PENGARUH PELAYANAN DAN RELIGIUSITAS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN SANKSI PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA UMKM DI KOTA SINGKAWANG

TESIS

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister Akuntansi

NANANG
NIM. B2092232011

PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK

2025

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: NANANG
NIM	: B2092232011
Jurusan	: Akuntansi
Program Studi	: Magister Akuntansi
Konsentrasi	: Pelaporan Keuangan dan Pengauditan
Judul Tesis	: Pengaruh Pelayanan dan Religuisitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi Pada UMKM di Kota Singkawang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis dengan judul tersebut di atas, secara keseluruhan adalah murni karya penulis sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sebagai sumber pustaka sesuai dengan panduan penulisan yang berlaku (lembar hasil pemeriksaan plagiat terlampir)

Apabila di dalamnya terbukti penulis melakukan plagiat, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis yang dapat berakibat pada pembatalan Tesis dengan judul tersebut di atas.



ak, 10 Juli 2025

NANANG

NIM. B2092232011

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: NANANG
NIM	: B2092232011
Konsentrasi	: Pelaporan Keuangan dan Pengauditan
Judul Tesis	: PENGARUH PELAYANAN DAN RELIGIUSITAS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN SANKSI PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA UMKM DI KOTA SINGKAWANG

Dengan ini menyatakan sebenar-benarnya bahwa seluruh isi tesis saya adalah murni hasil karya saya pribadi, tanpa menjiplak tulisan karya orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata tulisan saya ini menjiplak hasil karya tulisan orang lain, maka saya bersedia **digugurkan hak saya menyandang gelar Magister Akuntansi**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, untuk dapat dipertanggungjawabkan.

Pontianak, 10 Juli 2025



NANANG
NIM. B2092232005

PENGESAHAN TESIS

Tesis dengan judul :
Pengaruh Pelayanan dan Religiusitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi Pada UMKM di Kota Singkawang ini diajukan oleh :

Nama	: Nanang
NIM	: B2092232011
Jurusan	: Akuntansi
Program Studi	: Magister Akuntansi
Konsentrasi	: Pelaporan Keuangan dan Pengauditan (PKP)
Tanggal Ujian	: 22 Juli 2025

Dinyatakan telah memenuhi persyaratan dan lulus oleh Majelis Penguji dalam Tesis dan Komprehensif untuk memperoleh gelar Magister.

MAJELIS PENGUJI

Majelis Penguji	Nama	Tanggal	Tanda Tangan
Pembimbing I	Umiaty Hamzani, SE, M.Com, Ph.D NIP. 198012182003122001	12/9 2025	
Pembimbing II	Helisa Noviarty, SE., MM NIP. 197511182002122001	11/9 2025	
Penguji I	Dr.Khristina Yunita, S.E., M.Si., Ak., CA. NIP. 197906182002122003	8/9 2025	
Penguji II	Ayu Umyana, S.E., M.Sc. NIP. 199209292019032019	4/9. 2025	

Pontianak, 19 September 2025

Mengetahui
Koordinator Program Studi
Akuntansi FEB UNTAN

Elok Heniwati, SE, M.Si, Ak, Ph.D, CA
NIP. 197402122000122001

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala kebesaran dan kemurahan yang telah dilimpahkan melalui rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul "Pengaruh Pelayanan dan Religiusitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sanksi Pajak sebagai Variabel Moderasi pada UMKM di Kota Singkawang"

Tujuan dari diselesaikannya penulisan tesis ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pascasarjana dalam bidang Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Tanjungpura Pontianak dan merupakan wujud dari ilmu-ilmu yang telah diperoleh selama di bangku perkuliahan.

Penyelesaian masa perkuliahan dari awal sampai penulisan tesis ini dapat dicapai dengan bantuan dari berbagai pihak. Maka dengan itu, ijinkan saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Barkah, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Ibu Dr. Nella Yantiana, S.E., M.M., Ak., C.Ht., CA selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
3. Ibu Umiaty Hamzani, S.E., M.Com., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Dosen Pembimbing Utama dan Dosen Pembimbing Akademik yang telah sabar dan ikhlas meluangkan waktu, membimbing dan mengajari penulis sejak awal masa perkuliahan hingga selesainya skripsi ini
4. Ibu Helisa Noviarty, S.E., M.M., Ak. selaku Dosen Pembimbing II yang bersedia untuk meluangkan waktu untuk membimbing dan memberi saran selama proses penyusunan skripsi.
5. Ibu Dr. Khristina Yunita, S.E., M.Si., Ak, CA. selaku Dosen Penguji

yang telah bersedia memberikan saran dan masukan.

