

PENGARUH RELIGIUSITAS, KEADILAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

Silvani Prisilya Putri Handoyo¹, Bill J.C Pangayow², Elia Madatu Tandililing³, Yohanes C. Seralurin⁴, Ulfah Rizky Muslimin⁵

^{1,2,3,4,5}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Cenderawasih
silvanipph@gmail.com, billpangayow@gmail.com, tandililing.elia@gmail.com,
coresjoe@gmail.com

Example : Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Cenderawasih
Email: silvanipph@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh religiusitas, keadilan perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Metode penelitian lapangan digunakan dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan studi pustaka. Sampel dipilih menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Jayapura. Analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Model - Partial Least Square (SEM-PLS) dengan bantuan WarpPLS 8.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa religiusitas, keadilan perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak secara signifikan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Implikasi penelitian ini adalah perlunya pemahaman yang lebih dalam terkait aturan perpajakan, peningkatan sosialisasi mengenai manfaat pajak, dan pertimbangan variabel tambahan serta metode pengumpulan data yang lebih variatif pada penelitian selanjutnya.

Keywords: religiusitas, keadilan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, kepatuhan wajib

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara yang kaya akan sumber daya alam. Baik alam maupun manusianya sendiri, Indonesia memiliki kedua hal tersebut yang seharusnya dapat menjadikan Indonesia sebagai bagian dari negara maju. Namun, kekayaan sumber daya tersebut tidak cukup mampu menggiring Indonesia menjadi negara maju. Banyak faktor yang menyebabkan Indonesia lemah dalam hal perekonomian. Salah satu faktor tersebut adalah, penerimaan negara yang berasal dari pajak. Pajak ialah sumber utama yang mengisi kas negara untuk selanjutnya digunakan demi terciptanya pembangunan nasional Seralurin & Ermawati (2019). Namun, masalah kepatuhan wajib pajak di negara ini masih terbilang rendah ditinjau

dari realisasi penerimaan pajak Indonesia (*Bisnis.com*, 2023)

Mengacu pada data Direktorat Jenderal Pajak (*Cnbcindonesia.com*, 2021), penerimaan pajak mengalami kecenderungan penurunan. Bahkan, tahun 2020 dicatat sebagai tahun terendah dalam hal penerimaan pajak, khususnya pajak penghasilan (PPh), didorong oleh pandemi COVID-19. Pada tahun 2017, realisasi penerimaan PPh Rp.662.417.200.380.162 dengan total PPh orang pribadi (OP) Rp. 372.554.744.454.429. Selanjutnya, pada tahun 2018 penerimaan PPh naik sebesar 10% dengan realisasi Rp.731.838.117.941.363 dan total PPh op Rp.416.237.007.580.820. Pada tahun 2019, penerimaan PPh turun menjadi 8% dengan realisasi Rp. 790.341.321.171.014 dan total PPh op Rp.458.234.567.021.810. Pada

tahun 2020, penerimaan PPh turun cukup signifikan sebesar -26% karena adanya kebijakan insentif pajak pada masa pandemi dengan realisasi Rp.588.311.959.554.395 dan total PPh op Rp.393.989.347.808.009. Pada tahun 2021 penerimaan PPh naik 17% dengan realisasi Rp.686.752.482.242.702 dan total PPh op Rp.432.562.132.278.686. Kemudian, pada tahun 2022 penerimaan PPh naik menjadi 30% dengan realisasi Rp.895.101.000.000.000 dan total PPh op Rp.529.023.487.776.833. Untuk di tahun 2022 menggunakan proyeksi Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati dengan asumsi bahwa PPh op meningkat 22,3% atau sebesar Rp.96.461.355.498.147 dibandingkan tahun 2021 (*Menkeu*, 2023). Di dalam realisasi penerimaan tersebut terdapat penerimaan PPh op dengan pertumbuhan yang stagnan, artinya kepatuhan wajib pajak belum mengalami perubahan kenaikan yang signifikan dari tahun ke tahun.

Kepatuhan wajib pajak merupakan sebuah kemampuan atau kesediaan wajib pajak dalam menaati peraturan perpajakan yang berlaku. Ini meliputi kepatuhan terhadap persyaratan pelaporan, pembayaran pajak tepat waktu, dan penghindaran pelanggaran hukum perpajakan. Di sisi lain, menurut Pohan (2017) mengatakan bahwa kepatuhan wajib pajak lebih menjurus pada kedisiplinan para wajib pajak. Kedisiplinan hadir karena adanya rasa takut akan sanksi yang nantinya didapati akibat tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana tercantum dalam peraturan yang ada.

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah religiusitas, keadilan perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak. Berdasarkan penelitian Rositayani & Purnamawati (2022) religiusitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan para wajib pajak. Kemudian, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Yadinta *et al.* (2018) keadilan perpajakan memiliki pengaruh

signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, kualitas pelayanan pajak juga terbukti memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, pernyataan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Artamawan (2020).

Religiusitas adalah sebuah gambaran keadaan di dalam diri seorang individu yang memengaruhinya dalam bertingkah laku, bersikap, dan bertindak sesuai dengan ajaran agama yang dianutnya. Johnson *et al.* (2001) menerangkan bahwa religiusitas yaitu sejauh mana komitmen seorang individu atas ajaran dari agamanya, serta implementasi kepercayaannya akan tergambar dalam perilaku yang dilakukan. Apabila dikaitkan dengan kepatuhan perpajakan, tingkat religiusitas ini akan mendorong seseorang individu melaksanakan kewajibannya membayar pajak sebagaimana peraturan yang berlaku, sebab religiusitas mendorong seseorang berperilaku sesuai kaidah norma yang berlaku.

Penelitian yang dilakukan Rositayani & Purnamawati (2022) di Bali menunjukkan bahwa religiusitas berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini didasarkan pada kepercayaan masyarakat Bali bahwa mematuhi seluruh aturan perpajakan akan sama halnya dengan mematuhi segala peraturan dalam agama yang dianut. Namun hasil penelitian Pulungan & Arifin (2022) di Medan Polonia menyatakan religiusitas tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, karena adanya anggapan bahwa kepatuhan tidak memiliki kaitan terhadap religiusitas dan bergantung pada cara pandang masing-masing individu. Dari hasil penelitian diatas yang tidak konsisten peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh religiusitas terhadap kepatuhan wajib pajak di kota Jayapura.

