

## Pengaruh Pelayanan dan Religiusitas terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sanksi Pajak sebagai Variabel Moderasi pada Umkm di Kota Singkawang

Nanang <sup>1</sup>, Umiaty Hamzani <sup>2</sup>, Nella Yantiana <sup>3</sup>, Helisa Noviarty <sup>2</sup>, dan Sari Rusmita <sup>3</sup>,

<sup>1,2,3,4,5</sup>Magister Akuntansi, Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak  
<sup>1,2,3</sup>alamat, Jl. Prof. Dr. H. Hadari Nawawi, Kota Pontianak, 78124

E-mail: [nanang.mj77@gmail.com](mailto:nanang.mj77@gmail.com)<sup>1</sup>, [umiaty.hamzani@ekonomi.untan.ac.id](mailto:umiaty.hamzani@ekonomi.untan.ac.id)<sup>2</sup>, [nella.yantiana@ekonomi.untan.ac.id](mailto:nella.yantiana@ekonomi.untan.ac.id)<sup>3</sup>,  
[helisanoviar@gmail.com](mailto:helisanoviar@gmail.com)<sup>4</sup>, [sarirusmita99@gmail.com](mailto:sarirusmita99@gmail.com)<sup>5</sup>

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan pajak dan religiusitas terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Singkawang, dengan sanksi pajak sebagai variabel moderasi. Kepatuhan pajak menjadi isu penting bagi pemerintah, terutama dalam meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak, khususnya dari UMKM. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, melibatkan 96 responden pelaku UMKM di Kota Singkawang yang terdaftar sebagai wajib pajak. Pengolahan data dilakukan dengan metode Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) menggunakan SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pajak dan religiusitas berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan pajak yang baik dan tingkat religiusitas yang tinggi dapat mendorong kepatuhan wajib pajak. Selain itu, sanksi pajak juga berpengaruh signifikan dengan nilai yang menunjukkan bahwa sanksi yang tegas dapat meningkatkan kepatuhan pajak. Namun, sanksi pajak tidak mampu memoderasi pengaruh pelayanan pajak dan religiusitas terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menyimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM, otoritas pajak perlu meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat pendekatan edukasi moral melalui religiusitas, sementara sanksi tetap berperan sebagai kontrol, meskipun tidak selalu memperkuat hubungan antara pelayanan atau religiusitas dengan kepatuhan pajak.

**Kata Kunci:** Pelayanan Pajak, Religiusitas, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, UMKM, PLS-SEM.

## *The Influence of Service and Religiosity on Taxpayer Compliance with Tax Sanctions as a Moderating Variable in MSMEs in Singkawang City*

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the influence of tax services and religiosity on the tax compliance of MSMEs in Singkawang City, with tax sanctions as a moderating variable. Tax compliance is a critical concern for the government, particularly in increasing state revenue from taxes, especially from the MSME sector. This research adopts a quantitative approach using a survey method involving 96 MSME actors in Singkawang City who are registered as taxpayers. Data were analyzed using the Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with SmartPLS. The findings reveal that tax services and religiosity have a significant positive effect on taxpayer compliance, indicating that high-quality tax services and strong religiosity can encourage greater compliance. Additionally, tax sanctions significantly impact compliance, showing that strict sanctions can enhance taxpayer adherence. However, tax sanctions do not moderate the relationship between tax services or religiosity and taxpayer compliance. This study concludes that to improve tax compliance among MSMEs, tax authorities should focus on enhancing service quality and reinforcing moral education through religiosity. Meanwhile, tax sanctions remain essential as a control mechanism, even though they do not consistently strengthen the relationship between services, religiosity, and compliance.*

**Keywords:** Tax Services, Religiosity, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance, MSMEs, PLS-SEM.

### 1. PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu instrumen penting dalam pengelolaan keuangan negara, yang berperan besar dalam mendukung pembangunan nasional di berbagai

sektor, seperti infrastruktur, pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial. Bagi pemerintah, penerimaan pajak menjadi sumber pendapatan yang signifikan dan stabil, yang secara langsung mempengaruhi kemampuan negara

dalam menjalankan fungsinya. Namun, tantangan utama yang dihadapi oleh pemerintah adalah memastikan tingkat kepatuhan pajak yang tinggi di kalangan wajib pajak, termasuk di sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).

Kota Singkawang, yang terletak di Kalimantan Barat, memiliki karakteristik ekonomi yang cukup dinamis dengan basis sektor perdagangan, industri kecil, dan jasa yang kuat. Sebagai kota yang dijuluki "Kota Seribu Kelenteng" karena komunitas Tionghoa yang besar dan kekayaan budaya multietnis, Singkawang memiliki daya tarik ekonomi dari sektor pariwisata budaya. Hal ini berdampak pada perkembangan bisnis lokal, terutama usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), yang mendukung ekonomi kota dan menyediakan lapangan kerja bagi penduduk lokal.

Ekonomi Singkawang banyak bergantung pada perdagangan lokal, sektor pertanian, perikanan, dan pariwisata. Sektor pariwisata berkembang pesat karena atraksi budaya, festival Cap Go Meh, dan situs-situs budaya yang menarik wisatawan domestik maupun mancanegara. Adanya wisatawan ini meningkatkan permintaan terhadap produk lokal, makanan khas, kerajinan tangan, dan jasa penginapan.

Di Kota Singkawang, UMKM memegang peranan penting dalam perekonomian lokal. UMKM berkontribusi besar dalam penciptaan lapangan kerja, peningkatan pendapatan masyarakat, dan pengurangan kemiskinan. Namun, salah satu masalah yang dihadapi oleh sektor ini adalah tingkat kepatuhan pajak yang masih rendah. Rendahnya kepatuhan pajak di kalangan UMKM dapat disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk persepsi mereka terhadap pelayanan pajak yang diberikan oleh pemerintah serta tingkat religiusitas para pelaku UMKM dalam mendorong kepatuhan pajak.

