

**Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Mengenai Kualitas Pelayanan  
Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan terhadap  
kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kepuasan Sebagai  
Variable Intervening**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Akuntansi



Oleh :

**MUHAMAD RIZAL ADITYA**

**NIM : 31401506040**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
FAKULTAS EKONOMI  
SEMARANG**

**2021**

## **SKRIPSI**

# **Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Mengenai Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kepuasan Sebagai Variable Intervening**

Disusun oleh :

**MUHAMAD RIZAL ADITYA**

NIM : 31401506040

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya  
Dapat diajukan dihadapan siding panitia ujian skripsi

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 15 Agustus 2021

Pembimbing

M. Budiman

D. M.

Judi Budiman, SE, M.Sc, Akt, CA, ACPA, BKP

Judi Budiman, SE, MSc, Akt, CA, ACPA, BKP

NIK 211403015

**Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Mengenai Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kepuasan Sebagai Variable Intervening**

Disusun oleh :

**Muhamad Rizal Adltya**

**31401506040**

Telah dipertahankan didepan penguji

Pada Tanggal 15 Agustus 2021

Susunan Dewan Pen guji

Pembimbing,

Penguji,

Judi Budiman, Msc,SE,Akt,CA,ACPA,BKP

Devi Permatasari, SE,MSi,AK,CA

NIK : 211403015

NIK : 211413024

Dr. Hj. Luluk Muhimatul Ifada. SF.,MSi.Akt

NIK : 210403051

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persvaratan untuk memperoleh gelar

Samana Ekonomi pada tanggal 15 Agustus 2021

Ketua Program Studi Akuntansi



Dr. Dra. Hj. Winarsih SE, Msi

NIK. 21 1415029

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhamad Rizal Aditya

NIM : 31401506040

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul :

**“Pengaruh persepsi wajib pajak mengenai kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan kepuasan sebagai variable intervening”**

Adalah hasil karya saya dan penuh kesadaran bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiat atau mengambil alih atau sebagian besar karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika saya terbukti melakukan tindakan plagiarism, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.



Semarang, 15 Agustus 2021



Muhamad Rizal Aditya

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan pra skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Mengenai Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kepuasan Sebagai Variable Intervening”** dapat terselesaikan dengan baik. Adapun skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan Program Strata 1 (S1) Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Dalam penyusunan pra skripsi ini tidak terlepas dari berbagai kesulitan dan hambatan. Dengan bimbingan, bantuan, dukungan, serta do'a dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Dr. Olivia Fachrunnisa, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Dr. Dra. Winarsih, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Judi Budiman, SE, MSc, Akt, CA, ACPA, BKP selaku dosen pembimbing yang telah dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan sehingga penyusunan pra skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya kepada mahasiswa.

5. Seluruh staf karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah membantu dan memberikan pelayanan terbaik selama penulis menempuh kuliah.
6. Kedua orang tuaku yang selalu memberikan semangat, do'a, dan kasih sayang yang tiada henti-hentinya hingga saat ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan serta jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak yang membutuhkan.

Semarang, Agustus 2021

Penulis,



Muhamad Rizal Aditya



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji keterkaitan kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kepatuhan wajib pajak dan kepuasan pribadi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah UMKM wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha bebas di Kantor Pratama Semarang Barat dari tahun 2018 sampai 2019. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah purposive accidental sampling dan jumlah responden sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi (2) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi (3) Kualitas pelayanan fiskal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (4) kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (5) sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (6) Kepuasan wajib pajak orang pribadi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi kepatuhan.

