

# Pengaruh Tax Morale, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan pada Otoritas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib di Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kubu Raya

Dian Wahyudin <sup>1\*</sup>, Raka Dwi Permana <sup>2</sup>, Mohamad Ibnu Ramadhan <sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

<sup>1</sup> zahidah181011@gmail.com, <sup>2</sup> rakadwipermana88@gmail.com, <sup>3</sup> ibnuramadhan84@gmail.com

\* Correspondence author : Dian Wahyudin

## ARTICLE INFO

## ABSTRACT

### Kata Kunci:

Tax Morale,  
Kualitas Pelayanan,  
Kepercayaan Kepada Otoritas  
Pajak,  
Kepatuhan Wajib Pajak,

Tesis yang merupakan penelitian kuantitatif ini dilakukan untuk menguji apakah terdapat pengaruh secara simultan maupun parsial antara tax morale, kepatuhan wajib pajak, dan kepecaayaan pada otoritas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kubu Raya. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Pengujian hipotesis dilakukan dengan cara statistik yaitu uji F (simultan) dan uji T (parsial). Subjek penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja di KPP Pratama Kubu Raya yang berjumlah 141 orang. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dimana teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada pegawai KPP Pratama Kubu Raya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama atau simultan terdapat pengaruh signifikan antara variabel tax morale (X1), kualitas pelayanan (X2), dan kepercayaan kepada otoritas pajak (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dengan nilai  $f$  hitung  $>$   $f$  tabel yaitu sebesar  $58,462 > 3,06$  dan nilai signifikansi  $<$   $0,05$  yaitu  $0,000$  dengan sumbangsih persentase variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar  $56,1\%$  dan sisanya  $43,9\%$  dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini. Sedangkan pengujian secara parsial menunjukkan bahwa tax morale (X1) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak prima (Y) dengan nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $2,141 > 1,977$  dan nilai signifikansi  $<$   $0,05$  yaitu  $0,001$ . Untuk variabel kualitas pelayanan (X2) secara parsial terdapat pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dengan nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $7,789 > 1,977$  dan nilai signifikansi  $<$   $0,05$  yaitu  $0,000$ . Dan yang terakhir untuk variabel kepercayaan kepada otoritas pajak (X3) secara parsial terdapat pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dengan nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $12,739 > 1,977$  dan nilai signifikansi  $<$   $0,05$  yaitu  $0,000$ . Dari hasil penelitian ini diharapkan supaya bisa menjadi acuan oleh KPP Pratama Kubu Raya untuk lebih meningkatkan kepatuhan wajib pajak agar dapat menjadi pelayanan yang prima.

## PENDAHULUAN

Penerimaan pajak merupakan kontribusi wajib dari orang atau badan kepada negara yang terutang dan berdasarkan Undang-undang bersifat memaksa, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung serta digunakan untuk keperluan negara. Sumber penerimaan pajak dibedakan menjadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak yang digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, pajak ini dipungut oleh pemerintah pusat. Pajak pusat diantaranya adalah pajak penghasilan (PPh), pajak pertambahan nilai barang dan jasa dan pajak penjualan atas barang mewah (PPN; PPN-BM), pajak bumi dan bangunan (PBB), bea materai, bea masuk, cukai dan pajak ekspor. Sedangkan pajak daerah adalah pajak yang digunakan untuk membiayai rumah. tangga daerah, pajak ini dipungut oleh pemerintah daerah. Pajak daerah diantaranya pajak kendaraan bermotor (PKB), pajak hotel dan restoran (PHR), pajak reklame, pajak hiburan dan pajak bahan bakar, dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan (BPHTB).

Sektor pajak merupakan sumber pendapatan terbesar negara yaitu sebesar  $82\%$ . Pada tahun 2021 realisasi APBN melebihi target hingga  $103,9\%$  (Keuangan, 2022), hal tersebut menunjukkan bahwa negara membutuhkan pajak sebagai upaya pelaksanaan pembangunannya. Pajak memainkan peran

strategis dalam keuangan negara Indonesia terutama dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), oleh karena itu tingkat kesadaran pajak harus lebih ditingkatkan. Tingkat kepatuhan dalam membayar pajak di Indonesia masih relatif rendah, masalah kepatuhan perpajakan menjadi salah satu penyebab rendahnya Tax Ratio (Nurani & Islami, 2020).

Berdasarkan data publikasi OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development) pada laporan Revenue Statistics in Asia and The Pasific 2021, Indonesia memiliki Tax Ratio sebesar 11,6% dan merupakan negara dengan Tax Ratio terendah ketiga setelah Laos dan Bhutan (OECD, 2021). Tax ratio Indonesia sejak tahun 2015 hanya berkutat di angka 10% dan hingga tahun 2018, tax ratio di Indonesia hanya ditargetkan sebesar 10,9%. Angka rasio pajak terhadap PDB Indonesia adalah 11,6% pada 2019, di bawah rata-rata Asia dan Pasifik sebesar 21,0% dan juga di bawah rata-rata OECD 33,8%. Maka sulit adanya untuk menembus angka 11% di tengah tingginya tax ratio negara lain. Padahal PDB Indonesia merupakan yang tertinggi di kawasan ASEAN. Jika kebutuhan belanja sekitar 15-16% dari total PDB, idealnya tax ratio harus mendekati angka tersebut untuk mendorong fiscal sustainability dan menjamin defisit tetap terkendali (Lubis, 2018).

Penerimaan pajak adalah cerminan dari kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti rendahnya tax ratio menunjukkan rendahnya kepatuhan wajib pajak. Pada kenyataannya tingkat kepatuhan Wajib Pajak di dalam menyampaikan SPT tahunan masih belum mencapai target yang ditetapkan oleh DJP sehingga pajak belum dapat berfungsi sebagai alat untuk melakukan redistribusi pendapatan dan mengurangi kesenjangan sosial. Hal ini terlihat pada realisasi IKU tingkat kepatuhan penyampaian SPT Tahunan WP Badan dan WP OP tahun 2020 adalah sebesar 77,63% atau sebanyak 14.754.855 SPT dengan capaian sebesar 97,04% dari target sebesar 80% atau sebanyak 15.205.435 SPT (Laporan Tahunan DJP, 2017 – 2020). Hal di atas memberikan informasi bahwa pada tahun 2020 tingkat kepatuhan formal Wajib Pajak Badan dan Wajib Pajak Orang Pribadi Non karyawan masih dibawah yang diharapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Menurut data tersebut maka diketahui bahwa masih banyak wajib pajak yang belum patuh yang angkanya mencapai 22,37%, maka masih ada kekurangan sebanyak 450.580 SPT untuk mencapai target (Laporan Tahunan DJP, 2017– 2020).

Ketidakpatuhan pajak Wajib Pajak Orang Pribadi merupakan masalah yang serius karena selain banyaknya pengusaha nasional yang tidak taat akan kewajiban membayar pajak, kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi di Indonesia untuk membayar pajak pun masih rendah. Dari 270,2 juta jiwa penduduk Indonesia, namun jumlah Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan PPh yang diterima pada tahun 2020 sebanyak 14,76 juta SPT (BPS, 2020). Sementara itu, menurut Dirjen Pajak Suryo Utomo, dalam basis data pemerintah, wajib pajak yang terdaftar sejumlah 20 juta wajib pajak (<https://datacenter.ortax.org> diakses tgl 1 January 2024).

