

**PENGARUH ATAS PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS  
PELAYANAN, SANKSI DAN KONDISI LINGKUNGAN PADA  
KEPATUHAN DALAM MEMBAYAR PAJAKNYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna  
memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak)  
pada Progam Studi Akuntansi



OLEH:

**NAFISATUR RIZA FAHMI**

NPM: 19.1.02.01.0015

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI**

**2023**

Skripsi oleh

NAFISATUR RIZA FAHMI

NPM: 19.1.02.01.0015

Judul:

**“PENGARUH ATAS PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, SANKSI DAN KONDISI LINGKUNGAN PADA KEPATUHAN DALAM MEMBAYAR PAJAKNYA”**

Telah disetujui untuk diajukan Kepada  
Panitia Ujian/Sidang Skripsi pada Progam Studi Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Nusantara PGRI Kediri

Tanggal: 27 Juni 2023

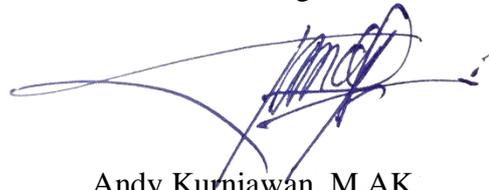
Pembimbing I



Dr. Faisol, M.M

NIDN: 0712046903

Pembimbing II



Andy Kurniawan, M.AK

NIDN: 0719128604

Skripsi oleh:

NAFISATUR RIZA FAHMI

NPM: 19.1.02.01.0015

Judul:

**“PENGARUH ATAS PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, SANKSI DAN KONDISI LINGKUNGAN PADA KEPATUHAN DALAM MEMBAYAR PAJAKNYA”**

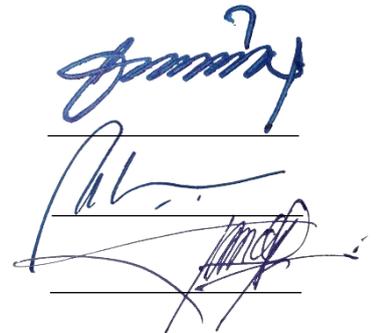
Telah disetujui untuk diajukan Kepada Panitia Ujian/Sidang Skripsi pada Progam Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri

Pada tanggal:

**Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan**

Panitia Penguji

1. Ketua : Dr. Faisol, M.M.
2. Penguji I : Dra. Puji Astuti., M.M., M.Si., Ak., Ca.
3. Penguji II : Andy Kurniawan, S.E., M.AK.



Mengetahui, Dekan FEB

Dr. Subagyo, M.M

NIDN: 0717066601

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Nafisatur Riza Fahmi

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat tanggal lahir : Kediri, 26 November 2000

NPM : 19.1.02.01.0015

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Progam studi : Akuntansi

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan ditulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 8 Agustus 2023

Yang menyatakan



**NAFISATUR RIZA FAHMI**

NPM: 19.1.02.01.0015

**Motto:**

**Gagal yang sesungguhnya adalah berhenti untuk mencoba**

*Kupersembahkan karya ini buat:*

- ❖ **Allah SWT**
- ❖ **Kedua orang tua tercinta**

## ABSTRAK

**Nafisatur Riza Fahmi:** Pengaruh atas Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Kondisi Lingkungan Pada Kepatuhan dalam Membayar Pajaknya.

Kata Kunci :Pemahaman wajib pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Kondisi Lingkungan, Kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, (2) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib, (3) Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, (4) Pengaruh lingkungan ekonomi terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajibannya. Populasi dalam penelitian ini seluruh wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kediri sebanyak 46.850. Sampel pada penelitian ini sebanyak 100 sampel yang diperoleh dengan menggunakan rumus slovin. Perolehan data primer melalui instrument kuisioner dan diukur menggunakan *skala likert yaitu dengan nilai 1 sampai 5*. Metode analisis yang digunakan dengan pendekatan analisis Kuantitatif kausal, yang diawali uji Validitas dan Relibilitas kemudian dilanjutkan dengan tahap uji Hipotesis, dengan bantuan software alat analisis Partial Least Square (PLS). Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, (2) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan, (3) Sanksi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan orang pribadi (4) Kondisi Lingkungan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kami panjatkan Kehadirat Allah Yang Maha Kuasa, karena hanya atas perkenan-Nya penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan.

Skripsi dengan judul” Pengaruh Atas Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Dan Kondisi Lingkungan Pada Kepatuhan Dalam Membayar Pajaknya” ini ditulis guna memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) pada Progam Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Pada kesempatan ini diucapkan terimakasih dan penghargaan yang setulusnya kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Dr. Subagyo, M.M.
2. Ketua Program Studi Akuntansi Sigit Puji Winarko, S.E., S.Pd., M.Ak.
3. Bapak Dr. Faisol selaku Dosen Pembimbing ke-1 yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi .
4. Bapak Andy Kurniawan, SE., M.AK selaku Dosen Pembimbing ke-2 skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak Nur Kolik dan Ibu Siti Nurjanah selaku orang tua saya yang telah memberikan do’a restu dan motivasi dan dukungan financial yang tiada henti sehingga penyusunan proposal ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Icha, Arjun dan Khafid selaku kakak dan adik saya yang selalu memberi dukungan dan motivasi pada penulis

7. Seseorang yang istimewa dan sahabat-sahabat yang terus menemani membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Rayanza Ahmad Malik yang memberikan mood penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
9. Diri saya sendiri yang sudah kuat untuk menyelesaikan skripsi ini
10. Ucapan terimakasih juga disampaikan kepada pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu menyelesaikan skripsi ini.

Disadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, maka diharapkan masukan, kritik dan saran-saran yang membangun, dari berbagai pihak sangat diharapkan.

Kediri, 28 Juli,2023



NAFISATUR RIZA FAHMI

NPM: 19.1.02.01.0015

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I : PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian .....	10
F. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II : KAJIAN TEORI dan HIPOTESIS .....	12
A. Kajian Teori.....	12
1. Teori Planned Of Behavior (TPB) .....	12
a. Niat .....	12

b. Sikap .....	13
c. Norma Subjektif .....	13
d. Kontrol Perilaku .....	14
2. Kepatuhan Wajib Pajak .....	14
a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak .....	14
b. Jenis Kepatuhan Wajib Pajak .....	15
1) Kepatuhan Formal.....	15
2) Kepatuhan Material.....	15
c. Faktor-faktor Kepatuhan Wajib Pajak .....	16
1) Pemahaman terhadap Sistem Self Assesment .....	16
d. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak.....	17
3. Pemahaman Wajib Pajak .....	17
a. Pengertian Pemahaman Wajib Pajak .....	18
b. Indikator Pemahaman Wajib Pajak.....	19
4. Kualitas Pelayanan .....	20
a. Karakteristik Kualitas Pelayanan .....	21
5. Sanksi Wajib Pajak.....	22
a. Jenis-jenis Sanksi.....	23
1) Sanksi Administrasi.....	23
2) Sanksi Pidana.....	23
b. Tarif Sanksi .....	24
c. Indikator Sanksi.....	24
6. Kondisi Lingkungan.....	24

a. Tingkat Pendidikan .....	25
b. Tingkat Penghasilan.....	26
B. Kajian Hasil Penelitian .....	26
C. Kerangka Berpikir .....	33
D. Kerangka Konseptual.....	36
E. Hipotesis.....	36
<b>BAB III : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
A. Variabel Penelitian .....	38
1. Identifikasi Variabel Penelitian .....	38
a. Variabel Bebas .....	38
b. Variabel Terikat .....	38
2. Definisi Operasional Variabel .....	39
B. Pendekatan dan Teknik Penelitian .....	40
1. Pendekatan Penelitian .....	40
2. Teknik Penelitian.....	41
C. Tempat dan Waktu Penelitian .....	41
D. Populasi dan sampel .....	42
E. Instrumen penelitian .....	44
1. Uji Validitas .....	44
2. Uji Reliabilitas.....	45
F. Sumber dan teknik pengumpulan data.....	48
G. Teknik analisis data.....	49
1. Uji statistik Dekriptif .....	49

2. <i>Partial Least Square</i> (PLS) .....	49
<b>BAB IV : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>54</b>
A. Gambaran Umum Subjek Penelitian .....	54
1. Tugas dan fungsi KPP Pratama Kediri .....	54
2. Struktur Organisasi KPP Pratama Kediri .....	55
3. Visi Misi dan Moto KPP Pratama Kediri .....	57
4. Deskripsi Responden.....	58
B. Deskripsi data variabel .....	62
C. Analisis data .....	67
1. Model Pengukuran (Outer Loading) .....	68
a. Uji validitas .....	68
1) Validitas Konvergen.....	68
2) Validitas Deskriminan .....	72
3) Matrik Reliability.....	73
2. Struktural Model (Iner Model) .....	74
a. R-Square .....	74
1) Uji Signifikan Pengaruh .....	75
D. Pengaruh Hipotesis .....	78
1. Hipotesis .....	78
E. Pembahasan.....	80
<b>BAB V : PENUTUP .....</b>	<b>84</b>
A. Kesimpulan .....	84

B. Saran .....	84
Daftar Pustaka .....	86
Lampiran-lampiran .....	89

## DAFTAR TABEL

### Tabel

1.1 Ringkasan Target APBN .....	2
2.1 Hasil penelitian terdahulu .....	30
3.1 Variabel penelitian, Devinisi Operasional, Indikator.....	39
3.2 Nilai Outer loading pada Validitas Konvergen .....	46
3.3 Kriteria Fornell Larcker Validitas Diskriminan .....	46
3.4 Nilai Composit Reability.....	47
4.1 Jenis kelamin .....	59
4.2 Jenis pekerjaan.....	59
4.3 Jenjang pendidikan.....	60
4.4 Usia .....	61
4.5 Deskripsi variabel pemahaman wajib pajak .....	62
4.6 Deskripsi variabel kualitas pelayanan .....	64

4.7 Deskripsi variabel sanksi perpajakan .....	65
4.8 Deskripsi variabel kondisi lingkungan .....	66
4.9 Nilai AVE .....	69
4.10 Kriteria Fornell Larcker .....	71
4.11 Cross Loading .....	72
4.12 Nilai composite reliability .....	73
4.13 Nilai R-Square .....	75
4.14 Path Coefisien .....	76

#### DAFTAR GAMBAR

1.1 Data Penyampaian SPT Wajib Pajak .....	4
2.1 Kerangka konseptual .....	36
4.1 Struktur organisasi .....	57
4.2 Nilai Outer loading .....	70
4.3 Nilai Inner Loading .....	74

#### DAFTAR LAMPIRAN

Tabulasi Data Pemahaman Wajib Pajak .....	89
Tabulasi Data Kualitas Pelayanan .....	91

Tabulasi Data Sanksi.....	94
Tabulasi Data Kondisi Lingkungan .....	97
Tabulasi Data Kepatuhan Wajib Pajak .....	100
Lembar Kuisisioner .....	103
Kisi – Kisi Instrumental .....	106
Output Smart PLS.....	107

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Kepatuhan merupakan sebuah perubahan sikap dan perilaku untuk menuruti keinginan dan perintah orang lain (Yoda Mustikasasti and Usman 2019). Menurut (Dewi and Merkusiwati 2018) Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) juga dapat dipengaruhi oleh persepsi dan pemahaman Wajib Pajak itu sendiri. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Dewi and Merkusiwati 2018), Kepatuhan Pajak merupakan masalah yang kompleks dengan implikasi yang luas dan terdapat dua pendekatan yang mempengaruhi kepatuhan, yaitu regulasi ekonomi dan perilaku.

Disini terdapat dua jenis kepatuhan yakni kepatuhan formal dan juga kepatuhan material, Kepatuhan formal merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam undang-undang perpajakan, sedangkan kepatuhan material merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakekat telah memenuhi semua ketentuan material perpajakan. Berdasarkan pengertian di atas, dapat dikatakan bahwa kepatuhan pajak atau tax compliance adalah sifat kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.(Waluyo, 2020)

Pemahaman wajib pajak tidak cukup hanya memahami pajak saja, tetapi juga perlu untuk mempelajari dan juga memahami pajak secara komprehensif seperti aspek-aspek yang ada didalam Undang-Undang

Perpajakan, Standar penilaian, ketetapan pajak, sengketa pajak, dan juga hak-hak wajib pajak. (Yunia, Kusuma, and Sudiartana 2021)

Berbagai masalah pajak juga dapat menyebabkan ketidakpatuhan, contohnya, masih adanya kurang pengetahuan pajak yang dapat menyebabkan ketidakpatuhan, integritas pajak yang buruk dapat dilihat pada kesenjangan pajak dan tarif pajak. Oleh karena itu Pemerintah berupaya secara terus menerus meningkatkan target penerimaan pendapatan negara dari sektor pajak. Berikut disajikan realisasi proporsi penerimaan pajak dalam tiga tahun sejak tahun 2020 hingga 2022.

**Tabel 1.1**

**Ringkasan APBN Tahun 2020-2022**

Sumber Penerimaan	Target Penerimaan APBN (Triliun)			Realisasi Penerimaan APBN (Miliar)		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Penerimaan Perpajakan	1 547,8	1 924,9	2 021,2	1 278,6	16 608,1	1.718,00
PPH	185,14	257,37	2.021	696 676,60	895 101,00	935 068,60
PPN	551,9	680,7	743	551 900,50	680 741,30	740 053,60
PBB	30,1	32,3	40,0	18 924,80	20 903,80	31 311,00
BPHTB	0	0	0	0	0	0
Cukai	195,5	224,2	245,4	195 517,80	224 200,00	245 449,80
Pajak Lainnya	30,1	32,3	40,0	11 126,00	11 381,40	8 699,50

*Sumber: data yang diolah, [www/bps.go.id](http://www/bps.go.id) (Tim Kementerian Keuangan Republik SPT 2023)*

Berdasarkan tabel 1.1 terlihat jelas bahwa penerimaan Negara dari sektor pajak memiliki kontribusi yang signifikan, yakni dapat kita lihat bahwa realisasi pajak penghasilan masih belum mencapai target di tahun

2023 yaitu sebesar 2,021 triliun atau sekitar 15,69% mengingat pentingnya peran sektor pajak untuk menunjang pembangunan nasional.

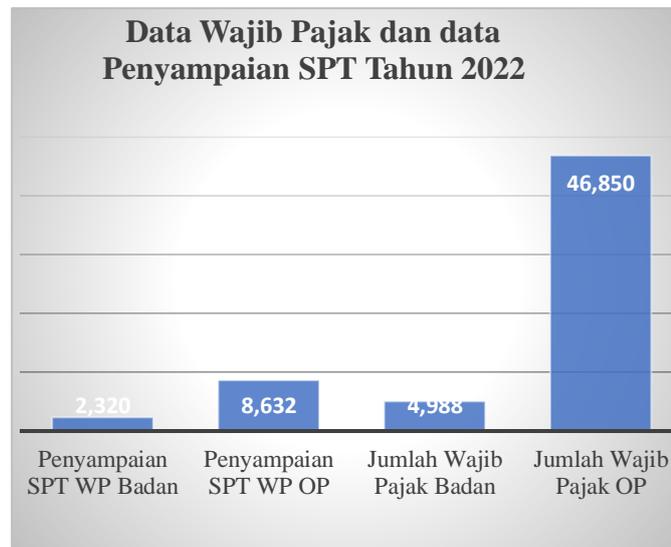
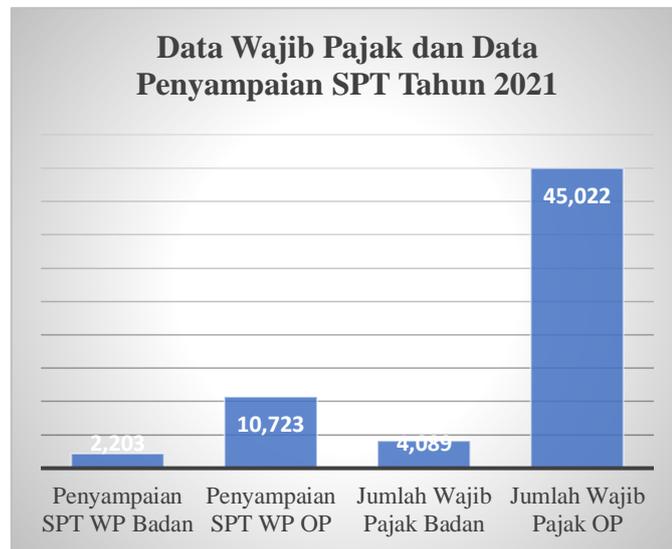
Dalam hal ini Direktorat Jendral Pajak telah melakukan pembaruan sistem pemungutan pajak pada tahun 1983, dimana sebelumnya menggunakan sistem official assesment system kemudian diubah menjadi self assesment system, menurut (Waluyo, 2020)

SPT . menganut self assesment system yaitu pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

Kepatuhan dalam membayar pajak di suatu negara sangat penting untuk membantu perkembangan pembangunan Negara, Pendidikan, Kesehatan, dan Kesejahteraan masyarakat dan lain sebagainya, maka kepatuhan ini menjadi penting dan harus ada di suatu wilayah.

Akan tetapi kepatuhan wajib pajak masih menjadi permasalahan di suatu wilayah. Namun untuk mencapai kepatuhan wajib pajak masih menjadi permasalahan yaitu masih terdapat rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak, hal tersebut dibuktikan berdasarkan data berikut ini.

