

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOVE OF MONEY TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PRIBADI DENGAN RELIGIUSITAS SEBAGAI VARIABLE MODERASI

Fatimatul Fala Bibah¹, Sutapa²

bibahfatimatul@gmail.com¹, sutapa@unissula.ac.id²

Universitas Islam Sultan Agung

ABSTRAK

Penelitian tujuannya menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan love of money terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan religiusitas menjadi variabel pemoderasi, mengingat kepatuhan pajak masih menjadi permasalahan penting dalam sistem perpajakan. Penelitian memanfaatkan metode survei berbasis kuantitatif distribusi kuesioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar di kantor pajak Pratama Gayamsari dan tinggal di Kelurahan Genuk Sari, menerapkan purposive sampling. Data didapat dianalisis memanfaatkan analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, serta Moderated Regression Analysis (MRA). Temuan melihat kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan love of money juga memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Selain itu, religiusitas terbukti berperan memoderasi hubungan kualitas pelayanan dan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi serta memoderasi pengaruh love of money terhadap kepatuhan. Penelitian menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan perpajakan yang diiringi dengan penguatan nilai moral dan religius dapat mendorong peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Love Of Money, Religiusitas, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

ABSTRACT

The research seeks to evaluate the impact of service quality and love of money on individual taxpayer compliance, with religiosity serving as a moderating variable, considering that taxpayer compliance shown a significant issue in the tax system. This research employs a quantitative approach using a survey method by distributing questionnaires to individual taxpayers registered at the Tax Office (KPP) Pratama Gayamsari and residing in Genuk Sari Sub-district, with purposive sampling as the sampling technique. This results were evaluated using inferential statistical methods and regression tests, Moderated Regression Analysis (MRA). The findings indicate that service quality influences individual taxpayer compliance and love of money also affects the level of compliance. Furthermore, religiosity is tested to moderate the connection among service quality and individual taxpayer compliance as well as the impact of love of money on individual taxpayer compliance. This study concludes that boosting the quality of tax support accompanied by the strengthening of moral and religious values can enhance individual taxpayer compliance.

Keywords: Service Quality, Love Of Money, Religiosity, Individual Taxpayer Compliance.

PENDAHULUAN

Tran ajak yakni sumber penerimaan negara memiliki kontribusi strategis menyokong pembiayaan pembangunan nasional serta penyelenggaraan pelayanan publik (Rosianti & Mangoting, 2014). Pada konteks negara berkembang mencakup Indonesia, keberhasilan pembangunan ditentukan oleh hasil pajak yang optimal sebagai sumber utama pendapatan negara (Andriyanto, 2019). Oleh karena itu, peningkatan ketaatan wajib pajak sebagai isu utama sistem perpajakan nasional. Kepatuhan pajak juga menjadi indikator keberhasilan administrasi perpajakan dalam menciptakan hubungan yang seimbang antara negara dan wajib pajak, baik melalui pendekatan pengawasan maupun pelayanan (Kirchler et al., 2008).

Indonesia memperkenalkan sistem self-assessment, artinya sistem pajak membuat wajib pajak membayar, menghitung, melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya. Sistem ini menuntut tingkat kesadaran dan tanggung jawab yang tinggi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Tetapi, kenyataannya tingkat kepatuhan WPOP masih menunjukkan fluktuasi dan belum sepenuhnya stabil, sebagaimana terlihat dari realisasi pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) di KPP Pratama Gayamsari dalam beberapa tahun terakhir (KPP Pratama Gayamsari, 2024).). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan sistem self-assessment masih menghadapi tantangan, khususnya dalam membangun kesadaran dan kepatuhan sukarela wajib pajak (Rahayu, 2020).

Kepatuhan wajib pajak bukan sekadar dipengaruhi aspek ekonomi, namun faktor non-ekonomi berupa etika, moral, sikap, nilai-nilai personal dianut oleh individu (Gosh & Grain, 1996; Kaplan et al., 1997). Menurut (Kirchler et al., 2008) menyebutkan kepatuhan pajak mencerminkan kemauan wajib pajak mencapai kewajiban perpajakan sukarela. Oleh karena itu, pemahaman terhadap faktor perilaku dan psikologis menjadi penting dalam menjelaskan fenomena kepatuhan pajak.