Pajak merupakan kontribusi masyarakat kepada negara yang bersifat wajib dan memaksa, maka sikap patuh atau tidak patuh Wajib Pajak merupakan suatu sikap yang diambil oleh seseorang atas pertimbangan perilaku atau pertimbangan moral (Balla, 2017). Kepatuhan pajak merupakan motivasi wajib pajak untuk membayar pajak baik secara sukarela maupun tidak sukarela (Carsamer & Abbam, 2020). Kepatuhan pajak didefinisikan sebagai kemampuan dan kemauan dari wajib pajak untuk mematuhi Undang- Undang Perpajakan, menyatakan penghasilan dengan benar setiap tahunnya dan membayar jumlah pajak yang tepat sesuai dengan waktunya (e Hassan et al., 2021). Bagi negara berkembang, otoritas negara masih mengalami kesulitan untuk mencapai kepatuhan pajak (e Hassan et al., 2021). Alasfour et al., (2016) mengemukakan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di Negara Yordania dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti moral pajak, tarif pajak, jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, status pekerjaan dan latar belakang agama.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kubu Raya salah satu bagian dari Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan informasi, sosialisasi dan pembayaran pajak di Kota Pontianak sebagai bagian dari Kantor Wilayah Kalimantan Barat guna tercapainya tujuan perpajakan. Namun, dalam tiga tahun berturut- turut yaitu dari tahun 2021 sampai dengan tahun 2023, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kubu Raya belum menunjukkan kinerja yang memuaskan. Berikut disajikan tabel yang menunjukkan kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kubu Raya:

**Tabel 1.** Kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kubu Raya

Kinerja KPP Pratama Kubu Raya	2021	2022	2023
Jumlah WP OP	142	142	142
Jumlah WP Badan	1263	1263	1263
Jumlah sanksi yang terbit	1918	5780	6008
Nilai Nominal Sanksi (Rp)	84.026.997.583	301.077.191.439	336.520.392.207
Jumlah STP yang terbit	453	799	2188
Nilai Nominal STP yang Terbit (Rp)	10.991.890.285	13.234.731.391	41.338.788.783
Jumlah SKP yang terbit	91	170	334
Nilai Nominal SKP yang Terbit (Rp)	100.837.390.687	116.308.371.920	155.604.534.194

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kubu Raya

Terakhir, kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kubu Raya belum maksimal ditandai dengan peningkatan tunggakan pajak yang terlihat dari meningkatnya jumlah Surat Tagihan Pajak (STP) dan Surat Ketetapan Pajak (SKP) sebagai hasil pemeriksaan dengan diiringi peningkatan nilai nominal jumlah tunggakan pajak baik dalam STP maupun SKP selama kurun waktu 2021 sampai dengan 2023. Studi yang menguji keterkaitan moral dengan kepatuhan pajak telah menemukan bukti bahwa terdapat pengaruh moral masyarakat terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Iqbal dan Mahfud, 2019). Hal tersebut didukung oleh Purnamasari dan Yoyo Sudaryo (2018) yang berargumen bahwa moral mempengaruhi Wajib Pajak agar memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini disebabkan bahwa moral berdasarkan pada kepercayaan Wajib Pajak kepada negara sehingga akan mendorong wajib pajak untuk berkontribusi secara optimal kepada negara. Chrissanjaya (2018) menambahkan bahwa pengaruh moral terhadap kepatuhan pajak yang dimaksud bukan saja moral Wajib Pajak moral otoritas pajak yang menyajikan kualitas layanan bagi wajib pajak.

Tax Morale adalah sikap sekelompok atau seluruh penduduk wajib pajak mengenai masalah pemenuhan atau pengabaian tugas perpajakan mereka. Tax Morale atau Moral pajak sudah banyak dibahas sejak lama, mulai dari tahun 1960 sampai saat ini. Strumple memperkenalkan Tax Morale dengan istilah lain yaitu Tax Mentality (Susila et al., 2016). Survei yang dilakukan oleh Strumple mengemukakan bahwa tax mentality dipengaruhi oleh perlakuan yang diberikan otoritas pajak kepada wajib pajak. Tax Morale tersebut dipandang sebagai faktor utama dalam memahami dinamika kepatuhan pajak (Alasfour et al., 2016). Selain Tax Morale, upaya dalam menghimpun pajak untuk memperoleh penerimaan negara, pemerintah harus lebih giat secara optimal dari sektor pajak. Pencapaian tujuan tersebut diperlukan adanya kerja sama antara pemerintah dengan masyarakat. Anam (2018) menyatakan bahwa negara dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar masyarakat berperan aktif dalam melaksanakan kegiatan perpajakan (dalam Saputra, 2021). Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan perihal perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Mory, 2015:7). Pelayanan yang baik adalah sebuah keharusan yang harus dilakukan oleh Negara kepada masyarakat yang telah ikut berpartisipasi dalam kegiatan membangun negara melalui pembayaran pajak.

Kepuasan masyarakat atau wajib pajak terhadap penggunaan pelayanan merupakan suatu cara yang dilakukan pejabat atau otoritas pajak untuk memperoleh simpati masyarakat akan pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan. Kepuasan dinilai berdasarkan dua variabel yaitu pelayanan yang dirasakan dan pelayanan yang diharapkan (Sri Rizki dalam Maulida 2022).

Peningkatan kepuasan wajib pajak diharapkan menjadi imbalan atas apresiasi pemerintah terhadap kemauan membayar wajib pajak. Ketika wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan aparat pajak, maka diharapkan tingkat kepatuhannya dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sebagai warga negara akan meningkat. Kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan wajib pajak sangat perlu diperhatikan. Kepatuhan perpajakan mengacu pada kesadaran wajib pajak untuk menaati seluruh kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan (Sutari, 2013:4). Kualitas layanan tersebut

dapat diberikan secara optimal oleh DJP atau kantor pajak kepada Wajib Pajak, karena kualitas layanan akan berpengaruh terhadap Tingkat kepuasan Wajib Pajak dalam proses pembayaran pajak, dan pada akhirnya tingkat kepuasan akan menimbulkan loyalitas mereka, terutama berkaitan dengan pembayaran pajak pada periode berikutnya. Hal ini dikuatkan Asfa dan Meiranto (2017) bahwa dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, semakin besar dan tingkat pelayanan fiskus, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak

Selain itu, faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kepercayaan pada otoritas. Faizal, et al. (2017) menemukan bahwa kepercayaan dapat mempengaruhi kepatuhan pajak. Penelitian dilakukan oleh Wahl, et al. (2010) dan Kastlunger, et al. (2013) menemukan bahwa kepercayaan yang tinggi mengenai otoritas pajak dapat meningkatkan kepatuhan pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Syakura dan Zaki Baridwan (2014) juga menemukan bahwa bahwa semakin tinggi kepercayaan wajib pajak pada otoritas pajak maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan dalam membayar pajak dengan indikator yang digunakan adalah Tax Morale, konsistensi, pelayanan, dan transparansi. Kajian lain, faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak diantaranya faktor pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, tingkat kepercayaan pada pemerintah dan hukum, serta nasionalisme (Alm, et.al 2006; Jatmiko 2006; Fauziyah 2008; Handayani, et.al. 2012).