6. Ibu Ayu Umiyana, S.E., M.Sc. selaku Dosen Penguji yang telah bersedia memberikan saran dan masukan.
7. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar, Staf Akademik, Staf Tata Usaha, Staf Perpustakaan dan Karyawan Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
8. Pihak Bursa Efek Indonesia yang telah memberikan informasi terkait data penelitian kepada peneliti.
9. Rekan-rekan mahasiswa pascasarjana program studi akuntansi Kelas malam dan weekend Angkatan 20 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura

Pontianak, September 2025

Nanang
B2092232011

Pengaruh Pelayanan dan Religiusitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sanksi Pajak sebagai Variabel Moderasi pada UMKM di Kota Singkawang

Nanang

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan dan religiusitas terhadap kepatuhan wajib pajak, serta menguji peran sanksi pajak sebagai variabel moderasi dalam hubungan tersebut pada pelaku UMKM di Kota Singkawang. Kepatuhan wajib pajak menjadi elemen penting dalam optimalisasi penerimaan negara, khususnya dari sektor UMKM yang memiliki kontribusi signifikan terhadap perekonomian daerah. Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini dengan jumlah responden sebanyak 254 pelaku UMKM. Teknik analisis data dilakukan menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pajak dan religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, sanksi pajak terbukti memoderasi pengaruh pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak secara signifikan, namun tidak memoderasi pengaruh religiusitas terhadap kepatuhan. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek pelayanan yang prima dapat mendorong kepatuhan, terutama jika didukung oleh keberadaan sanksi yang tegas, sedangkan religiusitas lebih bersifat internal dan tidak dipengaruhi oleh aspek sanksi. Penelitian ini sejalan dengan *Theory of Reasoned Action* yang menekankan bahwa perilaku kepatuhan ditentukan oleh niat yang terbentuk dari sikap dan norma subjektif, di mana religiusitas berperan penting dalam membentuk norma sosial dan moral individu dalam melaksanakan kewajiban pajaknya secara sukarela.

Kata kunci: Pelayanan, Religiusitas, Kepatuhan Wajib Pajak, Sanksi Pajak, UMKM, *Theory of Reasoned Action*.

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

Nanang

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality and religiosity on taxpayer compliance, as well as to examine the role of tax sanctions as a moderating variable in this relationship among MSME actors in Singkawang City. Taxpayer compliance is an essential element in optimizing state revenue, particularly from the MSME sector, which contributes significantly to the regional economy. A quantitative approach was employed with a total of 254 MSME respondents. Data analysis was conducted using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The results indicate that both tax service quality and religiosity have a positive and significant effect on taxpayer compliance. Furthermore, tax sanctions were found to significantly moderate the effect of service quality on taxpayer compliance, but did not moderate the effect of religiosity on compliance. These findings suggest that excellent service quality can enhance compliance, especially when reinforced by strict sanctions, whereas religiosity is more internal in nature and remains unaffected by the presence of sanctions. This study is in line with the Theory of Reasoned Action, which emphasizes that compliance behavior is determined by intention shaped by attitudes and subjective norms, where religiosity plays a crucial role in shaping individuals' social and moral norms in fulfilling their tax obligations voluntarily.

Keywords: Service Quality, Religiosity, Taxpayer Compliance, Tax Sanctions, MSMEs, Theory of Reasoned Action.

RINGKASAN TESIS
PENGARUH PELAYANAN DAN RELIGIUSITAS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN SANKSI PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA UMKM DI KOTA SINGKAWANG

1. Latar Belakang

Pajak merupakan instrumen esensial dalam pengelolaan keuangan negara yang memiliki peran strategis dalam mendukung pembangunan nasional di berbagai sektor, termasuk infrastruktur, pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial (Siregar & Rahman, 2024). Bagi pemerintah, penerimaan pajak berfungsi sebagai salah satu sumber pendapatan utama yang berkelanjutan dan berkontribusi secara langsung terhadap kapasitas negara dalam menjalankan berbagai fungsi pemerintahan (Siregar & Rahman, 2024). Namun pemerintah menghadapi tantangan dalam memastikan kepatuhan pajak yang optimal di kalangan wajib pajak, termasuk dalam sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) (Siregar & Rahman, 2024).

