PENGARUH PELAYANAN, SANKSI PAJAK, STRATEGI PARTISIPASI DAN PERAN AGAMA TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DAERAH

DISERTASI

RACHMAD ROBBI

B3071211004

PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

PENGESAHAN DISERTASI

Disertasi dengan judul:
Pengaruh Pelayanan, Sanksi Pajak, Strategi Partisipasi Dan Peran Agama Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah

ini diajukan oleh:

Nama : **Rachmad Robbi**
Jurusan : B3071211004
Program Studi : Doktor Ilmu Ekonomi
Tanggal Ujian : 30 April 2025

Dinyatakan telah memenuhi persyaratan dan lulus oleh Majelis Penguji dalam Ujian Sidang Terbuka Disertasi untuk memperoleh gelar Doktor.

MAJELIS PENGUJI

Majelis Penguji	Nama	Tgl/bln/thn	Tanda Tangan
Ketua Sidang	**Dr. Barkah, SE, M.Si** NIP. 196502201990032004		
Representative Guru Besar / Anggota Penguji Eksternal	**Prof. Dr. Ayi Ahadiat, S.E., M.B.A.** NIP. 196503071991031001		
Promotor	**Prof. Dr. Hj. Jamaliah, SE, M.Si** NIP. 196203091987032007		
Ko-Promotor	**Dr. Windhu Putra, S.E., M.S** NIP. 196404281989031004		
Ketua Penguji	**Dr. Rosyadi, SE, M.Si.** NIP. 196509211993031001		
Anggota Penguji	**Dr.Hj. Yarlina Yacoub, SE, M.Si** NIP. 196211201989032003		
Anggota Penguji	**Dr. Jumhur, SE, M.Si.** NIP. 196709281997021001		
Anggota Penguji	**Dr. Bustami, S.E, M.Si.** NIP. 196206121989031004		

Pontianak, Mei 2025

Mengetahui
Koordinator Ketua Program Studi
Doktor Ilmu Ekonomi
FEB UNTAN

Dr. Rosyadi, SE, M.Si.
NIP. 196509211993031001

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN
LEMBAR PERSETUJUAN

UJIAN TERBUKA DISERTASI
DISETUJUI PADA TANGGAL: .....

Oleh Promotor

(Prof. Dr. Hj.Jamaliah, S.E.,M.Si)
NIP. 19620309 198703 2 007

Ko-Promotor

(Dr. Windhu Putra, S.E.,M.Si)
NIP. 19640428 198903 1 004

Mengetahui

Koordinator Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PROGRAM PASCASARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Dr. Rosyadi, S.E.,M.Si
NIP. 19650921 199303 1 001

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT

Nama	:	Rachmad Robbi
NIM	:	B3071211004
Jurusan	:	Ilmu Ekonomi Studi Pembangunan
Program Studi	:	Program Doktor Ilmu Ekonomi
Konsentrasi	:	Daerah Keuangan
Judul proposal	:	Pengaruh Pelayanan, Sanksi Pajak, Strategi Partisipasi Dan Peran Agama Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Disertasi 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 sepenuhnyamenjadi tanggung jawab penulis yang dapat berakibat pada pembatalan Disertasi dengan judul tersebut di atas.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pontianak, 23 April 2025



RACHMAD ROBBI
B3071211004

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur bagi Yang Maha Kasih yang telah memberikan banyak berkat, Kesehatan, dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan disertasi yang berjudul "Pengaruh Pelayanan, Sanksi Pajak, Strategi Partisipasi Dan Peran Agama Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah". Penulis menyadari bahwa tersusunnya disertasi ini berkat dukungan bantuan dan masukan banyak pihak, mulai dari penyusunan proposal, pengumpulan data dan penyusunan disertasi ini hingga selesai. Secara khusus penulis penyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih kepada Prof. Dr. Hj.Jamaliah, S.E.,M.Si selaku Promotor dan Dr. Windhu Putra, S.E.,M.Si selaku Ko-Promotor, yang telah banyak memberikan bimbingan berupa arahan, nasihat dan pendapat, sehingga dapat membuka wawasan dan memperkuat landasan berfikir penulis sehingga disertasi ini dapat terwujud.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Rektor Universitas Tanjungpura Prof.Dr.H. Garuda Wiko, S.H.,M.Si, yang memberika kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura. Ibu Dr. Barkah, S.E., M.Si dan ketua jurusan Ilmu Ekonomi Studi Pembangunan Ibu Dr. Nurul Bariyah. S.E.,M.Si yang memberikan kesempatan dan bimbingan kepada penulis untuk menimba ilmu di Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura.
3. Koordinator Ketua Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura, Bapak Dr. Rosyadi, S.E.,M.Si yang telah sudah banyak memberi masukan menfasilitasi penulis dan senantiasa memberikan arahan terkait kebijakan dan informasi terbaru sehingga disertasi ini dapat diselesaikan
4. Promotor, Prof. Dr. Hj. Jamaliah SE., M.Si. dan Co-Promotor, Dr. Windhu Putra, S.E.,M.S, atas bimbingan, arahan, dan dukungan yang tulus selama proses penyusunan disertasi ini. Semoga ilmu dan keteladanan yang diberikan menjadi amal jariyah yang terus mengalir.

5. Dosen penguji peneliti bapak Dr. Rosyadi, S.E.,M.Si , Dr. Hj. Yarlina Yacoub, SE, M.Si., Dr. Jumhur, SE, M.Si yang telah banyak memberikan masukan dan saran bagi penulis.

6. Prof. Dr. Ayi Ahadiat, S.E., M.B.A., selaku dosen penguji eksternal yang telah banyak memberikan masukan dan saran bagi penulis.

7. Dosen – Dosen Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura yang telah mengajar dan memberi ilmu kepada penulis selama kuliah, beserta staf administrasi Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura yang dengan kesabaran telah melayani kami para mahasiswa.

8. Bupati Kabupaten Sambas Bapak H. Satono, S.Sos.I.,MH dan H. Heroaldi Djuhardi Alwi, S.T.,M.T, Bapak Sekretaris Daerah Kabupaten Sambas Ir. Fery Madagaskar, M.Si. Atas dukungan, arahan, dan fasilitasi yang telah diberikan selama proses penelitian ini. Semoga segala kebaikan yang diberikan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT.

9. Disertasi ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku, HM Kartubi Saleh dan Hj. Zubaidah, mertuaku Azirin Alman dan Utin Sukarni, abang, kakak, dan adikku tercinta.

10. Keluarga kecil saya untuk istriku Sri Mularini, SE, dan anak-anakku Attha, Zebe, dan Aka, terima kasih atas cinta, doa, dan kekuatan yang tak ternilai. Kalian adalah inspirasiku.

11. Rekan – rekan tempat kerja saya yang telah banyak memberikan dukungan moral agar terselesainya studi ini.

12. Rekan seperjuangan program Doctor Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tanjungpura

Pontianak, 23 April 2025

Penulis



Rachmad Robbi

B3071211004

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di suatu konteks ekonomi, dengan fokus pada aspek pelayanan perpajakan, sanksi perpajakan, strategi pemerintah, dan agama. Melalui analisis faktor dan pemodelan persamaan struktural, penelitian ini mengungkapkan lima temuan utama: 1) Kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh positif dan signifikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, termasuk aspek-aspek seperti kemudahan pembayaran dan ketersediaan informasi. 2) Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak, sejalan dengan teori pencegahan dan perilaku sosial. 3) Strategi partisipasi pemerintah mungkin tidak efektif dalam meningkatkan kepatuhan pajak namun tetap relevan sebagai bagian dari upaya yang lebih luas. 4) Agama mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak didukung oleh berbagai teori seperti nilai-nilai sosial dan moral. 5) Model persamaan struktural digunakan untuk menggambarkan hubungan tersebut antara variabel-variabel tersebut dan menunjukkan pengaruhnya masing-masing terhadap kepatuhan pajak. Temuan ini memberikan wawasan baru tentang bagaimana pemerintah dapat meningkatkan kepatuhan pajak melalui berbagai hal pendekatan, dan menekankan pentingnya layanan berkualitas dan penerapan yang tepat sanksi.

