

## **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:

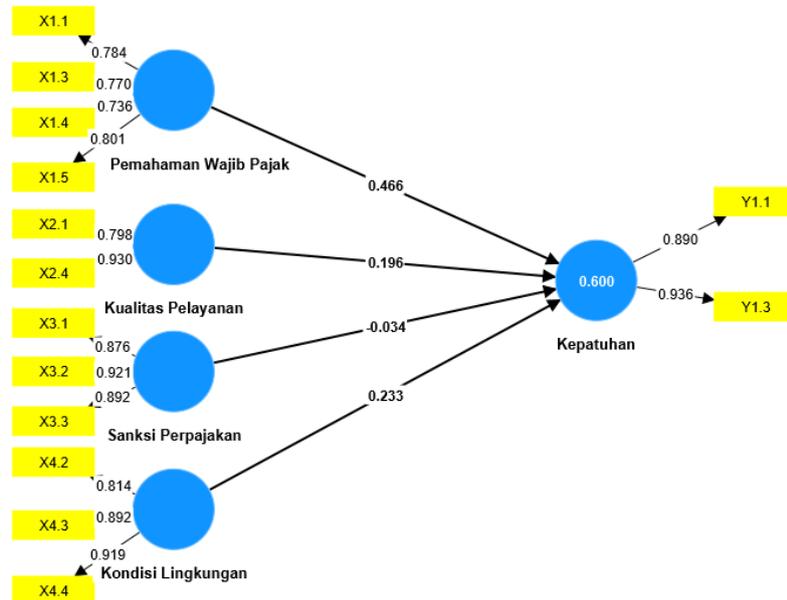
**Tabel 4.9**  
**Nilai AVE**

	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

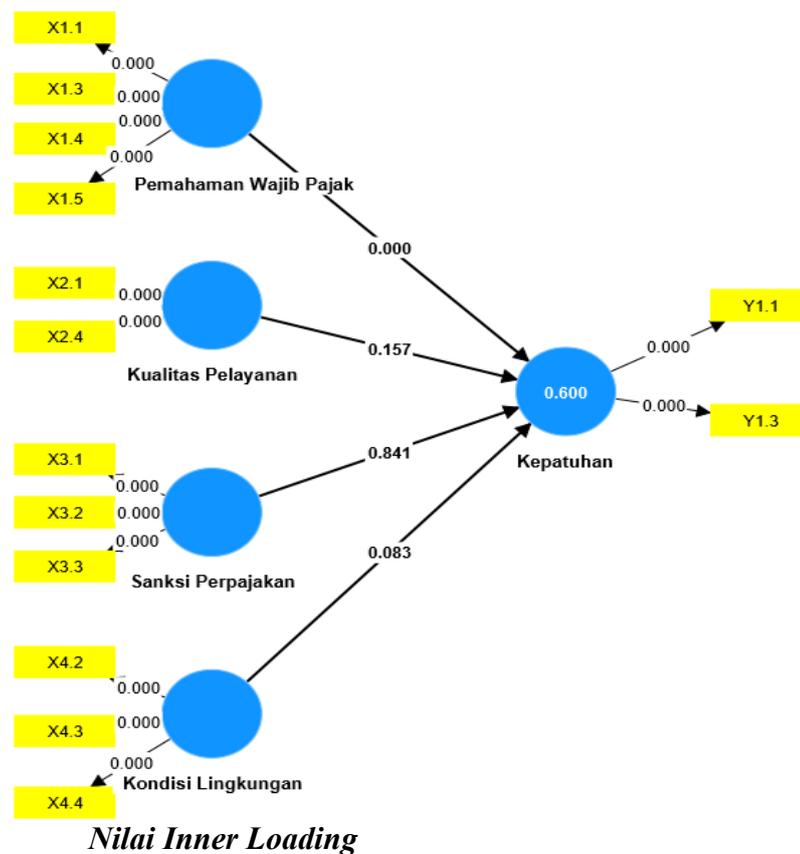
*Sumber: Data diolah, SmartPls 4, 2023*

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 Coefficient****Sumber: Data diolah, SmartPls 4.0, 2023*

	Path Coefficient	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 Coefficient 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 Coefficient 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 Coefficient 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).