**Gambar 1.1**



**Data Wajib Pajak dan Data Penyampaian SPT Tahun 2021 dan 2022**

Berdasarkan gambar 1.1 di atas maka dapat dilihat bahwa di tahun 2021 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama mencapai 45.022, akan tetapi wajib pajak yang menyampaikan SPT nya masih di bawah dari setengah jumlah Wajib Pajak yang terdaftar yakni 10.723, hal ini juga terjadi di tahun 2022 yaitu adanya kenaikan jumlah data wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kediri sebanyak 46.850 akan tetapi wajib pajak yang menyampaikan SPT hanya sebesar 8.632 hal ini menandakan bahwa masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak, hal tersebut dapat dibuktikan dengan data yang menggambarkan bahwa yang seharusnya menyampaikan SPT belum sesuai dengan Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi. Melihat dari fenomena data tersebut di atas SPT tingkat kepatuhan wajib pajak masih rendah, untuk itu masih perlu dilakukan pengamatan lebih jauh terkait determinasi penentu kepatuhan wajib pajak.

Menurut (Dewi and Merkusiwati 2018) Dengan teknologi yang terus berkembang, Ditjen pajak juga mendorong inovasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas, yang dapat memungkinkan peningkatan wajib pajak untuk kepatuhan dan juga kepuasan wajib pajak, dengan adanya e-filing atau electronic system ini memudahkan wajib pajak dalam hal menghitung, membayar, dan melaporkan pajak terutang. E-filing merupakan layanan SPT secara elektronik dan berbasis online dan juga real time.

Menurut (Asterina and Septiani 2019) Sanksi perpajakan adalah tindakan yang dilakukan sebagai akibat dari pelanggaran undang-undang

perpajakan oleh wajib pajak atau pejabat publik yang mengakibatkan kerugian Negara. Apabila terdapat penerapan sanksi yang tegas dan juga fiskus sulit untuk diajak kompromi, maka wajib pajak akan menganggap bahwa ada risiko yang berat apabila tidak patuh. Maka dari itu sanksi dan juga denda yang ada di perpajakan tersebut agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan yang berlaku. Sanksi ini juga diperuntukkan agar memberikan efek jera bagi yang melanggar pajak, agar tidak mengulangi lagi dan bertindak sesuai dengan peraturan yang berlaku di SPT .

Lingkungan ekonomi juga memainkan peran penting dalam menilai wajib pajak untuk bertindak sesuai dengan undang-undang perpajakan. Aspek yang dapat mempengaruhi lingkungan sosial adalah jenis kelamin, usia, agama, tingkat pendidikan dan tingkat pendapatan. Faktor sosial lingkungan yang utama ini berkaitan dengan gender. Gender merupakan ciri khas setiap individu dalam pengambilan keputusan, dan dapat dilihat dari gambaran karakteristik, sikap dan perilaku antar individu, antara laki-laki dan perempuan. (Prayoga and Yasa 2020).

Pendidikan merupakan hal yang penting dalam kehidupan seseorang. Tingkat pendidikan mempengaruhi sikap dan perilaku masyarakat. Semakin tinggi tingkat pendidikan, semakin mudah seseorang atau masyarakat menyerap informasi dan menindaklanjutinya. Semakin tinggi tingkat pendidikan wajib pajak, semakin berharga pengetahuan hukum perpajakan. (Putri and Wibowo 2021)

Berdasarkan fenomena di atas digambarkan bahwa masih menjadi suatu permasalahan yang besar dan juga masih perlu diadakan suatu penelitian lebih jauh untuk mengetahui faktor atau determinasi agar kepatuhan wajib pajak tersebut meningkat dan tidak menurun.

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan determinasi yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak seperti penelitian yang dilakukan (Putri and Wibowo 2021) yang terkait variabel Kesadaran pajak, Pengetahuan perpajakan, Kualitas pelayanan, dan Sanksi pelayanan menunjukkan hasil penelitian berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kemudian penelitian berikutnya yang juga dilakukan oleh Subhan Fifi Ibrahim (Di et al. 2021) yang terkait dengan variabel Pengetahuan pajak, Kesadaran wajib pajak, dan Pelayanan fiskus juga menunjukkan bahwa memiliki hasil berpengaruh positif dan juga signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Dewi and Merkusiwati 2018) terkait dengan variabel Kepatuhan Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan, Pengetahuan Tax Amnesty yang menunjukkan hasil bahwa dengan adanya pengetahuan tentang tax amnesty wajib pajak lebih patuh dalam membayar kewajibannya dengan tepat waktu.

Selanjutnya pada penelitian yang dilakukan oleh (Yunia, Kusuma, and Sudiartana 2021) ini melakukan pengembangan dari peneliti terdahulu yaitu dengan menggunakan variabel Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas

Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Penurunan Tarif Pajak UMKM PP No . 23 tahun 2018.

Mendasar dari beberapa penelitian terdahulu yang dijelaskan diatas tersebut masih menggambarkan adanya celah atau hal yang perlu untuk dilengkapi yaitu terkait dengan model penelitiannya, beberapa penelitian terdahulu masih menggunakan pendekatan Regresi, namun penelitian ini akan dilakukan dengan pendekatan yang lain yaitu dengan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan model analisis dengan menggunakan SmartPLS, dimungkinkan penelitian ini akan memberikan hasil yang berbeda dengan penelitian terdahulu, untuk itu penelitian ini penting untuk dilakukan dengan lebih cermat yang dimungkinkan dapat memberikan kontribusi memberikan nilai tambah untuk menyelesaikan permasalahan terkait dengan kepatuhan wajib pajak untuk itu peneliti mengambil judul “Pengaruh Atas Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Dan Kondisi Lingkungan Pada Kepatuhan Dalam Membayar Pajaknya”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti mengidentifikasi masalah diantaranya adalah:

1. Masih rendahnya kepatuhan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya.
2. Masih rendahnya Kesadaran wajib Pajak atas kewajiban yang harus dibayarkan.

3. Masih adanya sanksi yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam kepatuhan membayarkan pajaknya.
4. Terdapat kondisi lingkungan yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.
5. Belum sesuai nya penerimaan pajak dengan target realisasi penerimaan pajak

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penelitian ini dibatasi dalam empat variabel, variabel yang digunakan yaitu: Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, sanksi dan Lingkungan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Objek wajib pajak orang pribadi di KPP Kediri tahun 2023.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang yang telah disampaikan diatas, maka yang akan menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah pemahaman perpajakan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya ?
2. Apakah kualitas pelayanan perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya ?
3. Apakah sanksi perpajakan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya ?

4. Apakah lingkungan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya.

#### **E. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajibannya.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajibannya.
3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajibannya.
4. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajibannya.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini maka diharapkan dapat memberikan manfaat kepada semua pihak, antara lain:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Bagi Peneliti

Berdasarkan hasil penelitian, diharapkan peneliti dapat memberikan bukti empiris mengenai Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti mengenai teori *Planned of*

*behavior*, selain itu dapat dijadikan referensi untuk peneliti selanjutnya.

b. Bagi Pembaca

Penelitian ini di harapkan dapat berfungsi sebagai tambahan informasi, masukan, sumbangan pemikiran, dan bahan pertimbangan mengenai pengaruh pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi dan kondisi lingkungan pada kepatuhan wajib pajak.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi KPP Pratama Kediri

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi aparat pajak fiskus dalam memberikan gambaran mengenai persepsi wajib pajak orang pribadi tentang pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi dan kondisi lingkungan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap fiskus.

## BAB II

### KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS

#### A. Kajian Teori

##### 1. *Planned Of Behavior* (TPB)

*Teori of behavior* menurut Ajzen, (1991) yang mengemukakan pendapat tentang faktor yang dapat dipengaruhi oleh perilaku kepatuhan manusia, dalam teori TPB menjelaskan bahwa perilaku patuh maupun tidak patuh wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya dapat dilakukan apabila terdapat kemauan dan niat yang mendorongnya. Faktor yang dapat mempengaruhi niat seseorang dalam berperilaku yaitu sikap ketika seseorang menemukan objek tertentu dan dapat memberikan hasil evaluasi tekanan yang melakukan atau tidak melakukan sesuatu, yang kedua adanya SPT rma subjektif yang dapat memberikan seseorang rasa tekanan untuk mau tidaknya melakukan suatu perintah, dan yang ketika kontrol perilaku yang menunjukkan adanya kemudahan atau kesulitan ketika melakukan tindakan.

##### a. Niat

Menurut KBBI, niat merupakan suatu keinginan manusia dari dalam hati untuk mau melakukan sesuatu secara sadar. Dalam teori TPB menyatakan bahwa perilaku kepatuhan merupakan sikap, norma, kontrol perilaku dalam penelitian (dhea dwi pangestie,

2019) mengatakan bahwa niat dapat berubah dengan seiring nya waktu.

**b. Sikap**

Sikap merupakan penilaian positif dan negatif terhadap perilaku (Ajzen 1991) sikap terbentuk karena adanya dorongan *Behaviour belief* atau terdapat suatu keyakinan terhadap hasil perilaku seseorang. Kepatuhan wajib pajak ditentukan sendiri dari dorongan sikap wajib pajak itu sendiri (dhea dwi pangestie, 2019)

**c. Norma Subjektif**

Norma subjektif merupakan pandangan kepercayaan seseorang terhadap niat untuk mau melakukan atau tidaknya, dan masih mempertimbangkan keputusannya , Norma subjektif terjadi karena adanya dorongan dari *Normative Belief* atau keyakinan seseorang ke harapan Normatif orang lain yang dijadikan sebagai rujukan seperti teman dan keluarga serta untuk mendorong suatu motivasi seseorang untuk mau melakukan sesuatu (dhea dwi pangestie 2019)

**d. Kontrol Perilaku**

Kontrol perilaku merupakan persepsi seseorang mengenai kekuatan atau keinginan yang mempengaruhi perilaku seseorang, Kontrol perilaku terjadi karena adanya *Control belief* atau

keyakinan tentang hal yang mempengaruhi atau mendukung untuk melakukan sesuatu, Seseorang akan semakin semangat dan mau melakukan sesuatu apabila adanya sedikit penghambat (Ajzen, 1991)

## **2. Kepatuhan Wajib Pajak**

Siti Kurnia Rahayu,(2017) Mengatakan bahwa “Wajib Pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

### **a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Direktorat Jendral Pajak Kepatuhan Wajib Pajak merupakan suatu kewajiban perpajakan yang harus dilaksanakan/dipenuhi oleh Wajib Pajak, guna memberikan manfaat bagi pembangunan yang diberikan secara sukarela.

Menurut Waluyo, (2020) Kepatuhan wajib pajak yaitu

”Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang sedang berlaku tanpa adanya pemeriksaan, ivestigasi atau ancaman dalam penerapan sanksi maupun hukum administrasi”

Siti Kurnia Rahayu (2017) Mengatakan bahwa “Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu kewajiban yang harus dilaksanakan dan dipatuhi oleh semua wajib pajak berdasarkan undang-undang”

Berdasarkan pengertian kepatuhan wajib pajak di atas dapat diambil kesimpulan bahwa Kepatuhan wajib pajak merupakan

Seluruh wajib pajak harus melaksanakan kewajiban terutangnya dan mematuhi aturan yang sudah ditetapkan di dalam undang-undang perpajakan.

#### **b. Jenis Kepatuhan wajib Pajak**

##### **1) Kepatuhan Formal**

Kepatuhan formal merupakan sebuah kepatuhan yang bersifat formal, dimana Wajib Pajak ini dapat memenuhi kewajiban untuk membayarkan pajaknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

##### **2) Kepatuhan Material**

Kepatuhan material merupakan adalah suatu keadaan Wajib Pajak secara substansif yang memenuhi standar material perpajakan yaitu seperti, mengisi SPT secara jujur, lengkap dan benar, sesuai dengan standar pelaporan SPT.

#### **c. Faktor-faktor kepatuhan wajib pajak**

Berikut ini adalah beberapa faktor yang akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu:

##### **1) Pemahaman terhadap sistem self assesment**

a) Official assesment adalah suatu sistem untuk pemungutan pajak terutang yang ditentukan oleh fiskus.

- b) Self assessment adalah suatu sistem untuk pemungutan pajak terutang yang besarnya di hitung sendiri dan dilaporkan sendiri.
- c) Withholding system merupakan pemungutan/pemotongan pajak yang mana besarnya pajak terutang/yang harus dibayar ditentukan oleh pihak ketiga.

Pada sistem self assesment yang diterapkan pada perpajakan di SPT ini memberikan kepercayaan penuh pada WP untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajak terutangnya. Pada sistem ini akan efektif apabila Wajib Pajak memiliki kesadaran dalam membayarkan pajaknya apabila Wajib Pajak ini memiliki kejujuran dan kedisiplinan dalam menjalankan atau melakukan peraturan UU yang berlaku sesuai dengan ketentuan.

Sudiartana and Mendra, (2017) Mengatakan bahwa terdapat kurangnya kesadaran dalam pengisian SPT Tahunan, yang juga merupakan faktor signifikan yang akan menimbulkan wajib pajak untuk tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya.

#### **d. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Siti Kurnia Rahayu, (2017) indikator kepatuhan yaitu:

- 1) Tepat waktu dalam melaporkan SPT Tahunan
- 2) Melaporkan SPT masa dalam kurun waktu selambat-lambatnya < 3 masa pajak untuk seluruh jenis pajak

- 3) Tidak memiliki tunggakan pajak pada seluruh jenis pajak.
- 4) Tidak pernah terlibat hukum fiskal dalam 10 tahun terakhir
- 5) Pada laporan keuangan yang telah diaudit mendapat opini pendapat wajar tanpa pengecualian atau wajar dengan pengecualian, pada saat pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laporan laba rugi.

Berdasarkan Indikator-indikator di atas maka peneliti menggunakan indikator dari teori yang dikemukakan oleh (Siti Kurnia Rahayu 2017) yaitu karena seluruh wajib pajak harus mendaftarkan diri dan mengisi SPT dengan benar sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

### **3. Pemahaman Wajib Pajak**

Suatu proses dimana wajib pajak paham dan mengetahui akan peraturan perundang-undangan serta tata cara perpajakan dan dapat melaksanakan kegiatan perpajakan seperti, melaporkan SPT dan Membayar SPT.

#### **a. Pengertian Pemahaman Wajib Pajak**

Pengertian pemahaman wajib pajak menurut (Veronica Caroline, 2019) yaitu“ Sebuah informasi yang dapat digunakan untuk menempuh dasar bertindak , untuk mengambil keputusan dan untuk mempuh strategi tertentu untuk pelaksanaan dan hak kewajiban perpajakannya”

Mardiasmo, (2018) mengatakan bahwa

“Pemahaman wajib pajak adalah pemahaman wajib pajak terhadap sistem pemungutan pajak yang ada di SPT . dan segala macam peraturan perpajakan yang berlaku”

Menurut Database Peraturan, (2021) Pasal 2 ayat 1 “Setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan”

Wajib Pajak juga merupakan sebuah aktivitas perpajakan yaitu membayar pajak, pemotongan serta pemungutan pajak. Hak dan kewajiban ini juga dilindungi oleh UU, kewajiban wajib pajak ini juga harus memiliki NPWP untuk membayar, memotong, dan melaporkan pajak secara kooperatif saat melakukan pemeriksaan pajak kewajiban perpajakan.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa Pemahaman wajib pajak merupakan suatu proses dimana seorang wajib pajak harus mengetahui dan melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan tata cara umum perpajakan yang telah diatur dalam undang-undang

#### **b. Indikator Pemahaman Wajib Pajak**

Menurut Veronica Caroline, (2019) Pemahaman wajib pajak merupakan

- 1) Pemahaman wajib pajak terhadap Peraturan perundang-undangan
- 2) Pemahaman wajib pajak terhadap tarif yang digunakan
- 3) Pemahaman wajib pajak terhadap tata cara umum perpajakan
- 4) Pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak
- 5) Pemahaman wajib pajak terhadap pendaftaran NPWP

Menurut Siti Kurnia Rahayu, (2017) indikator pemahaman wajib pajak yaitu:

- 1) Dapat menjelaskan dan mengartikan peraturan perundang-undangan
- 2) Dapat mendeskripsikan dan mengklasifikasikan peraturan, sehingga dapat memberikan contoh kasus perpajakan lainnya
- 3) Dapat menerjemahkan dan menyimpulkan isi dari peraturan
- 4) Dapat mengeksplorasi dan membandingkan peraturan perpajakan
- 5) Dapat membuat estimasi ataupun dugaan atas dampak pelaksanaan peraturan.

Berdasarkan teori indikator di atas maka peneliti menggunakan indikator yang dikembangkan, karena sebagai wajib pajak harus mau dan harus mengetahui bagaimana tata cara perpajakan yang baik, berapa tarif pajak yang digunakan, dan mengetahui fungsi dari pajak itu sendiri.

#### **4. Kualitas pelayanan**

Siti Kurnia Rahayu, (2017) mengatakan bahwa “ Pelayanan perpajakan sebagai pelayanan publik. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-pan) No. 81 tahun 1993 mengartikan bahwa Pelayanan umum atau publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi pemerintah dipusat, di daerah lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang/jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Mardiasmo, (2018) mengatakan bahwa “kualitas pelayanan pajak adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan” Kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan dan kemampuan karyawan di perusahaan yang melakukan komitmen untuk memberikan suatu pelayanan yang baik dan juga bermutu, untuk konsumen, untuk sesama karyawan, maupun untuk seorang pimpinan perusahaan.

##### **a. Karakteristik kualitas pelayanan**

Berikut ini adalah karakteristik dari kualitas pelayanan, yaitu:

1. Dapat meningkatkan mutu dan juga produktivitas pelaksanaan tugas dari instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.

2. Dapat mendorong upaya untuk efektivitas sistem dan pelaksana pelayanan agar layanan umum dapat diberikan secara efektif
3. Dapat mendorong bentuk kreatifitas, prakarsa, dan peran serta dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Untuk melakukan pelayanan yang berkualitas maka harus dapat memberikan 4k yaitu, keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan juga kepastian hukum. Kualitas pelayanan ini juga dapat diukur dari kemampuan bagaimana memberikan pelayanan yang memuaskan dan juga dalam hal memberikan pendapat serta tanggapan, kesopanan, dan juga dapat menjaga privasi.