**Kata kunci : kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kepatuhan wajib pajak dan kepuasan pribadi.**

## **ABSTRACT**

*This research aimed to examine the inter-relationship quality of fiscus service, taxpayer awareness, tax sanctions, taxpayer compliance and personal satisfaction. This research used quantitative method. The population in this research is the UMKM individual taxpayers who has a free business in the Kantor Pratama Semarang Barat from 2018 to 2019. Sampling technique in this research is purposive accidental sampling and number of respondents was 100 respondents. The results showed that: (1) The quality of tax service services has a positive and significant effect on individual taxpayer satisfaction (2) taxpayer awareness has a positive and significant effect on individual taxpayer satisfaction (3) Fiscal service quality has a positive and significant effect on individual taxpayer compliance (4) taxpayer awareness has a positive and significant effect on individual taxpayer compliance (5) tax sanctions have a positive and significant effect on individual taxpayer compliance (6) Individual taxpayer satisfaction has a positive and significant effect on individual taxpayer compliance.*

**Keywords :** *quality of fiscus service, taxpayer awareness, tax sanctions, taxpayer compliance and personal satisfaction.*

## INTISARI

Masalah utama dalam penelitian ini adalah tingkat kepatuhan wajib pajak yang selalu menurun dalam beberapa tahun terakhir di Indonesia. Penulis ingin mengetahui variabel apa saja yang mempengaruhi tingkat Kepatuhan Wajib Pajak terutama Wajib pajak Orang Pribadi.

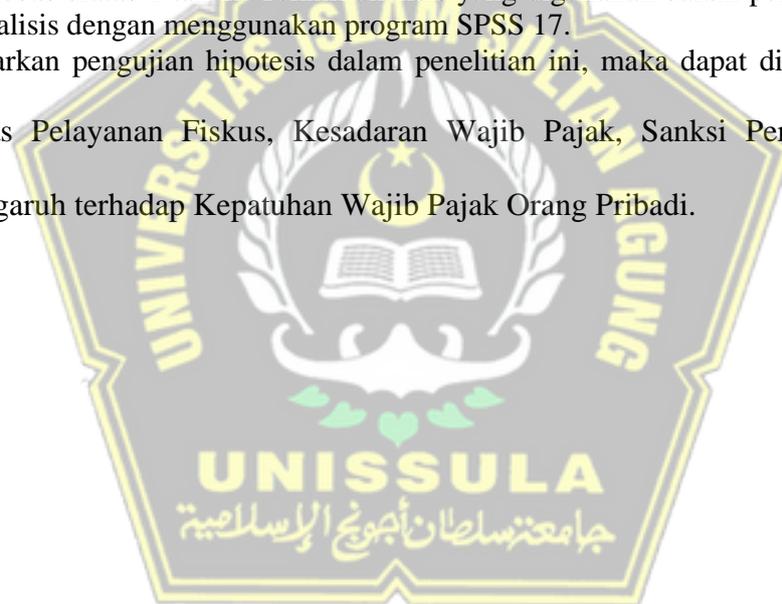
Penelitian ini merupakan modifikasi dari penelitian Ariani dan Bieltant (2018). Perbedaan penelitian terletak pada alat atau metode yang digunakan. Penelitian sebelumnya meneliti menggunakan regresi linier berganda, sedangkan pada penelitian ini menggunakan path analisis.

Data penelitian menggunakan data primer berupa menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang memiliki usaha bebas UMKM dan terdaftar sebagai wajib pajak. Teknik sampel yang digunakan adalah metode *Purposive Accidental Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel. Jumlah sampel penelitian sebanyak 100 wajib pajak yang memiliki usaha bebas diatas 1 tahun. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah path analisis dengan menggunakan program SPSS 17.

Berdasarkan pengujian hipotesis dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa

Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan mampu

berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN SAMPUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
<b>1.1. Latar Belakang Masalah</b> .....	1
<b>1.2. Rumusan Masalah</b> .....	7
<b>1.3. Tujuan Penelitian</b> .....	8
<b>1.4. Manfaat Penelitian</b> .....	8
<b>2.1. Landasan Teori</b> .....	10
2.1.1. Theory of Planned Behavior (TPB) .....	10
2.1.2. Kepatuhan Wajib Pajak.....	11
2.1.3. Kualitas Pelayanan Fiskus .....	15
2.1.4. Kesadaran Wajib Pajak .....	17