Di Kota Singkawang, sektor UMKM memegang peran penting dalam perekonomian daerah dengan berkontribusi terhadap penciptaan lapangan kerja, peningkatan pendapatan masyarakat, serta pengurangan tingkat kemiskinan (MC Singkawang, 2024). Kendati demikian, tingkat kepatuhan pajak di kalangan pelaku UMKM masih relatif rendah (MC Singkawang, 2024). Berbagai faktor yang mempengaruhi rendahnya kepatuhan tersebut mencakup persepsi wajib pajak terhadap kualitas layanan perpajakan yang diberikan pemerintah, serta aspek religiusitas yang turut berperan dalam meningkatkan kesadaran mereka terhadap kewajiban pajak (MC Singkawang, 2024).

Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor kunci dalam sistem perpajakan, terutama dalam sektor UMKM yang memiliki kontribusi signifikan terhadap perekonomian daerah, termasuk di Kota Singkawang (MC Singkawang, 2024). Meningkatnya tingkat kepatuhan pajak diharapkan mampu mendukung penerimaan negara dan mendorong pembangunan ekonomi yang berkelanjutan (MC Singkawang, 2024). Namun, mencapai tingkat kepatuhan yang optimal masih

menjadi tantangan, khususnya bagi pelaku UMKM yang sering kali menghadapi berbagai hambatan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (MC Singkawang, 2024).

Salah satu faktor utama yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas layanan yang disediakan oleh otoritas perpajakan (Purwanto, 2023). Pelayanan yang cepat dan berkualitas tinggi berpotensi meningkatkan kepuasan wajib pajak, yang pada akhirnya dapat mendorong mereka untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Purwanto, 2023). Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa layanan yang efektif, termasuk kemudahan dalam proses administrasi dan akses terhadap konsultasi perpajakan, memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kepatuhan pajak (Purwanto, 2023).

Di samping faktor pelayanan dan religiusitas, kepatuhan pajak juga dipengaruhi oleh penerapan sanksi perpajakan (Rahayu, 2023). Sanksi pajak memiliki peran sebagai instrumen hukum yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui pendekatan preventif, korektif, dan represif (Rahayu, 2023). Penerapan sanksi yang tegas diharapkan dapat mencegah pelanggaran perpajakan dengan memberikan efek jera kepada wajib pajak yang berpotensi melanggar peraturan (Setiawan & Dewi, 2022; Rahayu, 2023).

Sanksi perpajakan juga dapat berperan sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara kualitas pelayanan pajak dan religiusitas terhadap kepatuhan wajib pajak. Studi yang dilakukan oleh Setiawan dan Dewi (2022) mengindikasikan bahwa penerapan sanksi yang tegas dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam mematuhi peraturan, terutama bagi mereka yang kurang terpengaruh oleh faktor pelayanan maupun religiusitas.

Penelitian ini memiliki perbedaan signifikan dibandingkan penelitian terdahulu, terutama dalam variabel penelitian, metode analisis, dan objek penelitian, (MC Singkawang, 2024). Secara khusus penelitian ini mengkaji pengaruh pelayanan pajak dan religiusitas terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sebagian besar studi sebelumnya lebih banyak menyoroti faktor lain seperti kesadaran pajak, pengetahuan perpajakan, atau sosialisasi pajak. Selain itu, penelitian ini menggunakan sanksi pajak sebagai variabel moderasi, yang masih

jarang diteliti dalam konteks hubungan antara pelayanan pajak, religiusitas, dan kepatuhan pajak, (MC Singkawang, 2024).

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai determinan kepatuhan pajak di kalangan UMKM di Kota Singkawang serta menjadi dasar bagi pemerintah dalam menyusun kebijakan yang lebih efektif dalam meningkatkan layanan perpajakan, memperkuat strategi perpajakan, serta mengoptimalkan penerapan sanksi pajak guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dari sisi akademis, penelitian ini berkontribusi terhadap pengembangan kajian perpajakan, khususnya yang berfokus pada perilaku wajib pajak UMKM, serta peran religiusitas dan kualitas layanan perpajakan dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Selain itu, penelitian ini juga menawarkan wawasan baru terkait fungsi sanksi perpajakan sebagai variabel moderasi yang dapat memperkuat hubungan antara faktor-faktor tersebut dengan tingkat kepatuhan pajak. Berdasarkan latar belakang dan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, peneliti bermaksud melakukan penelitian tentang **"Pengaruh Pelayanan, Religiusitas dan Strategi Pemerintah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi Pada UMKM Di Kota Singkawang".**

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pertanyaan penelitian adalah sebagai berkut:

1) Menguji pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Singkawang?
2) Menguji religiusitas berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Singkawang?
3) Menguji sanksi pajak mampu memoderasi hubungan antara pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Singkawang?
4) Menguji sanksi pajak mempu memoderasi hubungan antara religiusitas terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Singkawang?