Satu dari faktor eksternal memengaruhi kepatuhan wajib pajak yakni kualitas pelayanan perpajakan (Purwantoro et al., 2024). Pelayanan yang baik, responsif, dan profesional mampu menaikkan kepuasan serta kepercayaan wajib pajak atas otoritas pajak, maka menggerakkan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Fitria, 2022). Pelayanan berkualitas mampu menciptakan kenyamanan bagi wajib pajak dan meminimalkan kecenderungan untuk melakukan penghindaran pajak (Winarsih, 2018). Menurut (Purwanto, 2023) pelayanan yang berkualitas dari otoritas pajak menjadi unsur kunci dalam mendorong kepatuhan wajib pajak, sebab layanan yang efisien dapat meningkatkan kepuasan serta membangun kepercayaan wajib pajak terhadap pajak.

Selain faktor pelayanan, faktor internal berupa love of money turut memengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak. Love of money menggambarkan orientasi individu atas uang sebagai nilai utama dalam kehidupan, yang dapat memengaruhi sikap dan keputusan etis seseorang (Hafizhah, 2016). Individu dengan tingkat love of money tinggi condong lebih memprioritaskan kepentingan finansial pribadi, maka berpotensi menurunkan kepatuhan pajak. Namun, temuan penelitian sebelumnya melihat temuan bervariasi mengenai pengaruh love of money atas kepatuhan wajib pajak (Ratnawardhani et al., 2020).

Di sisi lain, religiusitas dipandang sebagai faktor moral yang dapat membentuk sikap dan perilaku individu. Religiusitas mencerminkan tingkat keyakinan dan pengamalan nilai-nilai agama yang menggerakkan seseorang agar bersikap jujur, bertanggung jawab, dan patuh terhadap aturan yang berlaku (Ratnawardhani et al., 2020). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa makin tinggi tingkat religiusitas individu, makin tinggi pula kecondongannya agar patuh menggapai kewajiban perpajakan (Utama & Wahyudi, 2016). Hal yang selaras pada (Nor Raihana, 2013) menyebut religiusitas berperan sebagai kontrol internal yang mendorong individu untuk menghindari perilaku tidak patuh, termasuk dalam konteks perpajakan.

Berdasarkan uraian tersebut, masih terdapat kebutuhan untuk mengkaji peran religiusitas menjadi variabel moderasi pada hubungan kualitas pelayanan dan love of money atas kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Karenanya, studi tujuannya menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan love of money atas kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan religiusitas menjadi variabel moderasi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di Kelurahan Genuk Sari, Semarang.

METODE PENELITIAN

Penelitian mengadopsi pendekatan kuantitatif metode survei menguji hubungan sebab-akibat antar variabel melewati hipotesis (Sugiyono, 2019). Pendekatan kuantitatif dipakai

karena membuat pengukuran variabel objektif serta analisis statistik yang dapat mendalami pengaruh layanan dan love of money atas kepatuhan wajib pajak, ditambah peran religiusitas (Bahri, 2018).

Populasi berupa Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) terdata di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gayamsari dan berdomisili di Kelurahan Genuk Sari, Semarang. Teknik pengambilan sampel dipergunakan yakni purposive sampling, kriteria responden mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan sudah memiliki kewajiban pelaporan pajak (Nuraini Elfa Ruky, wirmie eka putra, 2018).