## KAJIAN PUSTAKA

### 1. *Tax Morale*

*Tax Morale* adalah motivasi penting dalam membayar pajak. *Tax Morale* bisa dideskripsikan dengan menggunakan teori kontrak pajak psikologis. Ikatan antara wajib pajak dan negara merupakan inti dari moral pajak individu dan dapat berdampak positif pada kepatuhan seorang wajib pajak. Moral pajak merupakan motivasi yang timbul secara intrinsik untuk membayar pajak, yang berasal dari kesadaran bahwa penerimaan pajak berkontribusi untuk menyediakan barang publik (Cummings *et al.*, 2009). Moral pajak juga dapat dijelaskan dengan menggunakan teori kontrak pajak psikologis. Adanya ikatan antara pembayar pajak dan negara merepresentasikan inti dari moral pajak individu, dan kemudian secara positif dapat berpengaruh terhadap kepatuhan (Feld dan Frey, 2007).

Torgler dalam Cyan, et.al (2016) mendefinisikan moral pajak sebagai kesediaan untuk mematuhi kewajiban pajak. Moral pajak meliputi prinsip, norma, dan nilai yang dipegang oleh individu dalam menyadari kewajiban perpajakan mereka (Rahman, 2017).

Menurut (Davidson dan Hughes, 2020), moral adalah suatu tindakan atau perilaku yang dianggap benar, dapat diterima secara sosial, pantas, dan wajar. Artinya sejauh mana motivasi intrinsik seseorang untuk mematuhi pajak. Moral pajak akan menjamin kontribusi masyarakat melalui sistem pajak dengan atau tanpa adanya pendekatan yang bersifat memaksa.

Berdasarkan definisi di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian moral pajak (*tax morale*) adalah moral individu yang dimiliki seseorang namun kemungkinan tidak dimiliki orang lain seperti etika, prinsip hidup dan perasaan bersalah dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dengan sukarela dan benar nantinya dikaitkan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakannya. Hal ini berarti bahwa bahwa wajib pajak yang mempunyai kewajiban moral yang baik sebagai warga Negara dalam melaksanakan kewajiban pajaknya berbeda dengan warga negara yang tidak mempunyai kewajiban moral.

### 2. *Kualitas Pelayanan*

Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen penting yang menjadi pertimbangan bagi pelanggan dalam melakukan pembelian suatu produk. Menurut Parasuraman, et.al (2011) kualitas pelayanan merupakan penilaian atau sikap global yang berkenaan dengan superioritas suatu pelayanan. Definisi ini didasarkan pada tiga landasan konseptual utama yaitu, kualitas pelayanan lebih sulit dievaluasi pelanggan dibandingkan dengan kualitas barang, persepsi terhadap kualitas pelayanan merupakan hasil perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja actual pelayanan, evaluasi kualitas pelayanan tidak hanya dilakukan atas hasil pelayanan namun juga mencakup evaluasi terhadap proses penyampaian pelayanan.

Menurut Gaspersz (2016:5) kualitas memiliki beberapa definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional sampai ke yang strategis. Definisi kualitas secara konvensional menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti: kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy to use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Definisi strategis dari kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan dari pelanggan (*meeting the needs of customers*). Goestch and Davis (dalam Tjiptono, 2022:51) menyebutkan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Lebih lanjut, Triguno (2017:76) mengartikan kualitas adalah standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan, persyaratan pelanggan atau masyarakat.

Kemudian penelitian lanjutan tentang kualitas pelayanan dilanjutkan oleh Zeithmal et al yang menyatakan bahwa service quality adalah “*the extent of discrepancy between customer expectations or desires and their perceptions*” atau dapat dikatakan kualitas pelayanan merupakan manfaat yang dirasakan berdasarkan evaluasi konsumen atas sesuatu interaksi dibandingkan dengan manfaat yang diharapkan sebelumnya. Kualitas pelayanan dapat dikatakan bagus jika sesuai atau melampaui harapan pelanggan, dan sebaliknya kualitas pelayanan dikatakan buruk jika dibawah harapan dari pelanggan (Sudarso, 2016:57).

### 3. Kepercayaan Pada Otoritas Pajak

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2015) menyatakan bahwa Kepercayaan adalah (1) sesuatu yang dipercayai: (2) harapan dan keyakinan (akan kejujuran, kebaikan, dan sebagainya). Menurut Doney et al., (1998) dalam Handayani, et.al (2012), kepercayaan adalah sesuatu yang diharapkan dari kejujuran dan perilaku kooperatif yang berdasarkan saling berbagi norma-norma dan nilai yang sama.

Kepercayaan pada pemerintah dan hukum merupakan wujud harapan wajib pajak kepada aparat dalam menjalankan sistem pemerintahan dan hukum agar sesuai dengan norma dan nilai yang berlaku. Kepercayaan (*trust*) didefinisikan sebagai rasa yang timbul karena adanya perasaan puas dan nyaman atas pemenuhan tanggungjawab. Kepercayaan merupakan kerelaan atas ketersediaan untuk melakukan pertukaran dengan partner yang dipercaya, karena keandalan dan integritasnya. Kepercayaan adalah suatu kemauan atau keyakinan antara dua orang atau lebih untuk menjalin hubungan jangka panjang untuk menghasilkan kerja yang positif (Crosby et al., 2000 dalam Yulianto dan Purwanto Waluyo, 2004:349).

Kepercayaan ada ketika sebuah kelompok percaya pada sifat terpercaya dan integritas mitra. Kepercayaan adalah ekspektasi yang dipegang oleh individu bahwa ucapan seseorang dapat diandalkan. Kelompok terpercaya perlu memiliki integritas tinggi dan dapat dipercaya, yang diasosiasikan, dengan kualitas yaitu: konsisten, kompeten, jujur, adil, bertanggungjawab (Morgan dan Hunt, 2004). Kepercayaan adalah sejumlah keyakinan spesifik terhadap integritas, kejujuran pihak yang dipercaya dan kemampuan menepati janji (Luarn dan Lin, 2003:156).

Studi ini mengacu pada penelitian Alm, et.al (2006) yang menyimpulkan bahwa tingkat kepercayaan pada pemerintah dan hukum berpengaruh terhadap perilaku wajib pajak untuk patuh pada kewajiban perpajakannya. Argumentasi yang dipakai adalah wajib pajak yang memiliki tingkat kepercayaan pada sistem pemerintah dan hukum akan percaya bahwa iuran yang diberikannya kepada kas negara dipergunakan dengan baik untuk keperluan negara sehingga wajib pajak semakin percaya pada pemerintah dan hukum yang membuat wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya dan menyebabkan meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

### 4. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak merupakan suatu kondisi dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan permasalahan atas ketidakpatuhan pajak oleh Wajib Pajak timbul karena berbagai faktor. Ketidakpatuhan tersebut dapat timbul karena pengaruh pihak luar kepada orang tersebut, atau

faktor dari dalam diri masing-masing individu yang juga menjadi salah satu penyebab dari ketidakpatuhan pajak seseorang.