3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk:

1) Menganalisis pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Singkawang.
2) Menganalisis pengaruh religiusitas terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Singkawang.
3) Mengkaji peran sanksi pajak sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Singkawang.
4) Mengkaji peran sanksi pajak sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara religiusitas terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Singkawang.

4. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan suatu proses penelitian yang memakai data berupa angka-angka (numerik), mulai dari penafsiran terhadap data, pengumpulan data, serta penyajian dari hasil penelitian juga berupa angka, kemudian diolah dengan metode statistika, (Sugiyono, 2024). Data yang digunakan berupa data kuantitatif yang kemudian diolah dengan menggunakan aplikasi SmartPLS 4. Pendekatan dalam penelitian ini adalah kausalitas.

5. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pelayanan pajak yang profesional, cepat, dan informatif berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan wajib pajak, yang pada gilirannya mendorong mereka untuk lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.
2. Religiusitas berpengaruh terhadap sisi Kepatuhan Wajib Pajak. Religiusitas juga berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki tingkat religiusitas tinggi cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajiban pajak karena didorong oleh

nilai-nilai etika, kejujuran, dan tanggung jawab sosial yang terkandung dalam ajaran agama mereka.

3. Sanksi Pajak mampu memperkuat hubungan antara Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Pajak. Keberadaan sanksi juga dapat mempengaruhi bagaimana wajib pajak melihat pelayanan pajak. Sanksi pajak yang jelas dan dapat ditegakkan akan meningkatkan persepsi wajib pajak terhadap pentingnya kepatuhan. Meskipun pelayanan pajak sudah baik, sanksi yang ada dapat menjadi faktor yang memaksa wajib pajak untuk lebih patuh.
4. Sanksi Pajak tidak mampu memperkuat hubungan antara Religiusitas dan Kepatuhan Pajak. Sanksi pajak tidak berperan sebagai moderator dalam hubungan antara religiusitas dan kepatuhan pajak. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sanksi dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak terhadap pelayanan, tidak ada dampak signifikan pada kepatuhan yang dipengaruhi oleh religiusitas, karena kepatuhan yang didorong oleh nilai-nilai religius bersifat intrinsik dan tidak terpengaruh oleh ancaman hukuman eksternal.

THESIS SUMMARY

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND RELIGIOSITY ON TAXPAYER COMPLIANCE WITH TAX SANCTIONS AS A MODERATING VARIABLE AMONG MSMEs IN SINGKAWANG CITY

1. Background

Taxation is an essential instrument in state financial management, playing a strategic role in supporting national development across various sectors, including infrastructure, education, health, and social welfare (Siregar & Rahman, 2024). For the government, tax revenue serves as one of the main sustainable sources of income that directly contributes to the state's capacity to carry out various governmental functions (Siregar & Rahman, 2024). However, the government faces challenges in ensuring optimal tax compliance among taxpayers, including those in the Micro, Small, and Medium Enterprises (MSME) sector (Siregar & Rahman, 2024).

In Singkawang City, the MSME sector plays a crucial role in the regional economy by contributing to job creation, increasing community income, and reducing poverty levels (MC Singkawang, 2024). Nevertheless, the level of tax compliance among MSME actors remains relatively low (MC Singkawang, 2024). Several factors contribute to this low compliance, including taxpayers' perceptions of the quality of tax services provided by the government and religiosity, which influences their awareness of tax obligations (MC Singkawang, 2024).

Taxpayer compliance is a key factor in the taxation system, particularly within the MSME sector, which has a significant contribution to regional economic development, including in Singkawang City (MC Singkawang, 2024). Increasing tax compliance is expected to support state revenue and drive sustainable economic development (MC Singkawang, 2024). However, achieving optimal compliance remains challenging, especially for MSMEs that often face various barriers in fulfilling their tax obligations (MC Singkawang, 2024).

One of the main factors influencing taxpayer compliance is the quality of services provided by tax authorities (Purwanto, 2023). Fast and high-quality service can potentially increase taxpayer satisfaction, which in turn encourages them to comply with their tax obligations (Purwanto, 2023). Previous studies have shown that effective services, including administrative simplicity and access to tax consultations, positively contribute to enhancing compliance (Purwanto, 2023).