Pengumpulan data dilaksanakan memanfaatkan kuesioner dirancang merujuk indikator variabel penelitian mengacu pada kajian teori dan penelitian terdahulu. Variabel kualitas pelayanan diukur berdasarkan dimensi tangible, reliability, assurance, responsiveness, dan empathy (Lupiyoadi & Hamdani, 2006). Variabel love of money diukur berdasarkan orientasi individu terhadap uang sebagai nilai utama dalam kehidupan (Hafizhah, 2016). Variabel religiusitas diukur berdasarkan tingkat keyakinan serta pengamalan nilai-nilai agama di kehidupan keseharian (Ermawati, 2018), sedangkan kepatuhan wajib pajak diukur berdasarkan perilaku pelaporan dan pemenuhan kewajiban perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku (Rahayu, 2020).

Data didapat dianalisis melalui analisis statistik deskriptif menjelaskan karakteristik responden dan variabel studi (Ghozali, 2018). Berikutnya, dilaksanakan evaluasi kualitas data berupa uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik untuk menilai kecocokan model regresi. Pengujian hipotesis dilaksanakan Moderated Regression Analysis (MRA) (Prananta Widya Sasana et al., 2022) guna menguji peran religiusitas dalam memoderasi pengaruh kualitas pelayanan serta love of money atas kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Demografi Responden

No	Karakteristik	Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	133	53,6
		Perempuan	115	46,4
		Total	248	100
2	Usia	≤ 20 tahun	18	7,3
		21–25 tahun	142	57,3
		26–30 tahun	54	21,8
		> 30 tahun	34	13,6
		Total	248	100
3	Pendidikan Terakhir	SMA/Sederajat	78	31,5
		Sarjana (S1)	132	53,2
		Pascasarjana (S2)	38	15,3
		Total	248	100
4	Pendapatan per Bulan	< Rp2.000.000	22	8,9
		Rp2.000.000–<Rp3.000.000	39	15,7
		Rp3.000.000–<Rp4.000.000	102	41,1
		Rp4.000.000–<Rp5.000.000	76	30,6
		> Rp5.000.000	9	3,7
		Total	248	100

Penelitian ini melibatkan sampel sebanyak 248 responden yang menjadi objek penelitian. Secara umum, karakteristik demografis responden menunjukkan profil seseorang

yang diposisi fase usia produktif latar belakang sosial-ekonomi yang relatif stabil, sehingga relevan untuk mendukung analisis penelitian yang dilakukan.

Gambaran tersebut terutama tercermin dari tingkat pendidikan responden yang relatif tinggi, di mana mayoritas responden merupakan lulusan Sarjana (S1) dengan proporsi sebesar 53,2%. Kondisi ini diperkuat oleh distribusi pendapatan yang didominasi oleh kelompok berpenghasilan Rp3.000.000–<Rp4.000.000 (41,1%) serta Rp4.000.000–<Rp5.000.000 (30,6%), yang mengindikasikan bahwa sebagian besar responden telah memiliki kapasitas ekonomi yang memadai.

Dari sisi demografis, responden didominasi laki-laki (53,6%), sementara perempuan berkontribusi sebesar 46,4%, menunjukkan komposisi gender yang relatif seimbang. Selain itu, karakteristik pekerjaan memperlihatkan bahwa mayoritas responden bekerja sebagai karyawan swasta (60,1%), diikuti oleh karyawan kontrak, wirausaha, guru, dan pegawai negeri, yang mencerminkan keberagaman latar belakang profesi dalam sampel penelitian.

Dengan demikian, perpaduan antara pendidikan yang memadai, kondisi ekonomi yang stabil, serta sebaran pekerjaan yang beragam membentuk dasar yang kuat bagi kualitas data penelitian ini. Karakteristik responden tersebut memberikan landasan yang representatif dan mendukung validitas temuan penelitian yang dihasilkan.

Tabel 2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan Pajak	248	30.00	50.00	40.12	5.25
Love of Money	248	43.00	80.00	63.81	9.02
Religiusitas	248	30.00	40.00	35.07	2.67
Kepatuhan Pajak	248	42.00	70.00	59.24	7.09

Berdasarkan Tabel 2, hasil statistik deskriptif terhadap 248 responden, seluruh variabel penelitian menunjukkan nilai rata-rata yang relatif tinggi dengan sebaran data yang wajar. Variabel kualitas pelayanan pajak memiliki nilai mean 40,12 (rentang 30–50) dengan standar deviasi 5,25, yang mengindikasikan bahwa responden menilai pelayanan pajak dalam kategori baik.