Kata Kunci: Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, Strategi Perpajakan, Peran Agama dalam Pajak

Abstract

This research investigates the factors that influence taxpayer compliance in an economic context, focusing on aspects of tax services, tax sanctions, government strategy, and religion. Through factor analysis and structural equation modeling, this research reveals five main findings: 1) Tax officer service quality has a positive and significant influence on taxpayer compliance, including aspects such as ease of payment and availability of information. 2) Tax sanctions have a positive effect on tax compliance, in line with deterrence theory and social behavior. 3) Government participation strategies may not be effective in increasing tax compliance but are still relevant as part of broader efforts. 4) Religion has a positive influence on tax compliance, supported by various theories such as social and moral values. 5) Structural equation models are used to describe the relationship between these variables and show the influence of each on tax compliance. These findings provide new insights into how governments can improve tax compliance through various approaches, and emphasize the importance of quality services and appropriate application of sanctions. Keywords: Tax Services, Tax Sanctions, Tax Strategy, The Role of Religion in Taxes

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ii
LEMBAR PERSETUJUAN ii
PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT iii
KATA PENGANTAR iv
DAFTAR ISI vi
DAFTAR TABEL ix
DAFTAR GAMBAR x
BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1 Rumusan Masalah 20
1.2 Tujuan Penelitian 21
1.3 Kontribusi Penelitian 22
1.4 Kontekstual Penelitian 24
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 25
2.1 Landasan Teori 25
2.2 Hubungan Antar Variabel 31
2.3 Kajian Empiris 36
2.4 Kerangka Konseptual Dan Hipotesis Penelitian 46
BAB 3 METODE PENELITIAN 51
3.1 Bentuk Penelitian 51
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian 51
3.3 Data 52
3.4 Metode Analisis 59
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN 66
4.1 Hasil Penelitian 66
4.2 Pembahasan 82
BAB 5 PENUTUP 91
5.1 Kesimpulan 91
5.2 Rekomendasi 93
5.3 Implikasi Penelitian 94
5.4 Keterbatasan Penelitian 96
DAFTAR PUSTAKA 98
LAMPIRAN 1. Kuesioner Penelitian 103
KUESIONER SURVEY PAJAK 103

DAFTAR TABEL

Tabel 1-1 Realisasi Pajak di Kabupaten Sambas Dari Tahun 2018-2022 2
Tabel 1-2 Data Objek Pajak Daerah Kabupaten Sambas Tahun 2018 S/D 2022 4
Tabel 1-3 Data Potensi Pajak Daerah Kabupaten Sambas Tahun 2018 S/D 2022…6
Tabel 3-1 Hasil Pengambilan Sampel Dengan Stratified Random Sampling 54
Tabel 3-2 Variabel penelitian Laten dan Variabel Indikator 53
Tabel 4-1 Koefisien Jalur/Regresi 67
Tabel 4-2 Nilai Outer Loading 68
Tabel 4-3 Indikator Outer weight dalam konteks PLS-SEM (Partial Least Square Structural Equation Modeling) 70
Tabel 4-4 Indikator R Square dan Adjusted R Square Kepatauhan Pajak 72
Tabel 4-5 Nilai f Square Dalam Model PLS-SEM 73
Tabel 4-6 Indikator Validitas dan Reliabilitas Konstruk 74
Tabel 4-7 Nilai kriteria Fornell-Larcker 75
Tabel 4-8 Nilai Matriks Cross Loadings 76
Tabel 4-9 Nilai Rasio Heterotrait-Monotrait (HTMT) 77
Tabel 4-10 Nilai Variance Inflation Factor (VIF) 78
Tabel 4-11 Nilai Inner VIF (Variance Inflation Factor) 80
Tabel 4-12 Nilai Indeks Ringkasan Fit 81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1-1 Perbandingan Perkembangan Jumlah Objek Pajak dengan Pendapatan dari Objek Pajak 8

Gambar 2-1 Kerangka Konsep Penelitian..... 48

BAB 1
PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber pendapatan utama bagi pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahan dan pembangunan di berbagai sektor. Oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak sangat penting untuk memastikan ketersediaan dana yang diperlukan bagi pembangunan nasional. Namun, masih terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak, seperti tingkat kepatuhan yang rendah, pelanggaran hukum, dan penghindaran pajak. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak serta strategi yang efektif untuk meningkatkan tingkat kepatuhan tersebut.

Realisasi pajak di Kabupaten Sambas dapat dilihat dari realisasi pajak di Kabupaten Sambas yang mengalami fluktuasi dalam beberapa tahun terakhir (Tabel 1-1). Meskipun terdapat peningkatan pada tahun-tahun tertentu, namun pada tahun lainnya, realisasi pajak cenderung menurun. Hal ini dapat menjadi tantangan bagi pemerintah daerah dalam membiayai program dan layanan publik yang berkualitas, serta menunjukkan pentingnya upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak agar realisasi pajak dapat lebih stabil di masa yang akan datang.

Jika realisasi pajak di Kabupaten Sambas mengalami fluktuasi, namun hal tersebut lebih didominasi oleh pajak penerangan jalan yang terus meningkat, maka dapat disimpulkan bahwa realisasi pajak penerangan jalan mengalami kenaikan setiap tahunnya meskipun terdapat fluktuasi pada realisasi pajak lainnya. Hal ini bisa terjadi karena adanya peningkatan jumlah warga yang membayar pajak penerangan jalan, atau karena peningkatan tarif pajak yang dikenakan pada warga di wilayah tersebut.

Pajak penerangan jalan merupakan salah satu jenis pajak daerah yang dikenakan kepada warga untuk membiayai pengelolaan penerangan jalan di daerah tersebut. Jika realisasi pajak penerangan jalan terus meningkat, maka hal ini menunjukkan bahwa masyarakat di Kabupaten Sambas semakin sadar akan pentingnya membayar pajak dan membiayai layanan publik yang berkualitas, serta pemerintah daerah telah melakukan upaya efektif dalam mengelola pajak tersebut. Dengan terus meningkatnya realisasi pajak penerangan jalan, pemerintah daerah

dapat memperoleh dana yang cukup untuk membiayai pengelolaan penerangan jalan dan meningkatkan kualitas layanan publik di wilayah tersebut.