In addition to service quality and religiosity, tax compliance is also influenced by the enforcement of tax sanctions (Rahayu, 2023). Tax sanctions function as legal instruments designed to improve compliance through preventive, corrective, and repressive approaches (Rahayu, 2023). Strict sanctions are expected to prevent tax violations by providing a deterrent effect to potential violators (Setiawan & Dewi, 2022; Rahayu, 2023).

Tax sanctions may also serve as a moderating variable in the relationship between service quality and religiosity on taxpayer compliance. A study by Setiawan and Dewi (2022) indicated that strict sanctions could strengthen taxpayers' awareness of compliance, particularly among those less influenced by service quality or religiosity.

This study differs significantly from previous research in terms of variables, analytical methods, and research objects (MC Singkawang, 2024). Specifically, this research examines the effect of tax service quality and religiosity on taxpayer compliance, while most prior studies have focused more on factors such as tax awareness, tax knowledge, or tax socialization. Furthermore, this study employs tax sanctions as a moderating variable, which is still rarely explored in the context of service quality, religiosity, and tax compliance (MC Singkawang, 2024).

Practically, this study is expected to provide clearer insights into the determinants of tax compliance among MSMEs in Singkawang City and serve as a basis for the government in formulating more effective tax policies, improving service delivery, strengthening tax strategies, and optimizing the enforcement of tax sanctions to enhance taxpayer compliance. Academically, this research contributes to the development of taxation studies, particularly those focusing on the behavior of MSME taxpayers, and highlights the role of religiosity and tax

service quality in improving compliance. Additionally, it offers new perspectives on the function of tax sanctions as a moderating variable that may reinforce the relationship between these factors and taxpayer compliance. Based on the background and previous studies, this research was conducted under the title: *"The Influence of Service Quality, Religiosity, and Government Strategy on Taxpayer Compliance with Tax Sanctions as a Moderating Variable among MSMEs in Singkawang City."*

2. Research Questions

Based on the background, the research questions are as follows:

1) Does tax service quality affect taxpayer compliance among MSMEs in Singkawang City?
2) Does religiosity affect taxpayer compliance among MSMEs in Singkawang City?
3) Do tax sanctions moderate the relationship between service quality and taxpayer compliance among MSMEs in Singkawang City?
4) Do tax sanctions moderate the relationship between religiosity and taxpayer compliance among MSMEs in Singkawang City?

3. Research Objectives

The objectives of this study are to:

1) Analyze the effect of tax service quality on taxpayer compliance among MSMEs in Singkawang City.
2) Analyze the effect of religiosity on taxpayer compliance among MSMEs in Singkawang City.
3) Examine the role of tax sanctions as a moderating variable in the relationship between service quality and taxpayer compliance among MSMEs in Singkawang City.
4) Examine the role of tax sanctions as a moderating variable in the relationship between religiosity and taxpayer compliance among MSMEs in Singkawang City.

4. Research Methodology

This study employs a quantitative method. Quantitative research is a process that uses numerical data, from interpretation, data collection, to presentation of results, which are processed using statistical methods (Sugiyono, 2024). The data used are quantitative in nature and were processed using SmartPLS 4. The research approach is causal.

5. Research Findings

Based on the results of this study, the following conclusions can be drawn:

1) Tax Service Quality influences Taxpayer Compliance. Professional, fast, and informative tax services have a significant effect on compliance. Good service enhances taxpayers' trust and comfort, which in turn encourages them to comply with their tax obligations.
2) Religiosity influences Taxpayer Compliance. Religiosity has a significant effect on compliance. Taxpayers with higher levels of religiosity tend to comply more with tax obligations, driven by ethical values, honesty, and social responsibility embedded in their religious teachings.
3) Tax Sanctions strengthen the relationship between Service Quality and Compliance. The existence of sanctions affects how taxpayers perceive tax services. Clear and enforceable sanctions increase taxpayers' perception of the importance of compliance. Even with good service, sanctions act as an additional factor compelling taxpayers to comply.
4) Tax Sanctions do not strengthen the relationship between Religiosity and Compliance. Sanctions do not moderate the relationship between religiosity and compliance. This suggests that while sanctions may shape perceptions of service quality, they have no significant impact on compliance influenced by religiosity, as religiosity-driven compliance is intrinsic and not affected by external punitive threats.