2.1.5.	Sanksi Perpajakan .....	19
2.1.6.	Kepuasan Wajib Pajak .....	21
<b>2.2.</b>	<b>Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>23</b>
<b>2.3.</b>	<b>Kerangka Pemikiran Teoritis dan Pengembangan Hipotesis.....</b>	<b>26</b>
2.3.1.	Kerangka Pemikiran Teoritis .....	26
2.3.2.	Pengembangan Hipotesis .....	27
<b>BAB III</b>	.....	<b>35</b>
<b>METODE PENELITIAN</b>	.....	<b>35</b>
<b>4.1.</b>	<b>Jenis Penelitian.....</b>	<b>35</b>
<b>4.2.</b>	<b>Populasi dan Sampel.....</b>	<b>35</b>
<b>4.3.</b>	<b>Jenis dan Sumber Data.....</b>	<b>37</b>
<b>4.4.</b>	<b>Metode Pengumpulan Data.....</b>	<b>37</b>
<b>4.5.</b>	<b>Variabel dan Indikator Penelitian.....</b>	<b>37</b>
4.5.1.	Variabel Penelitian.....	37
4.5.2.	Indikator Variabel .....	37
<b>4.6.</b>	<b>Teknik Analisis Data.....</b>	<b>39</b>
4.6.1.	Analisis Deskriptif Variabel.....	39
4.6.2.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	40
4.6.3.	Uji Asumsi Klasik.....	41
4.6.4.	Path Analisis .....	43

4.6.5.	Uji Kelayakan Model .....	44
4.6.6.	Uji Hipotesis .....	45
BAB IV .....		48
ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN.....		48
<b>4.1.</b>	<b>Gambaran Responden .....</b>	<b>48</b>
<b>4.2.</b>	<b>Analisis Data .....</b>	<b>51</b>
4.2.1.	Uji Kualitas Data.....	51
4.2.2.	Statistik Deskriptif .....	54
4.2.3.	Hasil Analisis .....	55
4.2.4.	Uji Sobel .....	65
<b>4.3.</b>	<b>Pembahasan .....</b>	<b>67</b>
4.3.1.	Pengaruh Kualitas pelayanan fiskus terhadap Kepuasan Wajib Pajak	67
4.3.2.	Pengaruh Kesadaran pajak terhadap Kepuasan wajib pajak .....	69
4.3.3.	Pengaruh Pelayanan Fleiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	69
4.3.4.	Pengaruh Kesadaran pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak .....	70
4.3.5.	Pengaruh Sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak .....	71
4.3.6.	Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ...	72
BAB V .....		72
PENUTUP.....		72
<b>5.1</b>	<b>Kesimpulan .....</b>	<b>72</b>

<b>5.2</b>	<b>Saran</b> .....	73
<b>5.3</b>	<b>Keterbatasan</b> .....	73
<b>5.4</b>	<b>Implikasi Penelitian Selanjutnya</b> .....	74
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	75



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 1 Profil Responden.....	50
Tabel 4. 2 Hasil Pengujian Validitas dengan Analisis Faktor .....	52
Tabel 4. 3 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	53
Tabel 4. 4 Uji Heteroskedastisitas Uji Glejser.....	58
Tabel 4. 5 Model Regresi 1.....	59
Tabel 4. 6 Model Regresi 2.....	60
Tabel 4. 7 Uji Kelayakan Model 1.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 8 Uji Kelayakan Model 2.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 9 Koefisien Determinasi .....	62
Tabel 4. 10 Koefisien Determinasi 2 .....	62
Tabel 4. 11 Pengujian Hipotesis 1 dan 2.....	63
Tabel 4. 12 Pengujian Hipotesis 3-6.....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....27