## **5. Sanksi Wajib Pajak**

Asterina and Septiani, (2019) Mengatakan bahwa Sanksi adalah hukuman yang diberikan kepada seseorang yang melanggar aturan. Demikian pula sanksi perpajakan, sanksi perpajakan dikenakan kepada wajib pajak yang melanggarnya, karena pemungutan pajak bersifat wajib. Tujuan dari sanksi perpajakan ini adalah untuk menciptakan efek jera bagi wajib pajak yang melanggar peraturan agar wajib pajak patuh.

Putri and Wibowo, (2021) Mengatakan bahwa Penghindaran pajak bertujuan agar wajib pajak mematuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, penting bagi wajib pajak untuk memahami

konsekuensi pajak. Wajib pajak mempelajari akibat hukum dari tindakan atau kelalaiannya. Dengan sanksi yang berlaku, wajib pajak membayar pajaknya tepat waktu karena merasa lebih rugi dengan menerima sanksi yang berlaku.

Asterina and Septiani, (2019) Sanksi bersifat koersif dimana sanksi menegakkan hukum atau memaksa dipatuhinya standar hukum, sanksi sebagai sarana penuntutan pidana juga dapat menjadi pembalikan perbuatan melawan hukum yang sekali dilakukan menjadi batal. Dinyatakan oleh hakim. Sanksi perpajakan ini diberikan pada Wajib Pajak agar WP ini memiliki kesadaran atas kewajiban perpajakan, Sanksi perpajakan ini terkandung dalam UU Perpajakan yang berupa sanksi administrasi dan juga sanksi pidana dengan adanya sanksi ini agar WP patuh dalam melaksanakan kewajiban pajaknya.

Berdasarkan pengertian diatas bisa disimpulkan bahwa Sanksi merupakan tindakan yang memberikan efek jera yang diberlakukan apabila wajib pajak melanggar kewajiban membayar pajak terutang, sanksi pajak ini meliputi sanksi denda dan juga sanksi perdata.

#### **a. Jenis-jenis sanksi**

##### **1) Sanksi Administratif**

Sanksi administratif dalam pajak adalah pembayaran kerugian yang ditimbulkan Wajib Pajak kepada negara. Pembayaran kerugian tersebut dapat berupa denda, bunga dan

kenaikan bayar. Sanksi yang dikenakan sesuai jenis pelanggaran atau kesalahan yang dilakukan oleh Wajib Pajak.

## 2) Sanksi Pidana

Selain sanksi administratif, sanksi pidana juga mengancam pihak yang melakukan pelanggaran atau kesalahan. Hukum pidana diterapkan karena terindikasi adanya tindak pelanggaran (ketidaksengajaan) ataupun tindak kejahatan (kesengajaan) dalam pembayaran pajak.

### b. Tarif sanksi

Denda telat bayar pajak sebesar 2% per bulan dari waktu biaya pajak belum dibayarkan. Denda dihitung sejak tanggal jatuh tempo hingga tanggal pembayaran pajak dan apabila telat bayar dari batas waktunya akan dihitung 1 bulan penuh.

- 1) Denda terlambat lapor SPT PPh bagi WP Badan sebesar Rp1.000.000 per SPT Tahunan Pajak.
- 2) Denda terlambat lapor SPT PPh bagi WP Pribadi sebesar Rp100.000 per SPT Masa Pajak.
- 3) Sanksi administrasi untuk SPT Masa PPh sebesar Rp500.000 per SPT Masa Pajak dan Rp100.000 per SPT . Masa Pajak untuk SPT dengan masa lainnya.

### **c. Indikator Sanksi**

Menurut Yetti Mulyanti, (2021) Indikator sanksi yaitu

- 1) Keterlambatan melaporkan SPT . dikenakan sanksi
- 2) Tingkat Penerapan Sanksi
- 3) Sanksi digunakan untuk kepatuhan wajib pajak
- 4) Penghapusan sanksi meningkatkan kepatuhan wajib pajak

## **6. Kondisi Lingkungan**

Lingkungan ekonomi memainkan peran penting dalam menilai wajib pajak untuk bertindak sesuai dengan undang-undang perpajakan. Aspek yang dapat mempengaruhi lingkungan sosial adalah jenis kelamin, usia, agama, tingkat pendidikan dan tingkat pendapatan. Ghesiyah, (2022) menyatakan bahwa Pada dasarnya jika individu berada dalam lingkungan yang menghargai tindakan positif, dia akan melakukannya ada kemauan untuk melakukannya tindakan spesifik. Artinya, lingkungan ini untuk menjaga satu sama lain perusahaan untuk mengikuti, ketika giliran seseorang maka itu akan menjadi lingkungan sadar pajak dapat menekan wajib pajak orang lain agar menyadari tanggung jawabnya.

Berikut ini indikator dari kondisi lingkungan menurut (Ajzen 1991)

### **a. Tingkat pendidikan**

Pada tingkat pendidikan masyarakat yang semakin tinggi maka masyarakat juga akan lebih mudah dalam memahami

ketentuan dan aturan UU di bidang perpajakan. Sedangkan pada tingkat pendidikan yang masih tergolong rendah maka masyarakat juga akan mengalami kesulitan untuk memahami ketentuan dan aturan UU pada perpajakan, terutama Orang pribadi yang tidak melakukan pembukuan ganda untuk kepentingan pajak. Hal ini terjadi karena responden merasa kurang terhadap pemahaman Perpajakan.(Ajzen 1991)

#### **b. Tingkat penghasilan**

Pada tingkat penghasilan wajib pajak adalah sebagai objek pajak dalam tingkat penghasilan ini terikat pada besarnya pajak yang terutang. Disamping itu juga penghasilan juga harus memenuhi kewajiban dalam membayarkan pajaknya tepat dengan waktu yang telah ditentukan. Besarnya penghasilan juga menjadi dalam satu pertimbangan dalam besaran pajak yang harus ditanggung atau dibayarkannya.(Ajzen 1991)

#### **c. Gender**

Gender merupakan ciri khas setiap individu dalam pengambilan keputusan, dan dapat dilihat dari gambaran karakteristik, sikap dan perilaku antar individu, antara laki-laki dan perempuan. (Prayoga and Yasa 2020). Laki-laki biasanya dianggap lebih patuh dalam membayar kewajibannya daripada perempuan, hal ini juga dapat dipengaruhi oleh behavior seseorang, (Ajzen 1991)

## **B. Kajian Hasil Peneliti Terdahulu**

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan Pengaruh Atas Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas, Pelayanan, Sanksi Dan Kondisi Lingkungan Pada Kepatuhan Dalam Membayar Pajaknya telah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu. Penelitian terdahulu menemukan beberapa temuan yang bervariasi. Penelitian yang dilakukan peneliti ini hampir sama yaitu beberapa variabel. Tetapi pada penelitian ini terdapat perbedaan yaitu periode waktu yang digunakan, Alat analisis dan penentuan sampel yang berbeda. Berikut ini merupakan beberapa ringkasan penelitian terdahulu:

### 1) (Putri and Wibowo 2021)

Penelitian (Putri and Wibowo 2021) yang berjudul Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Semarang Selatan. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah Kesadaran Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuisisioner. Hasil dari penelitian (Putri and Wibowo 2021) bahwa Kesadaran berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Selatan, Pengetahuan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Selatan, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Selatan,

Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Selatan.

Berdasarkan Penelitian terdahulu dengan yang sekarang terdapat beberapa perbedaan yaitu variabel yang berbeda peneliti sekarang menggunakan variabel Pemahaman Wajib Pajak, Kondisi Lingkungan, Sedangkan Persamaan nya yaitu menggunakan Variabel yang sama yaitu Kualitas pelayanan, dan Sanksi perpajakan.

2) (Di et al. 2021)

Penelitian (Di et al. 2021) dengan judul Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Pajak, Pelayanan Fiskus. Hasil dari Penelitian ini adalah pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan Penelitian terdahulu dengan yang sekarang terdapat beberapa perbedaan yaitu variabel yang berbeda peneliti sekarang menggunakan variabel, Pemahaman Wajib Pajak, Kondisi Lingkungan Sedangkan Persamaan nya yaitu menggunakan Variabel yang sama yaitu Kualitas pelayanan dan Pemahaman Wajib Pajak.

3) (Dewi and Merkusiwati 2018)

Penelitian (Dewi and Merkusiwati 2018) dengan judul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, E-Filing, dan Tax Amnesty

Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah Kesadaran wajib pajak, Sanksi perpajakan, Penerapan e-filing, Pengetahuan tax amnesty, Kepatuhan pelaporan WPOP. Hasil dari Penelitian ini adalah Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan WPOP di KPP Pratama Denpasar Timur, Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan WPOP di KPP Pratama Denpasar Timur, Penerapan sistem e-filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan WPOP di KPP Pratama Denpasar Timur, Pengetahuan tax amnesty berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan WPOP di KPP Pratama Denpasar Timur.

Berdasarkan Penelitian terdahulu dengan yang sekarang terdapat beberapa perbedaan yaitu variabel yang berbeda peneliti sekarang menggunakan variabel, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Kondisi Lingkungan Sedangkan Persamaannya yaitu menggunakan Variabel yang sama yaitu Sanksi perpajakan.

4) (Yunia, Kusuma, and Sudiartana 2021)

Penelitian (Yunia, Kusuma, and Sudiartana 2021) dengan judul Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Penurunan Tarif Pajak UMKM PP No .23 Tahun 2018 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko Sebagai Moderasi. Variabel yang digunakan

pada penelitian ini adalah Kepatuhan wajib pajak, Kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak. Hasil dari Penelitian ini adalah pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak dan penurunan tarif pajak PP No. 23 Tahun 2018 tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan Penelitian terdahulu dengan yang sekarang terdapat beberapa perbedaan yaitu variabel yang berbeda peneliti sekarang menggunakan variabel, Pemahaman Wajib Pajak, Kondisi Lingkungan Sedangkan Persamaan nya yaitu menggunakan Variabel yang sama yaitu Sanksi perpajakan, Kualitas Pelayanan.

5) (Ghesiyah 2022)

Penelitian (Ghesiyah 2022) dengan judul Pengaruh Pengetahuan dan Lingkungan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak memiliki hasil bahwa Pengetahuan perpajakan dan lingkungan wajib pajak Pengetahuan perpajakan dan lingkungan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak.

Berdasarkan Penelitian terdahulu dengan yang sekarang terdapat beberapa perbedaan yaitu variabel yang berbeda peneliti sekarang menggunakan variabel, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas pelayanan, Sanksi dan Kondisi Lingkungan, Sedangkan Persamaan nya yaitu menggunakan Variabel yang sama yaitu Kondisi Lingkungan.

**Tabel 2.1**  
**Hasil penelitian terdahulu**

No	Nama, Tahun, dan Judul Peneliti Terdahulu	Metode Analisis Data	Hasil Penelitian Terdahulu
1.	(Putri and Wibowo 2021) yang berjudul Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Semarang Selatan.	Analisis Regresi Berganda	Kesadaran berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Selatan, Pengetahuan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Selatan, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Selatan, Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Selatan.
2.	(Di et al. 2021) dengan judul Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.	Analisis Statistik Deskriptif	Hasil dari Penelitian ini adalah pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
3.	(Dewi and Merkusiwati 2018) dengan judul Pengaruh Kesadaran Wajib	Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji SPT rmalitas, Uji Multikolineari	Hasil dari Penelitian ini adalah Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan

No	Nama, Tahun, dan Judul Peneliti Terdahulu	Metode Analisis Data	Hasil Penelitian Terdahulu
	Pajak, Sanksi Perpajakan, E-Filing, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak.	tas, Uji Heteroskedasitas, Analisis Statistik Deskriptif, Analisis Linier Berganda, koefisien determinasi, Uji Kelayakan, Uji Hipotesis	pelaporan WPOP di KPP Pratama Denpasar Timur, Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan WPOP di KPP Pratama Denpasar Timur, Penerapan sistem e-filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan WPOP di KPP Pratama Denpasar Timur, Pengetahuan tax amnesty berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan WPOP di KPP Pratama Denpasar Timur.
4.	(Yunia, Kusuma, and Sudiartana 2021) dengan judul Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Penurunan Tarif Pajak UMKM PP SPT .23 Tahun 2018 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko Sebagai Moderasi.	Analisis Regresi Moderasi	Hasil dari Penelitian ini adalah pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak dan penurunan tarif pajak PP SPT .23 Tahun 2018 tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

No	Nama, Tahun, dan Judul Peneliti Terdahulu	Metode Analisis Data	Hasil Penelitian Terdahulu
5.	(Ghesiyah 2022) dengan judul Pengaruh Pengetahuan dan Lingkungan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	Uji Validitas dan Realibilitas	memiliki hasil bahwa Pengetahuan perpajakan dan lingkungan wajib pajak Pengetahuan perpajakan dan lingkungan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak.

### C. Kerangka Berpikir

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar kewajiban terutangnya. Penelitian ini menggunakan variabel independen yaitu Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Kondisi Lingkungan. Sedangkan variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajaknya.

Berdasarkan beberapa kajian teori dan penelitian terdahulu maka dapat dikemukakan sebagai kerangka berpikir sebagai berikut:

1. Hubungan antara Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajaknya.

Mardiasmo, (2018) mengatakan bahwa “Pemahaman wajib pajak adalah pemahaman wajib pajak terhadap sistem pemungutan pajak yang ada di SPT . dan segala macam peraturan perpajakan yang

berlaku” Pemahaman wajib pajak tidak cukup hanya memahami pajak saja, tetapi juga perlu untuk mempelajari dan juga memahami pajak secara komprehensif seperti aspek-aspek yang ada didalam Undang-Undang Perpajakan, Standar penilaian, ketentuan pajak, sengketa pajak, dan juga hak-hak wajib pajak. Sehingga Pemahaman Pajak yang tinggi akan mempengaruhi tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Pernyataan ini sejalan dengan hasil penelitian (Yunia, Kusuma, and Sudiartana 2021) yang menyatakan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Hubungan antara Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajaknya

Kualitas pelayanan ini juga dapat diukur dari kemampuan bagaimana memberikan pelayanan yang memuaskan dan juga dalam hal memberikan pendapat, seperti tanggapan, kesopanan, dan juga fasilitas sarana prasarana dapat menjaga privasi wajib pajak, maka hal ini akan memberikan motivasi atau rangsangan wajib pajak untuk mematuhi membayar kewajibannya. Maka pernyataan tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Dewi and Merkusiwati 2018) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Hubungan antara Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajaknya

(Asterina and Septiani 2019) Sanksi bersifat koersif dimana sanksi menegakkan hukum atau memaksa dipatuhinya standar hukum, sanksi sebagai sarana penuntutan pidana juga dapat menjadi pembalikan perbuatan melawan hukum yang sekali dilakukan menjadi batal dinyatakan oleh hakim. Sanksi yang ringan akan semakin disepelekan oleh wajib pajak. Dengan adanya sanksi untuk memberikan efek jera wajib pajak yang melanggar kewajibannya. Maka pernyataan tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Asterina and Septiani 2019) yang memberikan pendapat bahwa sanksi juga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya.

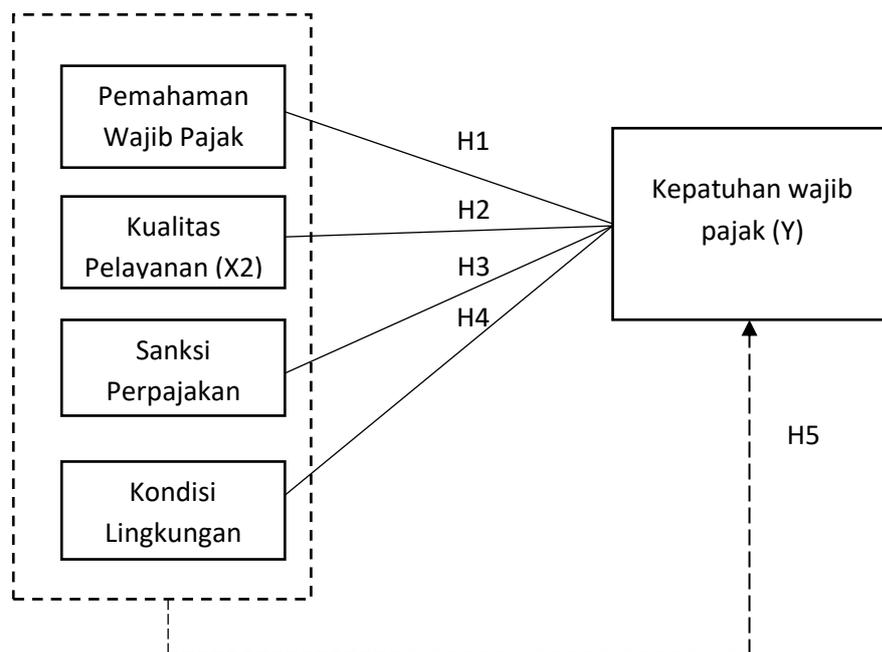
#### 4. Hubungan antara Pengaruh Kondisi Lingkungan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajaknya

(Ghesiyah 2022) menyatakan bahwa Pada dasarnya jika individu berada dalam lingkungan yang menghargai tindakan positif, dia akan melakukannya ada kemauan untuk melakukannya tindakan spesifik. Artinya, lingkungan ini untuk menjaga satu sama lain perusahaan untuk mengikuti, ketika giliran seseorang maka itu akan menjadi lingkungan sadar pajak dapat menekan wajib pajak orang lain agar menyadari tanggung jawabnya. Maka pernyataan tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ghesiyah 2022) yang menyatakan bahwa Kondisi Lingkungan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya

Penelitian ini dimungkinkan hasilnya akan berbeda dan bertolak belakang dengan hasil penelitian terdahulu, melihat dari data yang di temukan oleh peneliti.