Tabel 1-1
Realisasi Pajak di Kabupaten Sambas Dari Tahun 2018-2022

Uraian	REALISASI				
	2018	2019	2020	2021	2022
Pajak Hotel	538,871,200.00	655,761,250.00	404,546,040.00	502,792,300.00	655,482,850.00
Pajak Restoran	3,072,331,305.00	3,692,458,582.00	3,171,269,805.00	4,362,845,848.00	5,188,861,950.00
Pajak Hiburan	103,939,750.00	97,381,250.00	19,819,500.00	10,310,250.00	163,450,300.00
Pajak Reklame	500,842,359.00	480,891,375.00	517,083,332.00	526,298,144.00	586,377,413.00
Pajak Penerangan Jalan	12,105,121,496.00	12,884,243,462.00	12,224,205,934.00	12,730,411,931.00	15,047,541,424.00
Pajak Parkir	127,483,000.00	147,372,000.00	146,350,000.00	166,903,400.00	218,722,760.00
Pajak Air Tanah	-	-	-	-	105,750,423.00
Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan	856,081,776.00	804,960,455.00	661,240,863.00	919,065,880.00	1,076,010,251.00
(PBBP2)	3,032,129,589.00	3,085,828,756.00	3,440,250,856.00	4,358,108,182.00	5,396,756,112.00
(BPHTB)	9,426,105,589.00	32,014,893,568.00	10,475,090,033.00	16,938,711,906.00	10,441,854,678.00
Pajak Sarang Burung Walet	13,520,000.00	-	-	-	-
JUMLAH	29,776,426,064.00	53,863,790,698.00	31,059,856,363.00	40,515,447,841.00	38,880,808,161.00

Sumber : Badan Keuangan Daerah Kabupaten Sambas

Ada hubungan yang erat antara kepatuhan orang dalam membayar pajak dan layanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak membuat sumber pendapatan pemerintah menjadi stabil dan dapat diandalkan, yang pada gilirannya memungkinkan pemerintah untuk membiayai layanan publik yang berkualitas. Oleh karena itu, petugas pajak

memiliki sumber daya yang lebih baik untuk menyediakan layanan yang lebih baik dan lebih efisien kepada wajib pajak.

Bentuk layanan yang lebih baik dan lebih efisien kepada wajib pajak dapat berupa (Najib, 2013): (1) Layanan informasi yang jelas dan dapat diakses: Petugas pajak harus memberikan informasi yang jelas dan dapat diakses kepada wajib pajak mengenai peraturan pajak dan bagaimana membayar pajak. (2) Proses pembayaran pajak yang mudah dan efisien: Petugas pajak harus memastikan bahwa proses pembayaran pajak dapat dilakukan dengan mudah dan efisien melalui berbagai kanal, seperti online, melalui bank, atau melalui pos. (3) Dukungan untuk mengatasi masalah pajak: Petugas pajak harus memberikan dukungan kepada wajib pajak yang mengalami masalah dalam membayar pajak, seperti membantu mengatasi kesalahan atau memberikan solusi alternatif. (4) Layanan berbasis teknologi: Petugas pajak dapat memanfaatkan teknologi untuk menyediakan layanan yang lebih baik dan efisien kepada wajib pajak, seperti melalui aplikasi mobile atau sistem informasi pajak online. (5) Layanan konsultasi dan pelatihan: Petugas pajak dapat memberikan konsultasi dan pelatihan kepada wajib pajak untuk membantu mereka memahami peraturan pajak dan mengatasi masalah pajak. Ini hanya beberapa contoh layanan yang lebih baik dan lebih efisien yang dapat diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak. Tujuannya adalah untuk membuat wajib pajak merasa nyaman dan didukung dalam memenuhi kewajiban pajak mereka.

Data Objek Pajak Daerah Kabupaten Sambas Tahun 2018 S/D 2022 memiliki hubungan yang saling terkait dan saling mempengaruhi dengan layanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak. Layanan yang baik dan profesional dari petugas pajak dapat memotivasi wajib pajak untuk lebih patuh dalam membayar pajak, sehingga mereka akan lebih mau mematuhi peraturan pajak dan membayar pajak secara tepat waktu. Kedua hal ini harus berjalan dengan baik dan saling menunjang agar pemerintah dapat membiayai layanan publik yang berkualitas dan wajib pajak dapat memenuhi kewajiban pajak mereka dengan baik.

Tabel 1-2
Data Objek Pajak Daerah Kabupaten Sambas Tahun 2018 S/D 2022

NO	JENIS PAJAK DAERAH	JUMLAH OBJEK PAJAK DAERAH				
		S/D TAHUN 2018	S/D TAHUN 2019	S/D TAHUN 2020	S/D TAHUN 2021	S/D TAHUN 2022
1.	Pajak Hotel	43	45	45	49	53
2.	Pajak Restoran	1549	1685	1772	1893	1995
3.	Pajak Hiburan	160	179	184	188	200
4.	Pajak Parkir	30	32	36	40	43
5.	Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan	375	377	377	380	390
6.	Pajak Reklame	359	376	391	404	420
7.	Pajak Air Tanah	0	0	0	1	11
8.	Pajak Penerangan Jalan	1	1	1	1	1
9.	Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)	1589	1948	2129	2389	2158
10.	Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan	165224	180207	182,090	181536	185010
	JUMLAH	169,330	184,850	187,025	186,881	190,281

Keterangan : Data berdasarkan Aplikasi Pajak Daerah dan Aplikasi SIMPATDA

Potensi pajak didefinisikan sebagai rasio pajak yang seharusnya dihasilkan ketika sebuah perekonomian telah menggunakan semua sumber daya dan kemampuannya untuk mengumpulkan semua penerimaan pajak yang mungkin diperoleh berdasarkan sekumpulan karakteristik tertentu (Alfirman, 2003). Potensi pajak sangat menentukan besarnya pajak daerah yang dapat dipungut, dengan demikian besarnya potensi pajak perlu diketahui untuk menetapkan besarnya target penerimaan pajak pada suatu periode. Merupakan hasil temuan pendataan di lapangan yang berkaitan jumlah serta frekuensi obyek pajak yang kemudian dikalikan dengan tarif dasar pajak. (Mardiasmo dan Makhfatih). Potensi pajak didefinisikan sebagai rasio pajak yang akan terjadi jika ekonomi menggunakan semua sumber daya dan kemampuan untuk mengumpulkan semua yang diperoleh pendapatan pajak dari hasil yang diberikan daerah tersebut. (Alfirman, 2003:9). Potensi pajak daerah juga merupakan rujukan pada kemampuan suatu daerah untuk memperoleh penerimaan dari pajak-pajak yang menjadi kewenangan pemerintah daerah. Potensi ini mencerminkan seberapa besar suatu daerah bisa menggali Pendapatan Asli Daerah dari sector perpajakan. Potensi pajak daerah Kabupaten Sambas menunjukkan kontribusi signifikan terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD), dan terlihat masih adanya ruang untuk optimalisasi. Berikut adalah data potensi tersebut,

Tabel 1-3

Data Potensi Pajak Daerah Kabupaten Sambas Tahun 2018 SD 2022.

NO.	JENIS PAJAK DAERAH	POTENSI PENERIMAAN PAJAK				
		THN 2018	THN 2019	THN 2020	THN 2021	THN 2022
1	Pajak Hotel	598.722.125,52	610.828.281,42	703.574.566,67	798.734.336,67	828.064.246,67
2	Pajak Restoran	3.634.915.774,04	3.492.923.118,36	3.406.741.570,75	4.410.958.396,62	4.412.578.677,49
3	Pajak Hiburan	115.481.185,00	121.868.046,67	94.843.216,67	133.713.500,00	182.503.666,67
4	Pajak Parkir	168.616.666,67	177.506.500,00	201.932.000,00	159.268.666,67	273.073.200,00
5	Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan	1.289.037.060,33	1.484.676.629,03	1.568.198.641,84	1.579.253.451,99	1.909.194.491,00
6	Pajak Reklame	668.411.892,66	749.807.656,97	658.034.012,16	675.400.258,71	710.584.858,27
7	Pajak Sarang Burung Walet	20.746.666,67	-	-	-	-
8	Pajak Air Tanah	-	-	-	-	158.625.635,00
9	Pajak Penerangan Jalan	12.354.759.713,00	14.219.169.198,00	13.974.124.154,67	14.523.608.068,67	16.459.122.244,67
10	Bea Perolahan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)	13.789.649.614,81	13.977.428.077,48	39.867.484.764,16	14.042.578.530,53	15.320.959.817,71
11	Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)	3.598.620.557,00	4.148.861.442,00	4.209.744.118,00	6.347.364.675,00	7.506.885.071,00
	JUMLAH	36.238.961.255,70	38.983.068.949,92	64.684.677.044,91	42.670.879.884,85	47.761.591.908,47

Keterangan : Badan keuangan daerah Kabupaten Sambas

Data Objek Pajak Daerah Kabupaten Sambas Tahun 2018 S/D 2022 menunjukkan kecenderungan meningkat pada beberapa jenis pajak, terutama pada

Pajak Bumi dan Bangunan, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), dan Pajak Restoran. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan pajak daerah di Kabupaten Sambas dilakukan dengan baik, dan kesadaran warga dalam membayar pajak semakin meningkat.