Variabel love of money menunjukkan nilai rata-rata 63,81 (rentang 43–80) dengan standar deviasi 9,02, yang mencerminkan orientasi responden terhadap uang yang relatif tinggi dan bersifat heterogen. Variabel religiusitas memiliki nilai mean 35,08 (rentang 30–40) standar deviasi 2,67, melihatkan tingkat religiusitas responden tinggi dan relatif homogen.

Sementara itu, variabel kepatuhan pajak memiliki nilai rata-rata 59,25 (rentang 42–70) dengan standar deviasi 7,09, yang mengindikasikan bahwa tingkat kepatuhan pajak responden tergolong baik meskipun masih terdapat variasi perilaku antarindividu. Secara keseluruhan, nilai minimum serta maksimum yang proporsional juga standar deviasi moderat menunjukkan bahwa data layak dipergunakan pada analisis lanjutan.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Jumlah	Rentang R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	10	0,245 – 0,785	0,122	Valid
Love of Money (X2)	16	0,455 – 0,772	0,122	Valid
Religiusitas (Z)	8	0,537 – 0,705	0,122	Valid
Kepatuhan WPOP (Y)	14	0,696 – 0,774	0,122	Valid

Uji validitas melihatkan semua indikator variabel kualitas pelayanan pajak (X1) mempunyai nilai r hitung $> r$ tabel 0,122, semua item dikatakan valid. Nilai korelasi berada pada rentang moderat hingga tinggi, yang mengindikasikan indikator dapat menggambarkan konstruk kualitas pelayanan pajak memadai. Meskipun terdapat beberapa indikator dengan nilai korelasi relatif lebih rendah, seluruhnya tetap melampaui ambang batas minimal dan

layak dipertahankan dalam model pengukuran.

Pada variabel love of money (X2), seluruh 16 indikator juga memenuhi kriteria validitas bernilai $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$. Variasi nilai korelasi mencerminkan karakteristik konstruk love of money yang bersifat multidimensional, mencakup orientasi material dan sikap individu terhadap uang. Indikator dengan korelasi tinggi menunjukkan kontribusi dominan dalam menjelaskan konstruk, sementara indikator lainnya berperan sebagai pelengkap dalam menggambarkan dimensi psikologis dan etis terkait orientasi terhadap uang.

Uji validitas pada variabel religiusitas (Z) menunjukkan hasil yang konsisten, di mana seluruh indikator mempunyai nilai $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$. Hal yang melihatan indikator dipergunakan mampu mengukur tingkat religiusitas responden secara komprehensif, tanpa adanya dominasi satu dimensi tertentu.

Sementara itu, variabel kepatuhan pajak (Y) melihatan nilai korelasi relatif tinggi dan stabil pada seluruh indikator. Seluruh item dinyatakan valid, yang mengindikasikan bahwa instrumen mampu merepresentasikan perilaku kepatuhan pajak secara konsisten, baik dari aspek kepatuhan formal maupun material.

Secara keseluruhan, uji validitas melihatan semua instrumen penelitian sudah mencapai kriteria kualitas pengukuran serta layak dipergunakan dalam analisis lanjutan untuk menguji hubungan antarvariabel penelitian.

Tabel 4. Uji Reliabilitas Data

Variabel	Cronbach's Alpha	Cut Off	Keterangan
Kualitas Pelayanan Pajak	0.808	0.6	Reliabel
Love of Money	0.89	0.6	Reliabel
Religiusitas	0.793	0.6	Reliabel
Kepatuhan Pajak	0.933	0.6	Reliabel

Uji reliabilitas melihatan semua variabel penelitian terdapat tingkat konsistensi internal sangat baik, sebagaimana tercermin dari nilai *Cronbach's Alpha* yang seluruhnya melampaui nilai *cut off* 0,6. Variabel Kualitas Pelayanan Pajak dan Religiusitas berada pada kategori reliabel tinggi, sedangkan variabel *Love of Money* dan Kepatuhan Pajak menunjukkan reliabilitas sangat kuat dengan nilai alpha mendekati dan melebihi 0,9. Temuan ini mengindikasikan bahwa instrumen pengukuran yang digunakan mampu menghasilkan pengukuran yang stabil, konsisten, dan bebas dari kesalahan acak, sehingga layak digunakan untuk analisis lanjutan dalam menguji hubungan antarvariabel dalam model penelitian.