#### D. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah penjabaran dari rumusan masalah yang telah disampaikan oleh peneliti sebelumnya yang berupa bagan alir. Kerangka konseptual yaitu digunakan untuk memperjelas rumusan masalah yang telah disebutkan.



Gambar 2.1: Kerangka Konseptual

-----> Berpengaruh secara Simultan

## E. Hipotesis

Menurut (Sugiyono) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah. Karena sifatnya masih sementara, maka perlu dibuktikan kebenarannya melalui data empiris yang terkumpul. Merumuskan hipotesis adalah suatu implementasi dari teori-teori hipotesis yang telah dipelajari sebelumnya.

Berdasarkan pembahasan diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan beberapa hipotesis yaitu:

H1: Diduga Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

H2: Diduga Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

H3: Diduga Sanksi Perpajakan Berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

H4: Diduga Kondisi Lingkungan ekonomi berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Variabel Penelitian

##### 1. Identifikasi Variabel Penelitian

Menurut (Sugiono, 2021) “Variabel merupakan suatu atribut atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan”. Pada penelitian ini telah ditentukan dua variabel yaitu variabel terikat variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependen variable*).

##### a. Variabel Bebas

Sugiono, (2021) Mengatakan bahwa “Variabel bebas adalah Variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (variabel terikat). Variabel bebas yang digunakan adalah:

- 1). Pemahaman wajib pajak (X1)
- 2). Kualitas pelayanan (X2)
- 3). Sanksi perpajakan (X3)
- 4). Kondisi Lingkungan (X4)

##### b. Variabel Terikat

(Sugiono, 2021) Mengatakan bahwa “Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena

adanya variabel bebas” Pada penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya (Y)

## 2. Definisi Operasional Variabel

Pada pengujian hipotesis, variabel-variabel yang perlu diteliti diperlukan adanya pembatasan dan adanya indikator-indikatornya. Dalam penelitian ini variabel yang digunakan ada empat variabel bebas dan satu variabel terikat.

**Tabel 3.1**

### **Variabel Penelitian, Definisi Operasional, Indikator Penelitian**

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator Penelitian
Variabel Bebas		
Pemahaman Wajib Pajak	Pemahaman wajib pajak adalah pemahaman wajib pajak terhadap sistem pemungutan pajak yang ada di SPT dan segala macam peraturan perpajakan yang berlaku” (Mardiasmo, 2018)	a. Jenis-jenis pajak b. Fungsi pajak c. Tata cara perpajakan d. Tarif pajak (Ajzen 1991)
Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan pajak adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2018)	a. Fasilitas fisik b. Pegawai (Attitude) c. Perlengkapan d. Sarana komunikasi (Ajzen 1991)
Sanksi Perpajakan	(Asterina and Septiani 2019)	a. Denda b. Hukuman perdata

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator Penelitian
	Sanksi adalah hukuman yang diberikan kepada seseorang yang melanggar aturan.	
Kondisi Lingkungan	(Ghesiyah 2022) menyatakan bahwa Pada dasarnya jika individu berada dalam lingkungan yang menghargai tindakan positif, dia akan melakukannya ada kemauan untuk melakukannya tindakan spesifik.	a. Gender b. Kondisi lingkungan c. Tingkat pendidikan d. Tingkat penghasilan (Ajzen 1991)
Variabel Terikat		
Kepatuhan Wajib Pajak	(Paramitha and Kurniawan 2018) Menyatakan bahwa Kepatuhan wajib pajak merupakan “Pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi infrastruktur pembangunan, yang diharapkan di dalam pemenuhannya dapat diberikan secara sukarela”.	a. Sistem pemungutan perpajakan b. Cara perhitungan pajak c. Cara menyampaikan dan melaporkan pajak (Ajzen 1991)

## B. Pendekatan dan Teknik Penelitian

### 1. Pendekatan penelitian

Jenis data yang digunakan peneliti adalah pendekatan penelitian Kuantitatif. (Sugiono, 2021) mengatakan bahwa” Pendekatan kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang menggunakan data penelitian berupa angka-angka dan dianalisis menggunakan statistik.” Berdasarkan dari pemaparan di atas alasan peneliti menggunakan

penelitian kuantitatif adalah data yang digunakan adalah angka, dimana angka tersebut dapat dihitung maupun dianalisis dengan menggunakan Software atau alat analisis SmartPLS.

## **2. Teknik penelitian**

Teknik penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan jenis penelitian kausal. (Sugiono, 2021) mengatakan bahwa “Penelitian Kausal adalah Penelitian yang bersifat sebab akibat antara variabel yang mempengaruhi dengan variabel yang dipengaruhi” Pada penelitian ini peneliti memiliki alasan menggunakan teknik kausal ini untuk mengetahui “Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Kondisi Perpajakan atas Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajaknya”.

## **C. Tempat dan Waktu Penelitian**

### **1. Tempat dan Waktu Penelitian**

Peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian di KPP Pratama Kediri. Kantor Pelayanan Pajak Pratama atau dikenal juga dengan STO (Kantor Pajak Kecil) memiliki jumlah KPP terbanyak dan tersebar di seluruh SPT sehingga KPP juga melayani wajib pajak dengan jumlah terbanyak.

KPP Pratama siap membantu Wajib Pajak dalam hal Pendaftaran Wajib Pajak (NPWP) dan/atau Inisiasi Wajib Pajak,

Pembatalan NPWP dan/atau Badan Kena Pajak, Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan (SPT Masa dan SPT Tahunan), KPP Pratama berfungsi sebagai konsultan bagi Wajib Pajak dengan memberikan nasihat, pelayanan dan pengawasan di bidang PPh, PPN, PPnBM, pajak tidak langsung lainnya, PBB serta biaya pembebasan tanah dan hak guna bangunan menurut wilayahnya. Sebagaimana telah diatur dalam Undang-undang.

Pemilihan lokasi penelitian ini karena terjadinya penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyampaikan SPT . di tahun 2022

## **2. Waktu Penelitian**

Dalam penelitian ini dilakukan selama kurang lebih 6 bulan dihitung dari bulan Februari 2023 sampai dengan bulan Juni 2023.

## **D. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Menurut (Sugiono, 2021) bahwa “Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Menurut pengertian diatas maka dapat mengulas bahwa populasi merupakan beberapa gabungan dari elemen yang dapat di gunakan untuk suatu proses pengambilan sampel

penelitian yang memiliki karakteristik tertentu agar dapat ditarik dari beberapa sampel untuk dijadikan penelitian. Populasi yang diteliti adalah seluruh WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Kediri sebanyak 46.850 WPOP.

## 2. Sampel

Menurut (Sugiono, 2021) mengatakan bahwa “Sampel adalah bagian dari jumlah dan juga karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel adalah anggota populasi yang memiliki ciri-ciri tertentu yang dapat mewakili populasi tersebut. Sampel dapat berupa statistik atau berdasarkan tinjauan penelitian. Pengambilan sampel ini harus dilakukan sehingga kita mendapatkan pola yang benar-benar berfungsi atau dapat menggambarkan kondisi populasi yang sebenarnya, dalam istilah yang lain harus representatif (perwakilan). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari suatu populasi dimana jumlah sampel yang dianggap mewakili populasi yang ada. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang dilakukan oleh peneliti yaitu Jumlah sampel ditentukan dengan rumus Slovin, dimana diperoleh 100 sampel dengan margin of error 10% Sampel penelitian ini menggunakan non-probability based sampling dengan teknik purposive sampling. Karakteristik sampel yang dapat digunakan adalah 1) Jenis Kelamin, 2) Jenis Pekerjaan, 3) Jenjang pendidikan ,4) Umur dengan perhitungan rumus slovin:

$$n = \frac{n}{1 + Ne^2}$$

Perhitungan:

$$= \frac{46.850}{1 + 46.850(0,1)^2}$$

$$= \frac{46.850}{469,5} = 99,78$$

$$= 100$$

Keterangan =

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

E = Tingkat eror 10%

## E. Instrumen Penelitian

### 1. Instrumen penelitian

Instrumen penelitian ini menggunakan angket atau kuisioner yang dibuat sendiri oleh peneliti. (Sugiono, 2021) mengatakan bahwa “Instrumen Penelitian adalah alat pengumpul data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati” Maka dapat diambil kesimpulan bahwa instrumen penelitian ini adalah alat yang digunakan untuk mencari informasi yang lengkap mengenai masalah dan fenomena alam dan sosial. Instrumen penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu dengan skala linkert. Yang diberi nilai (1) Sangat tidak setuju, (2) Tidak Setuju, (3) Ragu-ragu, (4) Setuju, (5) Sangat setuju. (Sugiono, 2021) . (Sugiono, 2021) mengatakan bahwa

“Skala linkert digunakan untuk mengukur suatu sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena sosial”.

## 2. Uji Instrumen

### a. Uji Validitas

Untuk melihat validitas kuisisioner pada SmartPLS terdapat dua cara yaitu dengan melihat validitas konvergen dan validitas diskriminant. Menurut (Ghozali 2018) uji validitas digunakan untuk mengukur dan keabsahan validitas kuisisioner yang digunakan, kuisisioner dianggap layak apabila menunjukkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai  $T\text{-statistik} < T\text{-tabel}$  Dengan derajat keabsahan 0,10 atau dengan taraf signifikan 10% . Menurut (Ghozali 2018) kriteria untuk menunjukkan validitas apabila:

- 1) Jika nilai outer loading dan nilai AVE pada uji validitas konvergen menunjukkan  $\geq 0,70$  maka akan dikatakan valid
- 2) Jika nilai outer loading dan nilai AVE pada uji validitas konvergen menunjukkan  $< 0,50$  maka akan dilakukan penghapusan karena dianggap kuisisioner kurang baik.
- 3) Jika nilai Kriteria Fornell Larcker dan Cross loading pada Validitas Diskriminant menunjukkan nilai lebih besar dari akar variabel nya sendiri maka akan menunjukkan kuisisioner layak dilakukan pengujian tahap berikutnya.

Hasil pengujian validitas menggunakan SmartPLS dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.2

Nilai outer loading pada validitas konvergen

	X1.	X2.	X3.	X4.	Y1.
X1.1	0,787				
X1.3	0,760				
X1.4	0,750				
X1.5	0,795				
X2.1		0,831			
X2.4		0,908			
X3.1			0,911		
X3.2			0,932		
X4.2				0,817	
X4.3				0,892	
X4.4				0,917	
Y1.3					0,954
Y1.4					0,946

Pada tabel 3.2 dapat di lihat bahwa variabel Pemahaman wajib pajak, Kualitas pelayanan, Sanksi, Kondisi lingkungan, dan Kepatuhan menunjukkan nilai  $\geq 0,70$  maka kuisisioner yang digunakan sudah valid secara konvergen.

Tabel 3.3

Kriteria Fornell Lacrker validitas diskriminant

	X1.	X2.	X3.	X4.	Y1.
X1.	0,773				
X2.	0,616	0,870			
X3.	0,700	0,757	0,921		
X4.	0,729	0,673	0,774	0,876	
Y1.	0,743	0,649	0,677	0,708	0,950

Pada tabel 3.3 dapat dilihat bahwa akar variabel Pemahaman wajib pajak, Kualitas pelayanan, Sanksi, Kondisi lingkungan, dan Kepatuhan menunjukkan nilai lebih besar dari nilai variabelnya sendiri, artinya Kuisisioner yang digunakan sudah valid secara diskriminant dan layak dilakukan pengujian selanjutnya.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk memeriksa konsistensi output atau untuk menentukan konsistensi item dengan item yang lain pada variabel tertentu dengan nilai  $\geq 0,70$  maka akan dinyatakan reliabel dengan melihat nilai *cronbach's alpha* (Ghozali 2018).

Tabel 3.4  
Nilai composit reability

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	<i>Croncbach's Alpha</i>
Kepatuhan wajib pajak	0.843	0,805
Pemahaman wajib pajak	0,783	0,776
Kualitas pelayanan	0,803	0,706
Sanksi Perpajakan	0,882	0,878
Kondisi Lingkungan	0,843	0,850

*Sumber: Data diolah, SmartPls 4, 2023*

Pada tabel 3.4 dapat dilihat pada nilai *Composite reliability* menunjukkan nilai  $> 0,70$  maka dianggap sudah reliabel dan memenuhi syarat untuk dilakukan pengujian tahap berikutnya. Hal ini juga mengatakan bahwa masing-masing variabel dapat dikelompokkan sehingga dapat diandalkan.

## **F. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Sumber Data**

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan berasal dari sumber data primer dan juga data sekunder. Sumber data primer merupakan data yang pertama kali dikumpulkan oleh peneliti. Sumber data ini berasal dari KPP Pratama Kediri. Sedangkan Sumber data sekunder merupakan berbagai informasi yang ada sebelumnya lalu dikumpulkan oleh peneliti untuk melengkapi kebutuhan temuan penelitian.

### **2. Teknik Pengumpulan data**

Teknik pengumpulan data menggunakan *file research* dan *library research* pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **a. Kuisisioner**

Metode pengumpulan data dengan kuisisioner atau angket adalah teknik yang menggunakan daftar pertanyaan untuk dijawab oleh sejumlah responden. Penyebaran kuisisioner ini di distribukan untuk wajib pajak orang pribadi sebanyak 100 orang di Kediri.

#### **b. Studi Literatur**

Studi literatur adalah metode selanjutnya yang digunakan oleh peneliti untuk menemukan beberapa dokumen yang mendukung

argumentasi peneliti. Contoh penelitian literatur dapat berupa buku, e-book dan jurnal ilmiah.

## **G. Teknik Analisis Data**

### **1. Uji Statistik Deskriptif**

Peneliti menggunakan Statistik deskripsi untuk mengetahui informasi mengenai karakteristik variabel penelitian yang utama dan daftar demografi responden, Statistik deskriptif ini akan memberikan gambaran atau deskripsi data dengan mempertimbangkan rata-rata (mean), standar deviasi, varians, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis, dan skewness (kemiringan distribusi). (Ghozali, 2018)

### **2. *Partial Least Square (PLS)***

Dalam penelitian ini, pendekatan PLS (Partial Least Square) digunakan untuk analisis data. PLS adalah model persamaan struktural (SEM) berdasarkan komponen atau varians. Menurut (Ghozali, 2018) PLS merupakan pendekatan alternatif, Transisi dari pendekatan SEM berbasis kovarians ke berbasis varians. SEM berbasis kovarian biasanya menguji kausalitas atau teori, sedangkan PLS lebih merupakan model prediktif. PLS adalah metode analisis yang kuat (Ghozali, 2018) karena tidak didasarkan pada banyak asumsi. Misalnya data harus berdistribusi SPT rmal, sampel tidak boleh besar. Selain untuk mengkonfirmasi teori, PLS juga dapat digunakan untuk mengklarifikasi apakah ada hubungan antar variabel laten.

(Ghozali, 2018) mengatakan bahwa PLS dimaksudkan untuk membantu peneliti dalam melakukan peramalan target. Bentuk model mendefinisikan variabel laten sebagai agregat linier dari indikatornya. Estimasi bobot diperoleh untuk membangun komponen titik dari variabel laten berdasarkan bagaimana model internal (model struktural yang menghubungkan variabel laten) dan model eksternal (model pengukuran, yaitu hubungan antara indikator dan konstruksinya) didefinisikan. Hasilnya adalah varian residual dari variabel tersebut bergantung.

Estimasi parameter yang diperoleh dengan PLS dapat dibagi menjadi tiga bagian. Yang pertama adalah estimasi bobot yang digunakan untuk menghasilkan skor variabel laten. Kedua, mencerminkan estimasi jalur antara variabel laten dan antara variabel laten dengan indikatornya (loading). Ketiga, mengacu pada mean dan posisi parameter (nilai konstanta regresi) dari indikator dan variabel laten. Untuk mendapatkan ketiga estimasi tersebut, PLS menggunakan proses iteratif tiga langkah, dan setiap langkah menghasilkan estimasi. Tahap pertama membuat estimasi bobot, tahap kedua membuat estimasi model internal dan eksternal, dan tahap ketiga membuat estimasi. Menghasilkan perkiraan sumber daya dan lokasi (Ghozali, 2018)

#### **a. Model Pengukuran atau Outer Model**

Dalam model pengukuran eksternal, model ini menjelaskan tiga komponen penting untuk menjelaskan hubungan antara indikator dan variabel latennya. Tiga Komponen tersebut adalah (1) validitas konvergen, (2) validitas diskriminan, (3) reliabilitas komposit.

### **1) Validitas konvergen**

Validitas Konvergen merupakan model pengukuran dengan model indikator reflektif dinilai dengan menggunakan korelasi antara skor produk/skor komponen dan skor konstruk yang dihitung dengan PLS. Variabel reflektif dianggap tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan variabel laten yang ingin SPT . ukur. Namun, untuk penelitian pada tahap awal pengembangan skala pengukuran nilai beban 0,50 sampai 0,60 dianggap cukup.

### **2) Validitas diskriminan**

Validitas diskriminan mengacu pada prinsip ini Variabel manifes dari konstruksi yang berbeda tidak boleh berkorelasi dengan tinggi badan. Cara menguji validitas diskriminan dengan indikator reflektif adalah dengan membandingkan setiap akar kuadrat dari AVE. Nilai korelasi antar konstruk. Jika nilai akar kuadrat AVE lebih besar dari nilai korelasi antar konstruk maka dinyatakan memenuhi kriteria validitas diskriminan.