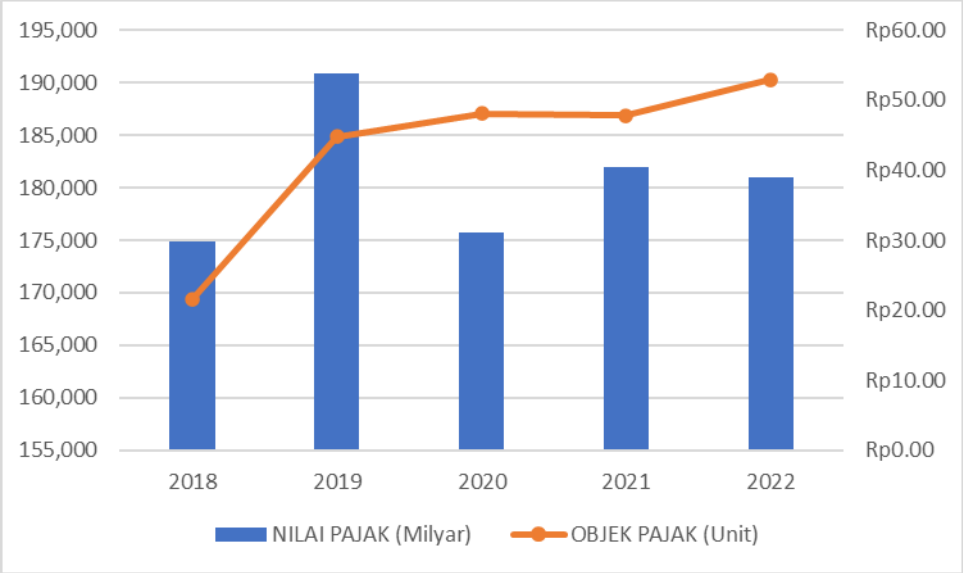
Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pajak yang dikenakan atas kepemilikan atau hak atas tanah dan bangunan yang dimiliki di suatu wilayah. Jika PBB mengalami peningkatan, maka bisa jadi karena adanya peningkatan jumlah properti di wilayah tersebut atau karena peningkatan tarif pajak yang dikenakan pada warga di wilayah tersebut.

Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) adalah pajak yang dikenakan pada perolehan hak atas tanah dan bangunan, seperti saat pembelian atau pemberian warisan. Peningkatan pada BPHTB bisa terjadi karena adanya peningkatan transaksi perolehan hak atas tanah dan bangunan di wilayah tersebut.

Pajak Restoran adalah pajak yang dikenakan pada usaha restoran atau kafe. Peningkatan pada pajak restoran bisa terjadi karena adanya peningkatan jumlah usaha restoran di wilayah tersebut atau karena peningkatan tarif pajak yang dikenakan pada pengusaha restoran.

Dengan terus meningkatnya pajak yang terkumpul dari PBB, BPHTB, dan Pajak Restoran, maka pemerintah daerah dapat memperoleh dana untuk membiayai program dan layanan publik yang berkualitas di Kabupaten Sambas.

Gambar 1-1
Perbandingan Perkembangan Jumlah Objek Pajak dengan
Pendapatan dari Objek Pajak



Sumber : Olahan Data Sekunder Peneliti

Jika dilihat dari Gambar 1-1 menunjukkan terjadi perbandingan perkembangan jumlah objek pajak dengan pendapatan dari objek pajak yang tidak seimbang di Kabupaten Sambas, maka kemungkinan ada beberapa faktor yang mempengaruhinya. Beberapa faktor yang mungkin dapat mempengaruhi hal ini antara lain:

1) Tingkat kepatuhan wajib pajak: Jika sebagian besar wajib pajak tidak patuh dalam membayar pajak, maka meskipun jumlah objek pajak meningkat, pendapatan dari sektor pajak tidak akan meningkat sejalan dengan peningkatan jumlah objek pajak.
2) Efektivitas pengawasan dan penegakan hukum pajak: Jika pengawasan dan penegakan hukum pajak tidak efektif, maka wajib pajak dapat dengan mudah menghindari kewajiban pajak mereka, seperti dengan melakukan tindakan penggelapan atau penghindaran pajak. Hal ini dapat menyebabkan perbedaan antara perkembangan jumlah objek pajak dengan pendapatan dari sektor pajak.
3) Struktur ekonomi: Jika sektor-sektor ekonomi yang berkembang pesat di Kabupaten Sambas termasuk dalam kategori yang kurang terdampak atau bahkan terkecuali dari kewajiban pajak, maka hal ini dapat

mempengaruhi perbedaan antara perkembangan jumlah objek pajak dengan pendapatan dari sektor pajak.

4) Kebijakan pemerintah: Kebijakan pemerintah terkait pengenaan pajak, seperti besarnya tarif pajak, jenis pajak, atau sanksi bagi wajib pajak yang tidak patuh, dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dan akhirnya memengaruhi perbedaan antara perkembangan jumlah objek pajak dengan pendapatan dari sektor pajak.

Untuk menyelesaikan masalah ini, pihak pemerintah Kabupaten Sambas perlu melakukan evaluasi terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi perbedaan antara perkembangan jumlah objek pajak dengan pendapatan dari sektor pajak. Oleh karena itu, pemerintah perlu meningkatkan pelayanan pajak, seperti dengan menyediakan berbagai kemudahan dalam proses pembayaran pajak, memberikan edukasi kepada masyarakat tentang kewajiban pajak, atau meningkatkan efisiensi penyelesaian pengajuan pembebasan pajak. Peningkatan pelayanan pajak yang baik dapat memotivasi wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak, sehingga tingkat kepatuhan pajak dapat ditingkatkan dan perbedaan antara perkembangan jumlah objek pajak dengan pendapatan dari sektor pajak dapat dikurangi. Pelayanan pajak yang baik dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi perbedaan antara perkembangan jumlah objek pajak dengan pendapatan dari sektor pajak. Jika pelayanan pajak kurang memadai, seperti sulitnya proses pembayaran pajak atau lambatnya penyelesaian pengajuan pembebasan pajak, maka wajib pajak mungkin akan merasa terbebani dan kesulitan dalam memenuhi kewajiban pajak mereka. Hal ini dapat menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dan akhirnya memengaruhi perbedaan antara perkembangan jumlah objek pajak dengan pendapatan dari sektor pajak.

Selain itu, pemerintah juga perlu meningkatkan pengawasan dan penegakan hukum pajak, memperbaiki kebijakan pajak yang ada, dan meningkatkan edukasi tentang pentingnya kepatuhan wajib pajak.

Sanksi pajak dapat memiliki pengaruh terhadap kepatuhan orang dalam membayar pajak. Sanksi pajak memberikan motivasi bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak mereka secara tepat waktu dan benar. Sanksi pajak

dapat berupa sanksi administratif, seperti denda, atau sanksi pidana, seperti hukuman penjara. Namun, sanksi pajak hanya efektif jika dilaksanakan secara adil dan merata. Sanksi pajak harus diterapkan pada semua wajib pajak, tanpa terkecuali, sehingga menciptakan rasa adil dan merata bagi masyarakat. Jika hanya beberapa wajib pajak saja yang dikenakan sanksi, maka hal ini dapat memicu kecurigaan dan protes dari masyarakat.