Tabel 5. Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi	Indikator	Kriteria	Hasil	Keterangan
Normalitas	Monte Carlo Sig. (K-S)	$> 0,05$	0,183	Normal
Multikolinearitas	Tolerance	$> 0,10$	0,240 – 0,448	Tidak Terjadi
	VIF	< 10	2,235 – 4,160	Tidak Terjadi
Heteroskedastisitas	Sig. (ABS)	$> 0,05$	0,106 – 0,306	Tidak Terjadi

Uji asumsi klasik ini mencakup beberapa tahapan penting, yakni uji normalitas mengetahui apakah data tersebar normal, uji multikolinearitas guna mendeteksi adanya hubungan linier antar variabel independen, uji autokorelasi menguji adanya korelasi antara residual, serta uji heteroskedastisitas yang tujuannya mengidentifikasi apakah ada ketidaksamaan varian pada residual (Priyatno, 2022). Uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov pendekatan Monte Carlo, diperoleh nilai signifikansi 0,183, $> 0,05$. Temuan memperlihatkan data model penelitian tersebar normal.

Uji multikolinearitas melihatkan semua variabel independen terdapat nilai Tolerance $> 0,10$, yakni berada pada rentang 0,240 hingga 0,448, serta nilai VIF di bawah 10, yaitu pada rentang 2,235 hingga 4,160. Dengan demikian, simpulannya model regresi tidak mengalami multikolinearitas.

Selanjutnya, uji heteroskedastisitas melihatkan seluruh variabel independen mempunyai nilai signifikansi terhadap variabel absolut residual (ABS) $> 0,05$, yaitu berada pada rentang 0,106 hingga 0,306. Hal yang menandakan model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas.

Secara keseluruhan, uji asumsi klasik melihatkan model regresi sudah mencukupi segala asumsi yang dipersyaratkan, maka layak dipergunakan analisis lanjutan, termasuk uji regresi dan Moderated Regression Analysis (MRA).

Tabel 6. Hasil Uji t

Variabel Independen	Koefisien (B)	t hitung	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan Pajak	-.809	-26.543	0,000	Signifikan
Love of Money	.901	36.012	0,000	Signifikan

Uji T dilakukan memastikan apakah kontribusi variabel bebas pada model regresi benar-benar berperan statistik atas perubahan variabel terikat, sehingga dapat diketahui mana variabel yang relevan dan signifikan dalam menjelaskan fenomena yang diteliti (Vitaloka et al., 2023). Uji t Tabel 6 bertingkat signifikansi 5%, variabel kualitas layanan pajak mempunyai nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$) bernilai t hitung $-26,543$. Koefisien regresi bernilai negatif ($B = -0,809$) menunjukkan kualitas pelayanan pajak berdampak negatif signifikan atas kepatuhan pajak. Hipotesis pertama (H_1) ditolak.

Selanjutnya, variabel love of money melihatkan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$) dengan nilai t hitung 36,012. Koefisien regresi bernilai positif ($B = 0,901$). Semakin besar Love of Money yang dipunya wajib pajak, makin tinggi kepatuhan mereka terhadap Pajak. Penelitian membuktikan Love of Money berpengaruh signifikan Kepatuhan Pajak, sehingga H_2 ditolak.