Keadilan sendiri merupakan perilaku yang adil, sama berat, tidak berat sebelah, tidak adanya keberpihakan pada salah satu sisi, juga ada di pihak yang benar dan tidak sewenang-wenang, merupakan

makna adil yang terdapat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Dilansir (Cnbcindonesia.com, 2023) terkait kasus pejabat pajak Rafael Alun Trisambodo yang tidak melaporkan LKHPN secara benar dan tidak patuh dalam membayar pajak. Dari kasus tersebut telah terjadi ketidakadilan dalam pembayaran pajak, dimana seharusnya pajak yang dibayarkan harus sesuai dengan penghasilannya. Musgrave (1989) berpendapat bahwa keadilan perpajakan dapat diartikan sebagai kesesuaian antara kontribusi dan manfaat yang diterima oleh masyarakat dari pengeluaran pemerintah. Sistem perpajakan harus dirancang untuk memungut pajak dari individu atau kelompok yang dapat membiayai pengeluaran pemerintah dan mendistribusikan manfaat tersebut secara adil di seluruh masyarakat.

Kualitas pelayanan pajak dapat diartikan sebagai kemampuan institusi pajak dalam memberikan layanan yang memenuhi harapan wajib pajak dan memberikan kepuasan serta kepercayaan terhadap sistem perpajakan yang berlaku. Kualitas pelayanan pajak menurut Sarifah *et al*, (2020) dapat diartikan sebagai sebuah pelayanan secara efektif oleh instansi perpajakan melalui sistem administrasi yang baik agar para wajib pajak cenderung lebih taat untuk melaksanakan kewajibannya. Pada dasarnya kualitas pelayanan pajak merujuk pada kemampuan institusi pajak untuk memberikan pelayanan yang baik, efektif, efisien dan akuntabel dalam mengelola administrasi perpajakan. Hal ini mencakup semua aspek yang terkait dengan interaksi antara institusi pajak dengan wajib pajak, mulai dari proses pengajuan dan pembayaran pajak hingga penyelesaian masalah atau permintaan informasi dari wajib pajak. Pelayanan pajak yang berkualitas meliputi pengadaan fasilitas yang baik, mempermudah wajib pajak, serta pelayanan yang sesuai standar dan tanpa adanya perbedaan oleh pegawai Lubis (2017).

Ketiga faktor di atas, pada dasarnya saling berkesinambungan. Tingkat religiusitas seorang individu, akan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak seorang individu. Dimana, hubungan dengan Tuhan dan ajaran agama yang mengajarkan norma-norma kebajikan, membuat seorang individu akan melaksanakan kewajibannya sebagaimana sikap patuhnya terhadap ajaran agama yang dianut. Namun, tingkat religiusitas ini, tidak sempurna jika berdiri sendiri, sebab seorang individu akan melakukan kewajibannya membayar pajak jika keadilan perpajakan juga kualitas pelayanannya sesuai standar yang ditetapkan. Misalnya saja, dari segi bagaimana keadilan yang diberikan para petugas pajak kepada tiap-tiap individu tanpa membedakan kelas ekonomi, dan kualitas yang juga harus sesuai secara menyeluruh tanpa adanya perbedaan pada suatu kelompok tertentu.

Beberapa penelitian terdahulu telah banyak melakukan riset tentang pengaruh religiusitas, keadilan perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak. Penelitian oleh Rositayani & Purnamawati, (2022) terkait pengaruh religiusitas pada kepatuhan wajib pajak UMKM di Bali, menunjukkan bahwa religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini didasarkan pada kepercayaan masyarakat Bali, bahwa mematuhi seluruh aturan yang berkaitan dengan perpajakan akan sama halnya dengan mematuhi segala peraturan dalam agama yang dianut, sehingga disimpulkan bahwa tingkat religiusitas yang semakin tinggi akan membuat seseorang semakin takut untuk melanggar aturan.

Sementara itu, penelitian yang dilakukan Utama & Wahyudi (2016) terkait pengaruh religiusitas terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Jakarta menunjukkan hasil bahwa religiusitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini mungkin saja terjadi karena adanya anggapan bahwa membayar

pajak hanyalah sebuah situasi formal yang tidak memiliki sangkut paut dengan religiusitas. Hasil yang sama juga terjadi pada penelitian Pulungan & Arifin (2022) terkait pengaruh religiusitas terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Polonia, yang mana riset tersebut menunjukkan hasil bahwa tingginya tingkat religiusitas tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sebab adanya anggapan bahwa kepatuhan tidak memiliki kaitan terhadap religiusitas dan bergantung pada cara pandang masing-masing individu.

Penelitian oleh Yadinta *et al*, (2018) terkait pengaruh dimensi keadilan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Depok, mendapatkan hasil bahwa keadilan perpajakan memiliki pengaruh signifikan atas kepatuhan wajib pajak. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa alasan, diantaranya adalah pajak yang dikenakan sebanding dengan kemampuan ekonomi para pembayar pajak, pembebanan pajak dilakukan secara adil, pendistribusian pajak dilakukan sebagaimana mestinya, dan sistem pajak penghasilan yang diatur secara adil. Namun, di tahun yang sama Anwar (2018) melakukan penelitian terkait pengaruh keadilan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Daerah Istimewa Yogyakarta, menyatakan hasil bahwa keadilan perpajakan tidak memiliki pengaruh signifikan. Hal ini dikarenakan, perbedaan dimensi budaya oleh riset-riset sebelumnya yang menunjukkan jika penghindaran ketidakpastian yang tinggi membuat Indonesia diidentifikasi sebagai negara yang condong akan sistem hukum yang berlaku, dimana ini berarti adil atau tidaknya sebuah sistem perpajakan tidak berpengaruh atas kepatuhan dalam membayar pajak.