Kepatuhan wajib pajak merupakan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, ataupun ancaman atau penerapan sanksi baik oknum maupun adminitrasi. Tuntutan kepatuhan wajib pajak orang pribadi telah diatur dalam Undang-Undang No. 16 tahun 2000 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Pasal 12 dalam Undang-Undang N0. 16 tahun 2000 menjelaskan keharusan wajib pajak membayar pajak sebagai berikut: setiap wajib pajak membayar pajak yang terutang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakannya dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak. Dan jumlah pajak yang terutang menurut surat pemberitahuan yang disampaikan wajib pajak adalah jumlah wajib pajak yang terutang menurut ketentuan perundang-undangan pajaknya disampaikan oleh wajib pajak adalah jumlah pajak yang terutang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakannya (Waluyo, 2020).

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kubu Raya yaitu 218 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada bulan Desember 2023. Dari hasil perhitungan dalam tahap kesalahan 5%, maka jumlah sampel yang akan diambil adalah sebanyak 141 orang. Dalam menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus slovin, maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 141 responden. Selanjutnya, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data dan setelah dilakukan pengujian hipotesis dalam penelitian ini, dapat diketahui bahwa terdapat hubungan, baik secara simultan maupun parsial antara *Tax Morale*, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Pada Otoritas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Di Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kubu Raya, berikut ini adalah pembahasan dari masing-masing variabel :

### 1. Pengaruh *Tax Morale* (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Persepsi responden tentang tax morale Wajib Pajak Pratama Kubu Raya dikategorikan baik dengan nilai rata-rata 4,01. Koefisien korelasi (r) sebesar 0,775 menunjukkan hubungan yang kuat antara *Tax Morale* dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Nilai koefisien determinasi ( $r^2$ ) sebesar 0,601 atau 60,1% Kepatuhan Wajib Pajak, ditentukan oleh *Tax Morale* dan sisanya ditentukan faktor lain. Kemudian pengaruh *Tax Morale* yang signifikan dan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pun ditampakan dengan hasil persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + b1X1$$

$$Y = 75,543 + 0,528X1$$

Dari persamaan regresi tersebut di atas dapat diketahui koefisien regresi (b1) sebesar 0,528. Hal ini menunjukkan besarnya pengaruh *Tax Morale* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Karena pengaruh tersebut bersifat positif, maka apabila variabel *Tax Morale* (X1) mengalami peningkatan, peningkatan tersebut akan diimbangi pula dengan peningkatan pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak.

Selanjutnya terlihat pengaruh variabel bebas X1 terhadap Variabel Y adalah dengan membandingkan t hitung dengan t tabel. Kriterianya adalah apabila t hitung > t tabel maka H0 ditolak dan H1 diterima dan sebaliknya apabila t hitung < t tabel, maka H0 diterima dan H1 ditolak.

Dengan melihat hasil dari model persamaan regresi di atas, maka artinya hasil uji sangat signifikan. Dari nilai koefisien regresi untuk variabel *Tax Morale* yang menggunakan Uji t, dimana t hitung yang diperoleh sebesar 2,141 sedangkan t tabel yaitu sebesar 1,977 maka hasil ini menunjukkan pengaruh variabel *Tax Morale* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sangat signifikan.

Dengan demikian hipotesis ini adalah menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$ , artinya nilai koefisien regresi dan variabel Tax Morale mempunyai persamaan regresi tidak sama dengan nol. Sehingga dengan demikian variabel Tax Morale mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Kubu Raya. Hal ini menguatkan penelitian yang dilakukan Torgler dan Friedrich Schneider (2007), Layata dan Putu Ery Setiawan (2014) serta Artha dan Putu Ery Setiawan (2016) yang menyatakan tax moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

## 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Kualitas pelayanan berdasarkan persepsi responden termasuk dalam kategori sedang dengan nilai 3,53. Koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0,827 menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara Kualitas Pelayanan dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Nilai koefisien determinasi ( $r^2$ ) sebesar 0,684 atau 68,4% Kepatuhan Wajib Pajak, ditentukan oleh Kualitas Pelayanan dan sisanya ditentukan faktor lain. Kemudian pengaruh Kualitas Pelayanan yang signifikan dan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pun ditampakan dengan hasil persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + b_2X_2$$

$$Y = 6,071 + 0,896X_2$$

Dari persamaan regresi tersebut di atas dapat diketahui koefisien regresi ( $b_2$ ) sebesar 0,896. Hal ini menunjukkan besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Karena pengaruh tersebut bersifat positif, maka apabila variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) mengalami peningkatan, peningkatan tersebut akan diimbangi pula dengan peningkatan pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak.

Selanjutnya terlihat pengaruh variabel bebas  $X_2$  terhadap Variabel  $Y$  adalah dengan membandingkan  $t$  hitung dengan  $t$  tabel. Kriterianya adalah apabila  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan sebaliknya apabila  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Dengan melihat hasil dari model persamaan regresi di atas, maka artinya hasil uji sangat signifikan; dari nilai koefisien regresi untuk variabel Kualitas Pelayanan yang menggunakan Uji  $t$ , dimana  $t$  hitung yang diperoleh sebesar 7,789 sedangkan  $t$  tabel yaitu sebesar 1,977 maka hasil ini menunjukkan pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sangat signifikan.

Dengan demikian hipotesis ini adalah menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$ , artinya nilai koefisien regresi dan variabel Kualitas Pelayanan mempunyai persamaan regresi tidak sama dengan nol. Sehingga dengan demikian variabel Kualitas Pelayanan kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Kubu Raya. Hal ini selaras dengan hasil riset Layata dan Putu Ery Setiawan (2014) serta Jono dan Handryno (2021) yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

## 3. Pengaruh Kepercayaan pada Otoritas Pajak (X3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Persepsi responden mengenai kepercayaan pada otoritas pajak mendapatkan kategori sedang dengan nilai rata-rata 3,13. Koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0,734 menunjukkan hubungan yang kuat antara Kepercayaan pada Otoritas Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Nilai koefisien determinasi ( $r^2$ ) sebesar 0,539 atau 53,9% Kepatuhan Wajib Pajak, ditentukan oleh Kepercayaan pada Otoritas Pajak dan sisanya ditentukan faktor lain. Kemudian pengaruh Kepercayaan pada Otoritas Pajak yang signifikan dan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pun ditampakan dengan hasil persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + b_3X_3$$

$$Y = 9,734 + 0,658X_3$$

Dari persamaan regresi tersebut di atas dapat diketahui koefisien regresi ( $b_3$ ) sebesar 0,658. Hal ini menunjukkan besarnya pengaruh Kepercayaan pada Otoritas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Karena pengaruh tersebut bersifat positif, maka apabila variabel Kepercayaan pada Otoritas Pajak ( $X_3$ ) mengalami peningkatan, peningkatan tersebut akan diimbangi pula dengan peningkatan pada variabel

### Kepatuhan Wajib Pajak.

Selanjutnya terlihat pengaruh variabel bebas X<sub>2</sub> terhadap Variabel Y adalah dengan membandingkan t hitung dengan t tabel. Kriterianya adalah apabila t hitung > t tabel maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima dan sebaliknya apabila t hitung < t tabel, maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>a</sub> ditolak.

