta kepatuhan pajak, maka individu tersebut juga akan mengikuti kelompok masyarakat yang ada di sekitar individu tersebut.

Subjective Norms* Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (*Tax Compliance*) Orang Pribadi Melalui *Personal Norms* sebagai *Variabel Intervening

Hipotesis keempat dalam penelitian ini adalah normasubjektif (*subjective norms*) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) orang pribadi melalui *personal norms* sebagai variabel *intervening*. Menurut hasil uji hipotesis (H4), diterima dan dapat disimpulkan bahwa norma subyektif memiliki efek positif terhadap kepatuhan pajak individu. Seperti yang ditunjukkan oleh sampel awal sebesar 0,293, hubungan norma subyektif terhadap kepatuhan pajak orang pribadi memiliki nilai t-statistik sebesar 6,704, yang menunjukkan bahwa variabel ini tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Ini karena nilai t-statistik ini lebih besar dari 1,96, lebih besar dari nilai t-tabel. Nilai-nilai ini menunjukkan bahwa norma subyektif mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi; semakin tinggi norma subyektif seseorang, semakin tinggi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Subjective norms yaitu persepsi seseorang mengenai pengaruh sosial dalam membentuk perilaku tertentu, seseorang bisa terpengaruh atau tidak terpengaruh oleh tekanan sosial (Marina & Anita, 2015). *Subjective norms* menjelaskan apa yang disetujui oleh orang-orang yang dekat dengan individu. Pada penelitian ini *subjective norms* adalah perilaku seorang individu terhadap kepatuhan pajak yang didasarkan tekanan sosial dari orang-orang yang dekat dengan individu tersebut, baik dari keluarga, teman, serta lingkungan masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden menyetujui *subjective norms*, berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sehingga dapat diketahui bahwa semakin tinggi *subjective norms*, maka kepatuhan pajak orang pribadi akan semakin tinggi juga.

Hubungan antara *subjective norms* dan *injunctive norms* sangat kuat; yang pertama menjelaskan apa yang disetujui oleh masyarakat umum, sedangkan yang kedua menjelaskan apa yang disetujui oleh orang-orang yang dekat dengan seseorang (Jimenez & Iyer, 2016). Studi ini mendukung temuan Bobek et al. (2011) tentang norma sosial yang mempengaruhi kepatuhan pajak, yang menunjukkan bahwa norma subjektif berdampak pada kepatuhan wajib pajak individu. Selain itu, penelitian sebelumnya mengenai norma sosial (*subjective norms*) juga menunjukkan bahwa norma subjektif berdampak pada kepatuhan wajib pajak individu (Jimenez dan Iyer, 2016).

Kepercayaan Kepada Pemerintah (Trust In Government) Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Tax Compliance) Orang Pribadi

Teori kelima penelitian adalah bahwa kepercayaan kepada pemerintah (*trust in government*) berdampak positif pada kepatuhan pajak. Berdasarkan hasil uji hipotesis (H5), diterima dan dapat disimpulkan bahwa kepercayaan kepada pemerintah (*trust in government*) berdampak positif pada kepatuhan pajak (*tax compliance*). Ini ditunjukkan oleh sampel awal sebesar 0,210 yang menunjukkan hasil positif. Sementara nilai t-statistik sebesar 4,085 menunjukkan pengaruh hubungan kepercayaan kepada pemerintah (*trust in government*) terhadap kepatuhan pajak orang pribadi (*tax compliance*), nilai ini menunjukkan bahwa variabel ini tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Ini karena nilai t-statistik 4,085 lebih besar dari 1,96, lebih besar daripada nilai t-tabel. Angka-angka ini menunjukkan bagaimana kepercayaan kepada pemerintah memengaruhi kepatuhan pajak individu.

Dalam penelitian ini, kepercayaan kepada pemerintah dikaitkan dengan kepatuhan pajak orang pribadi yang konsisten. Hasil penelitian yang positif menunjukkan bahwa semakin tinggi kepercayaan masyarakat atau individu terhadap pemerintah, semakin tinggi kepatuhan pajak di wilayah tersebut, karena masyarakat percaya bahwa pemerintah mengelola pajak dengan baik dan bahwa hasil dari pajak yang telah dibayar dan dilaporkan dapat diterima dengan baik oleh orang-orang dan masyarakat lain. Dengan demikian, jumlah wajib pajak terhadap kepatuhan pajak kemungkinan akan meningkat dalam jangka waktu..