Kemudian penelitian yang dilakukan Mukoffi *et al*, (2022) terkait keadilan perpajakan pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batu, menunjukkan hasil bahwa keadilan perpajakan mempunyai pengaruh signifikan terhadap

kepatuhan wajib pajak. Peningkatan kepatuhan ini terjadi sebab adanya kemajuan pada daerah dari hasil pembebanan pajak, serta pelayanan yang dilakukan secara adil di daerah tersebut. Namun pada sisi yang berbeda, keadilan bukanlah sebuah motivasi atau dorongan yang mempengaruhi seseorang dalam membayar pajak, inilah yang menjadikan keadilan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebagaimana penelitian yang dilakukan Anggraini & Khairunnisa (2022) di KPP Pratama Palembang.

Penelitian oleh Artamawan (2020) terkait pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Ambon, menunjukkan hasil kualitas pelayanan pajak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Peningkatan kepatuhan tersebut terjadi karena adanya sikap cepat tanggap yang diberikan para petugas pajak dan adanya teknologi yang memadai sehingga wajib pajak lebih patuh dalam melaksanakan kewajibannya. Dengan kata lain, tingginya tingkat kepatuhan para wajib pajak dipengaruhi oleh semakin tingginya kualitas pelayanan pajak yang diberikan.

Di sisi lain, pada penelitian Bahri *et al*, (2018) di KPP Pratama Banda Aceh, yang menunjukkan jika kualitas pelayanan pajak nyatanya tidak memiliki pengaruh atas kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut terjadi karena kualitas pelayanan pajak hanya dirasakan oleh individu yang tunduk atas peraturan pajak yang berlaku, dimana mereka yang tidak patuh tidak dapat merasakan pelayanan yang diberikan. Bukan hanya itu adapun alasan lain yaitu, sebab melakukan pembayaran pajak dianggap sebagai suatu kewajiban yang telah diatur Undang-Undang serta dianggap utang jika tidak melaksanakannya, sehingga tidak terdapat sangkut pautnya dengan kualitas pelayanan pajak.

Berdasarkan fenomena dan *research gap* yang telah dijelaskan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian

kembali karena adanya ketidak konsistenan hasil dari penelitian – penelitian terdahulu. Peneliti akan melakukan penelitian dengan judul, "Pengaruh Religiusitas, Keadilan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jayapura)".

TINJAUAN PUSTAKA

Theory Planned Behaviour (TPB)

Theory Planned Behavior (TPB) merupakan sebuah teori yang dikembangkan oleh Ajzen dan merupakan perluasan teori dari TRA (*Theory of Reasoned Action*). Jika sebelumnya, pada TRA hanya terdapat dua faktor yang menentukan perilaku seorang individu; *attitude toward behavior* dan *subjective norms*, maka di TPB ditambahkan sebuah faktor baru berupa *perceived behavioral control* atau kontrol persepsi atas suatu tindakan. Menurut (Ajzen, 1991) *Theory of Planned Behavior* telah diuraikan bahwasanya niat yang dimiliki seorang individu akan sangat memengaruhi perilaku yang timbul dari individu tersebut. Karena inilah, dapat disimpulkan bahwa besarnya kemungkinan sebuah perilaku dilakukan, akan dipengaruhi oleh tingginya niat atas perilaku yang ingin dilakukan

Berdasarkan konsep dalam TPB *behavioral belief*, *normative belief*, dan *control belief* merupakan tiga faktor utama yang memiliki pengaruh terhadap tingkah laku seorang individu.

1. Keyakinan perilaku (*Behavioral belief*)

Behavioral belief merupakan sebuah keyakinan yang dimiliki seorang individu atas hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut. Keyakinan dan evaluasi inilah yang kemudian membentuk variabel sikap (*attitude*) terhadap suatu perilaku.

2. Keyakinan normatif (*Normative belief*)

Normative belief adalah keyakinan individu atas harapan normatif yang dimilikinya maupun yang berasal dari

orang lain yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam melakukan sebuah tindakan/perilaku. Harapan normatif ini membentuk variabel norma subjektif (*subjective norm*) atas suatu perilaku.

3. Keyakinan atas pengendalian (*Control belief*)

Control belief adalah keyakinan seorang individu yang didasari oleh pengalaman di masa lalu juga berbagai hal yang mendorong ataupun menghambat persepsi individu dalam melakukan sesuatu. *Control belief* tersebut yang membentuk variabel perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*).

Dalam teori ini, niat individu menjadi faktor kunci atas sebuah tindakan yang dilakukan seseorang. Niat diindikasikan sebagai besarnya keinginan yang dimiliki individu dalam berusaha untuk melakukan sebuah tindakan. Zahrani & Mildawati (2019) menjelaskan teori ini relevan untuk menjelaskan faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini. Dimana, kesan yang telah tercipta pada pemikiran tiap individu dapat memberikan pengaruh kepercayaan kepada diri seorang individu untuk melakukan sesuatu. Kepercayaan karena adanya suatu hal yang mendukung sikapnya yang akan memengaruhi patuh atau tidak dia melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Religiusitas

Religiusitas berkaitan dengan tingkat kepercayaan seseorang terhadap agama yang dianutnya. Religiusitas ini mendorong individunya untuk berlaku sesuai ajaran serta norma-norma yang ada pada kepercayaan yang diyakini. Allport, G. W., & Ross (1967) mengemukakan religiusitas berdasarkan orientasi dibagi menjadi dua yaitu, religiusitas ekstrinsik (lahiriah) seperti frekuensi dalam beribadah dan religiusitas intrinsik (batiniah) berupa penerapan ajaran-ajaran agama dalam kehidupan. Jalaluddin dalam Rahmawati (2016) religiusitas berasal dari kata religi

dalam bahasa Latin “religio” yang akar katanya adalah religure atau mengikat, pada dasarnya mempunyai aturan seta kewajiban yang harus dilaksanakan pemeluknya.

Johnson *et al*, (2001) menerangkan bahwa sejauh mana seorang individu mampu berkomitmen terhadap penerapan nilai-nilai dalam ajarannya akan tercermin dalam perilaku yang dilakukan. Intansari (2017) dalam Faisal & Yulianto (2019) menyatakan bahwasanya pentingnya religiusitas ditujukan untuk mengontrol perilaku seorang individu, dimana hal ini berkaitan dengan petunjuk tentang baik buruknya suatu perilaku. Mengatur hubungan antara Tuhan dengan manusia, manusia dengan manusia, serta manusia dan lingkungan merupakan hakikat dari tujuan agama. Selain itu, prinsip atau dasar dari sebuah agama adalah tolak ukur atas pemahaman individu terhadap ajaran agama/religiusitas dan dilihat dari bagaimana pengamalan atas ajaran agama yang dianut.