Kepatuhan wajib pajak merupakan elemen krusial dalam sistem perpajakan, terutama untuk sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang memainkan peran penting dalam perekonomian daerah, termasuk di Kota Singkawang. Tingkat kepatuhan yang tinggi diharapkan dapat mendukung pendapatan negara dan pembangunan ekonomi yang berkelanjutan. Namun, tantangan dalam mencapai kepatuhan pajak masih besar, terutama di kalangan UMKM, yang seringkali menghadapi berbagai kendala.

Menurut (Purwanto 2023), salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak. Pelayanan yang baik dan responsif dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dan mendorong mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka dengan lebih baik. Penelitian ini menekankan bahwa pelayanan yang efektif, termasuk kemudahan dalam administrasi dan konsultasi perpajakan, dapat memperbaiki kepatuhan pajak dengan signifikan.

Pelayanan pajak, yang mencakup pelayanan administrasi, layanan digital, dan interaksi dengan petugas pajak, terbukti memiliki pengaruh positif

terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut (Fitria 2022), pelayanan pajak yang baik, seperti kemudahan akses informasi dan peningkatan teknologi layanan perpajakan, dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan wajib pajak, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kepatuhan.

Selain pelayanan, religiusitas juga berperan penting dalam membentuk sikap dan perilaku wajib pajak. Menurut (S. Ermawati 2018), religiusitas, yaitu tingkat keyakinan dan pemahaman agama yang dimiliki wajib pajak, dapat mempengaruhi sikap mereka terhadap kewajiban perpajakan. Wajib pajak dengan tingkat religiusitas tinggi cenderung memiliki motivasi moral untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka sebagai bagian dari tanggung jawab agama mereka.

Namun, kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh pelayanan dan religiusitas semata. Sanksi pajak memainkan peran sebagai variabel moderasi dalam hubungan ini. Sanksi pajak berfungsi sebagai alat untuk menegakkan hukum dan meningkatkan kepatuhan melalui fungsi preventif, korektif, dan represif (Setiawan & Dewi 2022) dan (Rahayu 2023). Dengan adanya sanksi pajak, wajib pajak diharapkan lebih memperhatikan kewajiban perpajakan mereka untuk menghindari konsekuensi hukum dan finansial yang merugikan.

Sanksi pajak berfungsi sebagai variabel moderasi yang memperkuat hubungan antara pelayanan pajak dan religiusitas dengan kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh (Setiawan & Dewi 2022), menunjukkan bahwa sanksi pajak yang tegas dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk mematuhi peraturan, terutama bagi mereka yang mungkin kurang terdorong oleh faktor pelayanan atau religiusitas.

Di sisi lain, sanksi pajak berfungsi sebagai alat pencegah (*deterrent*) bagi wajib pajak yang mungkin berniat untuk tidak patuh. Sanksi yang tegas dan konsisten diharapkan dapat memberikan efek jera, sehingga wajib pajak berpikir dua kali sebelum melakukan pelanggaran perpajakan. Namun, efek sanksi pajak juga dapat bervariasi tergantung pada persepsi wajib pajak terhadap pelayanan yang mereka terima serta religiusitas mereka. Oleh karena itu, sanksi pajak dipertimbangkan sebagai variabel moderasi yang dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap kepatuhan pajak, (S. Nurmantu 2019).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan dan religiusitas terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Singkawang, dengan sanksi pajak sebagai variabel moderasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak di kalangan UMKM, serta memberikan rekomendasi bagi pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan pajak.

## 2. RUANG LINGKUP

Penelitian ini mencakup analisis mengenai pengaruh dua variabel utama, yaitu pelayanan pajak dan religiusitas, terhadap kepatuhan wajib pajak di sektor UMKM di Kota Singkawang. Fokus utama permasalahan adalah rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di sektor ini dan upaya memahami peran kualitas pelayanan pajak serta tingkat religiusitas wajib pajak. Selain itu, penelitian ini juga mengeksplorasi sanksi pajak sebagai variabel moderasi, yang berpotensi memperkuat atau memperlemah hubungan antara pelayanan dan religiusitas terhadap kepatuhan pajak.

Penelitian ini memiliki beberapa batasan, termasuk batasan wilayah yang difokuskan pada UMKM di Kota Singkawang, yang melibatkan pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah di kota tersebut. Responden penelitian terbatas pada wajib pajak di sektor UMKM yang telah terdaftar dan dikenakan kewajiban pajak di Kota Singkawang. Variabel yang dianalisis mencakup pelayanan pajak dan religiusitas sebagai variabel independen, kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen, serta sanksi pajak sebagai variabel moderasi, dengan pengecualian faktor lain yang juga mungkin mempengaruhi kepatuhan, seperti kondisi ekonomi atau perubahan kebijakan perpajakan. Data yang digunakan juga dibatasi pada periode tertentu agar relevansi hasil tetap terjaga, yaitu pada tahun terakhir dengan data kepatuhan yang mencerminkan kondisi terkini.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa hasil utama, antara lain pemahaman yang lebih komprehensif mengenai sejauh mana pelayanan pajak yang efektif dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak di sektor UMKM Kota Singkawang dan wawasan mengenai peran religiusitas dalam mendorong kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan menganalisis efektivitas sanksi pajak sebagai variabel moderasi, untuk memahami bagaimana sanksi pajak dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh pelayanan dan religiusitas terhadap kepatuhan pajak. Akhirnya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi pemerintah dan otoritas pajak dalam upaya meningkatkan pelayanan, mempertimbangkan aspek religiusitas, dan menerapkan sanksi yang sesuai demi meningkatkan kepatuhan pajak di kalangan UMKM.