Dengan melihat hasil dari model persamaan regresi di atas, maka artinya hasil uji sangat signifikan; dari nilai koefisien regresi untuk variabel Kepercayaan pada Otoritas Pajak yang menggunakan Uji t, dimana t hitung yang diperoleh sebesar 12,739 sedangkan t<sub>tabel</sub> yaitu sebesar 1,977 maka hasil ini menunjukkan pengaruh variabel Kepercayaan pada Otoritas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sangat signifikan.

Dengan demikian hipotesis ini adalah menolak H<sub>0</sub> dan menerima H<sub>1</sub>, artinya nilai koefisien regresi dan variabel Kepercayaan pada Otoritas Pajak mempunyai persamaan regresi tidak sama dengan nol. Sehingga dengan demikian variabel Kepercayaan pada Otoritas Pajak yang diselenggarakan KPP Pratama Kubu Raya mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini memperkuat pendapat Salsabila (2018) dan Damayanti, et.al (2015) yang berpendapat bahwa kepercayaan pada otoritas berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### 4. Pengaruh variabel Tax Morale (X<sub>1</sub>), Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>) dan Kepercayaan pada Otoritas Pajak (X<sub>3</sub>) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kubu Raya mendapatkan nilai rata-rata 3,04. Hal ini berarti kepatuhan WP di KPP ini termasuk kategori sedang. Hubungan dan pengaruh yang terbentuk oleh variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub> dan X<sub>3</sub> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) terlihat dari koefisien korelasi (r) sebesar 0,749 yang menunjukkan hubungan yang kuat antara variabel bebas (X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub> dan X<sub>3</sub>) dengan variabel terikat (Y). kemudian nilai koefisien determinasi (r<sup>2</sup>) sebesar 0,561 atau 56,1% Kepatuhan Wajib Pajak ditentukan secara bersama oleh variabel Tax Morale, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan pada Otoritas Pajak, sedangkan sisanya ditentukan oleh faktor lain. Adapun persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 27,375 + 0,447X_1 + 0,564X_2 + 0,693X_3$$

dimana:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak X<sub>1</sub> = Tax Morale

X<sub>2</sub> = Kualitas Pelayanan

X<sub>3</sub> = Kepercayaan pada Otoritas Pajak

Kemudian F hitung digunakan untuk menguji apakah model persamaan  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$  yang diajukan diterima atau tidak. Caranya dengan membandingkan F<sub>hitung</sub> dengan F<sub>tabel</sub>. Jika F<sub>hitung</sub> > F<sub>tabel</sub> maka model persamaan di atas dapat diterima.

F<sub>hitung</sub> adalah sebesar 58,462 dan F<sub>tabel</sub> adalah sebesar 3,06 (dari Tabel F) maka model persamaan  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$  yang digunakan dapat diterima atau dengan melihat probabilitasnya adalah  $0,00 < 0,05$  sehingga signifikan, maka dapat disimpulkan bahwa model persamaan  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$  yang digunakan dapat diterima.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Tax Morale, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan pada Otoritas Pajak secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini sejalan dengan hasil riset Layata dan Putu Ery Setiawan (2014), Artha dan Putu Ery Setiawan (2016) dan Salsabila (2018) yang menyatakan bahwa tax morale, kualitas pelayanan dan kepercayaan pada otoritas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan



Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan:

1. *Tax Morale* sudah dilaksanakan KPP Pratama Kubu Raya dalam kategori baik. Koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0,775 menunjukkan hubungan yang kuat antara *Tax Morale* dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Nilai koefisien determinasi ( $r^2$ ) sebesar 0,601 atau 60,1%Kepatuhan Wajib Pajak, dipengaruhi oleh *Tax Morale* dan sisanya ditentukan faktor lain. Nilai  $t$  hitung yang diperoleh yaitu sebesar 2,141 sedangkan  $t$  tabel yaitu sebesar 1,977. Maka  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel, hasil ini menunjukkan pengaruh variabel implementasi *Tax Morale* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah signifikan.
2. Kualitas Pelayanan pegawai di KPP Pratama Kubu Raya sudah menunjukkan kondisi sangat baik. Koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0,827 menunjukkan hubungan yang kuat antara Kualitas Pelayanan dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Nilai koefisien determinasi ( $r^2$ ) sebesar 0,684 atau 68,4%Kepatuhan Wajib Pajak, ditentukan oleh Kualitas Pelayanan dan sisanya ditentukan faktor lain. Nilai  $t$  hitung yang diperoleh yaitu sebesar 7,789. Maka  $t$  tabel yaitu sebesar 1,977. Sehingga  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel, hasil ini menunjukkan pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah signifikan
3. Kepercayaan pada Otoritas Pajak yang diselenggarakan KPP Pratama Kubu Raya sudah sangat baik. Koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0,734 menunjukkan hubungan yang kuat antara Kepercayaan pada Otoritas Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Nilai koefisien determinasi ( $r^2$ ) sebesar 0,539 atau 53,9% Kepatuhan Wajib Pajak, ditentukan oleh Kepercayaan pada Otoritas Pajak dan sisanya ditentukan faktor lain. Nilai  $t$  hitung yang diperoleh yaitu sebesar 12,739 sedangkan  $t$  tabel yaitu sebesar 1,977. Maka  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel, hasil ini menunjukkan pengaruh variabel Kepercayaan pada Otoritas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah signifikan.
4. Kepatuhan Wajib Pajak pegawai di KPP Pratama Kubu Raya tergolong sangat baik. Hubungan dan pengaruh yang terbentuk oleh variabel Implementasi *Tax Morale* ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) dan Kepercayaan pada Otoritas Pajak ( $X_3$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ) sebesar terlihat dari koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0,749 yang menunjukkan hubungan yang kuat antara variabel bebas ( $X_1$ ,  $X_2$  dan  $X_3$ ) dengan variabel terikat ( $Y$ ). kemudian nilai koefisien determinasi ( $r^2$ ) sebesar 0,561 atau 56,1% Kepatuhan Wajib Pajak ditentukan secara bersama oleh variabel *Tax Morale*, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan pada Otoritas Pajak,  $F$  hitung = 58,462 dan  $F$  tabel adalah = 3,06 (dari  $F$  tabel) sehingga  $F$  hitung  $>$   $F$  tabel, maka model persamaan  $Y=a+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3$  yang digunakan dapat diterima sehingga signifikan.

## Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan *Tax Morale* wajib pajak di KPP Pratama Kubu Raya yaitu:
  - a. Petugas pajak terus menjaga kepatuhan wajib pajak sehingga tidak ada rasa khawatir melanggar peraturan perundang-undangan perpajakan.
  - b. Hendaknya petugas pada KPP meningkatkan pengetahuan wajib pajak untuk menunaikan kewajiban perpajakan sehingga perasaan tidak jika belum membayar pajak tidak terjadi lagi
  - c. Hendaknya petugas KPP Pratama Kubu Raya selalu memastikan wajib pajak untuk selalu menghitung, membayar pajak sesuai dengan ketentuan perpajakan.
  - d. Hendaknya petugas KPP Pratama Kubu Raya selalu memastikan wajib pajak untuk selalu melaporkan pajak dengan benar sesuai dengan ketentuan perpajakan.
2. Agar Kualitas Pelayanan KPP Pratama Kubu Raya lebih meningkat maka:
  - a. Petugas seyogyanya meningkatkan kenyamanan pada saat mengurus perpajakan dengan fasilitas yang tersedia di KPP Pratama Kubu Raya
  - b. Agar petugas selalu menanggapi keluhan dari wajib pajak secara positif oleh petugas pajak KPP Pratama Kubu Raya
3. Agar Kepercayaan pada Otoritas Pajak meningkat khususnya kepada KPP Pratama Kubu Raya, maka:

- a. Diharapkan petugas KPP Pratama Kubu Raya meningkatkan kepercayaan wajib pajak dengan menambah pengalaman pekerjaannya dan mempertahankan kejujuran
  - b. Diharapkan petugas KPP Pratama Kubu Raya selalu menjadi pemberi solusi terbaik bagi wajib pajak atas segala permasalahan perpajakannya.
  - c. Seyogyanya selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak sebagai pilihan utama dalam bekerja di KPP Pratama Kubu Raya.
  - d. Pegawai KPP Pratama Kubu Raya diharapkan meningkatkan kehandalannya dalam bekerja.
4. Agar Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Kubu Raya meningkat maka:
- a. Hendaknya wajib pajak hendaknya selalu didampingi petugas agar selalu mengisi formulir-formulir pajak dengan benar.
  - b. Pegawai diharapkan memberikan terus menerus agar wajib pajak terhindar dari keterlambatan membayar pajak sehingga tidak perlu mendapatkan sanksi.
  - c. Pegawai hendaknya terus memberikan bimbingan kepada wajib pajak agar selalu melakukan perhitungan pajak dengan benar dan selalu mengkonfirmasi kepada petugas pajak.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Adnyana, I. M. D. M. (2021). Metode penelitian pendekatan kuantitatif (T.S. Tambunan (ed.); Issue August). CV.Media Sains Indonesia.
- Ajzen, Icek. (2002). Perceived Behavioral Control, Self-Efficacy, Locus of Control, and The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 50, 179-211.
- Alasfour, F., Samy, M., & Bampton, R. (2016). The determinants of tax morale and tax compliance: Evidence from Jordan. In *Advances in Taxation* (Vol.23) <https://doi.org/10.1108/8/S1058-749720160000023005>
- Alm, et.al. 2006. Russian attitudes toward paying taxes – before, during, and after the transition, *International Journal of Social Economics*, Emerald Group Publishing Limited, vol. 33(12), pages 832-857, December.
- Anam, Mohammad Choirul, Rita Andini, and Hartono Hartono. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas sebagai Variabel Intervening (Studi di KPP Pratama Salatiga). *Journal Of Accounting* 4.4.
- Arikunto, Suharsimi. 2019. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi II, Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Arismayani, I. N. L., et.al. (2017). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Motivasi Wajib Pajak, dan Tingkat Kepercayaan pada Pemerintah dan Hukum Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha*, 8(2), 1–11.
- Artha, Ketut Gede Widi dan Putu Ery Setiawan. (2016). Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Badung Utara. *E-Journal Akuntansi Universitas Udayana* Vol.17.2, 913- 937 November (2016): 913-937 ISSN: 2302-8556
- Aryandini, Saumi, et.al. 2016. “Pengaruh Kewajiban Moral, Pemeriksaan Pajak, Dan Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Untuk Usaha Hotel Yang Terdaftar Di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.” *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi* 3 (1):1463–77.
- Aryanti, Titik. 2012. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Jurnal Media Ekonomi dan Manajemen* vol. 25
- Aryobimo, Puput Try. 2012. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi

- Risiko Sebagai Variabel Moderating. Studi Empiris Di Kota Semarang. Skripsi. Semarang. FEB UNDIP
- Asfa dan Meiranto. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi DI Wilayah KPP Pratama Cilacap). Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro
- Balla, F. 2017. Implications of tax morale in tax compliance behaviour: Albania's case: *SSRN Electronic Journal*.
- Bobek, Donna D dan RC Hatfield, 2003, 'An Investigation of the Theory of Planned Behavior and the Role of Moral Obligation in Tax Compliance', *Behavioral Research in Accounting*.
- Budhiarta, Iwan dan Muttaqin, Samuthi. 2019. Pengukuran Kualitas Pelayanan Rumah Sakit di Aceh dengan Model HSQ- Metrix. *Jurnal Maksipreneur* Vol. 8 No. 2 Juni 2019. Hal. 154 – 164
- Budhiarta, Iwan dan Samuthi Muttaqin. 2019. Model HSQ-Metrix: Untuk Pengukuran Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Rumah Sakit di Banda Aceh. Aceh: Penerbit CV. Qiara Media.
- Carsamer, E., & Abbam, A. (2020). Religion and tax compliance among SMEs in Ghana. *Journal of Financial Crime*. <https://doi.org/10.1108/JFC-01-2020-0007>
- Choiriyah, et.al. (2013). Influence Taxpayer Trust Account Representative on Against Taxpayer Compliance (A Study on the Tax Office for Listed Companies Securities Indonesia). 2013 Journal of the UB
- Chrissanjaya, A. (2018). The influence of tax morale and tax authority's service quality to tax compliance. *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economic and Law*, 15(5).
- Cummings, R.G., et.al. 2009. Tax morale affects tax compliance: Evidence from surveys and an artefactual field experiment. *Journal of Economic Behavior & Organization*, Vol. 70, pp. 447-457.
- Cyan, Musharraf Rasool, et.al. 2016. The Determinants of Tax Morale In Pakistan. International Studies Program Working Paper 06-08. International Studies Program Andrew Young School of Policy Studies Georgia State University Atlanta, Georgia 30303 United States of America
- Damayanti, et.al. 2015. Trust and Uncertainty Orientation: An Efforts to Create Tax Compliance in Social Psychology Framework. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 211 (2015) 938 – 944. 2nd Global Conference on Business and Social Science-2015, GCBSS-2015, 17-18 September 2015, Bali, Indonesia
- Darussalam. 2020. Membangun Moral Pajak. <https://news.ddtc.co.id/membangun-moral-pajak-23197>
- Davidson, Frank D. dan Thomas R. Hughes. 2020. Moral Dimensions of Leadership: Oxford Research Encyclopedia, Education Feb 2020
- Dewi, Anak Agung Sri Intan Komala dan Putu Ery Setiawan. 2016. Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, dan Persepsi Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol.17.1. Oktober (2016) ISSN: 2302-8556. hal.84 DOI: 10.1093/acrefore/9780190264093.013.785
- Dwiyanto, A. 2017. Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi. Yogyakarta: UGM PRESS
- e Hassan, I., Naeem, A., & Gulzar, S. (2021). Voluntary tax compliance behavior of individual taxpayers in Pakistan. *Financial Innovation* 7(1).<https://doi.org/10.1186/s40854-021-00234-4>
- Faizal, et al. 2017. "Perception on Justice, Trust and Tax Compliance Behavior in Malaysia." *Kasetsart Journal of Social Sciences*. Elsevier Ltd. <https://doi.org/10.1016/j.kjss.2016.10.003>.
- Fauziyah, Laily. (2008) Pengaruh Karakteristik Pada Wajib Pajak Terhadap Keberhasilan Penerimaan