Dari penjabaran di atas, terlihat bahwa perilaku seseorang Sebagian besar dipengaruhi oleh tingkat religiusitas kesimpulan bahwa tingkat religiusitas ini akan sangat mempengaruhi perilaku seorang individu. Dimana hal ini berarti, ketaatan seseorang dalam menjalankan segala peraturan baik pada lingkup keagamaan atau kehidupan social, akan dipengaruhi oleh tinggi rendahnya tingkat religiuistas yang dimiliki. Jika dikaitkan dengan kepatuhan pajak, salah satu kewajiban wajib pajak adalah membayar serta melaporkan pajak. Menurut Mayasari (2014) wajib pajak dengan tingkat religiuistas yang tinggi akan berusaha untuk mengikuti norma dan aturan yang berlaku.

Keadilan Perpajakan

Keadilan berangkat dari kata adil yang memiliki pengertian sebagai sesuatu hal yang tidak berat sebelah. Dalam KBBI, adil dimaknai sebagai sama berat, tidak berat sebelah, tidak memihak, berpihak

pada yang benar dan tidak sewenang-wenang. Rosdiana, H., & Tarigan (2005) Kriteria Umum Keadilan Perpajakan :

1. Prinsip Manfaat

Adil dalam sistem perpajakan hadir jika sebuah tindakan yang dilakukan setiap wajib pajak sesuai dengan manfaat yang didapat dari jasa pemerintah. Penerapan pajak berdasar pada manfaat secara umum, sebab setiap wajib pajak memiliki pandangan kepada jasa publik tidak selaras satu sama lain, sehingga rumusan umum tidak berlaku bagi semua orang.

2. Prinsip kemampuan membayar (*ability to pay principle*)

Pendapatan, pola konsumsi dan kekayaan merupakan gambaran kesejahteraan secara menyeluruh dalam prinsip ini. Dimana, terdapat pemisahan atas pengeluaran public dalam sistem perpajakan, sebab Ketika menggunakan pendekatan ini pengeluaran public menjadi tidak jelas.

Menurut Averti & Suryaputri (2019) keadilan diasumsikan sebagai suatu asas atau dasar yang menjadi pokok utama ketika dilakukan suatu perumusan masalah. Pada dasarnya, prinsip keadilan adalah suatu hal yang sangat abstrak dan subjektif, dimana apa yang menurut suatu individu adil, belum tentu dikatakan adil oleh indiviu yang lain, sehingga akan terasa sulit untuk mendapatkan formulasi yang dapat mencakupi seluruh aspek keadilan. Secara konsep, keadilan perpajakan memaksudkan adanya proses redistribusi kekayaan masyarakat, dimana mereka yang memiliki pendapatan besar membayar lebih banyak dibanding mereka yang memiliki pendapatan lemah. Adil dalam perundang-undangan, adalah memberikan pajak secara umum dan merata, serta sesuai dengan kemampuan tiap-tiap individu.

Musgrave (1989) berpendapat bahwa terdapat dua prinsip dalam keadilan perpajakan, yaitu:

1. Keadilan Horizontal : Dalam prinsip ini, menyatakan bahwa, suatu system perpajakan dapat dikatakan adil jika,

masing-masing individu membayar pajak sesuai dengan kemampuan perekonomian yang dimiliki, sehingga mereka yang memiliki jumlah pendapatan yang sama atau berada pada posisi yang sama, akan membayar pajak dengan jumlah yang sama.

2. Keadilan Vertikal : Dalam prinsip ini, suatu prinsip perpajakan dikatakan adil ketika pendistribusian pajak tersalurkan dengan baik. Maksudnya, semakin besar pendapatan yang mampu dicapai oleh seseorang, seharusnya membayar pajak dengan jumlah yang lebih besar dibanding mereka dengan jumlah pendapatan menengah ke bawah

Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan pajak menurut Boediono (2003) adalah berkaitan dengan kepuasan yang diterima oleh wajib pajak dalam memenuhi standar pelayanan yang telah ditentukan. Sementara itu, menurut Pranata & Setiawan (2015) kualitas pelayanan pajak adalah sebuah hal yang mampu meningkatkan keinginan wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya dan diharapkan tiap-tiap petugas pajak mempunyai kemampuan yang memumpuni dalam berbagai hal yang berhubungan dengan pajak di Indonesia. Asdevi (2022) mengatakan bahwa, kualitas pelayanan pajak dapat dinilai dari kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, cepat tanggap, memiliki kesopanan, dan mempunyai sikap yang dapat dipercaya dari pribadi aparat pajak. Jika kualitas yang diberikan sama, atau melampaui kualitas yang dibayangkan oleh para wajib pajak, maka, pelayanan tersebut dapat dikatakan memuaskan.

Parasuraman *et al*, (1988) dalam Murdifin Haming *et al*, (2019) menyatakan penilaian kualitas pelayanan pajak memiliki lima dimensi, sebagai berikut :

1. Keandalan (*Reability*)

Keandalan berkaitan dengan kompetensi para aparat pajak dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan wajib pajak. Hal ini dapat terlihat dari perlakuan pelayanan yang sama dan tanpa kesalahan pada setiap wajib pajak.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Daya tanggap ini berkaitan dengan kemampuan para aparat pajak dalam memberikan respon terhadap permintaan ataupun permasalahan setiap wajib pajak. Dimensi ini menekankan kepada bagaimana aparat pajak mampu memberikan pelayanan yang tepat dan cepat atas berbagai komplain, informasi yang diinginkan wajib pajak, dan lain sebagainya.

3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan berkaitan dengan kemampuan aparat pajak dalam memberikan rasa kepercayaan dan keamanan bagi wajib pajak. Dimensi ini juga berhubungan dengan penguasaan pengetahuan juga keterampilan para petugas pajak dalam menghadapi setiap pertanyaan ataupun permasalahan yang dilayangkan setiap wajib pajak.

4. Empati (*Emphaty*)

Empati berhubungan dengan tindakan aparat pajak yang mampu mengutamakan kepentingan wajib pajak dan dapat memberikan perhatian secara personal kepada wajib pajak.

5. Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti langsung berhubungan dengan daya tarik yang dapat ditawarkan oleh petugas pajak, seperti fasilitas, perlengkapan, maupun material yang digunakan.

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Taylor (2006:266) dalam Samsudin (2020) kepatuhan diartikan sebagai suatu tindakan yang dilaksanakan atas permintaan orang lain, dimana kepatuhan ini mengacu pada respons terhadap suatu permintaan dengan orang lain sebagai pemicunya. Sementara

itu, Herbert Kelman dalam Tondok *et al*, (2013) mengartikan kepatuhan sebagai suatu perilaku menuruti permintaan Otoritas walaupun individu tersebut secara personal tidak setuju ataupun tidak menyukai hal tersebut. Menurut penelitian Ayu & Sari (2017), kepatuhan terbagi menjadi, kepatuhan formal dan kepatuhan material. Dikatakan kepatuhan formal jika wajib pajak melaksanakan kewajibannya sesuai dengan peraturan yang ada. Sementara itu, dikatakan kepatuhan material ketika wajib pajak memenuhi seluruh ketentuan material dalam perpajakan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan (*field research*) dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan studi pustaka. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan ataupun pernyataan yang telah tersusun rapi dan terstruktur secara langsung kepada para responden dari KPP Pratama Kota Jayapura terkait masalah yang diteliti. Selanjutnya, studi pustaka merupakan data yang diperoleh dari penelitian terdahulu, buku, jurnal, internet, serta publikasi yang berkaitan dengan objek permasalahan penelitian ini.

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Jayapura. Adapun dalam penentuan sampel menggunakan teknik pengambilan sampel *non-probability*, dengan spesifikasi berupa teknik *purposive sampling* dengan tujuan untuk mendapatkan sampel yang mewakili populasi sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Teknik *purposive sampling* yaitu penentuan sampel yang dilakukan berdasarkan pertimbangan tertentu.

Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. WP OP yang bekerja sebagai pekerja tetap pada pemerintahan ataupun swasta
- b. WP OP yang menjalankan pekerjaan bebas berupa kegiatan usaha di lingkup UMKM

Pada penelitian ini menggunakan rumus slovin untuk menentukan jumlah sampel. Dari rumus ini, dapat diketahui ukuran sampel minimal yang mewakili seluruh populasi dalam sebuah penelitian.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{280895}{1 + 112000(10)^2} = 250$$

Dari hasil perhitungan diatas menggunakan rumus slovin, sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 250 sampel wajib pajak orang pribadi.

Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Model - Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan bantuan WarpPLS 8.0. Sedangkan untuk model pengukuran agar data yang diperoleh bisa valid dan reliabel menggunakan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Setelah data itu valid dan reliabel dihitung analisis dengan model structural seperti R-square (R^2), Q-square (Q^2), Goodness Of Fit (GoF), dan pengujian hipotesis

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Religiusitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa **H1: diterima**, sehingga dapat disimpulkan bahwa religiusitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini, diperkuat dengan banyaknya responden yang menjawab sangat setuju mengenai agama sangat penting dalam kehidupan sebesar (52,8%)

dan agama mengajarkan untuk selalu melaksanakan kewajiban, dimana salah satu kewajiban yang harus dipenuhi terhadap negara adalah dengan membayar pajak sebesar (47,6%). Hal ini menunjukkan religiusitas memiliki pengaruh signifikan, tetapi signifikan disini adalah beberapa responden menjawab netral. Hal ini dapat didorong karena beberapa responden peneliti beraneka ragam agamanya sehingga setiap responden memiliki pemahaman yang bervariasi mengikuti ajaran agama masing-masing

Hasil penelitian ini, sejalan dengan penelitian Dwijayanti *et al*, (2021) dimana perbedaannya dalam ruang lingkup respondennya (sampel). Peneliti sebelumnya menggunakan WP OP dengan kriteria memiliki penghasilan dan memiliki NPWP, sedangkan peneliti menggunakan WP OP yang bekerja sebagai pekerja tetap pada pemerintahan ataupun swasta dan WP OP yang menjalankan pekerjaan bebas berupa kegiatan usaha di lingkup UMKM.

Hasil penelitian ini, terbukti sejalan dengan *Theory of Planned Behaviour*, khususnya pada aspek *perceived behavioral control* yang ditunjukkan dari bagaimana seorang wajib pajak selalu mematuhi kewajiban pajaknya karena didorong oleh kepercayaan atas hasil yang didapat. Niat dan keyakinan atas hasil inilah, yang memiliki pengaruh besar terhadap tindakan yang diambil seorang wajib pajak. Selain itu, dengan menjalankan kewajibannya wajib pajak dengan tingkat religiusitas yang tinggi, mempunyai keyakinan jika apa yang dilakukan telah sesuai dengan ajaran agama untuk tunduk dan mengikuti setiap norma kebijakan yang berlaku.

Hasil penelitian ini, sejalan dengan penelitian yang dilakukan Anwar (2018) dan Octavianny *et al*, (2021) yang menunjukkan bahwa religiusitas memiliki pengaruh atas kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian tersebut dikatakan bahwa, religiusitas merupakan salah satu faktor

yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, sebab semakin tinggi tingkat religiusitas seseorang, maka semakin kecil pula ia melakukan tindakan menyimpang atau tidak patuh, dalam hal ini adalah, dengan tidak melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Dwijayanti *et al*, (2021) dan Estiningtyastuti & Karhanto (2022) juga sejalan dengan hasil pada penelitian ini, dimana religiusitas berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sebab semakin tinggi tingkat religiusitas yang dimiliki, maka seorang wajib pajak akan semakin bertanggungjawab atas setiap tindakan yang dilakukan dan patuh terhadap peraturan yang ada sebagaimana mereka patuh kepada ajaran agama masing-masing.

Pengaruh Keadilan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa **H2: diterima**, yang artinya keadilan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini, didukung oleh 57,2% responden menjawab sangat setuju dan setuju dengan melandasi bahwa penghasilan yang mereka miliki jika semakin tinggi mereka menyadari bahwa wajar bila membayar pajak lebih besar dan mempercayai bahwa sistem pajak penghasilan di Indonesia diatur secara adil sebesar 54%.