## 3. BAHAN DAN METODE

Berikut ini adalah bahan dan metode yang digunakan dalam penelitian ini:

### 3.1. Teori atribusi (*attribution theory*)

Teori atribusi (*attribution theory*) adalah teori yang menjelaskan perilaku individu dengan mempelajari proses interpretasi seseorang terhadap suatu peristiwa, serta bagaimana individu menafsirkan alasan atau penyebab perilaku mereka (Steers, R.M., & Porter 1988). Teori ini berpendapat bahwa perilaku seseorang

ditentukan oleh kombinasi kekuatan internal, seperti kemampuan, pengetahuan, atau usaha, dan kekuatan eksternal, seperti keberuntungan, kesempatan, atau lingkungan (Heider 1958).

Teori atribusi merupakan teori yang menjelaskan perilaku individu dengan melihat faktor-faktor internal dan eksternal yang memengaruhinya (Yanah 2013). Faktor internal mencakup sifat, karakter, dan sikap seseorang, sedangkan faktor eksternal mencakup tekanan atau pengaruh dari luar yang dapat mendorong individu untuk bertindak atau berperilaku tertentu. Teori ini digunakan untuk memahami dan mengidentifikasi penyebab di balik perilaku seseorang.

### 3.2. Pajak

Pajak adalah kontribusi yang diberikan oleh wajib pajak kepada negara berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk pembiayaan kepentingan bersama, yang pembayarannya tidak secara langsung mendapatkan imbalan jasa (Waluyo 2021).

Wajib pajak adalah individu atau badan yang bertanggung jawab atas pembayaran, pemotongan, dan pemungutan pajak, serta memiliki hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pajak memiliki dua fungsi utama:

Fungsi penerimaan (*Budgetair*): Fungsi ini merupakan fungsi utama pajak atau disebut juga fungsi fiskal, di mana pajak digunakan sebagai instrumen untuk mengumpulkan dana secara optimal ke kas negara sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku.

Fungsi pengaturan (*Regulerend*): Fungsi regulierend atau fungsi pengaturan, mengacu pada peran pajak sebagai alat kebijakan pemerintah dalam mencapai tujuan tertentu.

### 3.3. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Rahayu 2020) Kepatuhan wajib pajak adalah sikap wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dengan penuh tanggung jawab, yaitu melaporkan dan membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku tanpa penghindaran. Sedangkan menurut (Safri Nurmantu 2019), Kepatuhan wajib pajak merujuk pada kesadaran dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela, yaitu dalam bentuk pelaporan pajak dan pembayaran yang sesuai dengan undang-undang perpajakan.

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak antara lain adalah pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan aspek sosial budaya seperti religiusitas. Tingkat kepatuhan pajak yang rendah dapat menyebabkan rendahnya penerimaan negara dan merusak integritas sistem perpajakan.

### 3.4. Pelayanan Pajak

Pelayanan didefinisikan sebagai "proses memberikan bantuan dalam mengelola atau mempersiapkan segala kebutuhan individu." Sementara itu, fiskus merujuk pada

petugas pajak. Oleh karena itu, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai tindakan yang dilakukan oleh petugas pajak dalam memberikan bantuan, mengelola, atau mempersiapkan kebutuhan yang diperlukan oleh wajib pajak (Parasuraman 2018).

Kualitas pelayanan dinilai berdasarkan persepsi wajib pajak dengan cara membandingkan pelayanan yang sebenarnya mereka terima dengan pelayanan yang diharapkan atau inginkan (Irianingsih 2015). Lebih lanjut, Jika wajib pajak mendapatkan pelayanan yang sesuai atau diatas harapan mereka maka bisa dikatakan kualitas pelayanan fiksus tersebut baik. Namun jika wajib pajak merasa pelayanan yang didapatkan dibawah harapan mereka maka kualitas pelayanan fiskus disebut buruk. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang pajak Murchori (2018). Terdapat lima indikator kualitas pelayanan menurut Lupiyoadi (2006) dalam Martha dan Riza (2020) yaitu *Tangible*, adalah wujud dari pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak. *Reliability*, adalah konsistensi mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak. *Assurance*, adalah jaminan yang diberikan kantor pajak kepada wajib pajak untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal. *Responsibility*, adalah ketepatan dan keakuratan dan pelayanan pajak yang diberikan petugas (fiskus) kepada wajib pajak. *Emphaty*, adalah sikap peduli yang diperlihatkan petugas pajak kepada wajib pajak. Pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dan mendorong mereka untuk lebih patuh. Jika pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak tidak memadai, wajib pajak cenderung merasa tidak nyaman dan enggan memenuhi kewajiban perpajakannya (Richardson & Sawyer, 2001). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan pajak menjadi faktor penting dalam kepatuhan wajib pajak.

### 3.5. Religiusitas

Menurut (S. Ermawati 2018), religiusitas diartikan sebagai tingkat keyakinan dan pemahaman wajib pajak terhadap agama dan keyakinan kepada Tuhannya, yang mendorong wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan. Religiusitas dalam perpajakan adalah sejauh mana keyakinan keagamaan memengaruhi perilaku wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Wajib pajak yang religius biasanya memiliki kesadaran moral yang kuat untuk tidak menghindari pajak dan bertindak jujur dalam pelaporan pajak (Rini 2021).