DAFTAR ISI

UCAPAN TERIMAKASIH iv
ABSTRAK vi
ABSTRACT vii
RINGKASAN TESIS viii
THESIS SUMMARY xiii
DAFTAR ISI xvii
DAFTAR TABEL xix
DAFTAR GAMBAR xx
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Rumusan Masalah 5
1.2.1. Pernyataan Masalah 5
1.2.2. Pertanyaan Penelitian 5
1.3. Tujuan Penelitian 5
1.4. Kontribusi Penelitian 6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 8
2.1. Landasan Teori 8
2.1.1 *Theory of Reasoned Action* (TRA) 8
2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak 9
2.1.3 Pelayanan Pajak 10
2.1.4 Religiusitas 11
2.1.5 Sanksi Pajak 11
2.2. Kerangka Konseptual 12
2.3. Kajian Empiris 12
2.4. Hipotesis Penelitian 45
BAB III METODE PENELITIAN 48
3.1. Bentuk Penelitian 48
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian 48

3.3. Data 48
3.3.1. Sumber Data 48
3.3.2. Jenis Data 49
3.3.3. Teknik Pengumpulan Data 49
3.4. Populasi dan Sampel 50
3.5. Variabel Penelitian 50
3.6. Metode Analisis 59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 60
4.1. Hasil 60
4.1.1. Karakteristik Responden 61
4.1.2. Analisis Statistik Deskriptif 64
4.1.3. Hasil Uji *Outer Model* 67
4.1.4. Hasil Uji *Inner* Model (R *Square*) 70
4.1.5. Hasil Uji Hipotesis (SEM-PLS) 71
4.2. Pembahasan 73
4.2.1. Pajak Pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Singkawang 73
4.2.2. Religiusitas berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Kota Singkawang 75
4.2.3. Sanksi Pajak memoderasi pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Kota Singkawang 78
4.2.4. Sanksi Pajak tidak memoderasi pengaruh Religiusitas terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Kota Singkawang 80
BAB V PENUTUP 83
5.1. Kesimpulan 83
5.2. Keterbatasan Penelitian 84
5.3. Saran untuk Penelitian Selanjutnya 84
DAFTAR PUSTAKA 86

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Empiris 20
Tabel 3.1 Daftar Pertanyaan Survey 31
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel 33
Tabel 3.3 *Godness of Fit Index Outer Model* 51
Tabel 4.1 Hasil Analisis Statistik Deskriptif 61
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas 63
Tabel 4.3 Hasil Uji Reabilitas 65
Tabel 4.4 Hasil Uji R Square 66
Tabel 4.5 Hasil Uji Hipotesis 68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 16
Gambar 4.1 Hasil Uji Validitas 64
Gambar 4.2 Hasil Uji Hipotesis 69

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pajak merupakan instrumen esensial dalam pengelolaan keuangan negara yang memiliki peran strategis dalam mendukung pembangunan nasional di berbagai sektor, termasuk infrastruktur, pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial (Siregar & Rahman, 2024). Bagi pemerintah, penerimaan pajak berfungsi sebagai salah satu sumber pendapatan utama yang berkelanjutan dan berkontribusi secara langsung terhadap kapasitas negara dalam menjalankan berbagai fungsi pemerintahan (Siregar & Rahman, 2024). Namun pemerintah menghadapi tantangan dalam memastikan kepatuhan pajak yang optimal di kalangan wajib pajak, termasuk dalam sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) (Siregar & Rahman, 2024).

Di Kota Singkawang, sektor UMKM memegang peran penting dalam perekonomian daerah dengan berkontribusi terhadap penciptaan lapangan kerja, peningkatan pendapatan masyarakat, serta pengurangan tingkat kemiskinan (MC Singkawang, 2024). Kendati demikian, tingkat kepatuhan pajak di kalangan pelaku UMKM masih relatif rendah (MC Singkawang, 2024). Berbagai faktor yang mempengaruhi rendahnya kepatuhan tersebut mencakup persepsi wajib pajak terhadap kualitas layanan perpajakan yang diberikan pemerintah, serta aspek religiusitas yang turut berperan dalam meningkatkan kesadaran mereka terhadap kewajiban pajak (MC Singkawang, 2024).

Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor kunci dalam sistem perpajakan, terutama dalam sektor UMKM yang memiliki kontribusi signifikan terhadap perekonomian daerah, termasuk di Kota Singkawang (MC Singkawang, 2024). Meningkatnya tingkat kepatuhan pajak diharapkan mampu mendukung penerimaan negara dan mendorong pembangunan ekonomi yang berkelanjutan (MC Singkawang, 2024).