Namun demikian, ada beberapa responden yang menjawab netral artinya WP tersebut mengetahui adanya aturan tersebut bahwa semakin tinggi penghasilan yang diterima maka semakin besar pajak yang dibayar. Tetapi dalam prakteknya mereka ragu apakah harus menaati aturan tersebut, hal ini dapat diindikasikan bahwa nilai-nilai keadilan menurut mereka berbeda dengan apa yang dipahami oleh beberapa responden lain yang menjawab sangat tidak setuju.

Hasil penelitian ini, sejalan dengan penelitian Dwijayanti *et al*, (2021) dimana

perbedaannya dalam ruang lingkup respondennya (sampel). Peneliti sebelumnya menggunakan WP OP dengan kriteria memiliki penghasilan dan memiliki NPWP, sedangkan peneliti menggunakan WP OP yang bekerja sebagai pekerja tetap pada pemerintahan ataupun swasta dan WP OP yang menjalankan pekerjaan bebas berupa kegiatan usaha di lingkup UMKM.

Hasil penelitian ini, terbukti sejalan dengan *Theory of Planned Behaviour*, khususnya pada aspek *attitude toward behavior*, dimana sikap dan niat dari wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya mendapat pengaruh dari keadilan yang diterapkan. *Attitude toward behavior* sendiri merupakan sebuah keyakinan yang dimiliki seorang individu atas hasil (baik ataupun buruk) suatu tindakan yang dilakukan. Ketika mendapatkan keadilan saat melaksanakan kewajibannya, para wajib pajak akan memiliki keyakinan bahwa hasil yang diterima adalah baik dan membuat mereka akan terus patuh dalam melakukan kewajibannya. Selain itu, pada perundang-undangan, keadilan dapat tercapai apabila adanya pemerataan dalam pembebanan pajak dan menyesuaikan pada kapabilitas tiap individunya. Hal ini sejalan dengan data yang didapat pada penelitian ini, dimana, keadilan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak sebab, mereka merasa jika pembebanan pajak telah sesuai dengan kapabilitas tiap-tiap individu.

Hasil pada penelitian ini, sejalan dengan penelitian yang dilakukan Yadinta *et al*, (2018) dan Mukoffi *et al*, (2022) yang menunjukkan bahwa keadilan perpajakan memiliki pengaruh atas kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian tersebut, dikatakan bahwa, ketika wajib pajak yang mendapatkan keadilan seperti pembebanan pajak yang dirasa sesuai dengan kemampuan tiap individu, juga adanya kemajuan daerah sebagai hasil atas kepatuhan wajib pajak, sehingga mendorong kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Gulo (2021) juga sejalan dengan hasil pada penelitian ini, dimana keadilan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sebab ketika seorang individu mendapat perlakuan yang adil atas tindakannya dalam membayar pajak, maka para wajib pajak akan meyakini jika apa yang ia lakukan tidak sia-sia dan semakin patuh untuk menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa **H3: diterima**, sehingga menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini, diperkuat dengan banyaknya responden yang menjawab sangat setuju mengenai petugas pajak memberikan bimbingan serta penyuluhan secara baik kepada wajib pajak sebesar (71,6%) dan adanya sarana dan prasarana yang baik sebesar (66,4%). Ini mengindikasikan bahwa, sebagian besar wajib pajak mengakui dan telah merasakan jika kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh petugas pajak telah sesuai dengan peraturan perpajakan yang ada. Namun, terdapat beberapa responden yang menjawab netral atas kualitas pelayanan pajak. Hal ini, bisa saja diartikan jika wajib pajak memiliki standar ataupun pandangannya sendiri mengenai baik atau telah berkualitasnya kualitas pelayanan pajak yang diberikan para petugas pajak.

Hasil penelitian ini, terbukti sejalan dengan *Theory of Planned Behaviour*, khususnya pada aspek *subjective norm*, dimana seorang wajib pajak terdorong dalam membayar pajak karena mendapatkan pengalaman baik dari pihak lain, dalam hal ini adalah perlakuan dan pelayanan yang seharusnya dari aparat pajak. *Subjective norm* sendiri merupakan kepercayaan/keyakinan atas harapan

normatif yang dimiliki maupun berasal dari pihak lain yang menjadi tolak ukur dalam melakukan sebuah tindakan/perilaku. *Subjective norms* juga menjadi faktor yang menentukan niat dari hasil pelayanan petugas pajak. Dorongan yang memberi keyakinan kepada wajib pajak untuk berperilaku patuh berasal dari adanya pelayanan pajak yang baik dan berkualitas, karena wajib pajak merasa akan terbantu dan dimudahkan dalam menjalankan kewajiban perpajakannya Siahaan & Halimatusyadiah (2019).

Hasil pada penelitian ini, sejalan dengan penelitian yang dilakukan Artamawan (2020) dan Santi & Fidiana (2021) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh atas kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian tersebut, dikatakan bahwa, citra baik yang ditampilkan oleh para aparat pajak terhadap wajib pajak berpengaruh positif atas kepatuhan wajib pajak. Sarana dan prasarana yang memadai juga nyaman digunakan, serta sikap tanggap dan cepat menindaklanjuti setiap keluhan yang dilayangkan wajib pajak menjadikan wajib pajak terdorong untuk patuh dalam menjalankan kewajibannya membayar pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Primastiwi & Dwi (2021) dan Asdevi (2022) juga sejalan dengan hasil pada penelitian ini, dimana mutu pelayanan terbaik yang diterima oleh wajib pajak dari petugas pajak akan membuat wajib pajak cenderung patuh untuk melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak. Dengan pelayanan berkualitas yang diberikan oleh aparat pajak, tingkat kenyamanan dan kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Pengaruh Religiusitas, Keadilan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa **H4: diterima**, sehingga menyatakan bahwa religiusitas, keadilan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan pada gambar 4.1, ketiga variabel tersebut dapat memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak, dimana nilai koefisien religiusitas menyumbang (25%), nilai koefisien keadilan perpajakan menyumbang sebesar (22%), dan kualitas pelayanan pajak menyumbang sebesar (36%). Secara umum, ketiga variabel yang telah disebutkan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel religiusitas dan keadilan perpajakan merupakan, variabel replikasi dari penelitian sebelumnya dan variabel kualitas pelayanan pajak merupakan variabel tambahan. Namun, diantara ketiga variabel yang ada, kualitas pelayanan pajak menjadi variabel yang sangat mendukung tingkat signifikansi terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak, menjadi penguat variabel lainnya, dalam memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak secara positif dan signifikan. Berdasarkan hasil dari jawaban responden, sebagian besar wajib pajak mengakui dan telah merasakan jika kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh para wajib pajak telah sesuai.

