

Pengaruh Tax Morale, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pada Otoritas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Utara

Eko Budiyanto¹, Dian Wahyudin²

^{1,2}Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia
eko.b233@gmail.com¹, zahidah181011@gmail.com²

* Corresponding author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords

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 Madya Dua Jakarta Utara. 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 Madya Dua Jakarta Utara 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 Madya Dua Jakarta Utara. 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 Madya Dua Jakarta Utara untuk lebih meningkatkan kepatuhan wajib pajak agar dapat menjadi pelayanan yang prima.

This is an open access article under the [BY-NC-SA](#) license.

PENDAHULUAN

Sebagai negara berkembang, Indonesia senantiasa melakukan kegiatan pembangunan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya Pemerintah berupaya mendorong pembangunan nasional dalam lima tahun ke depan. Sejumlah proyek berskala besar telah menjadi proyek besar, antara lain pembangunan jalan tol maritim, pembangunan infrastruktur darat, serta revitalisasi pedesaan dan pertanian. Namun, pemerintah membutuhkan dana yang cukup untuk mendanai proyek pembangunan ini. Dana ini didukung oleh pajak. Oleh karena itu, pajak mempunyai peranan yang besar dalam menunjang pembangunan suatu negara.

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).

Perubahan perpajakan juga dilakukan untuk meningkatkan kesadaran dalam membayar pajak, seperti perubahan dari Official assessment system dimana otoritas diberi wewenang untuk menetapkan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak (WP) menjadi Self- assessment system sistem ini memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak (WP) untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan seluruh pajak yang menjadi kewajibannya. Jadi, kepatuhan pajak merupakan faktor yang sangat penting dalam menghasilkan penerimaan pajak yang menjadi tulang punggung penerimaan nasional.

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. 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).

KPP Madya Dua Jakarta Utara salah satu bagian dari Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan informasi, sosialisasi dan pembayaran pajak di Kota Jakarta Utara sebagai bagian dari Kantor Wilayah Jakarta Utara guna tercapainya tujuan perpajakan. Namun, dalam tiga tahun berturut-turut yaitu dari tahun 2021 sampai dengan tahun 2023, KPP Madya Dua Jakarta Utara belum menunjukkan kinerja yang memuaskan. Berikut disajikan tabel yang menunjukkan kinerja KPP.

Terakhir, kinerja KPP Madya Dua 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.

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.

Sebagai imbalan atas respons positif, masyarakat harus diakui kesediaannya dalam memberikan kontribusi terhadap negara dengan cara kembali melayani masyarakat tersebut. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, negara diharapkan mampu membantu masyarakat dalam memenuhi kewajiban keuangannya. Keunggulan pelayanan mencerminkan keseriusan suatu negara dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang diberikan oleh aparat pajak atau fiskus.

Dalam rangka menyelesaikan permasalahan rendahnya kepatuhan masyarakat dalam memenuhi

keajiban perpajakan dilakukan Direktorat Jenderal Pajak sebagai otoritas yang diberikan kewenangan dengan membentuk Kantor Pajak, suatu unit kerja yang bertugas meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya membayar pajak. Kantor Pelayanan Pajak merupakan kepanjangan tangan Direktorat Jenderal Pajak yang melayani baik yang sudah terdaftar sebagai Wajib Pajak maupun yang belum terdaftar. Satuan kerja ini bertugas memberikan segala macam informasi dan penyuluhan perpajakan kepada masyarakat.

Semakin banyaknya wajib pajak yang berada di wilayah KPP Madya Dua Jakarta Utara pihak wajib pajak berhak mendapatkan pelayanan yang maksimal dari KPP. Di KPP Madya Dua Jakarta Utara yang berlokasi di Jalan Walang Baru No. 10, Tugu Utara, Koja, Jakarta Utara ini, di mana pihak KPP memberikan informasi bahwa masih mengalami beberapa masalah yang berkaitan dengan 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 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).

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode deskriptif, verifikatif, dan korelasional. Metode deskriptif ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah yaitu, bagaimana pengaruh tax morale, kualitas pelayanan dan kepercayaan pada otoritas pajak secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Dua Jakarta Utara. Menurut Sugiyono (2022:35), "Metode Deskriptif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, menjelaskan keadaan yang ada di perusahaan berdasarkan fakta dan data yang dikumpulkan kemudian disusun secara sistematis".

B. Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian, langkah pengumpulan data adalah suatu tahap yang sangat menentukan terhadap proses dan hasil penelitian yang akan dilaksanakan tersebut. Terdapat beberapa teknik yang dilakukan didalam pengumpulan data dari suatu instansi. Dalam penelitian ini tehnik yang digunakan adalah 1). Observasi, 2). Wawancara, 3). Kuisisioner

C. Teknik Sampling

1. Populasi

Populasi menurut Silaen dan Widiyono (2019:87) adalah: Keseluruhan dari objek atau individu yang memiliki karakteristik (sifat sifat) tertentu yang akan diteliti. Populasi juga disebut dengan universum (universe) yang berarti keseluruhan, dapat berupa benda hidup atau benda mati. Menurut Arikunto (2019:15) populasi adalah keseluruhan objek penelitian.

2. Sampel

Pengertian sampel menurut Sugiyono (2022: 57) yaitu: Sampel adalah sebagian dari populasi atau sebagian dari wilayah yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

PEMBAHASAN

1. Analisis Pengaruh tax Morale (X1) Terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Persepsi responden tentang tax morale Wajib Pajak Madya Dua Jakarta Utara 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 ditampilkan dengan hasil persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1$$

$$Y = 75,543 + 0,528X_1$$

Dari persamaan regresi tersebut di atas dapat diketahui koefisien regresi (b_1) sebesar 0,528. Hal ini menunjukkan besarnya pengaruh Tax Morale terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Karena pengaruh tersebut bersifat positif, maka apabila variabel Tax Morale (X_1) mengalami peningkatan, peningkatan tersebut akan diimbangi pula dengan peningkatan pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak.

Selanjutnya terlihat pengaruh variabel bebas X_1 terhadap Variabel Y adalah dengan membandingkan t hitung dengan t tabel. Kriterianya adalah apabila t hitung $>$ t tabel maka H_0 ditolak dan H_1 diterima dan sebaliknya apabila t hitung $<$ t tabel, maka H_0 diterima dan H_1 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.

2. Analisis 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 ditampilkan 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.

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 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.

3. Analisis 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.

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 ttabel yaitu sebesar 1,977 maka hasil ini menunjukkan pengaruh variabel Kepercayaan pada Otoritas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sangat signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

4. Analisis Pengaruh variabel Tax Morale (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2) dan Kepercayaan pada Otoritas Pajak (X_3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Kepatuhan wajib pajak di KPP Madya Dua Jakarta Utara 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_1 , X_2 dan X_3 terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) 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, 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_1 = Tax Morale

X_2 = Kualitas Pelayanan

X_3 = Kepercayaan pada Otoritas Pajak

Fhitung adalah sebesar 58,462 dan Ftabel 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 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.

KESIMPULAN

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

1. Tax Morale sudah dilaksanakan KPP Madya Dua Jakarta Utara 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.

2. Kualitas Pelayanan pegawai di KPP Madya Dua Jakarta Utara 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.
3. Kepercayaan pada Otoritas Pajak yang diselenggarakan KPP Madya Dua Jakarta Utara 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.
4. Kepatuhan Wajib Pajak pegawai di KPP Madya Dua Jakarta Utara 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.

DAFTAR PUSTAKA

- 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/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-Matrix. Jurnal Maksipreneur Vol. 8 No. 2 Juni 2019. Hal. 154 – 164
- Budhiarta, Iwan dan Samuthi Muttaqin. 2019. Model HSQ-Matrix: 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
- 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
- Dwiyanto, A. 2017. Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi. Yogyakarta: UGM PRESS
- Faizal, et al. 2017. "Perception on Justice, Trust and Tax Compliance Behavior in Malaysia." Kasetart Journal of Social Sciences. Elsevier Ltd. <https://doi.org/10.1016/j.kjss.2016.10.003>.
- 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
- 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. PPK14
- 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
- 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
- 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.

- 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
- Mory, Septi. 2015. Pengetahuan Layanan Kesadaran Wajib Pajak dan Kondisi Keuangan di Wilayah KPP Pratama Tanjung Balai Persandingan UU Perpajakan. (www.kemenkeu.go.id) Diakses tanggal 20 Juli 2018
- 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
- 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.
- Parasuraman, et.al. 2011. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. Journal Of Marketing, Volume 49.
- 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>
- 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)
- 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
- 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
- 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
- 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 (STIEI) Jakarta
- 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.
- 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.