Gambar 3. 1 Variabel dan Indikator .....38



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Saat ini pajak adalah sumber pendapatan suatu negara yang memiliki potensi besar dalam mendukung program kerja pemerintah dalam melakukan perubahan sehingga tujuan pemerintah bisa tercapai. Pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1, pajak dapat diartikan sebagai kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang- Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Naning Puji Rahayu, 2017). Berdasarkan pengertian tersebut bisa disimpulkan bahwa pajak merupakan iuran yang bersifat memaksa. Karena sifatnya yang memaksa, masyarakat umumnya akan berusaha untuk menghindarinya karena dirasa menjadi suatu beban yang sifatnya rutinitas. Oleh karena itu pemerintah harus terus berupaya untuk meningkatkan target penerimaan pendapatan negara dari sektor pajak. Kontribusi pajak dalam menopang pembiayaan, penyelenggaraan, dan pembangunan nasional suatu negara membutuhkan dukungan berupa kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kegiatan perpajakan. Melalui kewajiban dalam membayar pajak, warga negara telah memberi bantuan yang juga merupakan kontribusi penerimaan yang sangat besar dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Di Indonesia, jumlah wajib pajak dari tahun ke tahun semakin bertambah. Akan tetapi dengan

bertambahnya jumlah wajib pajak tersebut tidak diimbangi dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Masalah kepatuhan tersebut menjadi salah satu kendala bagi pemerintah dalam memaksimalkan penerimaan pajak. Pemerintah harus terus berupaya mengoptimalkan penerimaan pajak dengan cara salah satunya yaitu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut Nurmantu, (2005) (dalam Suyanto dan Pratama, 2018) bahwa saat ini pemerintah terus berupaya agar penerimaan pajak bisa maksimal. Salah satu caranya adalah dengan menerapkan sistem *self assessment* yaitu wajib pajak diberikan kepercayaan penuh untuk mendaftarkan diri, menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri berapa jumlah pajak yang harus dibayarkan.

Kepatuhan perpajakan merupakan suatu definisi untuk wajib pajak yang memenuhi semua hak dan kewajibannya dalam hal perpajakan. Kepatuhan dalam perpajakan merupakan suatu kedisiplinan yang tercermin dari wajib pajak yang menaati aturan perundang-undangan perpajakan. Oleh karena tingkat kepatuhan pajak yang tinggi merupakan salah satu indikator sikap positif wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan memberikan kepercayaan tersebut kepada wajib pajak untuk menghitung sendiri pajak terutang dan pegawai pajak yang hanya berfungsi untuk mengawasi, maka hal tersebut dapat menciptakan rasa kepedulian dan tanggung jawab yang tinggi dari wajib pajak terhadap kewajibannya untuk membayar pajak. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara (Sasmita, 2015) (dalam Tanilasari dan Gunarso, 2017). Menurut Peraturan Menteri Keuangan nomor 119/PMK.08/2016 Wajib pajak yaitu

orang pribadi atau badan yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan.

Fiskus adalah aparat dari kantor pajak yang menangani administrasi dan perpajakan di Indonesia (Ensiklopedia perpajakan Indonesia, 1997 : 179). Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang).. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006 dalam Widyastuti, 2015). Pelayanan fiskus yang baik, ramah, tanggap, sopan santun, cepat, cermat, tidak mempersulit, dan selalu membantu serta cara komunikasi fiskus yang selalu memberikan informasi kepada pelanggan dengan bahasa yang baik, mudah dipahami dan selalu mendengarkan saran serta keluhan pelanggan akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Pelayanan fiskus dan komunikasi fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan dan komunikasi dari fiskus terhadap wajib pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Saat ini banyak instansi yang sedang berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas pelayanan fiskus, karena secara tidak langsung pelayanan dapat memberi kontribusi terhadap penjualan suatu produk, sehingga dapat meningkatkan pendapatan suatu instansi atau perusahaan tersebut. Hal yang sama juga berlaku untuk kualitas pelayanan yang akan diberikan oleh aparat pajak kepada wajib pajak. Apabila pelayanan fiskus dapat memberikan pelayanan yang terbaik terhadap wajib pajak, maka wajib pajak akan merasa puas dengan kualitas pelayanan fiskus tersebut, sehingga secara otomatis dapat meningkatkan penerimaan pajak.