- PBB (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan PBB Jakarta Selatan Satu). Skripsi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta
- Feld, L.P., dan B. S. Frey. 2007. Tax Compliance as the Result of a Psychological Tax Contract: The Role of Incentives and Responsive Regulation. *Law&Policy* Vol. 29 No.1, pp. 102-120.
- Gaspersz, Vincent. (2016). *Total Quality Management (3rd Edition)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Gatot Yulianto dan Purwanto Waluyo, 2004, "Pengaruh Keefektifan Komunikasi, Kualitas Teknikal, Kualitas Fungsional dan Kepercayaan Pada Komitmen Keterhubungan Bandara Ahmad Yani Semarang", *Telaah Manajemen*, Vol.1 Edisi 3
- Güzel, S. A., 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>.
- Handayani, Sapti Wuri; et.al; (2012). Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas. Makalah Simposium Nasional Akuntansi XV. Banjarmasin. PPJK14
- Imelda, Bona. 2014. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang). Skripsi. Universitas Diponegoro: Semarang.
- Iqbal, Syaiful dan Mahfud Sholihin. (2019). The role of cognitif moral development in tax compliance decision making: An analysis of the synergistic and antagonistic tax climates. *International Journal of Ethics and Systems*, 35(2), pp. 227-241
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ((Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). Tesis. Program Studi Magister Akuntansi. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro
- Jogiyanto, 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi
- Joni dan Handryno. 2021. The Effect of Tax Service Quality on Taxpayer Compliance in Paying Land and Building Tax. *International Journal of Scientific and Research Publications*. 11(7) (ISSN: 2250-3153). DOI: <http://dx.doi.org/10.29322/IJSRP.11.07.2021.p11583>
- Kastlunger, et al. 2013. "Powerful authorities and trusting citizens: The Slippery Slope Framework and tax compliance in Italy". Vol. 34, No., hlm: 36-45.
- Kim, E., dan Tadisina, S., (2003) Customer's Initial Trust in E-Business: How to Measure Customer's Initial Trust, *Proceedings of Ninth Americas Conference on Information Systems*, pp. 35-41.
- Kirchler, Erich., et al. 2007. Why Pay Taxes? A Review of Tax Compliance Decisions, *International Studies Program, Andrew Young School of Policy Studies, USA*
- Kusuma, Kartika Candra dan Amanita Novi Yushita. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP. *Jurnal Profita Edisi 3 Tahun 2017*
- Labovitz, S., & Hagedorn, R. (1993). *Metode Riset Sosial*. Jakarta: Erlangga Lasmana, Mienati Somya dan Heru Tjaraka. 2011. Pengaruh Moderasi Sosio Demografi terhadap Hubungan antara Moral Etika Pajak dan
- Tax Avoidance Pajak Penghasilan Wajb Pajak Badan di KPP Surabaya. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Airlangga*. Vol. 21 No. 2 (2011)
- Latief, Salman et.al. 2020. Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah, Kebijakan Insentif Pajak dan Manfaat Pajak Terhadap Kepatuhan
- Wajib Pajak. *Jurnal Analisia Akuntansi dan Perpajakan*. CESJ: Center of Economic Student Journal

- Vol. 3 No. 3 Juli 2020, 270–289. Layata, Sherly dan Putu Ery Setiawan. 2014. Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 9(2), pp.540- 556.
- Luarn, Pin dan Hsin-Hui lin, (2003), “A Customer Loyalty Model For E Service Context,” *Journal of Electronic Commerce Research*, Vol. 4, no. 4, p. 156-167.
- Lubis, R. H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Medan Belawan. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis: Jurnal Program Studi Akuntansi*, 3(1). <https://doi.org/10.31289/jab.v3i1.425>
- Lubis, R.K. 2018. *Memperbaiki Kinerja Tax Ratio: Sebuah Pendekatan Makro*. Direktorat Jendral Pajak
- Majid, Abdulloh. 2019. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Tempe Barokah di Kecamatan Pamotan Kabupaten Rembang Jawa Tengah Dalam Perspektif Ekonomi Islam. Skripsi. Program Studi Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung
- Maryono (2018) Analisis Kualitas Pelayanan Air Bersih oleh PDAM Tirta Siak di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru. Skripsi. Teknik Perencanaan Wilayah dan Kota.
- Maulida, Nadiyya (2022) *Analisis Atas Kepatuhan Perpajakan Yang Dipengaruhi Pemahaman Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Penerapan E- SPT*. Skripsi. Universitas Komputer Indonesia.
- Moenir, H.A.S. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indoensia*. Jakarta.PT: Bumi Akasara
- Morgan, R.M. and Hunt, S.D. 2004. The Commitment Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 58 (3), 20. August 1. 2005 <http://proquest.umi.com/pqdweb>
- Mory, Septi. 2015. *Pengetahuan Layanan Kesadaran Wajib Pajak dan Kondisi Keuangan di Wilayah KPP Pratama Tanjung Balai* Persandingan UU Perpajakan. ([www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)) Diakses tanggal 20 Juli 2018
- Mustikasari, E 2007, ‘Kajian Empiris tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya’, *Prosiding Simposium Nasional Akuntansi X*, Makasar
- Nabila, Zahra Durah, and Isroah Isroah. 2019. “Pengaruh Kewajiban Moral Dan Lingkungan Sosial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha.” *Nominal: Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen* 8(1):47–58. doi: 10.21831/nominal. V8i1.24498
- Nabila, Zahra Durah. 2018. Pengaruh Kewajiban Moral Dan Lingkungan Sosial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
- Nasution, A. A. (2021). Analisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen memilih air minuman aqua. IAIN Padang Sidempuan.
- Nasution, Kristin. 2019. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Lubuk Pakam. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Medan Area.
- Nawawi, Hadari. 2020. *Penelitian Terapan Yogyakarta*: Gajah Mada University Press
- Nurani, M., & Islami, I. N. (2020). The role of tax morale as mediator in the relationship between religiosity and tax compliance in South Sumatra. *ACCRUALS (Accounting Research Journal of Sutaatmadja)*, 4(01), 120–134.
- Nurcholis, Hanif. 2015. *Pelayanan Publik*. Grasindo: Jakarta
- Oktaviani. et al. 2017. *Subject Norm, Moral Obligation, and Perceived Behavioral Control, As Antecedents Variabel Is Service Quality, Attitude and Intention to Compliance with Tax Payers: (Study on motor vehicle tax in Riau Island Province)*. *Journal of Research in Business*