Tabel 7. Hasil Moderated Regression Analysis

Variabel Interaksi	Koefisien	T hitung	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan Pajak	-0.338	-6.039	0.000	Signifikan
Love of Money	0.856	16.437	0.000	Signifikan
Religiusitas	-0.259	-3.458	0.001	Signifikan
Kualitas Pelayanan Pajak*Religiusitas	-0.001	-0.823	0.411	Tidak Signifikan
Love of Money*Religiusitas	-0.004	-2.557	0.011	Signifikan

Moderated Regression Analysis (MRA) atau uji interaksi yakni aplikasi khusus regresi linear berganda mengaitkan perkalian dua atau lebih variabel independen pada persamaan regresi (Sasana et al., 2022). Moderated Regression Analysis (MRA) Tabel 7, variabel interaksi kualitas pelayanan pajak serta religiusitas mempunyai nilai signifikansi 0,411 ($> 0,05$) bernilai t hitung $-0,823$. Temuan melihatkan religiusitas tidak memoderasi dampak kualitas pelayanan pajak atas kepatuhan pajak. Hipotesis ketiga (H_3) ditolak.

Selanjutnya, variabel interaksi love of money dan religiusitas melihatkan nilai signifikansi 0,011 ($< 0,05$) bernilai t hitung $-2,557$. Koefisien regresi bernilai negatif ($B = -0,004$) mengindikasikan religiusitas memperlemah pengaruh love of money atas kepatuhan pajak. Hal melihatkan makin tinggi tingkat religiusitas wajib pajak, makin lemah pengaruh orientasi materialistik terhadap perilaku kepatuhan pajak. Karenanya, hipotesis keempat (H_4) diterima.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap 248 responden, penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak, love of money, dan religiusitas memiliki peran penting dalam menjelaskan tingkat kepatuhan pajak. Instrumen dipergunakan sudah mencukupi kriteria validitas dan reliabilitas, serta model regresi dibentuk dikatakan layak dianalisis lebih lanjut karena telah memenuhi seluruh asumsi klasik, mencakup normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas.

Hasil uji parsial melihat kualitas pelayanan pajak berpengaruh negatif signifikan terhadap kepatuhan pajak, maka hipotesis pertama (H1) ditolak. Temuan menandakan peningkatan persepsi terhadap kualitas pelayanan pajak tidak selalu diikuti oleh peningkatan kepatuhan pajak, yang menunjukkan adanya faktor lain di luar aspek pelayanan administratif yang memengaruhi perilaku wajib pajak. Temuan melihat peningkatan persepsi terhadap kualitas pelayanan pajak tidak selalu diikuti oleh peningkatan kepatuhan pajak, yang menunjukkan adanya faktor lain di luar aspek pelayanan administratif yang memengaruhi perilaku wajib pajak. Temuan selaras pada beberapa studi dahulu melihat kualitas pelayanan pajak tidak terus memiliki pengaruh signifikan atas kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Misalnya, studi yang dilaksanakan (Taryana, 2025), menemukan kualitas pelayanan pajak tidak signifikan memengaruhi kepatuhan wajib pajak individu di Jawa Barat. Demikian pula, (Vernanda et al., 2023) melaporkan kualitas layanan tidak signifikan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sehingga perbaikan administrasi layanan saja tidak cukup untuk mendorong kepatuhan.

Sementara itu, love of money terbukti berpengaruh positif signifikan atas kepatuhan pajak, maka hipotesis kedua (H2) juga ditolak. Hal ini melihat orientasi individu terhadap uang mempunyai dampak nyata atas perilaku kepatuhan pajak. Temuan studi didukung oleh studi dahulu, di mana (Tang & Chiu 2018) dan (Basri 2018) menunjukkan bahwa orientasi terhadap uang memengaruhi keputusan etis dalam konteks perpajakan. Selanjutnya, (Artharini & Noviri 2019), dan (Rizky dan Wijaya 2020) menemukan love of money mampu mendorong kepatuhan pajak, khususnya ketika disertai persepsi risiko sanksi yang memadai. Temuan ini juga didukung oleh studi Andri Waskita Aji et al. (2024) yang mengidentifikasi adanya pengaruh love of money atas kecenderungan pelanggaran pajak kelompok mahasiswa, sehingga menegaskan bahwa dampak orientasi terhadap uang dalam perilaku perpajakan tidak bersifat seragam dan sangat dipengaruhi oleh konteks penelitian serta karakteristik responden.