Kesadaran masyarakat untuk mematuhi ketentuan hukum pajak yang berlaku tentu menyangkut faktor-faktor apakah ketentuan tersebut telah diketahui, diakui, dihargai, dan ditaati. Penilaian yang baik dari wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak, maka dari itu kesadaran wajib pajak mengenai perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran masyarakat wajib pajak di Indonesia harus lebih ditingkatkan lagi karena akhir-akhir ini masyarakat wajib pajak kurang tertib dalam membayar pajak yang diakibatkan kurangnya kesadaran dalam membayar pajak. Jika wajib pajak terus meningkatkan kesadaran dalam membayar pajak, maka masyarakat secara langsung telah membantu pemerintah dalam upaya meningkatkan sektor pendapatan Negara. Menurut Teori Atribusi, perilaku manusia disebabkan oleh faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal adalah faktor-faktor yang berasal dari luar diri individu, sedangkan faktor internal adalah faktor-faktor yang berasal dari dalam diri individu. Kesadaran wajib pajak merupakan faktor internal berupa dorongan dari dalam diri untuk berperilaku patuh yang dibentuk oleh pengetahuan perpajakan, persepsi positif tentang pajak, dan karakteristik wajib pajak. Pengetahuan perpajakan memberikan pemahaman kepada wajib pajak tentang peran pajak bagi suatu negara, sehingga wajib pajak memiliki penilaian yang positif tentang pajak. Wajib pajak yang memiliki penilaian positif tentang pajak tidak menganggap membayar pajak merupakan suatu beban. Karakteristik wajib pajak merupakan watak seseorang yang membentuk perilaku (Septarini 2015)

Undang undang sudah mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, tak terkecuali mengenai sanksi perpajakan. Sanksi merupakan hukuman

negatif yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan perpajakan. Agar undang-undang dan peraturan tersebut dipatuhi, maka harus ada sanksi bagi pelanggarnya, demikian halnya untuk hukum pajak. Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi dapat berupa bunga, denda, dan kenaikan. Sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak. Dengan demikian, diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh para wajib pajak. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006 dalam Arisandy, 2017). Penerapan sanksi pajak merupakan salah satu cara yang terbaik dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya sanksi perpajakan maka wajib pajak akan takut jika tidak membayar pajak. Akan tetapi sanksi yang diberikan harus tegas dan sesuai dengan pelanggaran pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak. Sanksi administrasi pada umumnya dikenakan karena wajib pajak melanggar hal-hal yang bersifat administratif yang telah diatur dalam undang-undang pajak. Misalnya wajib pajak tidak atau terlambat dalam menyampaikan laporan pajaknya, terlambat membayar pajak sesuai batas waktu yang telah ditentukan, atau wajib pajak salah dalam melakukan perhitungan jumlah pajak yang masih harus dibayar. Sedangkan sanksi pidana pada umumnya diterapkan kepada wajib pajak yang telah melanggar ketentuan yang dikualifikasikan sebagai tindak pidana pajak. Sanksi pidana diterapkan karena adanya unsur unsur kesengajaan yang dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan Negara.

Menurut penelitian terdahulu oleh Brata, dkk (2017), Dina Fitri Septarini (2015) bahwa variabel kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh terhadap

kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Menurut penelitian terdahulu oleh R. A. Meiska Lianty dan Dini Wahjoe HapsariKurnia (2017), Susmita dan Supadmi (2016) bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedangkan menurut penelitian terdahulu oleh Setiyoningrum, dkk (2014) bahwa variabel kualitas pelayanan dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Menurut penelitian terdahulu oleh Wilda (2015) bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian Karnedy dan Hidayatullah (2019) sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan.