Sanksi pajak dapat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi perbedaan antara perkembangan jumlah objek pajak dengan pendapatan dari sektor pajak. Jika sanksi pajak yang dikenakan terhadap wajib pajak yang tidak patuh tidak memadai atau tidak cukup tegas, maka wajib pajak mungkin akan merasa tidak terlalu terbebani dengan kewajiban pajak mereka. Hal ini dapat menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dan akhirnya memengaruhi perbedaan antara perkembangan jumlah objek pajak dengan pendapatan dari sektor pajak. Oleh karena itu, pemerintah perlu memperbaiki kebijakan sanksi pajak agar dapat memberikan efek jera yang lebih kuat kepada wajib pajak yang tidak patuh, sehingga tingkat kepatuhan pajak dapat ditingkatkan dan perbedaan antara perkembangan jumlah objek pajak dengan pendapatan dari sektor pajak dapat dikurangi.

Secara umum, sanksi pajak dapat memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan orang membayar pajak jika diterapkan secara adil dan merata. Namun, untuk memastikan tingkat kepatuhan pajak yang tinggi, pemerintah harus melakukan berbagai upaya untuk membangun rasa kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajak mereka.

Sanksi pajak dapat memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena beberapa alasan (Kirchler et al., 2008a): (1) Persepsi Adil: Sanksi yang diterapkan secara adil dan merata pada semua wajib pajak membantu membangun persepsi adil dalam masyarakat, sehingga wajib pajak merasa lebih terdorong untuk memenuhi kewajiban pajak mereka. (2) Tanggung jawab: Sanksi pajak membantu memastikan bahwa wajib pajak memahami tanggung jawab mereka untuk memenuhi kewajiban pajak, yang akan membantu meningkatkan tingkat kepatuhan. (3) Rasa Terancam: Sanksi pajak yang diterapkan secara konsisten dan dalam jangka waktu yang wajar dapat membuat wajib pajak merasa terancam,

sehingga mereka lebih mendorong untuk memenuhi kewajiban pajak mereka. (4) Efek deterrent: Sanksi pajak dapat memiliki efek deterrent bagi wajib pajak yang berpikir untuk tidak memenuhi kewajiban pajak mereka. Mereka akan mempertimbangkan sanksi sebagai potensial resiko jika mereka memutuskan untuk tidak memenuhi kewajiban pajak mereka. (5) Peningkatan pendapatan pajak: Sanksi pajak yang efektif dapat membantu pemerintah meningkatkan pendapatan pajak, karena wajib pajak memenuhi kewajiban pajak mereka dengan lebih serius. Namun, penting untuk diingat bahwa sanksi pajak harus diterapkan secara adil dan merata pada semua wajib pajak, tanpa terkecuali, untuk memastikan bahwa mereka memperlakukan pajak secara serius dan memenuhi kewajiban mereka.

Program sosialisasi dan penyuluhan perpajakan merupakan salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan partisipasi wajib pajak. Dalam program ini, pemerintah berupaya memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya membayar pajak dan kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi. Dengan memberikan edukasi dan pemahaman yang baik kepada masyarakat, diharapkan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak.

Jika program sosialisasi dan penyuluhan perpajakan dijalankan dengan baik, maka masyarakat dapat memahami bahwa membayar pajak merupakan salah satu bentuk kontribusi mereka terhadap pembangunan negara. Mereka akan lebih memahami tata cara pembayaran pajak, jenis pajak, dan manfaat yang akan diperoleh dari pembayaran pajak secara tepat waktu dan benar.

Dengan meningkatkan partisipasi wajib pajak, maka diharapkan jumlah objek pajak dapat meningkat seiring dengan pendapatan dari sektor pajak. Oleh karena itu, pemerintah perlu terus meningkatkan program sosialisasi dan penyuluhan perpajakan yang efektif dan terarah, sehingga dapat meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam membayar pajak dan mengurangi perbedaan antara perkembangan jumlah objek pajak dengan pendapatan dari sektor pajak.

Untuk membuat riset gap mengenai pengaruh pelayanan, sanksi pajak, strategi partisipasi, dan peran agama terhadap kepatuhan wajib pajak daerah, kita perlu mengidentifikasi beberapa area di mana penelitian sebelumnya mungkin

belum mencakup atau memiliki ruang untuk pengembangan lebih lanjut. Berikut beberapa riset gap yang dapat dipertimbangkan:

1) Kurangnya Studi Komprehensif: Studi sebelumnya mungkin hanya fokus pada beberapa aspek, seperti pelayanan atau sanksi pajak, tanpa menyelidiki pengaruh gabungan dari semua faktor yang disebutkan (pelayanan, sanksi pajak, strategi partisipasi, dan peran agama). Riset gap ini dapat diisi dengan melaksanakan studi yang komprehensif mengenai semua faktor tersebut.
2) Perbedaan Konteks Lokal: Penelitian sebelumnya mungkin telah dilakukan dalam konteks yang berbeda, misalnya di negara-negara dengan sistem pemerintahan atau budaya yang berbeda. Riset gap ini dapat diisi dengan melakukan studi yang menyesuaikan konteks lokal daerah yang ditargetkan.
3) Variabel Kontrol dan Interaksi: Penelitian sebelumnya mungkin tidak mempertimbangkan variabel kontrol atau interaksi antara faktor-faktor yang disebutkan. Riset gap ini dapat diisi dengan mengidentifikasi dan memasukkan variabel kontrol yang relevan, serta mengevaluasi bagaimana faktor-faktor ini saling berinteraksi dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak daerah.
4) Metodologi Penelitian: Penelitian sebelumnya mungkin menggunakan metodologi yang berbeda, seperti kualitatif atau kuantitatif, yang bisa mempengaruhi hasil dan temuan. Riset gap ini dapat diisi dengan menggunakan metodologi yang lebih komprehensif atau menggabungkan metode yang berbeda untuk menghasilkan temuan yang lebih valid dan reliabel.
5) Efektivitas Strategi Partisipasi: Penelitian sebelumnya mungkin tidak cukup mengeksplorasi efektivitas berbagai strategi partisipasi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak daerah. Riset gap ini dapat diisi dengan mengkaji lebih dalam berbagai strategi partisipasi dan bagaimana mereka dapat diterapkan dengan sukses.
6) Peran Agama dalam Kepatuhan Pajak: Meskipun ada penelitian tentang peran agama dalam kepatuhan pajak, studi lebih lanjut yang menggali hubungan antara keyakinan agama dan perilaku kepatuhan pajak mungkin masih dibutuhkan. Riset gap ini dapat diisi dengan mengeksplorasi lebih jauh bagaimana pandangan agama yang berbeda dapat mempengaruhi sikap dan perilaku wajib pajak.

Dengan mengidentifikasi dan mengisi riset gap ini, penelitian Anda akan memberikan kontribusi penting untuk memahami pengaruh pelayanan, sanksi pajak, strategi partisipasi, dan peran agama terhadap kepatuhan wajib pajak daerah. Selain itu, temuan Anda akan membantu pengambil kebijakan dan otoritas pajak dalam

Gap theory yang mungkin relevan dalam konteks pengaruh pelayanan, sanksi pajak, strategi partisipasi dan peran agama terhadap kepatuhan wajib pajak adalah Theory of Planned Behavior (Teori Perilaku Terencana). Teori ini menyatakan bahwa perilaku individu, termasuk perilaku kepatuhan pajak, dipengaruhi oleh Kesadaran Kewajiban, Sikap Positif terhadap Pemerintah, Kesadaran atas Manfaat yang Diperoleh, Komitmen pada Nilai Sosial, Kepentingan Pribadi(Ali et al., 2020).