Namun, mencapai tingkat kepatuhan yang optimal masih menjadi tantangan, khususnya bagi pelaku UMKM yang sering kali menghadapi berbagai hambatan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (MC Singkawang, 2024).

Salah satu faktor utama yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas layanan yang disediakan oleh otoritas perpajakan (Purwanto, 2023). Pelayanan yang cepat dan berkualitas tinggi berpotensi meningkatkan kepuasan wajib pajak, yang pada akhirnya dapat mendorong mereka untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Purwanto, 2023). Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa layanan yang efektif, termasuk kemudahan dalam proses administrasi dan akses terhadap konsultasi perpajakan, memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kepatuhan pajak (Purwanto, 2023).

Selain kualitas pelayanan, aspek religiusitas juga menjadi faktor yang memengaruhi sikap dan perilaku wajib pajak. Religiusitas, yang mencerminkan tingkat keyakinan dan pemahaman individu terhadap ajaran agama, dapat berperan dalam meningkatkan kesadaran serta motivasi moral dalam menjalankan kewajiban perpajakan (Ermawati, 2018). Wajib pajak yang memiliki tingkat religiusitas tinggi cenderung lebih memahami kewajiban perpajakan sebagai bagian dari tanggung jawab moral dan etis mereka (Ermawati, 2018).

Di samping faktor pelayanan dan religiusitas, kepatuhan pajak juga dipengaruhi oleh penerapan sanksi perpajakan (Rahayu, 2023). Sanksi pajak memiliki peran sebagai instrumen hukum yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui pendekatan preventif, korektif, dan represif (Rahayu, 2023). Penerapan sanksi yang tegas diharapkan dapat mencegah pelanggaran perpajakan dengan memberikan efek jera kepada wajib pajak yang berpotensi melanggar peraturan (Setiawan & Dewi, 2022; Rahayu, 2023).

Sanksi perpajakan juga dapat berperan sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara kualitas pelayanan pajak dan religiusitas terhadap kepatuhan wajib pajak. Studi yang dilakukan oleh Setiawan dan Dewi (2022) mengindikasikan bahwa penerapan sanksi yang tegas dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam mematuhi peraturan, terutama bagi mereka yang kurang terpengaruh oleh faktor pelayanan maupun religiusitas. Di sisi lain, efektivitas sanksi perpajakan

dapat bervariasi tergantung pada persepsi wajib pajak terhadap kualitas layanan yang diberikan serta tingkat religiusitas yang mereka anut (Nurmantu, 2019). Oleh karena itu, sanksi perpajakan dapat berfungsi sebagai faktor yang memperkuat atau melemahkan pengaruh variabel lainnya terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak (Nurmantu, 2019).

Meskipun telah banyak penelitian yang membahas faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak, masih terdapat kesenjangan dalam memahami bagaimana interaksi antara kualitas layanan perpajakan, religiusitas, dan strategi pemerintah dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM, khususnya di daerah perbatasan seperti Kota Singkawang. Sebagian besar studi terdahulu hanya menyoroti satu atau dua faktor tanpa mempertimbangkan peran strategi pemerintah secara lebih spesifik dalam meningkatkan kepatuhan pajak UMKM (Purwanto, 2023; Rahayu, 2023). Selain itu, penelitian yang menelaah peran sanksi pajak sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara faktor-faktor tersebut dengan kepatuhan pajak masih terbatas. Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan pendekatan yang lebih komprehensif (Setiawan & Dewi, 2022).

Penelitian ini memiliki perbedaan signifikan dibandingkan penelitian terdahulu, terutama dalam variabel penelitian, metode analisis, dan objek penelitian, (MC Singkawang, 2024). Secara khusus penelitian ini mengkaji pengaruh pelayanan pajak dan religiusitas terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sebagian besar studi sebelumnya lebih banyak menyoroti faktor lain seperti kesadaran pajak, pengetahuan perpajakan, atau sosialisasi pajak. Selain itu, penelitian ini menggunakan sanksi pajak sebagai variabel moderasi, yang masih jarang diteliti dalam konteks hubungan antara pelayanan pajak, religiusitas, dan kepatuhan pajak, (MC Singkawang, 2024).

Dari segi metodologi penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). Berbagai perbedaan tersebut, penelitian ini memberikan kontribusi baru dalam mengintegrasikan pelayanan pajak dan religiusitas, serta menggunakan sanksi pajak sebagai faktor moderasi untuk memahami kepatuhan pajak secara lebih komprehensif. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan

wawasan yang lebih mendalam bagi pembuat kebijakan dalam meningkatkan kepatuhan pajak di sektor UMKM, khususnya di daerah perbatasan seperti Kota Singkawang.