PENUTUP

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, landasan teori, hipotesis dan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini, didukung oleh hasil jawaban mayoritas responden yang setuju jika agama sangat penting, dan mengajarkan untuk

taat melaksanakan kewajiban, dalam hal ini adalah membayar pajak.

2. Keadilan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini, didukung oleh hasil jawaban mayoritas responden yang setuju jika penerima penghasilan tinggi membayar pajak lebih besar, sebab mereka mempunyai kemampuan untuk melakukannya dan percaya sistem perpajakan Indonesia telah diatur secara adil.
3. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini, didukung oleh hasil jawaban mayoritas responden yang setuju jika sarana dan prasarana telah disediakan dengan baik dan petugas pelayanan pajak telah melakukan penyuluhan dan bimbingan yang baik kepada wajib pajak.
4. Religiusitas, keadilan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak secara bersama – sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini didukung oleh hasil olah data jawaban responden, dimana ketiga variabel tersebut dapat menjelaskan kepatuhan wajib pajak sebesar 58,2% dan memiliki nilai $p\text{ value} < 0.001$.

Beberapa saran yang dapat disampaikan berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi wajib pajak peneliti memberikan pandangan baru kepada WP bagaimana seharusnya lebih bersifat pro aktif dengan fiskus untuk mengetahui aturan-aturan terkait perpajakan.
2. Bagi fiskus untuk tidak hanya melakukan sosialisasi yang berkaitan dengan kewajiban WP untuk membayar pajak, tetapi juga melakukan sosialisasi apa sebenarnya esensi/manfaat dari pajak.
3. Bagi peneliti selanjutnya menambahkan variabel lain yang berkaitan dengan faktor – faktor yang

mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang tidak ada pada penelitian ini dan untuk metode pengumpulan data selain menggunakan kuesioner dapat ditambahkan dengan melakukan wawancara agar mendapatkan hasil yang lebih valid.

DAFTAR PUSTAKA

- [1.] Ajzen, I. (1991). *The theory of planned behavior*. 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- [2.] Allport, G. W., & Ross, J. M. (1967). Personal religious orientation and prejudice. *Journal of Personality and Social Psychology*, 432–443.
- [3.] Anggraini, F. D., & Khairunnisa. (2022). Pengaruh Keadilan, Sosialisasi, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 13(1), 51–57.
- [4.] Anwar, D. R. (2018). *Pengaruh Norma Subjektif, Keadilan Perpajakan, Religiusitas, Dan Self Efficacy Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*.
- [5.] Artamawan, R. J. D. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, Vol. 6 No., 39–51.
- [6.] Asdevi, T. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Pada Kpp Pratama Tebing Tinggi* (Issue 8.5.2017). <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/autism-spectrum-disorders>
- [7.] Averti, A. R., & Suryaputri, R. V. (2019). Pengaruh Keadilan Perpajakan, Sistem Perpajakan, Diskriminasi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penggelapan Pajak. *Jurnal Akuntansi Trisakti*, 5(1), 109–122. <https://doi.org/10.25105/jat.v5i1.4851>
- [8.] Ayu, V., & Sari, P. (2017). *Pengaruh Tax Amnesty , Pengetahuan Perpajakan , Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya*. 6.

- [9.] Bahri, S., Diantimala, Y., & Majid, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Pada Kantor Pajak KPP Pratama Kota Banda Aceh). *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam*, 4(2), 318–334. <https://doi.org/10.24815/jped.v4i2.13044>
- [10.] Bisnis.com. (2023). *Rasio Pajak RI Salah Satu yang Terendah di Asean, Apa Dampaknya?* Bisnis.Com. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20230410/259/1645450/rasio-pajak-ri-salah-satu-yang-terendah-di-asean-apa-dampaknya>
- [11.] Cnbcindonesia.com. (2021). *Sejak 10 Tahun Lalu Begini Gambaran Penerimaan Pajak RI*. Cnbcindonesia.Com. <https://www.cnbcindonesia.com/news/20210318131044-4-231105/sejak-10-tahun-lalu-begini-gambaran-penerimaan-pajak-ri>
- [12.] Cnbcindonesia.com. (2023). *Terkuak! Ini Hasil Temuan Tim Investigasi Kantor Sri Mulyani*. Cnbcindonesia.Com. <https://www.cnbcindonesia.com/news/20230308132946-4-419947/terkuak-ini-hasil-temuan-tim-investigasi-kantor-sri-mulyani>
- [13.] Dwijayanti, A., Sueb, M., & Pratama, A. (2021). Pengaruh Religiusitas Dan Keadilan Pajak Pada Sikap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I). *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 22(1), 136. <https://doi.org/10.29040/jap.v22i1.2235>
- [14.] Ermawati, Y., Sonjaya, Y., Sutisman, E., & Puspita Sari, K. (2022). Peran religiusitas, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Proceeding of National Conference on Accounting & Finance*, 4(2018), 59–65. <https://doi.org/10.20885/ncaf.vol4.art10>
- [15.] Estiningtyastuti, & Karhanto, N. (2022). Subjektif, Norma Kontrol, D A N Terhadap, Dipersepsikan Wajib, Kepatuhan. 06(01), 492–498.
- [16.] Faisal, M., & Yulianto, A. (2019). Religiusitas, Norma Subjektif, dan Persepsi Pengeluaran Pemerintah dalam Mendukung Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Kajian Akuntansi*, 3(2), 170. <https://doi.org/10.33603/jka.v3i2.3106>
- [17.] Gulo, O. B. H. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Modernisasi Administrasi Perpajakan, Sanksi Pajak dan Keadilan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Pemilik Umkm di Kelurahan Cimone, Kecamatan Karawaci, Kota Tangerang). *ECo-Fin*, 3(3), 350–364. <https://doi.org/10.32877/ef.v3i3.513>
- [18.] Johnson, B. R., Jang, S. J., Larson, D. B., & De Li, S. (2001). Does adolescent religious commitment matter? A reexamination of the effects of religiosity on delinquency. *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 38(1), 22–44. <https://doi.org/10.1177/0022427801038001002>
- [19.] Kurnia, S. A. F. (2022). Pengaruh Keadilan Pajak, Sistem Perpajakan, Diskriminasi Pajak Dan Etika Uang (Money Ethic) Terhadap Niat Wajib Pajak Mengenai Penggelapan Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar Di Kpp Pratama Semarang Candisari). *Diponegoro Journal of Accounting*, 11(4), 1–14. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting>
- [20.] Kusuma, K. C. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Tahun 2014. *Skripsi*, 2014, 1–171.
- [21.] Lubis, R. H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Medan Belawan. *Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen*, Vol. 4 No.
- [22.] Mayasari, et al. (2014). Pengaruh Ketaatan Beragama Terhadap Moral Pajak. *Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta*, April 2015, 1–13.
- [23.] Menkeu. (2023). *Penerimaan Pajak Sampai Dengan Februari 2023 Masih Sangat Kuat*. Kementerian Keuangan.