### 3) Matriks Reliabilitas

Matriks reliabilitas mengukur variabel laten, yang harus memiliki nilai lebih besar dari 0,70. Skor kepercayaan gabungan yang lebih besar dari 0,70 menunjukkan bahwa semua variabel laten terpenuhi kriteria reliabilitas tinggi. Pengukuran AVE dapat digunakan untuk mengukur reliabilitas skor komponen variabel laten, dan hasilnya lebih konservatif daripada reliabilitas gabungan. Disarankan nilai AVE lebih besar dari 0,50 (Ghozali, 2018) Keandalan komposit yang diukur oleh konstruk dapat dinilai dengan menggunakan dua metrik, yaitu konsistensi internal dan Alpha Cronbach

#### b. Model Struktural (Iner Model)

Model struktural atau model internal Pengujian model internal atau model struktural dilakukan untuk mengetahui hubungan antara konstruk, nilai signifikansi dan R-square model penelitian. Model struktural dievaluasi dengan R-kuadrat dari konstruk dependen dan dengan uji-t dan signifikansi koefisien parameter jalur struktural.

Estimasi model menggunakan PLS dimulai dengan melihat R-squared dari masing-masing variabel laten dependen. Interpretasinya sama dengan interpretasi regresi. Perubahan nilai R-squared dapat digunakan untuk

memperkirakan pengaruh variabel laten independen tertentu dalam kaitannya dengan variabel laten dependen, apakah memiliki pengaruh substantif (Ghozali, 2018). Pengujian hipotesis memanfaatkan analisis model persamaan struktural penuh (SEM) dengan PLS cerdas. Selain untuk mengkonfirmasi teori, model persamaan struktural lengkap menjelaskan apakah ada hubungan antara variabel laten yang dinilai dengan uji-t dan signifikansi. (Aisyahyusanti 2018).

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Subjek Penelitian**

##### **1. Tugas dan fungsi KPP Pratama Kediri**

Berdasarkan peraturan kementerian keuangan dengan SPT mor 167/PMK.01/2012 tentang organisasi dan standar tempat kerja untuk direktorat vertikal pajak umum yang sebagaimana telah diubah menjadi peraturan dengan No. 206.2 PMK 01/2014, KPP Pratama memiliki tugas dan kewajiban untuk melakukan penyuluhan, layanan, pengawasan wajib pajak di bidang pajak penghasilan, PPN, Pajak penjualan, pajak barang mewah, pajak tidak langsung lainnya, pajak Tanah dan bangunan dalam yuridiksi mereka karena peraturan yang berlaku saat ini. Di samping melaksanakan tugas tersebut KPP Pratama Kediri juga melakukan fungsi sebagai berikut:

- a. Berfungsi sebagai media pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, menyajikan informasi perpajakan dan juga melakukan pendataan objek dan subjek pajak.
- b. Berfungsi sebagai penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan
- c. Berfungsi sebagai administrasi dokumen dan berkas pajak, dan penerimaan pengelolaan surat serta pemberitahuan dan penerimaan surat lainnya,
- d. Sebagai pemantau dan layanan perpajakan

- e. Sebagai tempat pelaksanaan pendaftaran wajib pajak, dan pelaksanaan ekstensifikasi
- f. Sebagai pengurangan sanksi pajak, pelaksanaan pemeriksaan perpajakan, dan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakannya
- g. Sebagai penyedia konsultasi perpajakan, pembetulan ketetapan pajak, dan pelaksanaan administrasi kantor.

## **2. Struktur organisasi KPP Pratama**

Berdasarkan ketetapan peraturan menteri keuangan RI No. 206.2/PMK.01/2014 tentang perubahan atas peraturan menteri keuangan No. 167/PMK.01/2012 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal DJP, struktur organisasi KPP Pratama yaitu sebagai berikut:

- a. Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal. Pada bagian ini memiliki tugas yaitu untuk melaksanakan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, rumah tangga, pengelolaan kinerja pegawai dan sebagainya.
- b. Seksi pengolahan data dan informasi, yang bertugas untuk melakukan pengumpulan, pencairan, pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, dll
- c. Seksi pelayanan, yang bertugas sebagai proses penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan.

- d. Seksi penagihan yakni bertugas sebagai pelaksana urusan penatausahaan piutang pajak, dan urusan piutang yang lainnya
- e. Seksi Pemeriksaan yang bertugas untuk melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran surat perintah pemeriksaan pajak dan administrasi pemeriksaan pajak dan lainnya.
- f. Seksi ekstensifikasi dan penyuluhan yaitu berfungsi untuk melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, dan melakukan pembentukan basis data nilai objek pajak guna untuk menunjang ekstensifikasi, dan sebagainya.
- g. Selanjutnya seksi pengawasan dan konsultasi 1 yaitu berfungsi sebagai proses penyelesaian permohonan wajib pajak, dan tugas lainnya yaitu melakukan pendampingan dan juga konsultasi bagaimana teknis perpajakan kepada wajib pajak dan usulan pengurangan PBB
- h. Sedangkan seksi pengawasan dan konsultasi II,III, dan IV yang masing-masing mempunyai tugas untuk melakukan pemantauan kepatuhan wajib pajak, melakukan penyusunan profil wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak dalam melakukan intensifikasi dan himbauan kepada wajib pajak.

**Gambar 4.1**  
**Struktur organisasi**



*Sumber: KPP Pratama Kediri*

### 3. Visi misi dan motto KPP Pratama

#### a. Visi

(WordPress n.d.) Visi merupakan suatu pola pikir yang berisi mengenai tujuan yang hendak dicapai dalam suatu lembaga atau organisasi. Berdasarkan kebijakan yang terdapat pada kantor pusat DJP. Visi dari kantor pelayanan pajak pratama kediri yaitu

**”Mewujudkan pencapaian penerimaan pajak ranking 1 Nasional”**

b. Misi

(WordPress n.d.) Misi merupakan sebuah proses atau tahapan yang hendak dicapai oleh suatu instansi atau organisasi yang bertujuan untuk mewujudkan sebuah visi. Untuk mewujudkan suatu visi tersebut maka perlu adanya suatu misi. Misi dalam suatu instansi bertujuan agar seluruh pegawai dan berbagai pihak yang terkait dapat mengetahui tugas dan program yang hendak dicapai. Misi pada kantor pelayanan pajak pratama Kediri yaitu **“Menyelenggarakan fungsi administrasi pelayanan pengawasan perpajakan secara massive dalam rangka mencapai penerimaan negara yang optimal demi terwujudnya kemakmuran rakyat”**

**4. Deskripsi responden**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang menyebarkan kuisisioner kepada responden. Subjek pajak ini adalah wajib pajak yang ada di Kediri, survei ini disebar sebanyak 100 kuisisioner dan semua yang disebar di kembalikan dan memenuhi syarat yang ditentukan.

a. Berdasarkan jenis kelamin

Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin dibagi menjadi 2 kategori yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	65	65,00%
Perempuan	35	35,00%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber: data diolah, 2023*

Pada tabel 4.1 menggambarkan bahwa jumlah responden dilihat dari gendernya, Laki-laki lebih banyak daripada perempuan yaitu sebesar 65% sedangkan perempuan yaitu sebesar 35% , secara keseluruhan responden wajib pajak lebih banyak laki-laki.

b. Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Deskripsi responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi beberapa kategori sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Jenis Pekerjaan**

Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
Wairusaha	20	22,47%
Pegawai	35	39,33%
Wiraswasta	7	7,87%
Pns	9	10,11%

Guru	3	3,37%
Polisi	7	7,87%
Tni	5	5,62%
Dosen	1	1,12%
Bidan	2	2,25
<b>Total</b>	100	100%

*Sumber: data diolah, 2023*

Pada tabel 4.2 di atas dapat kita lihat bahwa responden terbanyak yaitu seorang pegawai yakni 39,33% dan wirausaha sebesar 22,47%

c. Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Berikut ini karakteristik responden dilihat dari kategori jenjang pendidikan yang telah dikelompokkan sebagai berikut:

**Tabel 4.3**  
**Jenjang Pendidikan**

Jenjang pendidikan	Jumlah responden	Persentase
S1	55	55,00%
SMA	16	16,00%
SMK	18	18,00%
Lainnya	11	11,00%
Total	100	100%

*Sumber: data diolah, 2023*

Pada tabel 4.3 di atas dapat kita lihat karakteristik responden di lihat dari jenjang pendidikan yang telah di kelompokkan yakni pada jenjang S1 sebanyak 49 wajib pajak atau 56,32% dan Pada

jejang pendidikan menengah keatas sebanyak 14 wajib pajak atau sekitar 16,09% dan lainnya terdiri dari S2,D1,D2,D3 sebanyak 11 wajib pajak atau sebesar 11,00%.

d. Berdasarkan usia

Berikut ini karakteristik responden dapat kita lihat berdasarkan usia wajib pajak yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.4**

**Usia**

Rentang Usia	Jumlah responden	Persentase
20-25	53	53,00%
26-30	35	35,00%
31-35	1	1,00%
36-40	3	3,00%
41-45	5	5,00%
46-50	2	2,00%
51-53	1	1,00%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber: data diolah, 2023*

Berdasarkan rentang usia di atas maka dapat di lihat bahwa jumlah responden dengan usia 20-25 sebanyak 53 wajib pajak atau sebanyak 53% dan rentang usia 26-30 sebanyak 35 wajib pajak atau sebesar 35% dan lainnya yaitu terdiri dari rentang usia 31-53 yaitu sebanyak 15 wajib pajak atau sebanyak 15%.

## B. Deskripsi Data Variabel

### 1. Deskripsi data variabel bebas

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran atau deskripsi suatu data pada variabel-variabel yang peneliti gunakan dalam penyusunan penelitian ini, peneliti menggunakan variabel Pemahaman wajib pajak sebagai X1, Kualitas Pelayanan pajak sebagai X2, Sanksi Perpajakan sebagai X3, dan Kondisi Lingkungan sebagai X4. Berikut peneliti akan menyajikan tabel tanggapan wajib pajak.

#### a. Deskriptif data variabel pemahaman wajib pajak

Berdasarkan tanggapan wajib pajak orang pribadi mengenai variabel Pemahaman Wajib Pajak disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.5**

#### **Deskripsi Variabel Pemahaman Wajib Pajak**

Item	Sangat tidak Setuju		Tidak Setuju		Ragu-Ragu		Setuju		Sangat Setuju	
	N	N%	N	N%	N	N%	N	N%	N	N%
X1.1	0	0	0	0	8	7,5%	67	63,2%	31	29,2%
X1.2	19	17,9%	70	66%	10	9,4%	6	5,7%	1	0,9%
X1.3	1	0,9%	0	0	7	6,6%	68	64,2%	30	28,3%
X1.4	0	0	1	0,9%	32	30,2%	59	55,7%	15	14,2%
X1.5	0	0	0	0	23	21,7%	60	56,6%	23	21,7%

*Sumber: Data diolah, 2023*

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa :

- 1) Hasil data yang diperoleh dari kuisisioner menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan pada item X1.1 yang paling dominan memberikan tanggapan setuju yakni sebanyak 67 responden atau sebanyak 63,2%.
- 2) Hasil data yang diperoleh dari kuisisioner menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan pada item X1.2 yang paling dominan memberikan tanggapan tidak setuju yakni sebanyak 70 responden atau sebanyak 66%.
- 3) Hasil data yang diperoleh dari kuisisioner menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan pada item X1.3 yang paling dominan memberikan tanggapan setuju yakni sebanyak 68 responden atau sebanyak 64,2%.
- 4) Hasil data yang diperoleh dari kuisisioner menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan pada item X1.4 yang paling dominan memberikan tanggapan setuju yakni sebanyak 59 responden atau sebanyak 55,7%.
- 5) Hasil data yang diperoleh dari kuisisioner menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan pada item X1.5 yang paling dominan memberikan tanggapan setuju yakni sebanyak 60 responden atau sebanyak 56,6%.

### b. Deskripsi data variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tanggapan wajib pajak orang pribadi mengenai variabel Kualitas Pelayanan disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.6**  
**Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan**

Item	Sangat tidak Setuju		Tidak Setuju		Ragu-Ragu		Setuju		Sangat Setuju	
	N	N%	N	N%	N	N%	N	N%	N	N%
X2.1	0	0	3	2,8%	0	0%	82	77,4%	21	19,8%
X2.2	9	8,5%	55	55%	30	28,3%	12	11,3%	2	1,9%
X2.3	14	13,2%	51	51%	23	21,3%	13	12,3%	6	5,7%
X2.4	0	0	0	0%	24	22,6%	63	59,4%	19	17,9%

*Sumber: Data diolah, 2023*

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa :

- 1) Hasil data yang diperoleh dari kuisisioner menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan pada item X2.1 yang paling dominan memberikan tanggapan setuju yakni sebanyak 82 responden atau sebanyak 77,4%.
- 2) Hasil data yang diperoleh dari kuisisioner menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan pada item X2.2 yang paling dominan memberikan tanggapan tidak setuju yakni sebanyak 55 responden atau sebanyak 55%.
- 3) Hasil data yang diperoleh dari kuisisioner menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan pada item X2.3 yang

paling dominan memberikan tanggapan tidak setuju yakni sebanyak 51 responden atau sebanyak 51%.

- 4) Hasil data yang diperoleh dari kuisisioner menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan pada item X2.4 yang paling dominan memberikan tanggapan setuju yakni sebanyak 63 responden atau sebanyak 59,4%.

### c. Deskripsi Variabel Sanksi Perpajakan

Berdasarkan tanggapan wajib pajak orang pribadi mengenai variabel Kualitas Pelayanan disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.7**

#### **Deskripsi Data Sanksi Perpajakan**

Item	Sangat tidak Setuju		Tidak Setuju		Ragu-Ragu		Setuju		Sangat Setuju	
	N	N%	N	N%	N	N%	N	N%	N	N%
X3.1	0	0	5	4,7%	28	26,4%	50	50,0%	24	22,6%
X3.2	0	0	0	0	16	15,1%	64	60,4%	25	23,6%
X3.3	0	0	0	0	23	21,3%	13	12,3%	6	5,7%
X3.4	0	0	0	0	15	15,0%	66	62,3%	25	23,6%

*Sumber: Data diolah, 2023*

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa :

- 1) Hasil data yang diperoleh dari kuisisioner menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan pada item X3.1 yang paling dominan memberikan tanggapan setuju yakni sebanyak 50 responden atau sebanyak 50%.

- 2) Hasil data yang diperoleh dari kuisioner menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan pada item X3.2 yang paling dominan memberikan tanggapan setuju yakni sebanyak 64 responden atau sebanyak 60,4%.
- 3) Hasil data yang diperoleh dari kuisioner menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan pada item X3.3 yang paling dominan memberikan tanggapan Ragu-ragu yakni sebanyak 23 responden atau sebanyak 21,3%.
- 4) Hasil data yang diperoleh dari kuisioner menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan pada item X3.4 yang paling dominan memberikan tanggapan setuju yakni sebanyak 66 responden atau sebanyak 62,3%.

#### d. Deskripsi Variabel Kondisi Lingkungan

Berdasarkan tanggapan wajib pajak orang pribadi mengenai variabel Kualitas Pelayanan disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.8**

#### **Deskripsi Data Kondisi Lingkungan**

Item	Sangat tidak Setuju		Tidak Setuju		Ragu-Ragu		Setuju		Sangat Setuju	
	N	N%	N	N%	N	N%	N	N%	N	N%
X4.1	17	17%	52	49,2%	17	17,0%	17	17%	6	5,7%
X4.2	0	0	2	2%	14	13,2%	66	62,3%	24	22,6%
X4.3	0	0	1	0,9	15	14,2%	63	59,4%	27	25,5%
X4.4	0	0	2	2%	16	15,1%	53	53,0%	35	33,0%

*Sumber: Data diolah, 2023*

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa :

- 1) Hasil data yang diperoleh dari kuisisioner menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan pada item X4.1 yang paling dominan memberikan tanggapan tidak setuju yakni sebanyak 52 responden atau sebanyak 49,2%.
- 2) Hasil data yang diperoleh dari kuisisioner menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan pada item X4.2 yang paling dominan memberikan tanggapan setuju yakni sebanyak 66 responden atau sebanyak 62,3%.
- 3) Hasil data yang diperoleh dari kuisisioner menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan pada item X4.3 yang paling dominan memberikan tanggapan setuju yakni sebanyak 63 responden atau sebanyak 59,4%.
- 4) Hasil data yang diperoleh dari kuisisioner menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan pada item X.4 yang paling dominan memberikan tanggapan setuju yakni sebanyak 53 responden atau sebanyak 53%.