Kesadaran Kewajiban terhadap pajak dapat diartikan sebagai kesadaran individu atau entitas hukum untuk memenuhi kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kesadaran kewajiban pajak ini mencakup pemahaman tentang pentingnya pajak sebagai sumber pendapatan untuk membiayai berbagai program dan layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, serta kesadaran tentang tanggung jawab individu atau entitas hukum untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kesadaran kewajiban pajak juga meliputi kesadaran akan sanksi yang dapat diterapkan oleh pemerintah jika seseorang atau entitas hukum tidak memenuhi kewajiban pajak mereka. Kesadaran kewajiban pajak ini sangat penting dalam membangun kepatuhan fiskal dan memastikan adanya sumber pendapatan yang stabil dan dapat diandalkan untuk membiayai berbagai program dan layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Sedangkan sikap Positif terhadap pemerintah dapat diartikan sebagai pandangan atau persepsi individu terhadap kepatuhan pajak, norma subjektif dapat diartikan sebagai persepsi individu tentang ekspektasi atau tekanan sosial terkait kepatuhan pajak dari lingkungan sosial mereka, dan kendali perilaku dapat diartikan sebagai persepsi individu tentang sejauh mana mereka merasa dapat mengendalikan tindakan mereka terkait kepatuhan pajak.

Kesadaran atas manfaat yang diperoleh dari membayar pajak dapat diartikan sebagai kesadaran individu atau entitas hukum akan manfaat yang diperoleh dari membayar pajak secara tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kesadaran ini mencakup pemahaman tentang pentingnya pajak sebagai sumber pendapatan untuk membiayai berbagai program dan layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, serta kesadaran akan manfaat yang diperoleh dari program dan layanan publik yang dibiayai oleh pajak tersebut. Kesadaran atas manfaat yang diperoleh dari membayar pajak juga dapat mencakup kesadaran akan tanggung jawab sosial dan kewajiban moral untuk berkontribusi pada pembangunan dan kemajuan masyarakat.

Kepentingan pribadi dalam membayar pajak dapat diartikan sebagai kepentingan individu atau entitas hukum untuk memperoleh manfaat atau keuntungan pribadi dari membayar pajak secara tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kepentingan ini mencakup pemahaman bahwa membayar pajak dapat memberikan manfaat atau keuntungan pribadi seperti pengurangan risiko hukum, pemenuhan tanggung jawab sosial, dan membangun reputasi yang baik di masyarakat.

Komitmen pada nilai sosial dapat diartikan sebagai kesediaan individu atau entitas hukum untuk berkomitmen pada nilai-nilai sosial yang diakui oleh masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya. Nilai-nilai sosial tersebut mencakup nilai-nilai moral, etika, dan budaya yang dipegang oleh masyarakat dan diakui oleh hukum atau peraturan yang berlaku. Komitmen pada nilai sosial ini meliputi tanggung jawab sosial dan kewajiban moral untuk berkontribusi pada pembangunan dan kemajuan masyarakat serta untuk memperjuangkan keadilan, kesetaraan, dan kesejahteraan bersama.

Berdasarkan teori ini, dapat diasumsikan bahwa pengaruh pelayanan, sanksi pajak, dan strategi partisipasi terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dilihat melalui faktor-faktor ini. Misalnya, pelayanan yang baik dan efisien dapat meningkatkan sikap positif dan kendali perilaku wajib pajak terhadap kepatuhan pajak, sanksi pajak yang tegas dan konsisten dapat meningkatkan norma subjektif dan kendali perilaku, dan strategi partisipasi seperti program amnesti pajak dapat mempengaruhi sikap dan norma subjektif wajib pajak terhadap kepatuhan pajak.

Namun, teori ini juga mengasumsikan adanya gap atau kesenjangan antara niat dan perilaku individu, yang dapat disebabkan oleh faktor-faktor seperti kendala psikologis atau faktor lingkungan. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak harus mempertimbangkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi niat dan perilaku wajib pajak secara holistik, termasuk faktor-faktor internal dan eksternal yang memengaruhi keputusan mereka untuk patuh atau tidak patuh terhadap kewajiban pajak.

Dalam konteks Teori Perilaku Terencana, gap atau kesenjangan antara niat dan perilaku dapat terjadi ketika individu mengalami kendala psikologis seperti kecemasan atau ketidakpastian terkait konsekuensi dari tindakan kepatuhan pajak, atau ketika individu mengalami kendala lingkungan seperti kesulitan dalam memperoleh informasi atau akses ke layanan pajak yang memadai.

Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak juga harus mempertimbangkan upaya untuk mengurangi atau mengatasi kendala-kendala tersebut. Misalnya, pemerintah dapat meningkatkan transparansi dan memberikan informasi yang lebih jelas dan mudah diakses mengenai peraturan pajak dan tata cara pembayaran pajak, atau memberikan layanan pajak yang lebih mudah diakses dan efisien.

Selain itu, pemerintah juga dapat memberikan pendidikan dan pelatihan kepada wajib pajak, termasuk pelatihan tentang pentingnya kepatuhan pajak, penggunaan teknologi, dan strategi untuk mengurangi ketidakpastian dan kecemasan terkait dengan kewajiban pajak.

Dengan demikian, Teori Perilaku Terencana dapat menjadi gap theory yang relevan dalam memahami pengaruh pelayanan, sanksi pajak, dan strategi partisipasi terhadap kepatuhan wajib pajak, dan memberikan landasan teoretis bagi upaya-upaya untuk meningkatkan kepatuhan pajak secara holistik dan berkelanjutan.

Dalam konteks ini, kesenjangan atau gap yang terjadi antara harapan dan persepsi wajib pajak terhadap layanan pajak dapat mempengaruhi kepuasan dan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban pajak. Misalnya, jika wajib pajak memiliki harapan yang tinggi terhadap layanan pajak yang diberikan, tetapi persepsinya tentang kualitas layanan tersebut rendah, maka hal ini dapat menurunkan kepuasan dan kepatuhan mereka terhadap kewajiban pajak.

Gap theory lain yang relevan dalam konteks pengaruh pelayanan, Gap Theory of Service Quality. Teori ini menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh adanya kesenjangan atau gap antara harapan pelanggan terhadap layanan dan persepsi mereka tentang kualitas layanan yang diberikan (Dekoulou & Trivellas, 2017).

Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak juga harus memperhatikan upaya untuk meminimalkan kesenjangan atau gap antara harapan dan persepsi wajib pajak terhadap layanan pajak. Misalnya, pemerintah dapat memperbaiki kualitas layanan pajak yang disediakan, memberikan informasi yang lebih jelas dan mudah diakses tentang peraturan pajak, dan meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi proses pembayaran pajak.

Selain itu, pemerintah juga dapat memperkuat sistem pengawasan dan penegakan hukum pajak, termasuk memberikan sanksi yang tegas dan konsisten terhadap wajib pajak yang tidak patuh. Hal ini dapat meningkatkan persepsi wajib pajak tentang adanya konsekuensi yang serius jika mereka tidak mematuhi kewajiban pajak, dan meminimalkan kesenjangan antara harapan dan persepsi mereka tentang keadilan fiskal dan hukum.

Dengan demikian, Gap Theory of Service Quality dapat menjadi gap theory yang relevan dalam memahami pengaruh pelayanan, sanksi pajak, dan strategi partisipasi terhadap kepatuhan wajib pajak, dan memberikan landasan teoretis bagi upaya-upaya untuk meningkatkan kepatuhan pajak secara holistik dan berkelanjutan.

Gap theory yang relevan dalam konteks sanksi pajak adalah Deterrence Theory. Teori ini menyatakan bahwa sanksi atau hukuman dapat menjadi penghalang atau mengurangi frekuensi perilaku yang tidak diinginkan jika sanksi tersebut ditegakkan secara konsisten dan proporsional (Kirchler et al., 2008a).