- <https://www.kemenkeu.go.id/informasi-publik/publikasi/berita-utama/Penerimaan-Pajak-Februari-2023-Masih-Sangat-Kuat>
- [24.] Mukoffi, A., Sulistiyowati, Y., Himawan, S., & Kontesa, K. (2022). Korupsi pajak dan keadilan perpajakan pada kepatuhan wajib pajak (studi kasus pada kantor pelayanan pajak (KPP) Batu. *Jurnal Paradigma Ekonomika*, 17(1), 85–94. <https://doi.org/10.22437/jpe.v17i1.17339>
- [25.] Murdifin Haming, A. Zulfikar Syaiful, Aditya Halim Perdana Kusuma Putra, & Imaduddin Murdifin. (2019). The Application of SERVQUAL Distribution In Measuring Customer Satisfaction of Retails Company. *Journal of Distribution Science*, 17(2), 25–31. <https://doi.org/10.15722/jds.17.2.201902.25>
- [26.] Musgrave, R. A. (1989). Public finance in theory and practice. In *Economists' Voice* (Fifth Edit, Vol. 9, Issue 2). New York: McGraw-Hill Book Company. <https://doi.org/10.1515/1553-3832.1898>
- [27.] Octavianny, P., Makaryanawati, M., & Edwy, F. M. (2021). Religiusitas, Kepercayaan pada Aparat, Tingkat Pendidikan, Pengetahuan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(1), 77. <https://doi.org/10.24843/eja.2021.v31.i01.p06>
- [28.] Pranata, P. A., & Setiawan, P. E. (2015). *Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Kewajiban Moral Pada Kepatuhan Wajib Pajak*. 2, 456–473.
- [29.] Primastiwi, A., & Dwi, R. (2021). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Religiusitas, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Media Akuntansi Perpajakan*, 6(2), 46–54. <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/MAP/article/view/5125>
- [30.] Pulungan, D., & Arifin, S. B. (2022). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Bisnis Digital*, 1(2), 1–13.
- [31.] Rahmawati, H. K. (2016). Kegiatan Religiusitas Masyarakat Marginal di Argopuro. *Jurnal Community Development*, 1(2), 35–52. https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Kegiatan+Religiusitas+Masyarakat+Marginal+di+Argopuro&btnG=
- [32.] Rosdiana, H., & Tarigan, R. (2005). *Perpajakan Teori dan Apliedksi*. PT. Grafindo Persada.
- [33.] Rositayani, K. D., & Purnamawati, I. G. A. (2022). Pengaruh Religiusitas, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi dan Kewajiban Moral terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM pada Masa Pandemi Covid-19. *Jimat: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 13(2), 331–343.
- [34.] Samsudin. (2020). Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Pelayanan Pajak Sistem Administrasi Manunggal (Samsat) Dompu. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 4(1), 161–175.
- [35.] Santi, S. R., & Fidiana. (2021). Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 12(2), 1–16.
- [36.] Sari, E., & Mangoting, Y. (2020). Pengaruh Keadilan dan Komunikasi Terhadap Kepatuhan Sukarela Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening. *Tax and Accounting Review*, 4(1), 1–14.
- [37.] Sarifah, N., Sukidin, & Hartanto, W. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan Bermotor Lima Tahunan (Studi di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Soebandi Kabupaten Jember). *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 14(2), 352–356. <https://doi.org/10.19184/jpe.v14i2.16516>
- [38.] Seralurin, Y. C., & Ermawati, Y. (2019). Influence of self-assessment system, taxation understanding, and discrimination toward ethics of tax

- evasion. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*, 6(5), 267–278.
<https://doi.org/10.21744/irjmis.v6n5.745>
- [39.] Sholihin, M., & Ratmono, D. (2020). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 7.0 untuk Hubungan Nonlinear dalam Penelitian Sosial dan Bisnis* (Clara Mitak (ed.); 2nd ed.). PENERBIT ANDI.
- [40.] Siahaan, S., & Halimatusyadiah, H. (2019). Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 8(1), 1–14.
<https://doi.org/10.33369/j.akuntansi.8.1.1-14>
- [41.] Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA, CV.
<https://www.scribd.com/doc/391327717>
- [42.] Tondok, M., Ardiansyah, F., & . A. (2013). Intensi kepatuhan menggunakan helm pada pengendara sepeda motor: aplikasi teori perilaku terencana. *Jurnal Sains Psikologi*, 2(2), 96–112.
- [43.] Utama, A., & Wahyudi, D. (2016). Pengaruh Religiusitas terhadap Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Lingkar Widyaiswara, Edisi. 3 N(2)*, 1–13.
[https://doi.org/10.1016/S0040-4020\(00\)00446-4](https://doi.org/10.1016/S0040-4020(00)00446-4)
- [44.] Yadinta, P. A. F., Suratno, S., & Mulyadi, J. M. . (2018). Kualitas Pelayanan Fiskus, Dimensi Keadilan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, 5(02), 201–212.
<https://doi.org/10.35838/jrap.v5i02.186>
- [45.] Zahrani, N. R., & Mildawati, T. (2019). Pengaruh Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 8(4), 1–19.
<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/2398>