### 3.6. Sanksi Pajak

Sanksi pajak menurut (Waluyo 2021) adalah hukuman atau konsekuensi yang diberikan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan. Sanksi tersebut terbagi menjadi sanksi administrasi (denda dan bunga) dan sanksi pidana (penjara atau denda berat),

yang bertujuan untuk mencegah pelanggaran di masa mendatang.

(Safri Nurmantu 2019) menjelaskan Sanksi pajak merupakan instrumen hukum yang digunakan oleh negara untuk menegakkan kepatuhan wajib pajak. Sanksi ini diberikan kepada wajib pajak yang lalai atau sengaja tidak melaksanakan kewajiban pajaknya sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan.

Sanksi pajak berfungsi sebagai pencegahan (preventif) untuk mengurangi atau menghindari pelanggaran pajak oleh wajib pajak. Dengan adanya sanksi, wajib pajak diharapkan lebih berhati-hati dan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya untuk menghindari denda atau hukuman yang lebih berat, (Purwanto 2023). Dalam penelitian ini, sanksi pajak diperlakukan sebagai variabel moderasi yang dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh pelayanan dan religiusitas terhadap kepatuhan wajib pajak.

### 3.7. Hipotesis Penelitian

Keterkaitan antara pelayanan pajak, religiusita, dan sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan melalui berbagai teori dan penelitian terdahulu. Pelayanan pajak yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dan mendorong mereka untuk patuh. Religiusitas dapat mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap kepatuhan sebagai bagian dari tanggung jawab moral mereka. Sanksi pajak berperan sebagai alat pencegah yang memperkuat pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H1: Pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Singkawang.

H2: Religiusitas berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Singkawang.

H3: Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Singkawang.

H4: Sanksi pajak memoderasi pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Singkawang.

H5: Sanksi pajak memoderasi pengaruh religiusitas terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Singkawang.

## 4. PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan survei, yang dipilih untuk menguji hipotesis serta mengukur pengaruh variabel independen, yaitu pelayanan dan religiusitas, terhadap variabel dependen berupa kepatuhan wajib pajak, dengan sanksi pajak sebagai variabel moderasi. Pendekatan survei ini digunakan dalam pengumpulan data dari responden yang merupakan pelaku UMKM di Kota Singkawang.

Populasi dalam penelitian ini adalah UMKM yang terdaftar di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, dan Usaha Kecil Menengah Kota Singkawang serta sebagai wajib pajak di Kota Singkawang. Sampel

ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, dengan kriteria pelaku UMKM yang telah terdaftar sebagai wajib pajak dan memiliki pengalaman dalam pelaporan pajak minimal selama dua tahun terakhir. Ukuran sampel dihitung berdasarkan jumlah indikator variabel yang digunakan dalam analisis PLS-SEM.

Variabel yang diteliti meliputi kepatuhan pajak (Y), pelayanan pajak (X1), religiusitas, dan sanksi pajak. Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai keadaan di mana wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya serta menunaikan hak-hak perpajakannya. Berdasarkan Yadinta, Suratno, dan Mulyadi (2018), indikator yang mengukur kepatuhan pajak meliputi pentingnya pembayaran pajak, sikap positif terhadap pembayaran pajak, manfaat pembayaran pajak, komitmen terhadap nilai sosial, dan kemudahan dalam membayar pajak. Pelayanan pajak diartikan sebagai penyediaan layanan terkait perpajakan sesuai ketentuan dan prosedur yang berlaku. Indikator pelayanan fiskus mencakup kualitas layanan pajak, kemudahan pembayaran, dukungan petugas, serta kemudahan layanan berbasis teknologi. Religiusitas diartikan sebagai tingkat keyakinan agama yang mempengaruhi niat wajib pajak untuk mematuhi aturan perpajakan. Wajib pajak dengan tingkat religiusitas tinggi cenderung lebih patuh dalam melaporkan dan membayar pajak. Indikator religiusitas mencakup keyakinan agama, pengaruh tokoh agama, serta sanksi agama (Ermawati, 2018). Sanksi pajak berfungsi sebagai faktor yang memoderasi hubungan antara religiusitas dan kepatuhan pajak, dengan indikator berupa pengetahuan wajib pajak mengenai sanksi pajak, sosialisasi sanksi, dan dorongan sanksi (Rini, 2021).

Teknik analisis data menggunakan metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan software SmartPLS. Metode PLS-SEM dipilih karena mampu menangani model penelitian yang kompleks dengan banyak variabel laten dan indikator serta tidak memerlukan asumsi normalitas distribusi data, sehingga sesuai untuk data survei yang biasanya tidak berdistribusi normal.

Model pengukuran (Outer Model) dalam penelitian ini meliputi uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa indikator yang digunakan dalam penelitian adalah sah dan handal. Convergent validity diukur melalui korelasi antara skor item atau indikator dengan konstruk yang diukurnya. Suatu indikator dianggap reliabel jika memiliki nilai korelasi di atas 0,7. Namun, dalam tahap pengembangan skala, nilai loading factor sebesar 0,5 hingga 0,6 masih dapat diterima (Ghozali, 2016).

Reliabilitas, yang merupakan ukuran stabilitas dan konsistensi instrumen dalam berbagai situasi (Sugiyono, 2018), diuji untuk menentukan apakah kuesioner memiliki konsistensi dari waktu ke waktu. Instrumen dianggap reliabel jika nilai Cronbach's alpha lebih dari 0,6, dan sebaliknya dianggap tidak reliabel jika nilainya di bawah 0,6 (Ghozali, 2016).