Dalam konteks pajak, Deterrence Theory dapat menjelaskan bahwa sanksi pajak yang tegas dan efektif dapat mengurangi frekuensi perilaku tidak patuh dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan kata lain, jika wajib pajak merasa bahwa risiko dikenai sanksi pajak yang berat cukup tinggi, maka mereka cenderung akan mematuhi kewajiban pajak mereka.

Namun, Deterrence Theory juga menyatakan bahwa sanksi pajak harus ditegakkan secara konsisten dan proporsional agar efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Jika sanksi pajak hanya ditegakkan secara sporadis atau tidak proporsional, maka hal ini dapat mengurangi efektivitas sanksi tersebut dalam memengaruhi perilaku wajib pajak.

Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui sanksi pajak harus mempertimbangkan upaya untuk meningkatkan konsistensi dan proporsionalitas penerapan sanksi tersebut. Misalnya, pemerintah dapat memperkuat sistem pengawasan dan penegakan hukum pajak, meningkatkan kerjasama antarinstansi dalam penerapan sanksi pajak, atau meningkatkan transparansi dalam proses penerapan sanksi pajak.

Dengan demikian, Deterrence Theory dapat menjadi gap theory yang relevan dalam memahami pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, dan memberikan landasan teoretis bagi upaya-upaya untuk meningkatkan efektivitas sanksi pajak dalam meningkatkan kepatuhan pajak.

Gap theory yang mungkin relevan dalam konteks pengaruh edukasi dan kampanye, pemberian insentif, dan tindakan-tindakan lain yang dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pajak adalah Social Cognitive Theory. Teori ini menyatakan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh faktor-faktor internal seperti sikap, pengetahuan, dan keterampilan, serta faktor-faktor eksternal seperti lingkungan dan pengaruh social (Alm & Torgier, 2021)

Dalam konteks ini, edukasi dan kampanye dapat meningkatkan pengetahuan dan kesadaran wajib pajak tentang pentingnya membayar pajak, sementara pemberian insentif dapat memotivasi wajib pajak untuk mematuhi kewajiban pajak mereka. Tindakan-tindakan lain yang dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak seperti pemberian penghargaan juga dapat mempengaruhi persepsi dan sikap wajib pajak terhadap kepatuhan pajak.

Namun, Social Cognitive Theory juga mengasumsikan adanya gap atau kesenjangan antara niat dan perilaku individu, yang dapat disebabkan oleh faktor-faktor seperti kendala psikologis atau faktor lingkungan. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak harus mempertimbangkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi niat dan perilaku wajib pajak secara holistik,

termasuk faktor-faktor internal dan eksternal yang memengaruhi keputusan mereka untuk patuh atau tidak patuh terhadap kewajiban pajak.

Dalam hal ini, pemerintah dapat memperkuat sistem pengawasan dan penegakan hukum pajak, memberikan insentif yang tepat dan proporsional, serta melibatkan masyarakat dan lembaga-lembaga masyarakat sipil dalam upaya-upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak secara berkelanjutan.

Dengan demikian, Social Cognitive Theory dapat menjadi gap theory yang relevan dalam memahami pengaruh edukasi dan kampanye, pemberian insentif, dan tindakan-tindakan lain yang dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pajak, dan memberikan landasan teoretis bagi upaya-upaya untuk meningkatkan kepatuhan pajak secara holistik dan berkelanjutan.

Beberapa teori yang dapat menghubungkan antara religiusitas suatu masyarakat dengan kepatuhan terhadap membayar pajak adalah:

Teori nilai sosial dan moral (Social and Moral Value Theory): Teori ini mengemukakan bahwa kewajiban moral seseorang untuk membayar pajak didasarkan pada nilai-nilai sosial dan moral yang dianut oleh masyarakat tersebut (Wijayanto & Sandang, 2017). Menurut Nozick, masyarakat yang memegang nilai-nilai sosial dan moral yang kuat cenderung lebih patuh dalam membayar pajak karena mereka menganggap bahwa membayar pajak merupakan bagian dari tanggung jawab sosial mereka dan merupakan tindakan yang benar. Dalam teori ini, kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh faktor-faktor moral dan sosial seperti kejujuran, integritas, dan tanggung jawab sosial. Nozick juga mengemukakan bahwa masyarakat yang lebih religius cenderung lebih patuh dalam membayar pajak karena agama sering kali mengajarkan nilai-nilai moral dan sosial yang kuat. Hal ini terkait dengan konsep "moral suasion" dalam teori ini, yaitu pengaruh moral yang dapat mempengaruhi tindakan seseorang. Meskipun teori ini tidak secara khusus menghubungkan antara religiusitas suatu masyarakat dan kepatuhan wajib pajak, namun nilai-nilai moral dan sosial yang sering kali dijunjung tinggi dalam agama dapat menjadi faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam masyarakat yang religius.

Teori kontrol sosial (Social Control Theory): teori kontrol sosial adalah teori kriminologi yang dikembangkan oleh Travis Hirschi pada tahun 1969 (Costello &

Laub, 2019). Hirschi berpendapat bahwa kepatuhan individu terhadap norma dan nilai sosial tidak hanya dipengaruhi oleh ketakutan akan hukuman atau sanksi dari pihak otoritas, tetapi juga dipengaruhi oleh hubungan sosial yang dimiliki individu dalam masyarakat. Menurut Hirschi, individu yang memiliki hubungan sosial yang baik dengan orang lain, seperti keluarga, teman, atau tetangga, cenderung lebih patuh terhadap norma dan nilai sosial. Hal ini karena hubungan sosial tersebut memberikan pengaruh kontrol sosial yang kuat terhadap individu untuk melakukan perilaku yang sesuai dengan norma dan nilai sosial yang berlaku. Dalam teori kontrol sosial, Hirschi juga mengemukakan empat faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepatuhan individu terhadap norma dan nilai sosial, yaitu ikatan (attachment), komitmen (commitment), keterlibatan (involvement), dan kepercayaan (belief). Semakin kuat ikatan, komitmen, dan keterlibatan individu dalam masyarakat, serta semakin kuat kepercayaannya terhadap norma dan nilai sosial yang berlaku, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhannya terhadap norma dan nilai sosial tersebut.

Teori perilaku sosial (Social Behavior Theory) : Teori Perilaku Sosial adalah sebuah teori yang dikembangkan oleh Albert Bandura pada tahun 1977. Teori ini menjelaskan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh faktor-faktor lingkungan serta faktor internal dari individu tersebut seperti kepercayaan, sikap, dan nilai-nilai yang dimilikinya. Menurut Bandura, ada tiga faktor yang mempengaruhi perilaku seseorang (Manik et al., 2022), yaitu: (1) Environment (lingkungan) - lingkungan sekitar individu, termasuk keluarga, teman, media, dan masyarakat pada umumnya, (2) Person (individu) - faktor-faktor internal dari individu, seperti kepercayaan, sikap, dan nilai-nilai, (3) Behavior (perilaku) - tindakan atau perilaku yang dilakukan oleh individu. Bandura juga memperkenalkan konsep self-efficacy atau efikasi diri, yang mengacu pada keyakinan individu terhadap kemampuan dirinya untuk melakukan tindakan tertentu. Konsep ini berhubungan erat dengan motivasi dan dapat mempengaruhi perilaku seseorang. Dalam konteks kepatuhan membayar pajak, Social Behavior Theory dapat diaplikasikan dengan mengidentifikasi faktor-faktor lingkungan dan internal yang mempengaruhi perilaku kepatuhan tersebut. Misalnya, kampanye sosial dan edukasi mengenai pentingnya membayar pajak dapat dianggap sebagai faktor lingkungan yang mempengaruhi kepatuhan wajib

pajak. Di sisi lain, nilai-nilai dan keyakinan individu mengenai kewajiban membayar pajak juga dapat mempengaruhi perilaku kepatuhan tersebut.