Kepercayaan pada pemerintah, atau kepercayaan pada pemerintah, terkait langsung dengan kepatuhan pajak individu (Jimenez & Iyer 2016). Selain itu, temuan ini sejalan dengan Batrancea dkk. (2019), yang menjelaskan bahwa kepercayaan terhadap otoritas sangat memengaruhi kepatuhan pajak; Widuri dkk. (2019) tentang rasa keadilan dan kepercayaan terhadap pemerintah. Kepercayaan terhadap pemerintah berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak, menurut penelitian Cahyonowati et al. (2023) mengenai peran norma sosial dan kepercayaan terhadap pemerintah terhadap dilema kepatuhan pajak.

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Simpulan

Temuan penelitian mengenai dampak norma sosial dan kepercayaan terhadap pemerintah terhadap kinerja wajib pajak dimaksudkan untuk memberikan informasi kepada wajib pajak orang pribadi tentang sifat atau perilaku norma yang diterapkan dan kepercayaan wajib pajak secara pribadi kepada pemerintah atas pajak yang dibayar dan dilaporkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa norma personal berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan deskriptif norma berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel norma larangan juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kepercayaan pemerintah berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak melalui variabel norma personal.

Keterbatasan

Keterbatasan dalam penelitian ini, sebagai berikut, jumlah responden yang didapatkan pada penelitian ini hanya 399 reponden, sedangkan jumlah WPOP Kota Padang mencapai 259.757 WPOP dan terus bertambah dan dapat dilihat dari hasil analisis r-square sejumlah 0,669% atau 66,9% yang menunjukkan bahwa variabel independen yaitu norma deskriptif, norma injunktif, norma sosial, dan kepercayaan kepada pemerintah membuktikan pengaruh terhadap variabel norma pribadi sebesar 0,669 atau 66,9%, maka sisanya 33,1% di pengaruhi oleh faktor faktor lain yang berasal dari luar variabel yang diteliti.

Saran

Berdasarkan keterbatasan dari penelitian diatas terdapat beberapa hal yang dapat dipertimbangkan untuk penelitian selanjutnya, sebagai berikut, penelitian selanjutnya dapat memperluas populasi dan sampel, tidak hanya terbatas pada WPOP yang berada di Kota Padang, penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode penelitian yang berbeda seperti melakukan metode wawancara langsung kepada responden agar lebih mencerminkan jawaban atas kondisi yang sebenarnya, dan penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel baru dalam meneliti minat pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). *The Theory of Planned Behavior*.
Akademia Baru, P., Fauziati, P., Minovia, A. F., Muslim, R. Y., Nasrah, R., & Solok, Y. (2016). *The Impact of Tax Knowledge on Tax Compliance Case Study in Kota Padang*,

- Indonesia. In *Journal of Advanced Research in Business and Management Studies* ISSN (Vol. 2, Issue 1). www.kemenkopmk.go.id
- Aktaş Güzel, S., Özer, G., & Özcan, M. (2019). The effect of the variables of tax justice perception and trust in government on tax compliance: The case of Turkey. *Journal of Behavioral and Experimental Economics*, 78, 80–86. <https://doi.org/10.1016/j.socec.2018.12.006>
- Alm, J., Gerbrands, P., & Kirchler, E. (2020). Using “responsive regulation” to reduce tax base erosion. *Regulation and Governance*, 16(3), 738–759. <https://doi.org/10.1111/rego.12359>
- Alm, J., & Torgler, B. (2011). Do Ethics Matter? Tax Compliance and Morality. *Journal of Business Ethics*, 101(4), 635–651. <https://doi.org/10.1007/s10551-011-0761-9>
- Anwar Sanusi. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Salemba Empat.
- Apriani Purnamasari, U. P. S. (2017). Pengaruh Pemahaman, Sanksi Perpajakan, Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah Dan Hukum, Serta Nasionalisme Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB-P2 (Studi Pada Wajib Pajak PBB-P2 di Kota Banjar). *Jurnal Akuntansi Dan Auditing*, 14, 22–39.
- Arismayani Ni Luh. Gede Adi Yuniarta, S. E. A. M. Si. . I. N. P. Y. S. E., M. Si. . (2017). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Motivasi Wajib Pajak, Dan Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah Dan Hukum Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, 8.
- Batrancea, L., Nichita, A., Olsen, J., Kogler, C., Kirchler, E., Hoelzl, E., Weiss, A., Torgler, B., Fooker, J., Fuller, J., Schaffner, M., Banuri, S., Hassanein, M., Alarcón-García, G., Aldemir, C., Apostol, O., Bank Weinberg, D., Batrancea, I., Belianin, A., ... Zukauskas, S. (2019). Trust and power as determinants of tax compliance across 44 nations. *Journal of Economic Psychology*, 74. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2019.102191>
- Blanthorne, C., & Kaplan, S. (2008). An egocentric model of the relations among the opportunity to underreport, social norms, ethical beliefs, and underreporting behavior. *Accounting, Organizations and Society*, 33(7–8), 684–703. <https://doi.org/10.1016/j.aos.2008.02.001>
- Bobek, D. D., Hageman, A. M., & Kelliher, C. F. (2013). Analyzing the Role of Social Norms in Tax Compliance Behavior. *Journal of Business Ethics*, 115(3), 451–468. <https://doi.org/10.1007/s10551-012-1390-7>
- Bobek, D. D., & Hatfield, R. C. (2003). An Investigation of the Theory of Planned Behavior and the Role of Moral Obligation in Tax Compliance. *Behavioral Research in Accounting*, 15(1), 13–38. <https://doi.org/10.2308/bria.2003.15.1.13>
- Bobek, D. D., Roberts, R. W., & Sweeney, J. T. (2007). The social norms of tax compliance: Evidence from Australia, Singapore, and the United States. *Journal of Business Ethics*, 74(1), 49–64. <https://doi.org/10.1007/s10551-006-9219-x>
- Brown, R. E., & Mazur, M. J. (2003). *IRS’s Comprehensive Approach to Compliance Measurement*.
- Cahyonowati, N., Ratmono, D., & Juliarto, A. (2023). The role of social norms and trust in authority in tax compliance dilemmas. *Cogent Business and Management*, 10(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2174084>
- Diah Wahyu Wijayanti & Noer Sasongko. (2017). Pengaruh Pemahaman, Sanksi Perpajakan, Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah Dan Hukum Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Wajib Pajak (Studi Wajib Pajak pada Masyarakat di Kalurahan Pajang