Model struktural (Inner Model) digunakan untuk memprediksi hubungan kausal antara variabel laten menggunakan nilai R-square, yang mengevaluasi kekuatan pengaruh variabel laten independen terhadap variabel laten dependen dalam model penelitian. Secara umum, nilai R-square sebesar 0,75 menunjukkan model yang substansial (baik), 0,50 menunjukkan model yang moderat (sedang), dan 0,25 menunjukkan model yang lemah (buruk).

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan parameter  $\gamma$ ,  $\beta$ , dan  $\lambda$ , yang meliputi koefisien jalur untuk pengaruh variabel independen terhadap variabel endogen, pengaruh variabel dependen terhadap endogen, serta bobot komponen. Pengujian dilakukan melalui metode resampling bootstrap yang dikembangkan oleh Geisser & Stone, menggunakan statistik uji t untuk menentukan signifikansi hasil. Statistik uji t dianggap signifikan jika t hitung > 2,03 dan nilai probabilitas (p-value) < 0,05.

#### 4.1. Hasil Uji Validitas (Outer Model)

Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan aplikasi Smart PLS 4. Pengujian model pengukuran (outer model) digunakan untuk menentukan spesifikasi hubungan antara variabel laten dengan variabel manifestnya, pengujian ini meliputi convergent validity, discriminant validity dan reliabilitas.

##### 4.1.1. Uji Validitas konvergen

Validitas konvergen dalam model pengukuran dengan menggunakan indikator reflektif dapat dinilai berdasarkan korelasi antara nilai indikator dengan variabelnya. Validitas konvergen ini ditunjukkan oleh nilai loading factor. Dalam penelitian ini, batas loading factor yang digunakan adalah 0,70. Hasil pemeriksaan validitas konvergen dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1. Nilai Outer Loading**  
*Table 1. Outer Loading Values*

Variables	X1	X2	Z	Y	Z	Z
					X	X
					1	2
Tax Services (X1)	1	0.93				
	2	0.93				
	3	0.96				
	4	0.93				
Religiosity (X2)	1		0.94			
	2		0.96			
	3		0.96			
Tax Penalties (Z)	1			0.87		
	2			0.79		
	3			0.90		
Taxpayer Compliance (Y)	1				0.97	
	2				0.93	
	3				0.94	
	4				0.92	
	5				0.93	
Tax Penalties (Z) x Tax Services (X1)						1
Tax Penalties (Z) x Religiosity (X2)						1

Dari Hasil pemeriksaan validitas konvergen menunjukkan bahwa semua indikator memiliki nilai muatan faktor > 0,70 sehingga semua indikator memenuhi validitas konvergen.

#### 4.1.2. Uji Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan diuji dengan metode Fornell-Larcker Criterion, di mana nilai AVE dari setiap konstruk harus lebih besar daripada korelasi kuadrat dengan konstruk lain. Hasil Uji Validitas diskriminan dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2. Hasil Uji Discriminant Validity**  
Table 2. Results of Discriminant Validity Test

	Y	X1	X2	Z	Z x X2
<i>Taxpayer Compliance (Y)</i>					
<i>Tax Services (X1)</i>	0.855				
<i>Religiosity (X2)</i>	0.852	0.858			
<i>Tax Penalties (Z)</i>	0.858	0.857	0.818		
<i>Tax Penalties (Z) x Tax Services (X1)</i>	0.618	0.545	0.600	0.507	
<i>Tax Penalties (Z) x Religiosity (X2)</i>	0.629	0.561	0.588	0.522	0.948

Tabel 2 menunjukkan hasil uji validitas diskriminan antara Pelayanan Pajak, Religiusitas, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM yang dinyatakan valid. Hal ini disebabkan karena skor korelasi indikator terhadap konstraknya lebih tinggi dibandingkan korelasi indikator terhadap konstruk lainnya (cross loading). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa indikator tersebut memiliki korelasi yang kuat dengan variabelnya sendiri dibandingkan dengan variabel lain, sehingga tidak ada masalah pada validitas diskriminan.

#### 4.1.3. Uji Reabilitas

Selain melakukan uji validitas, dilakukan juga uji reliabilitas yang dapat dilihat pada *Cronbach's Alpha* dan Composite Reliability. Konstruk dapat dinyatakan reliabel jika memiliki nilai Composite Reliability melebihi 0,7 serta nilai *Cronbach's Alpha* melebihi 0,7. Hasil Uji Reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3. Hasil Uji Cronbach's Alpha**  
Table 3. Cronbach's Alpha Test Results

	Cronbach's alpha	Keterangan
<i>Taxpayer Compliance (Y)</i>	0.965	Reabel
<i>Tax Services (X1)</i>	0.956	Reabel
<i>Religiosity (X2)</i>	0.949	Reabel
<i>Tax Penalties (Z)</i>	0.817	Reabel

Berdasarkan data pada tabel 3 yang menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha*, semua nilai sudah diatas > 0,7 dan sudah memenuhi kriteria. Dan berikut ini Tabel 4 adalah uji reabilitas berdasarkan *Average Variance Extracted (AVE)*.

**Tabel 4. Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE)**  
Table 4. Results of the Average Variance Extracted (AVE) Test

	Average variance extracted (AVE)
<i>Taxpayer Compliance (Y)</i>	0.877
<i>Tax Services (X1)</i>	0.884
<i>Religiosity (X2)</i>	0.907
<i>Tax Penalties (Z)</i>	0.728

Berdasarkan data pada tabel 4 yang menampilkan hasil uji reliabilitas menggunakan nilai *average variance extracted (AVE)*, dapat disimpulkan bahwa semua variabel telah memenuhi kriteria, karena nilai *average variance extracted* sudah lebih dari 0,5.

#### 4.2. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi, atau yang dikenal sebagai R Square (R<sup>2</sup>), merupakan metode untuk mengukur sejauh mana konstruk eksogen mampu menjelaskan konstruk endogen. Nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) berkisar antara 0 hingga mendekati 1. Uji Koefisien determinasi dapat dilihat pada Tabel 5.