### **C. Analisis Data**

Analisis data pada penelitian ini menggunakan alat analisis Partial Least Square (PLS) peneliti menggunakan program atau aplikasi SmartPls versi 4, Analisis yang digunakan peneliti terdiri dari evaluasi outer model (Model Pengukuran) dan juga struktural inner model (Model Struktural)

## 1. Model Pengukuran (Outer Model)

### a. Uji Validitas

Pengujian ini dilakukan untuk menguji suatu indikator dapat dinyatakan valid atau tidaknya diukur melalui kuisioner yang telah dibagikan kepada responden. Uji Validitas terdapat 2 pengujian yaitu *Convergen Validity* dan *Disckriminant Validity*. Validitas Konvergen akan dikatakan valid apabila setiap variabel nya memiliki nilai AVE di atas 0,5 dengan nilai *outer loadings* setiap item lebih besar dari 0,5 atau lebih dari 0,7. Sedangkan uji validitas diskriminan dapat dilihat melalui nilai *cross loading*, dimana terdapat nilai korelasi di setiap item pernyataan variabel itu harus lebih besar di bandingkan dengan nilai korelasi seluruh variabel lainnya Ghozali (2018), Berikut merupakan langkah pengujian dari uji validitas

#### 1) Uji Konvergen Validitas

Untuk menguji validitas konvergen dapat dilihat dari nilai *Average Variance Expected (AVE)* dengan syarat nilai diatas 0,5 dan nilai *outer loading* untuk setiap item pernyataan lebih dari 0,6 Ghozali (2018) apabila terdapat nilai dibawah 0,6 maka akan di lakukan penghapusan. Maka hasil uji konvergen validitas dapat kita lihat sebagai berikut:

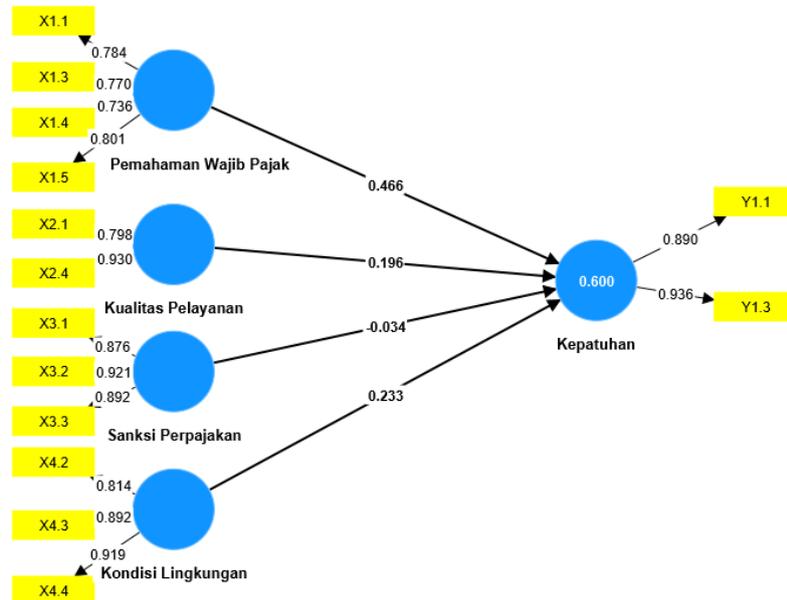
**Tabel 4.9**  
**Nilai AVE**

	Cronbach's alpha	Keandalan komposit (rho_a)	Keandalan komposit (rho_c)	Rata-rata varians diekstraksi (AVE)
Kepatuhan	0,805	0,843	0,91	0,835
Kondisi Lingkungan	0,850	0,875	0,908	0,768
Kualitas Pelayanan	0,686	0,803	0,857	0,751
Pemahaman Wajib Pajak	0,776	0,783	0,856	0,597
Sanksi Perpajakan	0,878	0,882	0,925	0,804

*Sumber: Data diolah, SmartPLS 4.0, 2023*

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas bahwa dapat dilihat nilai Average Variance Expected (AVE) masing-masing variabel nilai nya sudah di atas 0, maka akan dikatakan valid secara konvergen Ghozali (2018) hal ini juga dapat di lihat nilai Outer Loading pada gambar berikut :

Gambar 4.2



### Nilai Outer Loading

Sumber: Data diolah, SmartPLS 4.0, 2023

Berdasarkan gambar 4.2 maka dapat kita lihat pada nilai outer loading pada indikator menjelaskan nilai di atas 0,6, maka dapat dikatakan indikator dari pernyataan yang di gunakan sudah valid secara Konvergen.(Ghozali 2018)

### 2) Diskriminant Validitas

Dalam bagian ini, hasil pengujian validitas diskriminan akan dievaluasi dengan melihat nilai koefisien korelasi individu dari setiap variabel yang akan lebih besar dari koefisiensinya untuk semua variabel yang lain. Seiring dengan melihat nilai nilai validitas deskriminan untuk setiap item pernyataan, nilai beban silang juga dapat diperiksa. Ketika beban silang antara masing-masing

pernyataan variabel ke variabel lebih besar dari nilai korelasi antara item indikator tertentu maka akan dinyatakan valid secara deskriminant. Berikut akan disajikan tabel Validitas Diskriminant.

**Tabel 4.10**  
**Kriteria Fornell-Larcker**

	Kepatuhan	Kondisi Lingkungan	Kualitas Pelayanan	Pemahaman Wajib Pajak	Sanksi Perpajakan
Kepatuhan	0,914				
Kondisi Lingkungan	0,678	0,876			
Kualitas Pelayanan	0,621	0,683	0,867		
Pemahaman Wajib Pajak	0,734	0,725	0,627	0,773	
Sanksi Perpajakan	0,624	0,785	0,767	0,698	0,897

*Sumber: Data diolah, SmartPLS 2023*

Berdasarkan tabel 4.10 di atas bahwa terdapat nilai korelasi antara variabel ke variabel itu sendiri lebih besar di bandingkan dengan nilai korelasi dari variabel ke variabel lainnya, maka hal ini dapat dikatakan bahwa penelitian ini layak untuk dilakukan uji *discriminant validity* hal ini dapat di lihat dari nilai cross loadingnya, berikut ini akan di sajikan tabel nilai cross loadingnya sebagai berikut:

**Tabel 4.11**  
**Cross Loading**

	Kepatuhan	Kondisi Lingkungan	Kualitas Pelayanan	Pemahaman Wajib Pajak	Sanksi Perpajakan
X1.1	0,613	0,667	0,375	0,784	0,509
X1.3	0,54	0,462	0,346	0,77	0,438
X1.4	0,475	0,537	0,59	0,736	0,587
X1.5	0,621	0,566	0,637	0,801	0,627
X2.1	0,39	0,453	0,798	0,362	0,472
X2.4	0,642	0,691	0,93	0,668	0,799
X3.1	0,562	0,681	0,752	0,636	0,876
X3.2	0,594	0,742	0,675	0,651	0,921
X3.3	0,518	0,685	0,634	0,587	0,892
X4.2	0,465	0,814	0,558	0,591	0,596
X4.3	0,654	0,892	0,611	0,658	0,759
X4.4	0,636	0,919	0,624	0,656	0,692
Y1.1	0,89	0,504	0,448	0,606	0,481
Y1.3	0,936	0,711	0,662	0,723	0,641

*Sumber: Data diolah, SmartPLS 4.0, 2023*

Berdasarkan tabel 4.11 dapat di lihat bahwa nilai korelasi antara item Pernyataan variabel ke item variabel itu sendiri memiliki nilai cross loading yang lebih besar dibandingkan dengan nilai korelasi item ke variabel yang lain. Maka berdasarkan nilai cross loading dapat dikatakan sudah layak untuk uji deskriminan validitas.

Berdasarkan hasil olah data dengan Smart Pls 4.0 maka item pernyataan dari variabel tersebut telah layak dan telah memenuhi syarat uji validitas konvergen dan diskriminan validitas.

### 3) Matrik Reliability

Uji reliabilitas digunakan untuk memeriksa konsistensi output atau untuk menentukan konsistensi item dengan item yang lain pada variabel tertentu dengan nilai  $\geq 0,70$  maka akan dinyatakan reliabel. Berikut ditunjukkan nilai reliability dari masing-masing variabel penelitian.

**Tabel 4.12**

*Nilai Composite Reliability*

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>
Kepatuhan wajib pajak	0,843	0,805
Pemahaman wajib pajak	0,783	0,776
Kualitas Pelayanan	0,803	0,706
Sanksi Perpajakan	0,882	0,878
Kondisi Lingkungan	0,843	0,850

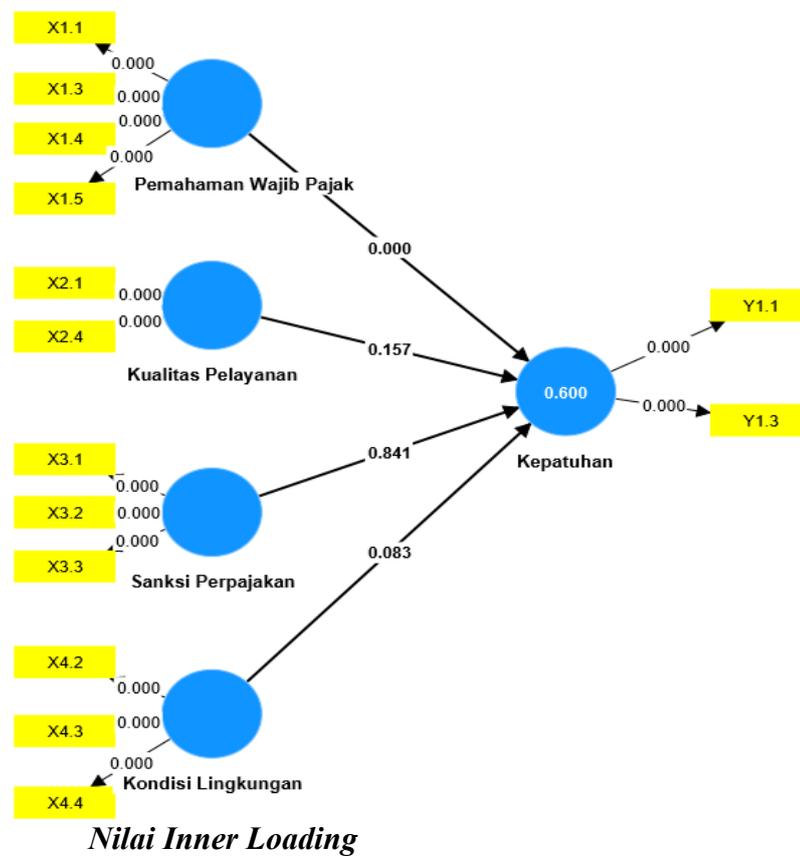
*Sumber: Data diolah, SmartPls 4, 2023*

Berdasarkan tabel 4.12 di atas, maka dapat dikatakan bahwa nilai dari masing-masing variabel yakni  $\geq 0,70$ , Hasilnya menunjukkan bahwa setiap variabel telah memenuhi syarat dilakukan pengujian tahap berikutnya, untuk melihat suatu reliabel dapat dilihat pada nilai *Composite reliability* hal ini juga memungkinkan untuk mengatakan bahwa masing-masing variabel dapat di kelompokkan sehingga dapat diandalkan.

## 2. Inner Model (Model Struktural)

Ketika melakukan pengujian outer model sudah terpenuhi maka tahap selanjutnya yaitu melakukan pengujian Inner model (Model Struktural) Berikut akan di sajikan output dari Inner Model.

**Gambar 4.3**



*Sumber: Data diolah, SmartPLS 4.0, 2023*

### a. R-Square

R-square dalam penelitian ini digunakan untuk menggambarkan seberapa besar kemampuan variabel independen memberikan dampak untuk variabel dependen. Hasil analisis menunjukkan sebesar 0,60 atau 60%. Berikut disajikan tabel dari nilai R-square sebagai berikut:

**Tabel 4.13**  
**Nilai R-square**

Variabel	R-square
Kepatuhan wajib pajak	0,600

*Sumber: Data diolah, SmartPls 4.0,2023*

Berdasarkan data di atas maka dapat dikatakan Kepatuhan wajib pajak memiliki nilai R-Square sebesar 0,60, yang berarti Pemahaman pajak, Kualitas pelayanan, Sanksi dan Kondisi lingkungan mempengaruhi variabel kepatuhan wajib pajak sebanyak 60% sedangkan 40% lainnya dipengaruhi oleh variabel lainnya.

#### 1) Uji Signifikan pengaruh

Uji signifikan pengaruh digunakan untuk melihat berapa besar dampak pengaruh variabel yang digunakan, untuk melihat berpengaruh signifikan atau tidak berpengaruh dapat dilihat dengan P values  $>0,05$  maka akan dikatakan signifikan dan di bandingkan dengan nilai T statistik  $<T$  tabel 1,660

T tabel yaitu  $\alpha=n-k-1$  dimana,

$n$ = Sampel (100)

$k$ = variabel (4)

$\alpha$ = stingkat signifikan 10%

**Tabel 4.14*****Path Coeffisient****Sumber: Data diolah, SmartPls 4.0, 2023*

	Path Coeffisient	T statistics	P values
Pemahaman Wajib Pajak -> Kepatuhan	0,466	3.748	0.000
Kualitas Pelayanan -> Kepatuhan	0,196	1.414	0,157
Sanksi Perpajakan -> Kepatuhan	-0.034	0,201	0,841
Kondisi Lingkungan -> Kepatuhan	0,233	1.731	0.083

Berdasarkan tabel 4.14 di atas maka dikatakan bahwa Pemahaman wajib pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan secara statistik dibuktikan dengan nilai P-values sebesar 0.000 dan nilai Path Coeffisien 0,466. Nilai P values menggambarkan signifikan. Apabila taraf toleransi nya 0,10 maka dapat dikatakan signifikan (Ghozali 2018) maka dapat dikatakan bahwa Pemahaman wajib pajak adalah signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian nilai Path Coeffisien ini menggambarkan kontribusi atau besaran pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai 0,46%

Sementara Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan secara statistik dibuktikan dengan nilai P-values sebesar 0.157 dan nilai Path Coeffisien 0,196, Apabila nilai P-Values itu lebih besar dari 0,10 maka menunjukkan tidak signifikan, apabila nilai itu lebih kecil dari 0,10 maka akan

dikatakan signifikan dengan nilai taraf 10% (Ghozali 2018). Kemudian nilai Path Coeffisien ini menggambarkan kontribusi atau besaran pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai 0,19%.

Hal ini juga variabel Sanksi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepatuhan secara statistik dibuktikan dengan nilai P-values sebesar 0.841 dan nilai Path Coeffisien -0,034, Apabila nilai P-Values itu lebih besar dari 0,10 maka menunjukkan tidak signifikan, apabila nilai itu lebih kecil dari 0,10 maka akan dikatakan signifikan dengan nilai taraf 10% (Ghozali 2018). Kemudian nilai Path Coeffisien ini menggambarkan nilai kontribusi atau besaran pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai -0,034%

Sementara Kondisi Lingkungan pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan secara statistik dibuktikan dengan nilai P-values sebesar 0.083 dan nilai Path Coeffisien 0,233 Nilai P values menggambarkan signifikan. Apabila nilai P-Values itu lebih besar dari 0,10 maka menunjukkan tidak signifikan, apabila nilai itu lebih kecil dari 0,10 maka akan dikatakan signifikan dengan nilai taraf 10% dapat dikatakan signifikan (Ghozali 2018) maka dapat dikatakan bahwa Kondisi Lingkungan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian nilai

Path Coeffisien ini menggambarkan kontribusi atau besaran pengaruh terhadap kondisi lingkungan pajak dengan nilai 0,23%

#### D. Pengujian Hipotesis

##### 1. Hipotesis

Berdasarkan hasil pengujian *inner model*, hasil tersebut dapat digunakan untuk melihat atau menjawab hipotesis apakah diterima atau ditolak, dari hasil pengujian *inner model* diketahui nilai P-Values masing-masing hipotesis yang digunakan untuk analisis bahwa suatu hipotesis dapat diterima atau ditolak. Menurut Ghazali (2018) Hipotesis akan diterima apabila nilai P-Values lebih kecil dari 0,10 dengan tingkat taraf 10%. Melihat dari *Inner Model* maka hasil uji hipotesis yang diperoleh akan disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

	Hipotesis	T Statistik	P-values
H1	Pengaruh Pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak	3.748	0,000
H2	Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak	1.414	0,157
H3	Pengaruh Sanksi perpajakan terhadap wajib pajak	0,201	0,841
H4	Pengaruh Kondisi Lingkungan terhadap kepatuhan wajib pajak	1,731	0,083

##### a. Pengaruh Pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Pada variabel pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak mengatakan bahwa wajib pajak memiliki pengaruh secara signifikan dan secara statistik diperoleh dengan nilai t tabel

3,748 > 1,660. Dengan adanya pengaruh variabel pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 46%, menyatakan bahwa **H1 Diterima**.

**b. Pengaruh Kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak**

Pada Variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak mengatakan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan dan secara statistik diperoleh dengan nilai t tabel  $1,414 < 1,660$ . Dengan adanya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 19%, menyatakan bahwa **H2 Ditolak**.

**c. Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak**

Pada variabel Sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak mengatakan bahwa Sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh secara signifikan dan statistik diperoleh dengan nilai t tabel  $0,201 < 1,660$ . Dengan adanya pengaruh variabel sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar -0,34%, menyatakan bahwa **H3 Ditolak**.

**d. Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak**

Pada variabel kondisi lingkungan terhadap kepatuhan wajib pajak mengatakan kondisi lingkungan memiliki pengaruh secara signifikan dan secara statistik diperoleh t statistik > t tabel yaitu  $1,731 > 1,660$ . Dengan adanya pengaruh variabel kondisi

lingkungan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 23%, menyatakan bahwa **H4 Diterima**.

#### **E. Pembahasan**

Hasil penelitian di atas pembahasan mengenai adanya hubungan antar variabel Pemahaman, Kualitas Pelayanan, Sanksi, dan Kondisi lingkungan terhadap Kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan sebagai berikut:

##### **a. Pengaruh Pemahaman wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pemahaman wajib pajak merupakan suatu proses dimana seorang wajib pajak harus mengetahui dan melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan tata cara umum perpajakan yang telah diatur dalam undang-undang dengan adanya kepatuhan wajib pajak merupakan suatu kewajiban yang harus dilaksanakan dan dipatuhi oleh semua wajib pajak berdasarkan undang-undang. Artinya semakin tinggi pemahaman wajib pajak maka akan semakin baik juga tingkat kepatuhan dalam memahami peraturan perpajakan serta mengetahui tata cara umum perpajakan yang benar, Hal tersebut dapat meningkatkan pemahaman serta wawasan terhadap peraturan perpajakan. Hal ini dapat dipengaruhi oleh Teori Planned Of Behavior yang menyatakan kepatuhan seseorang dapat dipengaruhi oleh Motivasi seseorang.