Teori kepatuhan dan kepatuhan sukarela (Compliance and Voluntary Compliance Theory): Penggagas dari teori ini adalah James S. Alm dan Jorge Martinez-Vazquez. Teori ini mengemukakan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu enforcement (penegakan hukum) dan voluntary compliance (kepatuhan sukarela) (Alm & Martinez-Vazquez, 2007). Enforcement terkait dengan kebijakan dan tindakan pemerintah dalam menegakkan hukum terhadap pelanggar pajak, sedangkan voluntary compliance terkait dengan kesadaran dan motivasi wajib pajak untuk membayar pajak secara sukarela. Menurut teori ini, apabila enforcement diintensifkan, maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak juga akan meningkat. Namun, jika voluntary compliance ditingkatkan, maka kepatuhan wajib pajak dapat lebih tinggi secara sukarela dan mendorong wajib pajak untuk membayar pajak tanpa perlu didorong dengan tindakan penegakan hukum. Compliance and Voluntary Compliance Theory berfokus pada pentingnya membangun kesadaran dan motivasi wajib pajak untuk membayar pajak secara sukarela dan menumbuhkan rasa tanggung jawab sosial untuk berkontribusi dalam pembangunan negara. Teori ini juga menggarisbawahi bahwa tindakan penegakan hukum terhadap pelanggar pajak harus dilakukan secara adil dan tepat agar dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara positif. Namun, perlu diingat bahwa pengaruh religiusitas terhadap kepatuhan membayar pajak juga dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti faktor ekonomi, politik, dan budaya.

1.1 Rumusan Masalah

1.1.1 Pernyataan Masalah

1) Bagaimana hubungan antara kepatuhan dalam membayar pajak, layanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak, dan sanksi pajak?
2) Bagaimana pemerintah dapat membangun rasa kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajak mereka untuk mencapai tingkat kepatuhan pajak yang tinggi?
3) Bagaimana pemerintah dapat menerapkan sanksi pajak secara adil dan merata pada semua wajib pajak agar dapat meningkatkan tingkat kepatuhan

pajak, memastikan rasa adil dan merata bagi masyarakat, serta meningkatkan pendapatan pajak?

4) Bagaimana petugas pajak dapat memberikan layanan yang lebih baik dan lebih efisien kepada wajib pajak, seperti layanan informasi, proses pembayaran pajak, dukungan masalah pajak, layanan berbasis teknologi, dan konsultasi dan pelatihan, untuk meningkatkan tingkat kepatuhan pajak dan membuat wajib pajak merasa didukung dalam memenuhi kewajiban pajak mereka?
5) Bagaimana pengaruh faktor kepatuhan beragama, seperti keyakinan agama, pengaruh tokoh agama, dan sanksi agama, terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.1.2 Pertanyaan Penelitian

Berikut adalah beberapa contoh pertanyaan penelitian yang dapat dihasilkan berdasarkan pernyataan masalah di atas:

1) Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, seperti kesadaran hukum, ketersediaan informasi, kualitas layanan pajak, dan faktor psikologis lainnya?
2) Bagaimana layanan yang diberikan oleh petugas pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, termasuk kualitas layanan, kemudahan dalam pembayaran pajak, dukungan dan bantuan, dan layanan berbasis teknologi?
3) Apa pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, termasuk jenis sanksi, frekuensi penerapan sanksi, dan persepsi wajib pajak terhadap sanksi?
4) Bagaimana pemerintah dapat membangun rasa kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajak mereka, termasuk melalui edukasi dan kampanye, pemberian insentif, dan tindakan-tindakan lain yang dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak?
5) Bagaimana faktor-faktor kepatuhan beragama, seperti keyakinan agama, pengaruh tokoh agama, dan sanksi agama, mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak pada masyarakat?

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini akan dicapai melalui beberapa langkah, yaitu:

1) Menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, seperti kesadaran hukum, ketersediaan informasi, kualitas layanan pajak.
2) Menjelaskan bagaimana layanan yang diberikan oleh petugas pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, termasuk kualitas layanan, kemudahan dalam pembayaran pajak, dukungan dan bantuan, dan layanan berbasis teknologi.
3) Mengevaluasi pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, termasuk jenis sanksi, frekuensi penerapan sanksi, dan persepsi wajib pajak terhadap sanksi.
4) Menganalisis bagaimana pemerintah dapat membangun rasa kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajak mereka, termasuk melalui edukasi dan kampanye, pemberian insentif, dan tindakan-tindakan lain yang dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak.
5) Mengevaluasi pengaruh faktor kepatuhan beragama terhadap kepatuhan wajib pajak. Faktor-faktor tersebut mencakup keyakinan agama, pengaruh tokoh agama, dan sanksi agama.

1.3 Kontribusi Penelitian

1.3.1 Kontribusi Teoritis

Pertama, penelitian ini dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan teori kepatuhan pajak. Hasil penelitian ini dapat menambah pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak, seperti layanan pajak dan sanksi pajak, sehingga dapat melengkapi pengetahuan yang ada dan memperkaya teori kepatuhan pajak.

Kedua, penelitian ini dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan teori pelayanan publik. Analisis tentang kualitas layanan pajak yang diberikan oleh petugas pajak dapat membantu pengembangan teori pelayanan publik dan memberikan wawasan tentang bagaimana penyediaan layanan publik dapat membantu memperkuat kepatuhan pajak.

Ketiga, penelitian ini dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan teori pengawasan dan pemeriksaan pajak. Hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang sanksi pajak dan bagaimana

pengawasan dan pemeriksaan pajak dapat menjadi efektif untuk meningkatkan kepatuhan pajak.

Keempat, penelitian ini dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan teori manajemen keuangan publik. Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang bagaimana pengelolaan pajak dapat menjadi efektif dalam memperkuat keuangan publik dan memastikan pengelolaan keuangan publik yang baik.

Kelima, Mengevaluasi pengaruh faktor kepatuhan beragama terhadap kepatuhan wajib pajak dapat membantu pemerintah merancang kebijakan dan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kepatuhan pajak.

1.3.2 Kontribusi Praktis

Adapun kontribusi praktis dari tujuan penelitian di atas adalah sebagai berikut:

1) Memberikan pandangan yang lebih lengkap tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dan layanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak.
2) Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui layanan yang lebih baik dan lebih efisien dari petugas pajak.
3) Memberikan rekomendasi tentang bagaimana sanksi pajak dapat diterapkan secara efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
4) Memberikan panduan bagi pemerintah dan petugas pajak dalam meningkatkan pelayanan publik melalui layanan pajak yang lebih baik dan efisien.
5) Penelitian ini dapat membantu lembaga pajak merancang program edukasi dan kampanye yang lebih efektif serta kebijakan dan strategi yang sesuai dengan nilai-nilai agama masyarakat.

Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan manfaat nyata bagi pemerintah, petugas pajak, wajib pajak, dan masyarakat secara keseluruhan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan kualitas layanan publik yang lebih baik.

1.4 Kontekstual Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Daerah Kabupaten Sambas khususnya pada Badan Keuangan Daerah Kabupaten Sambas, dalam kurun waktu lima tahun yaitu dari Tahun 2016-2021. Adapun objek penelitian adalah masyarakat pembayar pajak. Adapun factor-faktor yang menjadi variable penelitian adalah Kepatuhan sebagai variable dependent dan Variabel Pelayanan dan Sanksi sebagai variable Independent.