Lebih lanjut, hasil Moderated Regression Analysis (MRA) melihat religiusitas tidak memoderasi dampak kualitas pelayanan pajak atas kepatuhan pajak, maka hipotesis ketiga (H3) ditolak. Temuan selaras pada studi sebelumnya, seperti (Wawuru & Linawati, 2024), yang menemukan bahwa religiusitas lebih berpengaruh pada pengambilan keputusan etis daripada pada persepsi terhadap aspek administratif. Selain itu, beberapa studi mengenai penggelapan pajak juga melihat religiusitas tidak memoderasi korelasi faktor teknis serta perilaku kepatuhan pajak.

Sebaliknya, religiusitas terbukti memoderasi dampak love of money atas kepatuhan pajak, arah koefisien negatif melihat religiusitas melemahkan dampak orientasi materialistik atas perilaku kepatuhan pajak. Dengan demikian, hipotesis keempat (H4) diterima. Temuan konsisten pada studi terdahulu, seperti (Dwijayanti et al., 2021), yang menemukan bahwa religiusitas dapat menekan kecenderungan materialisme dalam perilaku perpajakan. Penelitian lain (Yudha et al., 2023), juga menegaskan bahwa religiusitas mendorong kepatuhan melalui proses internalisasi norma-norma moral, sehingga kepatuhan bukan semata-mata respons terhadap sanksi atau risiko finansial.

Keseluruhannya, hasil studi menekankan kepatuhan pajak bukan sekadar dipengaruhi aspek pelayanan serta orientasi material, namun nilai internal individu, khususnya religiusitas. Temuan ini memberikan implikasi upaya kenaikan kepatuhan pajak harus mempertimbangkan

pendekatan lebih komprehensif, bukan sekadar menekankan peningkatan kualitas pelayanan, namun penguatan nilai moral serta etika wajib pajak. Keseluruhannya, hasil studi menekankan kepatuhan pajak bukan sekadar dipengaruhi aspek pelayanan serta orientasi material, namun nilai internal individu, khususnya religiusitas. Temuan ini memberikan implikasi upaya kenaikan kepatuhan pajak harus mempertimbangkan pendekatan lebih komprehensif, bukan sekadar menekankan peningkatan kualitas pelayanan, namun penguatan nilai moral serta etika wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, A. W., et al. (2024). Pengaruh love of money terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan*, 16(1), 1–12.
- Andriyanto. (2019). Direktorat Jenderal Pajak.
- Artharini, N. P. D., & Noviani, N. (2019). Pengaruh love of money dan persepsi sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 27(2), 1345–1372.
- Bahri, S. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis Lengkap dengan Teknik Pengelolaan Data SPSS*. PT Eresco.
- Basri, Y. M. (2018). Pengaruh orientasi uang terhadap pengambilan keputusan etis dalam perpajakan. *Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia*, 22(2), 123–135.
- Dwijayanti, A., Sueb, M., & Pratama, A. (2021). Pengaruh Religiusitas dan Keadilan Pajak pada Sikap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 22(01), 135–141.
- Ermawati, S. (2018). Religiusitas dan Kepatuhan Pajak: Pengaruh Nilai Agama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- Fitria, N. (2022). *Pelayanan Pajak dan Pengaruhnya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi pada UMKM Bandung*. Cendikia.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hafizhah. (2016). The Effect of Money Ethics toward Tax Evasion with Religiosity, Gender, and Materialism as a Moderating Variable. *JOM Fekon*, 1652–1665.
- Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2008). Enforced versus Voluntary Tax Compliance: The Slippery Slope Framework. *Journal of Economic Psychology*, 29(2), 210–225.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Nor Raihana, M. A. (2013). The Influence of Religiosity on Taxpayers' Compliance. Curtin University.
- Nuraini Elfa Ruky, wirmie eka putra, fitriani mansur. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik Dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Jambi). *Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 6.
- Prananta Widya Sasana, L., Masyuri, K., Indrawan, I. G. A., & Carito, J. (2022). Pengaruh capital intensity dan corporate social responsibility terhadap agresivitas pajak dengan profitabilitas sebagai pemoderasi. *Jurnal Riset Pendidikan Ekonomi*, 7(1), 78–94. <https://doi.org/10.21067/jrpe.v7i1.6524>
- Priyatno, D. (2022). *Analisis Regresi Linier dengan SPSS dan Analisis Regresi Data Panel dengan Eviews*. Yogyakarta: Cahaya Harapan.
- Purwanto. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak UMKM di Indonesia. Gramedia.
- Rahayu, Y. (2020). *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Salemba Empat.
- Ratnawardhani, E. A., Ernawati, W. D., & Fatimah, A. (2020). Pengaruh Religiusitas dan Love of Money terhadap Kepatuhan Calon Wajib Pajak. *El Muhasaba: Jurnal Akuntansi*, 11(2), 177–187.