Hasil Pengujian hipotesis pertama mengatakan bahwa Pemahaman wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya pengaruh variabel pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 46% maka di harapkan wajib pajak di Kediri dapat meningkatkan pemahaman tentang tata cara umum perpajakan, peraturan perpajakan, pelaporan dan penyampaian spt dengan baik dan benar sehingga dapat meningkatkan Pembangunan Negara dengan adanya Perpajakan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Asterina and Septiani 2019)

**b. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan wajib pajak**

Kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan dan kemampuan karyawan di perusahaan yang melakukan komitmen untuk memberikan suatu pelayanan yang baik dan juga bermutu, untuk konsumen, untuk sesama karyawan, maupun untuk seorang pimpinan perusahaan, dengan adanya kepatuhan wajib pajak merupakan suatu kewajiban yang harus dilaksanakan dan dipatuhi oleh semua wajib pajak berdasarkan undang-undang.

Kualitas Pelayanan perpajakan ini digunakan untuk memberikan suatu dorongan dan juga motivasi untuk meningkatkan kepatuhan seseorang, apabila pelayanan perpajakan tidak baik, attitude pegawai tidak sopan dan juga fasilitas yang digunakan kurang memadai maka wajib pajak tidak merasa senang untuk berada di

kantor pelayanan, maka diharapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar wajib pajak merasa nyaman sehingga melakukan kewajibannya dengan patuh dan taat. Hal ini dapat dipengaruhi oleh Teori Planned Of Behavior yang menyatakan kepatuhan seseorang dapat dipengaruhi oleh sikap seseorang.

Hasil Pengujian hipotesis kedua mengatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya pengaruh variabel Kualitas Pelayanan sebesar 19% maka diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yunia, Kusuma, and Sudiartana 2021)

**c. Pengaruh Sanksi perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak,**

Sanksi merupakan tindakan yang memberikan efek jera yang diberlakukan apabila wajib pajak melanggar kewajiban membayar pajak terutang, sanksi pajak ini meliputi sanksi denda dan juga sanksi perdata dengan adanya kepatuhan wajib pajak merupakan suatu kewajiban yang harus dilaksanakan dan dipatuhi oleh semua wajib pajak berdasarkan undang-undang.

Sanksi perpajakan digunakan untuk meningkatkan suatu peraturan untuk ditaati oleh seluruh wajib pajak sehingga akan memberikan tingkat kepatuhan yang baik. Biasanya dengan adanya sanksi yang tinggi justru bisa menghambat kepatuhan wajib pajak

dalam membayar kewajiban. Hal ini dapat dipengaruhi oleh Teori Planned Of Behavior yang menyatakan kepatuhan seseorang dapat dipengaruhi oleh kontrol perilaku seseorang.

Berhubungan dengan adanya sanksi maka diharapkan wajib pajak akan patuh dan takut untuk melanggar kewajibannya, akan tetapi pada penelitian ini sanksi tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan.

Hasil Pengujian hipotesis kedua mengatakan bahwa Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya pengaruh variabel sanksi sebesar -0,34% maka diharapkan dapat lebih meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Aisyahyusanti 2018).

**d. Pengaruh Kondisi Lingkungan wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kondisi lingkungan merupakan suatu kondisi dimana suatu wajib pajak dipengaruhi oleh jenis kelamin, tingkat pendidikan, usia dan juga taraf penghasilannya, dengan adanya kepatuhan wajib pajak merupakan suatu kewajiban yang harus dilaksanakan dan dipatuhi oleh semua wajib pajak berdasarkan undang-undang. Artinya ketika wajib pajak berada pada lingkungan yang baik maka akan mempengaruhi juga bagaimana tingkat kepatuhan wajib pajak, dapat di gambarkan apabila dalam suatu lingkungan tingkat pendidikan nya rendah maka kepatuhan wajib pajaknya juga rendah, dibandingkan dengan seseorang yang

memiliki jenjang pendidikan yang tinggi maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat. Hal ini dapat dipengaruhi oleh Teori Planned Of Behavior yang menyatakan kepatuhan seseorang dapat dipengaruhi oleh Kontrol perilaku seseorang.

Hasil Pengujian hipotesis ke empat ini juga mengatakan kondisi lingkungan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya pengaruh variabel kondisi sebesar 23% maka diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Putri and Wibowo 2021).

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh atas pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi dan kondisi lingkungan terhadap kepatuhan wajib pajak, dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis data dan hasil pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa Variabel Pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Berdasarkan analisis data dan hasil pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Berdasarkan analisis data dan hasil pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Sanksi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Berdasarkan analisis data dan hasil pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Kondisi lingkungan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **B. Saran**

1. Dengan adanya hasil penelitian ini di harapkan peneliti berikutnya dapat menambah variabel lain misalkan variabel pemeriksaan pajak.

2. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya menggunakan sampel yang lebih besar sehingga kesimpulan yang dapat ditarik semakin kuat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aisyahyusanti, Siti. 2018. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.” *Jurnal Ilmiah* 1(3): 111–17.
- Ajzen, Icek. 1991. “The Theory of Planned Behavior.” *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 50(2): 179–211.
- Asterina, Fenty, and Chessy Septiani. 2019. “Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Perpajakan, Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Wpop).” *Balance : Jurnal Akuntansi Dan Bisnis* 4(2): 595.
- DATABASE PERATURAN. 2021. “Undang-Undang (UU) Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan.” <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/185162/uu-no-7-tahun-2021>.
- Dewi, Santi Krisna, and Ni Ketut Lely Aryani Merkusiwati. 2018. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, E-Filing, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak.” *E-Jurnal Akuntansi* 22: 1626.
- dhea dwi pangestie. 2019. “Aplikasi Theory of Planned Behaviour:Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kota Surabaya.” *Akuntansi Unesa* 8.
- Di, Terdaftar, K P P Pratama, Bekasi Selatan, and Nur Widyana Fajrin. 2021. “YUME : Journal of Management Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang.” 4(1): 217–28.
- Ghesiyah, Gessy. 2022. “The Influence of Taxpayer Knowledge and Environment on Taxpayer Compliance.” *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan* 10(1): 165–78.
- Ghozali, Imam. 2018. *Partial Least Squares Konsep, Teknik Dan Aplikasi SmartPLS 3.0*. 3rd ed. Universitas Diponegoro.
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan*. Terbaru. Yogyakarta: Andi.
- Paramitha, Dyah Ayu, and Andy Kurniawan. 2018. “Risk Preferences Sebagai Variabel Moderating Faktor- Faktor Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.” : 109–20.
- Prayoga, I Ketut Deita Canra, and I Nyoman Putra Yasa. 2020. “Pengaruh Faktor Lingkungan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.” *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika* 10(3): 363–73.
- Putri, Astriana, and Danny Wibowo. 2021. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib.” *Jurnal ilmu dan riset akuntansi* 10(2): 1–23.

- Siti Kurnia Rahayu. 2017. *Perpajakan Konsep Dan Aspek Formal*. ed. Siti Kurnia Rahayu. Bandung: Rekayasa Sains.
- Sudiartana, I Made, and Ni Putu Yuria Mendra. 2017. “Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.” *Proceeding TEAM 2(02)*: 184.
- Tim Kementerian Keuangan Republik Indonesia. 2023. “Informasi APBN TA 2023.” *Kementerian Keuangan Indonesia*.
- Veronica Caroline. 2019. *Pengetahuan Pajak*. ed. Mawandi. Jakarta: Salemba Empat.
- Waluyo, Trihadi. 2020. *Akuntansi Pajak*. Baru. Yogyakarta: Salemba Empat.
- Waluyo. 2020 “Pemeriksaan Terhadap Wajib Pajak Yang Tidak Menyampaikan SPT, Ketentuan Dan Pemilihannya Sesuai SE-15/PJ/2018.” *Simposium Nasional Keuangan Negara 2020*: 677.
- WordPress. “Visi Dan Misi.” *WordPress*.
- Yetti Mulyanti, Juli Ismanto. 2021. “Pengaruh Penerapan E-Filling , Pengetahuan Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pada Pegawai Kemendikbud.” *Jurnal akuntansi berkelanjutan Indonesia* 4: 17.
- Yoda Mustikasasti, Elvanes, and Fadlil Usman. 2019. “Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Peredaran Bruto Tertentu Melalui Pendekatan Perilaku.” *Jurnal Pajak dan Keuangan Negara (PKN)* 1(1): 12.
- Yunia, Ni Nyoman Sulistya, I Nyoman Kusuma, and I Made Sudiartana. 2021. “Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Penurunana Tarif Pajak UMKM PP No. 23 Tahun 2018 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi.” *Jurnal Kharisma* 3(1): 106–16.

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

## TABULASI DATA

## 1. Pemahaman wajib pajak (X1)

X1.1					TOTAL
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
5	2	4	4	5	<b>20</b>
4	2	4	4	4	<b>18</b>
4	2	5	4	4	<b>19</b>
4	2	4	4	3	<b>17</b>
4	2	4	4	4	<b>18</b>
5	2	5	4	4	<b>20</b>
5	2	5	4	4	<b>20</b>
5	2	4	4	5	<b>20</b>
4	2	4	4	4	<b>18</b>
4	2	4	4	4	<b>18</b>
5	2	5	5	5	<b>22</b>
4	2	4	3	4	<b>17</b>
4	2	4	3	4	<b>17</b>
4	2	4	4	4	<b>18</b>
5	2	4	4	4	<b>19</b>
4	3	4	3	3	<b>17</b>
5	2	3	3	3	<b>16</b>
4	2	4	3	5	<b>18</b>
5	1	5	3	4	<b>18</b>
4	2	4	3	5	<b>18</b>
5	2	5	2	4	<b>18</b>
5	1	5	5	5	<b>21</b>
4	4	4	3	3	<b>18</b>
4	3	4	3	4	<b>18</b>
5	4	5	4	4	<b>22</b>
4	2	4	3	4	<b>17</b>
4	2	4	3	4	<b>17</b>
5	2	4	3	3	<b>17</b>
5	2	4	3	3	<b>17</b>
5	1	2	5	5	<b>18</b>
3	3	4	3	4	<b>17</b>
5	1	5	5	5	<b>21</b>
5	1	5	4	4	<b>19</b>
4	4	4	4	4	<b>20</b>
4	2	4	3	3	<b>16</b>

X1.1					TOTAL
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
4	3	5	3	5	<b>20</b>
4	2	4	4	4	<b>18</b>
5	1	5	4	5	<b>20</b>
5	2	4	3	4	<b>18</b>
4	2	4	4	3	<b>17</b>
4	2	4	3	3	<b>16</b>
3	3	3	3	3	<b>15</b>
5	1	5	4	4	<b>19</b>
4	2	4	4	4	<b>18</b>
4	2	4	3	3	<b>16</b>
5	2	5	4	4	<b>20</b>
5	1	5	5	5	<b>21</b>
4	2	4	4	4	<b>18</b>
5	2	5	5	5	<b>22</b>
4	2	4	4	3	<b>17</b>
4	2	4	4	4	<b>18</b>
4	2	4	3	3	<b>16</b>
4	4	4	4	4	<b>20</b>
3	2	3	3	3	<b>14</b>
4	2	4	4	4	<b>18</b>
4	2	4	4	4	<b>18</b>
4	2	4	4	4	<b>18</b>
4	1	4	4	4	<b>17</b>
4	2	5	5	5	<b>21</b>
5	1	5	5	5	<b>21</b>
4	2	4	4	5	<b>19</b>
4	2	4	3	3	<b>16</b>
4	2	4	4	4	<b>18</b>
3	3	3	3	4	<b>16</b>
3	3	3	3	4	<b>16</b>
5	2	5	5	5	<b>22</b>
4	2	4	3	4	<b>17</b>
3	3	3	3	3	<b>15</b>
4	2	4	4	4	<b>18</b>
4	1	5	4	4	<b>18</b>
5	1	5	3	4	<b>18</b>
4	1	4	3	3	<b>15</b>
4	2	4	4	4	<b>18</b>
5	1	5	5	5	<b>21</b>

X1.1					TOTAL
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
5	2	4	4	4	<b>19</b>
4	2	4	3	3	<b>16</b>
4	2	4	3	4	<b>17</b>
4	2	4	3	3	<b>16</b>
4	2	4	4	4	<b>18</b>
4	2	4	4	4	<b>18</b>
4	2	4	4	4	<b>18</b>
4	2	4	4	4	<b>18</b>
3	3	4	4	3	<b>17</b>
4	1	4	4	4	<b>17</b>
4	2	5	4	4	<b>19</b>
3	3	3	3	3	<b>15</b>
4	2	4	3	3	<b>16</b>
5	4	5	4	4	<b>22</b>
4	1	5	4	5	<b>19</b>
4	4	4	4	5	<b>21</b>
4	2	4	4	4	<b>18</b>
4	2	4	4	4	<b>18</b>
4	2	4	4	4	<b>18</b>
4	2	4	4	4	<b>18</b>
4	2	4	4	4	<b>18</b>
4	2	4	4	4	<b>18</b>
5	1	5	5	5	<b>21</b>
4	2	4	4	4	<b>18</b>
4	2	4	4	4	<b>18</b>
4	2	4	4	4	<b>18</b>
4	2	4	4	4	<b>18</b>
4	2	4	4	4	<b>18</b>

## 2. Kualias Pelayanan (X2)

X2				TOTAL
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
4	2	3	4	<b>13</b>
3	3	3	3	<b>12</b>
4	2	2	4	<b>12</b>
4	4	1	3	<b>12</b>
4	2	1	4	<b>11</b>
4	2	4	4	<b>14</b>
5	2	5	4	<b>16</b>

X2				TOTAL
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
5	2	5	4	<b>16</b>
4	2	4	3	<b>13</b>
4	4	4	4	<b>16</b>
5	2	4	5	<b>16</b>
4	2	4	4	<b>14</b>
4	2	4	4	<b>14</b>
4	4	2	4	<b>14</b>
4	4	2	4	<b>14</b>
4	4	3	3	<b>14</b>
4	4	1	3	<b>12</b>
4	4	3	4	<b>15</b>
5	4	1	5	<b>15</b>
5	4	4	4	<b>17</b>
4	4	4	4	<b>16</b>
4	4	4	4	<b>16</b>
4	4	3	3	<b>14</b>
4	4	3	3	<b>14</b>
4	4	3	3	<b>14</b>
4	4	4	4	<b>16</b>
2	4	2	4	<b>12</b>
4	2	1	3	<b>10</b>
4	1	1	3	<b>9</b>
5	5	1	5	<b>16</b>
2	2	3	3	<b>10</b>
5	2	1	5	<b>13</b>
4	2	4	4	<b>14</b>
4	4	4	4	<b>16</b>
4	3	3	3	<b>13</b>
4	4	2	4	<b>14</b>
4	4	3	4	<b>15</b>
5	2	2	5	<b>14</b>
4	2	2	4	<b>12</b>
4	2	3	3	<b>12</b>
4	2	2	4	<b>12</b>
4	2	2	3	<b>11</b>
4	2	2	4	<b>12</b>
4	2	2	4	<b>12</b>
4	2	3	3	<b>12</b>
4	2	2	4	<b>12</b>

X2				TOTAL
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
4	2	2	4	<b>12</b>
4	2	2	4	<b>12</b>
5	1	2	5	<b>13</b>
4	2	2	4	<b>12</b>
4	2	2	4	<b>12</b>
4	2	3	3	<b>12</b>
4	2	4	4	<b>14</b>
4	4	4	4	<b>16</b>
4	3	4	4	<b>15</b>
4	2	2	4	<b>12</b>
4	2	3	4	<b>13</b>
4	2	3	4	<b>13</b>
5	1	4	5	<b>15</b>
5	2	4	5	<b>16</b>
5	2	4	5	<b>16</b>
4	2	3	3	<b>12</b>
4	2	3	4	<b>13</b>
4	2	3	3	<b>12</b>
4	2	3	3	<b>12</b>
4	2	5	5	<b>16</b>
4	2	4	4	<b>14</b>
4	2	3	3	<b>12</b>
4	2	2	4	<b>12</b>
5	2	2	4	<b>13</b>
2	2	2	3	<b>9</b>
4	2	2	4	<b>12</b>
4	2	2	4	<b>12</b>
5	2	2	5	<b>14</b>
4	2	2	4	<b>12</b>
4	2	2	4	<b>12</b>
4	2	2	4	<b>12</b>
4	2	2	3	<b>11</b>
4	2	2	4	<b>12</b>
5	2	2	5	<b>14</b>
4	2	2	4	<b>12</b>
4	2	2	4	<b>12</b>
5	4	3	3	<b>15</b>
4	2	1	4	<b>11</b>
4	2	1	4	<b>11</b>

X2				TOTAL
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
4	2	3	3	<b>12</b>
4	2	2	4	<b>12</b>
4	2	3	4	<b>13</b>
4	2	4	5	<b>15</b>
4	4	1	5	<b>14</b>
4	3	2	4	<b>13</b>
4	4	1	4	<b>13</b>
4	4	1	4	<b>13</b>
5	3	1	5	<b>14</b>
4	3	1	4	<b>12</b>
5	1	1	5	<b>12</b>
4	2	2	4	<b>12</b>
4	2	2	4	<b>12</b>
4	2	4	4	<b>14</b>
4	2	1	4	<b>11</b>
4	2	1	4	<b>11</b>