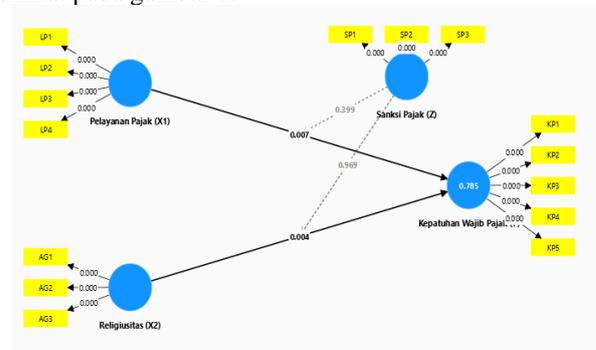
**Tabel 5. Hasil Uji R Square (R<sup>2</sup>)**  
Table 5. R Square (R<sup>2</sup>) Test Results

	R-square	R-square adjusted
<i>Taxpayer Compliance (Y)</i>	0.785	0.774

Pada Tabel 5, hasil uji koefisien determinasi untuk variabel kepatuhan wajib pajak UMKM menunjukkan nilai sebesar 0,785. Hal ini berarti bahwa variabel endogen, yaitu kepatuhan wajib pajak UMKM, dapat dijelaskan oleh variabel eksogen, yaitu Pelayanan Pajak, Religiusitas, dan sanksi pajak UMKM sebesar 78,5%. Sementara itu, sisa 21,5% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

#### 4.3. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah hipotesis penelitian diterima atau ditolak. Pada penelitian ini pengujian hipotesis dilakukan dengan cara mengolah data menggunakan metode bootstrapping yang terdapat dalam SmartPLS. Hasil uji hipotesis dapat dilihat pada gambar 1:



**Gambar 1. Hasil Uji Hipotesis**  
Figure 1. Hypothesis Test Results

Hasil pengujian hipotesis juga dapat dijelaskan pada tabel 6.

**Tabel 6. Path Coefficientcs**  
*Table 6. Path Coefficients*

	T Stat	P Val	Keputusan Hipotesis
X1 > Y	2.704	0.007	Ha Diterima
X2 > Y	2.889	0.004	Ha Diterima
Z > Y	3.356	0.001	Ha Diterima
Z > X2 > Y	0.039	0.969	Ha Ditolak
Z > X1 > Y	0.843	0.399	Ha Ditolak

Variabel Pelayanan Pajak memiliki nilai sig sebesar 0.007. Nilai sig 0.007<0.050, serta t hitung sebesar 2.704. Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel Pelayanan Pajak (X1) signifikan pada level 5% sehingga penelitian ini menyatakan menerima H1. Variabel Religiusitas memiliki nilai sig sebesar 0.004. Nilai sig 0.004<0.050, serta t hitung sebesar 2.889. Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel Religiusitas (X2) signifikan pada level 5% sehingga penelitian ini menyatakan menerima H2. Variabel Sanksi Pajak memiliki nilai sig sebesar 0.001. Nilai sig 0.001<0.050, serta t hitung sebesar 3.356. Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel Sanksi Pajak (X3) signifikan pada level 5% sehingga penelitian ini menyatakan menerima H3. Variabel Sanksi Pajak sebagai Pemoderasi Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai sig sebesar 0.969. Nilai sig 0.969>0.050, serta t hitung sebesar 0.039. Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel Sanksi Pajak sebagai Pemoderasi Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak tidak signifikan sehingga penelitian ini menyatakan menolak H4. Variabel Sanksi Pajak sebagai Pemoderasi Religiusitas terhadap Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai sig sebesar 0.399. Nilai sig 0.399>0.050, serta t hitung sebesar 0.843. Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel Sanksi Pajak sebagai Pemoderasi Religiusitas terhadap Kepatuhan Wajib Pajak tidak signifikan sehingga penelitian ini menyatakan menolak H5.

#### 4.4. Pembahasan Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil analisis uji data, berikut merupakan pembahasan dari masing-masing hipotesis.

##### 1. Pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel Pelayanan Pajak memiliki nilai sig sebesar 0.007. Nilai sig 0.007<0.050, serta t hitung sebesar 2.704. Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel Pelayanan Pajak (X1) signifikan pada level 5% sehingga penelitian ini menyatakan menerima H1. Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial atau individual Variabel Pelayanan Pajak (X1) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, yang artinya hipotesis pertama

(H1) yaitu “Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” diterima.

Ini berarti bahwa kualitas pelayanan pajak mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak, seperti kemudahan akses informasi, prosedur yang efisien, dan pelayanan yang responsif, semakin besar kemungkinan wajib pajak untuk patuh. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Lestari 2020) yang menemukan bahwa pelayanan pajak yang memadai mendorong kepatuhan karena mengurangi kebingungan dan meningkatkan kenyamanan wajib pajak. Dengan kata lain, dalam konteks ini, kepuasan atas pelayanan yang diberikan memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan dan kepatuhan.

Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (J.H.Tene.; J.J.Sondakh.; J.D.L. Warongan 2017) mendapatkan hasil pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado.

##### 2. Pengaruh Religiusitas terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel Religiusitas memiliki nilai sig sebesar 0.004. Nilai sig 0.004<0.050, serta t hitung sebesar 2.889. Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel Religiusitas (X2) signifikan pada level 5% sehingga penelitian ini menyatakan menerima H2. Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial atau individual Variabel Religiusitas (X2) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, yang artinya hipotesis kedua (H2) yaitu “Religiusitas berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” diterima.

Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat religiusitas individu, semakin patuh mereka terhadap kewajiban perpajakan. Wajib pajak yang religius cenderung melihat pembayaran pajak sebagai kewajiban moral dan bentuk tanggung jawab sosial. Penelitian ini didukung oleh temuan (Wahyudi 2021), yang menyoroti bahwa religiusitas mempengaruhi perilaku individu untuk taat pada aturan, termasuk dalam hal membayar pajak. Interpretasi dari hasil ini menunjukkan bahwa faktor keagamaan dapat menjadi motivasi intrinsik yang kuat bagi wajib pajak, khususnya dalam masyarakat yang religius.

Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Tania T. S. 2011) memberikan bukti yang berbeda dimana religiusitas tidak dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Religiusitas relevan dengan control beliefs pada theory plan behavior.

##### 3. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel Sanksi Pajak memiliki nilai sig sebesar 0.001. Nilai sig 0.001<0.050, serta t hitung sebesar 3.356. Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel Sanksi Pajak (X3) signifikan pada level 5% sehingga penelitian ini menyatakan menerima H3. Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial atau individual

Variabel Sanksi Pajak (X3) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, yang artinya hipotesis ketiga (H3) yaitu “Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” diterima.

Ini berarti bahwa sanksi yang tegas dan konsisten berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak cenderung lebih patuh ketika mereka mengetahui adanya risiko sanksi, seperti denda atau hukuman yang dapat dikenakan apabila tidak mematuhi kewajiban perpajakan. Temuan ini didukung oleh penelitian Putra (2017), yang menyatakan bahwa penerapan sanksi pajak yang efektif memberikan efek jera bagi wajib pajak yang tidak patuh. Interpretasi dari hasil ini adalah bahwa otoritas pajak perlu memperkuat penegakan hukum melalui sanksi untuk meningkatkan kepatuhan, terutama di kalangan wajib pajak yang cenderung menghindari pajak.

Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Maxuel, Afeni & Primastiwi 2021) yang mendapatkan hasil pengujian hipotesis, hipotesis kedua yaitu sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM E-Commerce.

#### 4. Pengaruh Sanksi Pajak sebagai Pemoderasi Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel Sanksi Pajak sebagai Pemoderasi Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai sig sebesar 0.969. Nilai sig  $0.969 > 0.050$ , serta t hitung sebesar 0.039. Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel Sanksi Pajak sebagai Pemoderasi Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak tidak signifikan sehingga penelitian ini menyatakan menolak H4. Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial atau individual Sanksi Pajak tidak mampu memoderasi Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, yang artinya hipotesis keempat (H4) yaitu “Sanksi Pajak mampu memoderasi pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” ditolak.

Ini berarti bahwa kehadiran sanksi pajak tidak memperkuat pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan kata lain, meskipun sanksi diterapkan, kualitas pelayanan yang diberikan tetap menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepatuhan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Simanjuntak (2019), yang menyatakan bahwa dalam beberapa kasus, pelayanan yang berkualitas lebih berdampak pada kepatuhan wajib pajak dibandingkan dengan penegakan sanksi. Interpretasi dari hasil ini menunjukkan bahwa otoritas pajak perlu lebih fokus pada peningkatan kualitas layanan daripada hanya mengandalkan sanksi sebagai upaya meningkatkan kepatuhan.

Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Nustini, Yuni & Afianto 2017) yang memperoleh hasil analisis menunjukkan bahwa sanksi pajak sebagai variabel moderasi tidak mampu mempengaruhi hubungan antara kualitas pelayanan fiskus dengan Kepatuhan wajib pajak.

#### 5. Pengaruh Sanksi Pajak sebagai Pemoderasi Religiusitas terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel Sanksi Pajak sebagai Pemoderasi Religiusitas terhadap Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai sig sebesar 0.399. Nilai sig  $0.399 > 0.050$ , serta t hitung sebesar 0.843. Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel Sanksi Pajak sebagai Pemoderasi Religiusitas terhadap Kepatuhan Wajib Pajak tidak signifikan sehingga penelitian ini menyatakan menolak H5. Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial atau individual Sanksi Pajak tidak mampu memoderasi Religiusitas terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, yang artinya hipotesis kelima (H5) yaitu “Sanksi Pajak mampu memoderasi pengaruh Religiusitas terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” ditolak.

Ini berarti bahwa religiusitas sebagai faktor intrinsik tetap berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, terlepas dari adanya sanksi. Wajib pajak yang memiliki tingkat religiusitas tinggi cenderung patuh berdasarkan keyakinan moral dan tanggung jawab pribadi, bukan karena takut terhadap sanksi. Hasil ini didukung oleh penelitian (Suryani 2018), yang menemukan bahwa faktor keagamaan memiliki pengaruh yang kuat terhadap perilaku wajib pajak, sehingga sanksi tidak diperlukan untuk memperkuat pengaruh religiusitas. Interpretasi dari hasil ini adalah bahwa dalam masyarakat yang memiliki tingkat religiusitas tinggi, upaya untuk meningkatkan kepatuhan lebih efektif melalui pendekatan moral dan edukasi keagamaan daripada dengan penerapan sanksi.

Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Putri, O. Aidha; Suriyanti, L. Hetri; Putri 2022) yang menyatakan bahwa sanksi pajak sebagai variabel moderasi dapat memoderasi hubungan antara religiusitas terhadap kepatuhan wajib pajak.

## 5. KESIMPULAN

Faktor seperti pelayanan pajak, religiusitas, dan sanksi pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada UMKM di Kota Singkawang, sementara peran sanksi pajak sebagai variabel moderasi dalam pengaruh pelayanan pajak dan religiusitas terhadap kepatuhan wajib pajak tidak terbukti.