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai determinan kepatuhan pajak di kalangan UMKM di Kota Singkawang serta menjadi dasar bagi pemerintah dalam menyusun kebijakan yang lebih efektif dalam meningkatkan layanan perpajakan, memperkuat strategi perpajakan, serta mengoptimalkan penerapan sanksi pajak guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dari sisi akademis, penelitian ini berkontribusi terhadap pengembangan kajian perpajakan, khususnya yang berfokus pada perilaku wajib pajak UMKM, serta peran religiusitas dan kualitas layanan perpajakan dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Selain itu, penelitian ini juga menawarkan wawasan baru terkait fungsi sanksi perpajakan sebagai variabel moderasi yang dapat memperkuat hubungan antara faktor-faktor tersebut dengan tingkat kepatuhan pajak.

Penelitian ini menghadirkan pendekatan yang lebih inovatif dalam menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak di kalangan UMKM di Kota Singkawang dengan memasukkan sanksi perpajakan sebagai variabel moderasi. Fokus utama penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan pajak, tingkat religiusitas, dan strategi pemerintah secara kolektif memengaruhi kepatuhan pajak, serta bagaimana sanksi perpajakan dapat memperkuat hubungan tersebut. Diharapkan, hasil penelitian ini dapat memberikan perspektif baru yang lebih holistik dalam upaya meningkatkan kepatuhan pajak di sektor UMKM.

Berdasarkan latar belakang dan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, peneliti bermaksud melakukan penelitian tentang **"Pengaruh Pelayanan, Religiusitas dan Strategi Pemerintah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi Pada UMKM Di Kota Singkawang".**

1.2. Rumusan Masalah

1.2.1. Pernyataan Masalah

Tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Singkawang masih tergolong rendah, meskipun UMKM memiliki peran penting dalam perekonomian lokal. Rendahnya kepatuhan ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh pemerintah, tingkat religiusitas wajib pajak, serta keberadaan sanksi pajak sebagai alat penegakan hukum. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk memahami lebih lanjut pengaruh pelayanan pajak, religiusitas, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di wilayah ini.

1.2.2. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pertanyaan penelitian adalah sebagai berkut:

5) Menguji pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Singkawang?
6) Menguji religiusitas berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Singkawang?
7) Menguji sanksi pajak mampu memoderasi hubungan antara pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Singkawang?
8) Menguji sanksi pajak mempu memoderasi hubungan antara religiusitas terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Singkawang?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk:

5) Menganalisis pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Singkawang.
6) Menganalisis pengaruh religiusitas terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Singkawang.
7) Mengkaji peran sanksi pajak sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Singkawang.

8) Mengkaji peran sanksi pajak sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara religiusitas terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Singkawang.

1.4. Kontribusi Penelitian

1.4.1. Kontribusi Teoritis

Adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan berguna bagi semua pihak, yaitu sebagai berikut :

1) Penelitian ini akan memperkaya literatur mengenai kepatuhan pajak khususnya di sektor UMKM dengan mengidentifikasi pengaruh faktor pelayanan pajak dan religiusitas.
2) Menyediakan bukti empiris mengenai peran sanksi pajak sebagai variabel moderasi yang mempengaruhi hubungan antara pelayanan dan religiusitas terhadap kepatuhan pajak, sehingga memperluas pemahaman tentang dinamika faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di konteks UMKM.
3) Mengembangkan model analisis yang dapat digunakan sebagai acuan bagi penelitian-penelitian selanjutnya dalam mengeksplorasi faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan pajak dalam konteks berbeda.

1.4.2. Kontribusi Praktis

1) Memberikan informasi dan wawasan yang bermanfaat bagi pemerintah dan otoritas perpajakan dalam merancang dan meningkatkan strategi pelayanan pajak yang lebih efektif dan responsif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak di sektor UMKM.
2) Mengidentifikasi peran religiusitas sebagai salah satu faktor yang dapat dimanfaatkan oleh pemerintah dalam program edukasi dan sosialisasi pajak untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak wajib pajak UMKM.
3) Memberikan panduan bagi pembuat kebijakan mengenai pentingnya penguatan sanksi pajak sebagai alat moderasi dalam mengatur dan

mengawasi kepatuhan wajib pajak, sehingga kebijakan perpajakan dapat lebih efektif dan tepat sasaran.