- and Management. Issue 4(2017) pp: 32-40*
- Parasuraman, et.al. 2011. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. *Journal Of Marketing*, Volume 49.
- Pasolong, Harbani. 2019. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pratiwi, Ni Putu Mitha dan Ni Ketut Lely L Aryani (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak dan Tapping Box pada Kepatuhan Wajib Pajak Hotel. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. DOI: <https://doi.org/10.24843/EJA.2019.v26.i02.p19>
- Pravasanti, Yuwita Ariessa dan Desy Nur Pratiwi. (2020) Pengaruh Kesadaran, Pemahaman, Sanksi, Dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Surakarta. Seminar Nasional Sistem Informasi 2020, 20 Oktober 2020 Fakultas Teknologi Informasi – UNMER Malang
- Purnamasari, D., dan Yoyo Sudaryo. (2018). The effect of knowledge taxpayer, moral taxpayer, and tax sanction on tax-payers compulsory. *International Journal of Trade, Economic and Finance*, 9(5).
- Putri, Kadek Juniati dan Setiawan, Putu Ery. (2017). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.18.2*. Februari (2017)
- Rahayu, Puji (2015). “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moran dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel dalam Membayar Pajak Hotel (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Hotel di Kota Pekanbaru)”. S1 (Volume 2 No.2 2015), Universitas Riau.
- Rahman, Abdul. 2017. *Tax Compliance in Indonesia: The Role of Public Officials as TaxPayers*. Dissertasion. University of Twentee.
- Rangkuti, Freddy. 2021. *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Ratmono, Dwi, dan Nur Cahyonowati. 2013. Kepercayaan Terhadap Otoritas Pajak Sebagai Pemoderasi Pengaruh Deterrence Factors Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi. *Jurnal Akuntansi Indonesia, Vol.2 No. 1 Januari 2013, Hal. 1-15*
- Ratmono, Dwi. 2014. Model Kepatuhan Perpajakan Sukarela: Peran Denda, Keadilan Prosedural, Dan Kepercayaan Terhadap Otoritas Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia (JAAI) Volume 18 No. 1, Juni 2014:42-64*. <https://doi.org/10.20885/jaai.vol18.iss1.art4>
- Rofiq, Ainur. 2007. Pengaruh Dimensi Kepercayaan (*Trust*) Terhadap Partisipasi Pelanggan *E-Commerce*. *Tesis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya*
- Salsabila, Najla Ulfah. 2018. Pengaruh Religiusitas, Nasionalisme, Kepercayaan Pada Otoritas, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta). Skripsi. Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi UII
- Saputra, Iklil et.al. 2021. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Insentif Perpajakan, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Penyampaian Spt Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi KPP Malang Utara). *E-JRA Vol. 10 No. 14 Agustus 2021 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang*
- Silaen, Sofar dan Widiyono (2013). *Metodologi Penelitian Sosial Untuk. Penulisan Skripsi dan Tesis*. Bandung: Penerbit IN MEDIA
- Sinambela, Lijan Poltak. et.al. 2021. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sriniyati. 2020. Pengaruh Moral Pajak, Sanksi Pajak, dan Kebijakan Pengampunan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*

Vol. 8 No. 1, July 2020, 14-23 E-ISSN: 2548-9836

- Sudarso, Andriasan. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*, Jakarta: Deepublish
- Sudjana. 2018. *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. (2022). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2022 *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfa Beta
- Susila, B., et.al. (2016). *Wajib Pajak dan Generasi Muda: Tax Morale Mahasiswa di Indonesia Taxpayers and Young Generation: Tax Morale of Indonesian College Students*. *Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan Indonesia*, 16(2), 154–172
- Sutari, Dewi Kusuma Wardani. 2013. “Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Sebagai Perwujudan Masyarakat Madani”. *Prosiding Seminar Nasional 2013 Menuju Masyarakat Madani dan Lestari*. ISBN: 978-979-984388-3.
- Syakura, Muhammad Abadan dan Zaki Baridwan. 2014. *Determinan Perencanaan Pajak Dan Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan*. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma JAMAL Volume 5 Nomor 2*: 170-344 Malang, Agustus 2014
- Tjiptono, Fandy. 2022. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi. 2. Yogyakarta: Andi
- Torgler, Benno dan Kristina Murphy. (2004). *Tax morale in Australia: What factors shape it and has it changed over time?* Working Paper 58 January 2005 Centre for Tax System Integrity Research School of Social Sciences Australian National University Canberra, ACT, 0200.
- Torgler, Benno dan Schneider, Friedrich. 2007. *The Impact of Tax Morale and Institutional Quality on the Shadow Economy*. Discussion Paper Series Forschungsinstitut zur Zukunft der Arbeit Institute for the Study of Labor January 2007
- Tri Yani, Melda (2019) *Analisis Pemahaman Bendahara Pemerintah Terhadap Kewajiban Perpajakan Pada Bagian Keuangan Direktorat Jenderal Bina Pemerintahan Desa Kementerian Dalam Negeri Tahun 2018*. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta
- Triguno. (2017). *Budaya Kerja Menciptakan Iklim yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: PT. Golden Terayon Press.
- Trivedi, V. Umashanker, et.al. 2003. *Impact of Personal and Situational Factors on Taxpayer Compliance: An Experimental Analysis*. *Journal of Business Ethics*, Vol. 47 No.3, pp.175- 197.
- Troutman, Coleen S. (1993) “*Moral Commitment to Tax Compliance as Measured by The Development of Moral Reasoning and Attitudes Towards the Fairness of The Tax Laws*”. Dissertation, Oklahoma State University, USA.
- Wahl, I., B. Kastlunger, dan E. Kirchler. 2010. “*Trust in authorities and power to enforce tax compliance: An empirical analysis of the “Slippery Slope Framework”*”. Vol. 32, No. 4, hlm: 383-406.
- Waluyo 2020. *Perpajakan Indonesia Edisi 12 Buku-1*. Jakarta: Salemba Empat
- Wenzel, Michael. 2005. “*Motivation or Rationalisation? Causal Relations Between Ethics, Norms and Tax Compliance*” *Journal Of Economics Psychology*. 26(4). Hal.491-208.
- Wijaya, Terry (2017) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penonton di Bioskop Flix Cinema PIK Avenue Mall Jakarta* Skripsi. Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, Jakarta.
- Wijaya, Tony. 2021. *Manajemen Kualitas Jasa (Desain Servqual, QFD, dan Kano)*. Jakarta Barat: PT INDEKS.
- Yoeti, Oka A. 2014. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.
- Yulianto, Gatot dan Purwanto Waluyo. 2004. *Pengaruh Keefektifan Komunikasi, Kualitas Tekhnikal, Kualitas Fungsional dan Nilai pelanggan pada Komitmen Keterhubungan Pada Bandara Ahmad Yani Semarang*. *Telaah Manajemen Vol 1, Edisi 3 Magister STIE Stikubank Semarang*.