Pelayanan Pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada UMKM di Kota Singkawang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak, semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Religiusitas juga terbukti signifikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada UMKM di Kota Singkawang. Individu dengan tingkat religiusitas yang tinggi cenderung melihat pembayaran pajak sebagai kewajiban moral. Sanksi Pajak berperan signifikan dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pada UMKM di Kota Singkawang. Sanksi yang tegas memberikan efek jera dan meningkatkan kepatuhan. Sanksi Pajak tidak memoderasi pengaruh pelayanan pajak dan religiusitas

terhadap kepatuhan wajib pajak pada UMKM di Kota Singkawang. Artinya, faktor kualitas pelayanan dan religiusitas tetap menjadi pendorong utama kepatuhan tanpa perlu didorong oleh sanksi.

## 6. SARAN

Peningkatan kualitas pelayanan pajak pada UMKM merupakan salah satu langkah penting yang perlu diambil oleh otoritas pajak untuk mendorong kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini dapat diwujudkan melalui penyediaan informasi yang jelas, kemudahan akses, serta prosedur yang lebih efisien. Selain itu, penguatan pendidikan moral dan religiusitas juga berperan penting, terutama di masyarakat yang memiliki nilai-nilai religius yang kuat. Pendekatan edukasi moral dan religius ini dapat meningkatkan kesadaran serta kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan. Di sisi lain, penerapan sanksi yang konsisten dan tegas tetap diperlukan sebagai alat kontrol bagi mereka yang mengabaikan kewajiban perpajakan, meskipun sanksi terbukti tidak memoderasi pengaruh pelayanan maupun religiusitas. Oleh karena itu, pendekatan berbasis edukasi dan kesadaran mengenai pentingnya pajak dinilai lebih efektif daripada pendekatan represif melalui sanksi. Otoritas pajak juga dapat mempertimbangkan penerapan teknologi, seperti penggunaan aplikasi digital, untuk mempermudah pelayanan dan memberikan akses informasi yang lebih baik, sehingga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan wajib pajak UMKM.

## 7. REFERENSI

- Ermawati, N. 2018. "Pengaruh Religiusitas, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak." *Jurnal Stie Semarang (Edisi Elektronik)* 10(1):106–122.
- Ermawati, S. 2018. *Religiusitas Dan Kepatuhan Pajak: Pengaruh Nilai Agama Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Surabaya: Universitas Airlangga Press.
- Fitria, N. 2022. *Pelayanan Pajak Dan Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Di UMKM*. Bandung: Penerbit Cendekia.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. 8th ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Heider, Fritz. 1958. *The Psychology of Interpersonal Relations*. New York: Wiley.
- Irianingsih, Eka. 2015. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor." Universitas PGRI Yogyakarta.
- J.H.Tene.; J.J.Sondakh.; J.D.L. Warongan. 2017. "Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak." *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 5(2):443 – 453.
- Lestari, R. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak." *Jurnal Akuntansi & Perpajakan* 5(1):123–40.
- Maxuel, Afeni & Primastiwi, Anita. 2021. "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Ecommerce." *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB)* 16(1).
- Nurmantu, S. 2019. *Pajak: Kebijakan, Kepatuhan, Dan Implementasi Sanksi Pajak*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nurmantu, Safri. 2019. *Pengantar Perpajakan Indonesia*. Granit.
- Nustini, Yuni & Afianto, F. Ahmad. 2017. "Determinan Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor: Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi." *Simposium Nasional Akuntansi XX*.
- Parasuraman. 2018. *The Behavioral Consequences of Service Quality*. New Jersey: Prentice Hall.
- Purwanto, R. 2023. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak UMKM Di Indonesia*. Jakarta: Gramedia.
- Putri, O. Aidha; Suriyanti, L. Hetri; Putri, A. Agustina. 2022. "Pengaruh Religiusitas Dan Love of Money Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi." *Jurnal Wira Ekonomi* 12(2).
- Rahayu. 2020. *Perpajakan Teori Dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rahayu, S. 2023. *Faktor Sosial Budaya Dan Religiusitas Dalam Kepatuhan Pajak*. Jakarta: Penerbit Literasi Nusantara.
- Rini. 2021. *Perpajakan Dan Religiusitas: Perspektif Kepatuhan Wajib Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiawan & Dewi. 2022. "Moderasi Sanksi Pajak Dalam Hubungan Pelayanan Dan Religiusitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM."
- Steers, R.M., & Porter, L. W. 1988. *Motivation and Work Behavior*. USA: Mc. Graw Hill Inc.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: penerbit Alfabeta.
- Suryani, M. 2018. "Pengaruh Religiusitas Terhadap Kepatuhan Pajak: Studi Empiris Pada UMKM Di Jawa Barat." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Dharma Andalas* 10(3):56–72.
- Tania T. S. 2011. "Pengaruh Keadilan Sistem Perpajakan Dan Religiusitas Terhadap Niat Dan Ketidakepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan, Kota Pekanbaru)." Universitas Riau.
- Wahyudi, A. 2021. "Religiusitas Dan Kepatuhan Pajak: Studi Perilaku Wajib Pajak Di Indonesia." *Jurnal Perpajakan Indonesia* 8(2):98–115.
- Waluyo. 2021. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yadinta, P, Suratno, S, & Mulyadi, J. M. V. 2018. "Kualitas Pelayanan Fiskus, Dimensi Keadilan,



Kesadaran Wajib Pajak Dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.” *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)* 5(2):201–12.

Yanah. 2013. “The Impact of Administrative Sanction and Understanding of Income Tax Law on

Corporate Taxpayer’s Compliance.” *The International Journal of Social Sciences* 12:55–75.