- Kecamatan Laweyan Surakarta). Seminar Nasional Dan The 4th Call for Syariah Paper.
- Fahmi, S., & Linda Agustina, F. (2014). Accounting Analysis Journal Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak Umkm Di Kabupaten Kendal Info Artikel. In AAJ (Vol. 399, Issue 3). <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/aaj>
- Gangl, K., Hofmann, E., & Kirchler, E. (2015). Tax authorities' interaction with taxpayers: A conception of compliance in social dilemmas by power and trust. *New Ideas in Psychology*, 37, 13–23. <https://doi.org/10.1016/j.newideapsych.2014.12.001>
- Górecki, M. A., & Letki, N. (2021). Social Norms Moderate the Effect of Tax System on Tax Evasion: Evidence from a Large-Scale Survey Experiment. *Journal of Business Ethics*, 172(4), 727–746. <https://doi.org/10.1007/s10551-020-04502-8>
- 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>
- Kogler, C., Batrancea, L., Nichita, A., Pantya, J., Belianin, A., & Kirchler, E. (2013). Trust and power as determinants of tax compliance: Testing the assumptions of the slippery slope framework in Austria, Hungary, Romania and Russia. *Journal of Economic Psychology*, 34, 169–180. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2012.09.010>
- Miller, A. H. (1974). *Political Issues and Trust in Government: 1964-1970**.
- Muthukrishna, M., Francois, P., Pourahmadi, S., & Henrich, J. (2017). Corrupting cooperation and how anti-corruption strategies may backfire. *Nature Human Behaviour*, 1(7). <https://doi.org/10.1038/s41562-017-0138>
- Onu, D., & Oats, L. (2016). “Paying tax is part of life”: Social norms and social influence in tax communications. *Journal of Economic Behavior and Organization*, 124, 29–42. <https://doi.org/10.1016/j.jebo.2015.11.017>
- Pacheco, L., Wilks, D. C., & Pacheco, L. (2015). Tax compliance, corruption and deterrence: An application of the slippery model *Estudos Africanos View project Financial Markets and Behavioral Finance View project Tax compliance, corruption and deterrence: An application of the slippery model.* <https://www.researchgate.net/publication/271837037>
- Resmi Siti. (2014). *Perpajakan Teori dan Kasus* (8th ed.). Salemba Empat.
- Satria, D. N., Annisa, R., Tinggi, S., & Kbp, I. E. (2022). Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Padang Satu. *Jurnal Pundi*, 06(01). <https://doi.org/10.31575/jp.v6i1.385>
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- van Dijke, M., & Verboon, P. (2010). Trust in authorities as a boundary condition to procedural fairness effects on tax compliance. *Journal of Economic Psychology*, 31(1), 80–91. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2009.10.005>
- Widuri, R., & Irawan, W. S. (2019). Tax Justice Perception and Trust in Government on Tax Compliance.
- Yaser, S., Jolodar, E., Ahmadi, M., & Imankhan, N. (2019). Presenting The Model of Tax Compliance: The Role of Social-Psychological Factors. In *Asia-Pacific Management Accounting Journal* (Vol. 14, Issue 2).