- Rizky, A., & Wijaya, A. (2020). Pengaruh love of money dan persepsi sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 8(1), 45–58.
- Rosianti, C., & Mangoting, Y. (2014). Pengaruh Money Ethics terhadap Tax Evasion dengan Intrinsic dan Extrinsic Religiosity sebagai Variabel Moderating. *Tax & Accounting Review*, 4(1), 1–11. <https://publication.petra.ac.id/index.php/akuntansi-pajak/article/view/3101>
- Sasana, P. W., Masyuri, K., Indrawan, I. G. A., & Carito, J. (2022). Pengaruh Capital Intensity dan Corporate Social Responsibility terhadap Agresivitas Pajak dengan Profitabilitas sebagai Pemoderasi. *Jurnal Riset Pendidikan Ekonomi*, 7(1), 78–94. <https://doi.org/10.21067/jrpe.v7i1.6524>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Alfabeta.
- Tang, T. L. P., & Chiu, R. K. (2018). Income, money ethics, pay satisfaction, commitment, and unethical behavior: Is the love of money the root of evil? *Journal of Business Ethics*, 46(1), 13–30.
- Taryana, R. (2025). Enhancing Tax Compliance Through Improved Tax Service Quality and The Enforcement of Tax Sanctions. 13(1). <https://doi.org/10.37641/jiakes.v13i1.3215>
- Utama, A., & Wahyudi, D. (2016). Pengaruh Religiusitas terhadap Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Provinsi DKI Jakarta. *Lingkar Widyaiswara*, 1–13.
- Vernanda, E., Hernawati, R. I., Durya, P. M. A., Istihika, W., Syariah, B. T. N., Semarang, K. C. S., & Amalia. (2023). Pengaruh Sanksi Perpajakan , Kesadaran Wajib Pajak , Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi. 11(3). <https://doi.org/10.37641/jiakes.v11i3.2211>
- Vitaloka, O., Andriyanto, R. W., Amelia, Y., & Indra, A. Z. (2023). Pengaruh Corporate Social Responsibility terhadap Agresivitas Pajak. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Dan Manajemen*, 4(2), 115–128. <https://doi.org/10.35912/jakman.v4i2.1718>
- Wawuru, R., & Linawati. (2024). PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK, LOVE OF MONEY DAN MPRALITAS WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK. *EkoPreneur*, 6(1), 41–51.
- Winarsih, E. (2018). Pengaruh Sistem Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Terdeteksinya Kecurangan terhadap Penggelapan Pajak. *Atestasi: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 1(1), 55–69. <https://doi.org/10.57178/Atestasi.V1i1.174>
- Yudha, P. I., Setyorini, N., & P, R. H. U. (2023). PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, KEWAJIBAN MORAL DAN SOSIALISASI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN PATI. *JURNAL RISET EKONOMI DAN AKUNTANSI (JREA)*, 1(1), 1–9.