### 3. Sanksi (X3)

X3				TOTAL
X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	
4	4	4	4	<b>16</b>
4	4	2	4	<b>14</b>
4	4	4	3	<b>15</b>
4	5	5	4	<b>18</b>
3	4	4	2	<b>13</b>
4	4	5	1	<b>14</b>
4	5	4	5	<b>18</b>
5	5	4	1	<b>15</b>
2	4	4	2	<b>12</b>
4	4	4	4	<b>16</b>
5	5	5	2	<b>17</b>
2	4	4	2	<b>12</b>
4	4	4	2	<b>14</b>
4	4	4	4	<b>16</b>
5	4	4	4	<b>17</b>
3	3	3	2	<b>11</b>
3	4	4	2	<b>13</b>
5	5	5	1	<b>16</b>
5	4	5	5	<b>19</b>

X3				TOTAL
X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	
3	4	2	2	<b>11</b>
5	4	4	2	<b>15</b>
5	5	5	2	<b>17</b>
3	4	4	4	<b>15</b>
3	3	3	3	<b>12</b>
3	3	4	2	<b>12</b>
4	4	4	4	<b>16</b>
4	4	4	2	<b>14</b>
3	3	4	3	<b>13</b>
3	3	4	3	<b>13</b>
5	5	5	4	<b>19</b>
2	3	3	3	<b>11</b>
5	5	5	5	<b>20</b>
4	4	4	4	<b>16</b>
4	4	4	3	<b>15</b>
3	3	3	3	<b>12</b>
3	4	4	4	<b>15</b>
4	4	4	2	<b>14</b>
5	5	5	1	<b>16</b>
4	5	4	4	<b>17</b>
3	3	3	3	<b>12</b>
4	4	4	4	<b>16</b>
3	3	3	3	<b>12</b>
4	4	4	4	<b>16</b>
3	4	4	4	<b>15</b>
3	3	3	2	<b>11</b>
4	5	5	2	<b>16</b>
4	4	4	1	<b>13</b>
4	4	4	2	<b>14</b>
5	5	5	1	<b>16</b>
3	4	4	3	<b>14</b>
4	4	4	2	<b>14</b>
3	3	3	2	<b>11</b>
4	4	4	2	<b>14</b>
3	4	4	3	<b>14</b>
4	4	4	2	<b>14</b>
4	4	4	2	<b>14</b>
4	4	4	2	<b>14</b>
4	4	4	2	<b>14</b>

X3				TOTAL
X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	
5	5	5	5	<b>20</b>
5	5	5	2	<b>17</b>
5	5	5	4	<b>19</b>
3	3	3	2	<b>11</b>
4	4	4	2	<b>14</b>
3	3	3	3	<b>12</b>
3	3	3	3	<b>12</b>
4	4	4	2	<b>14</b>
4	4	4	3	<b>15</b>
3	3	3	3	<b>12</b>
3	4	4	3	<b>14</b>
4	4	4	4	<b>16</b>
3	5	5	2	<b>15</b>
3	4	4	2	<b>13</b>
3	4	4	2	<b>13</b>
5	5	5	2	<b>17</b>
4	4	4	2	<b>14</b>
4	4	4	2	<b>14</b>
4	4	4	2	<b>14</b>
3	4	4	2	<b>13</b>
4	4	4	2	<b>14</b>
5	5	5	1	<b>16</b>
4	4	4	2	<b>14</b>
4	4	4	2	<b>14</b>
4	4	5	3	<b>16</b>
4	4	4	3	<b>15</b>
4	4	4	3	<b>15</b>
3	3	3	3	<b>12</b>
3	4	4	2	<b>13</b>
4	5	4	1	<b>14</b>
5	4	5	1	<b>15</b>
5	5	5	5	<b>20</b>
4	4	4	2	<b>14</b>
4	4	4	2	<b>14</b>
4	4	4	2	<b>14</b>
5	5	5	1	<b>16</b>
4	4	4	2	<b>14</b>
5	5	5	1	<b>16</b>
4	4	4	2	<b>14</b>

X3				TOTAL
X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	
4	4	4	2	<b>14</b>
4	4	4	2	<b>14</b>
4	4	4	2	<b>14</b>
4	4	4	4	<b>16</b>

#### 4. Kondisi Lingkungan (X4)

X4.1				TOTAL
X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	
4	4	4	4	<b>16</b>
5	3	3	3	<b>14</b>
2	4	4	4	<b>14</b>
1	5	5	5	<b>16</b>
2	4	3	4	<b>13</b>
1	5	5	5	<b>16</b>
5	5	4	5	<b>19</b>
1	5	5	5	<b>16</b>
2	4	4	3	<b>13</b>
4	4	4	4	<b>16</b>
2	5	5	5	<b>17</b>
2	4	4	4	<b>14</b>
2	4	4	4	<b>14</b>
4	4	4	2	<b>14</b>
4	4	5	4	<b>17</b>
2	3	4	3	<b>12</b>
2	4	4	4	<b>14</b>
1	4	4	4	<b>13</b>
5	5	4	5	<b>19</b>
2	4	4	4	<b>14</b>
2	2	5	5	<b>14</b>
2	5	5	5	<b>17</b>
4	4	4	4	<b>16</b>
3	4	4	4	<b>15</b>
2	3	4	3	<b>12</b>
4	4	4	4	<b>16</b>
2	3	4	4	<b>13</b>
3	4	4	5	<b>16</b>

X4.1				TOTAL
X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	
3	4	3	4	14
4	5	5	5	19
3	3	3	3	12
5	5	5	5	20
4	5	4	4	17
3	3	3	4	13
3	4	3	4	14
4	4	2	4	14
2	4	4	4	14
1	4	5	5	15
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
2	4	3	3	12
2	5	5	5	17
1	5	5	5	16
2	4	4	4	14
1	5	5	5	16
3	3	3	3	12
2	4	4	4	14
2	4	3	3	12
2	4	4	4	14
3	4	3	3	13
2	4	4	4	14
2	4	4	4	14
2	4	4	4	14
2	4	4	4	14
5	5	5	5	20
2	5	5	5	17
4	4	5	5	18
2	4	4	4	14
2	4	4	4	14
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
2	4	5	5	16
3	4	5	5	17

X4.1				TOTAL
X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	
3	3	3	3	12
3	4	4	4	15
4	3	4	4	15
2	4	4	4	14
2	4	4	4	14
2	4	4	4	14
2	5	5	5	17
2	4	5	5	16
2	4	4	4	14
2	4	4	4	14
2	4	4	4	14
2	4	4	4	14
1	5	5	5	16
2	5	4	4	15
2	4	4	4	14
3	2	4	2	11
3	4	4	5	16
3	4	4	4	15
3	3	3	3	12
2	4	4	4	14
1	5	5	5	16
1	4	4	5	14
5	4	5	5	19
2	4	4	4	14
2	4	4	4	14
2	4	4	4	14
1	5	5	5	16
2	4	4	4	14
1	5	5	5	16
2	4	4	4	14
2	4	4	4	14
2	4	4	4	14
2	4	4	5	15
2	4	4	4	14
4	4	4	5	17

## 5. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Y				TOTAL
Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	
5	2	4	5	16
4	2	4	4	14
4	2	4	4	14
2	2	4	4	12
4	2	4	4	14
5	1	5	5	16
5	2	5	5	17
5	1	5	5	16
4	2	4	4	14
4	2	4	4	14
5	5	5	5	20
4	2	4	4	14
5	2	4	4	15
4	2	4	4	14
5	2	4	4	15
4	2	4	4	14
4	2	4	5	15
4	2	4	4	14
4	2	5	4	15
5	2	5	5	17
5	2	5	5	17
4	1	5	5	15
4	4	4	4	16
4	2	4	4	14
4	3	3	3	13
5	2	4	4	15
4	3	4	4	15
5	1	4	4	14
4	5	4	4	17
5	1	5	5	16
5	4	4	3	16
5	1	5	5	16
5	1	5	5	16
4	4	4	4	16
4	3	4	3	14
4	3	4	4	15
4	2	4	4	14
5	5	5	5	20

Y				TOTAL
Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	
4	2	4	4	14
4	2	4	4	14
4	2	4	4	14
3	3	3	3	12
4	2	4	4	14
4	2	4	4	14
3	3	4	3	13
5	1	5	5	16
5	1	5	5	16
4	2	4	4	14
5	1	5	5	16
3	2	4	4	13
5	2	4	4	15
3	3	3	3	12
4	2	4	4	14
4	4	4	4	16
5	1	5	4	15
4	2	4	4	14
4	2	4	4	14
4	2	4	4	14
4	1	5	4	14
5	1	5	5	16
5	1	5	5	16
3	2	4	4	13
5	2	4	4	15
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
5	2	5	5	17
5	2	4	4	15
3	3	3	3	12
5	2	5	5	17
5	1	5	5	16
5	2	4	4	15
3	2	4	3	12
4	2	4	4	14
5	1	5	5	16
5	1	5	5	16
4	2	4	4	14
4	2	4	4	14



## LEMBAR KUISIONER

Nama :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

Usia :

Pendidikan Terakhir :

Pilihlah salah satu alternatif jawaban untuk setiap pertanyaan berdasarkan pendapat anda dengan memberikan tanda (✓). Setiap Pertanyaan terdiri dari 5 pilihan jawaban:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

R : Ragu-ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat tidak setuju

### **Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

No.	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1	Saya merasaa bahwa membayar pajak adalah suatu kewajiban yang harus saya lakukan					
2	Saya selalu melakukan kewajiban bayar pajak sesuai dengan jadwal					
3	Saya sangat mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku					
4	Saya merasa bahwa pajak itu perlu karena untuk pembangunan bangsa					

**Pemahaman Wajib Pajak (X1)**

No	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1	Saya sangat paham terkait sistem pemungutan perpajakan yang berlaku di Indonesia					
2	Saya merasa paham terkait cara membayar pajak baik secara online					
3	Saya merasa paham terkait cara membayar pajak baik secara offline					
4	Saya sangat paham cara mengimplementasi sistem aplikasi dari perpajakan					
5	Saya sangat paham cara minta informasi perpajakan melalui system aplikasi perpajakan					

**Kualitas Pelayanan (X2)**

No	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1	Saya merasa bahwa pelayanan aplikasi perpajakan sangat membantu wajib pajak					
2	Saya merasa bahwa media informasi perpajakan sangat membantu wajib pajak					
3	Saya merasa bahwa pelayanan online perpajakan sangat cepat					
4	Saya merasa bahwa pelayanan offline sangat memuaskan					

**Sanksi Perpajakan (X3)**

No	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1	Menurut saya sanksi sangat perlu diterapkan bagi wajib pajak yang tidak patuh					
2	Menurut saya sanksi administrasi sangat perlu diterapkan bagi wajib pajak yang terlambat membayar					
3	Menurut saya, sanksi dapat menekan wajib pajak yang tidak patuh					
4	Sanksi dapat mendorong tingkat kepatuhan seseorang membayar pajak					
5	Sanksi dapat menciptakan ketepatan waktu wajib pajak membayar					

**Kondisi Lingkungan (X4)**

No	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1	Kondisi ekonomi keluarga sangat mendukung kepatuhan membayar pajak					
2	Status pendidikan yang tinggi sangat mendorong kepatuhan membayar pajak					
3	Tingkat pendapatan keluarga sangat mendukung kepatuhan dalam membayar pajak.					
4	Keadaan sosial ekonomi sangat mendorong kepatuhan membayar pajak					

## KISI-KISI INSTRUMENT

Variabel Penelitian	Indikator Penelitian
Pemahaman Wajib Pajak	<ul style="list-style-type: none"> <li>e. Jenis-jenis pajak</li> <li>f. Fungsi pajak</li> <li>g. Tata cara perpajakan</li> <li>h. Tarif pajak</li> </ul>
Kualitas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>e. Fasilitas fisik</li> <li>f. Pegawai (Attitude)</li> <li>g. Perlengkapan</li> <li>h. Sarana komunikasi</li> </ul>
Sanksi Perpajakan	<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Denda</li> <li>d. Hukuman perdata</li> </ul>
Kondisi Lingkungan	<ul style="list-style-type: none"> <li>e. Gender</li> <li>f. Kondisi lingkungan</li> <li>g. Tingkat pendidikan</li> <li>h. Tingkat penghasilan</li> </ul>
Kepatuhan Wajib Pajak	<ul style="list-style-type: none"> <li>d. Sistem pemungutan perpajakan</li> <li>e. Cara perhitungan pajak</li> <li>f. Cara menyampaikan dan melaporkan pajak</li> </ul>

## OUTPUT SMART PLS

## 1. Validitas Konvergen

## a. Outer Loading

	X1.	X2.	X3.	X4.	Y1.
X1.1	0,787				
X1.3	0,760				
X1.4	0,750				
X1.5	0,795				
X2.1		0,831			
X2.4		0,908			
X3.1			0,911		
X3.2			0,932		
X4.2				0,817	
X4.3				0,892	
X4.4				0,917	
Y1.3					0,954
Y1.4					0,946

## b. Nilai AVE

	Cronbach's alpha	Keandalan komposit (rho_a)	Keandalan komposit (rho_c)	Rata-rata varians diekstraksi (AVE)
Kepatuhan	0,805	0,843	0,91	0,835
Kondisi Lingkungan	0,850	0,875	0,908	0,768
Kualitas Pelayanan	0,686	0,803	0,857	0,751
Pemahaman Wajib Pajak	0,776	0,783	0,856	0,597
Sanksi Perpajakan	0,878	0,882	0,925	0,804

## 2. Validitas Diskriminan

### a. Kriteria Fornell Larcker

	Kepatuhan	Kondisi Lingkungan	Kualitas Pelayanan	Pemahaman Wajib Pajak	Sanksi Perpajakan
Kepatuhan	0,914				
Kondisi Lingkungan	0,678	0,876			
Kualitas Pelayanan	0,621	0,683	0,867		
Pemahaman Wajib Pajak	0,734	0,725	0,627	0,773	
Sanksi Perpajakan	0,624	0,785	0,767	0,698	0,897

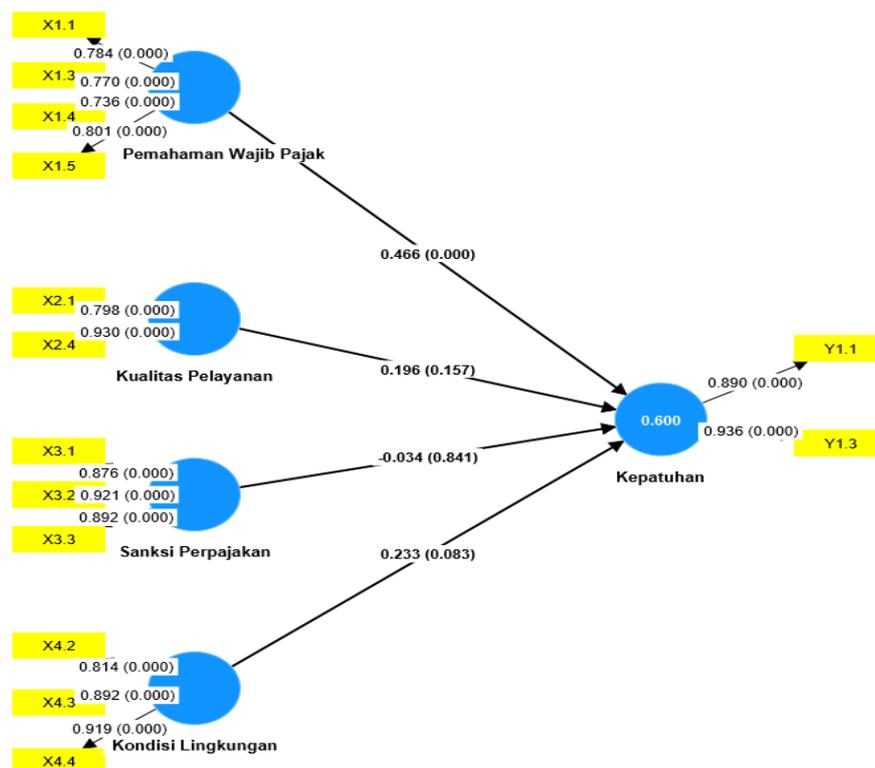
### b. Cross Loading

	Kepatuhan	Kondisi Lingkungan	Kualitas Pelayanan	Pemahaman Wajib Pajak	Sanksi Perpajakan
X1.1	0,613	0,667	0,375	0,784	0,509
X1.3	0,54	0,462	0,346	0,77	0,438
X1.4	0,475	0,537	0,59	0,736	0,587
X1.5	0,621	0,566	0,637	0,801	0,627
X2.1	0,39	0,453	0,798	0,362	0,472
X2.4	0,642	0,691	0,93	0,668	0,799
X3.1	0,562	0,681	0,752	0,636	0,876
X3.2	0,594	0,742	0,675	0,651	0,921
X3.3	0,518	0,685	0,634	0,587	0,892
X4.2	0,465	0,814	0,558	0,591	0,596
X4.3	0,654	0,892	0,611	0,658	0,759
X4.4	0,636	0,919	0,624	0,656	0,692
Y1.1	0,89	0,504	0,448	0,606	0,481
Y1.3	0,936	0,711	0,662	0,723	0,641

### 3. Matrik Reliabel

Variabel	Composite Reliability	Cronbach's Alpha
Kepatuhan wajib pajak	0,843	0,805
Pemahaman wajib pajak	0,783	0,776
Kualitas Pelayanan	0,803	0,706
Sanksi Perpajakan	0,882	0,878
Kondisi Lingkungan	0,843	0,850

### 4. Inner Loading



#### a. R-square

Variabel	R-square
Kepatuhan wajib pajak	0,600

## b. Uji Signifikan Pengaruh

	Path Coeffisient	T statistics	P values
Pemahaman Wajib Pajak -> Kepatuhan	0,466	3.748	0.000
Kualitas Pelayanan -> Kepatuhan	0,196	1.414	0,157
Sanksi Perpajakan -> Kepatuhan	-0.034	0,201	0,841
Kondisi Lingkungan - > Kepatuhan	0,233	1.731	0.083