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui terjadinya perbedaan hasil penelitian pada beberapa peneliti untuk variabel yang diteliti sama, sehingga untuk menemukan solusi dalam upaya menjembatani adanya riset gap tersebut diperlukan variabel kepuasan wajib pajak guna menarik simpati masyarakat untuk patuh membayar pajak. Pelayanan yang maksimal yang diberikan kepada wajib pajak akan meningkatkan kepuasan. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan Rangkuti (2012) bahwa kepuasan dapat ditinjau dari dua variabel, yaitu kepuasan wajib pajak dan jasa yang diharapkan, artinya bahwa meningkatnya kepuasan wajib pajak sangat diharapkan negara sebagai timbal balik dari pelayanan fiskus yang optimal sehingga memunculkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak. Hal tersebut didukung penelitian Erawati dan dan Ratnasari (2018), Hendri dan Hotang (2019), Harlim (2019) bahwa kepuasan mampu memberikan kontribusi positif dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini menyesuaikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ariani dan Bieltant (2018) yang menggunakan kepuasan wajib pajak menjadikan sebagai variabel intervening. Hal yang membedakan peneliti ini dengan penelitian Tanilasari dan Gunarso (2017) terletak pada alat atau metode yang digunakan, dimana pada penelitian terdahulu menggunakan regresi linier berganda, sedangkan pada penelitian ini menggunakan path analisis yang mengacu pada penelitian Ariani dan Bieltant (2018). Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Mengenai Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kepuasan Sebagai Variable Intervening”**

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka dapat dirumuskan yaitu bagaimana upaya yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak agar kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat meningkat. Hal tersebut juga karena terjadinya kontradiksi antara penelitian satu dengan penelitian lainnya. Dengan permasalahan tersebut, maka pertanyaan penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh persepsi Wajib Pajak mengenai kualitas pelayanan fiskus terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha bebas?
2. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha bebas?
3. Bagaimana pengaruh persepsi Wajib Pajak mengenai kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha bebas?

4. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang memiliki usaha bebas?
5. Bagaimana pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha bebas?
6. Bagaimana pengaruh kepuasan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha bebas?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

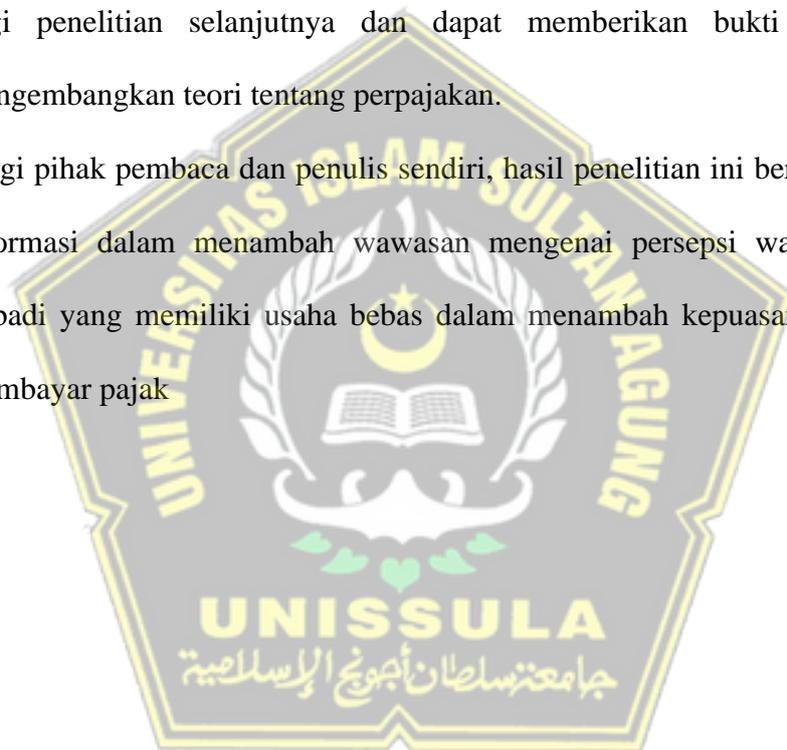
Berdasarkan latar belakang penelitian dan rumusan masalah diatas, tujuan dari penulisan ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi Wajib Pajak mengenai kualitas pelayanan fiskus terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha bebas.
2. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha bebas.
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi Wajib Pajak mengenai kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha bebas.
4. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang memiliki usaha bebas.
5. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha bebas.
6. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha bebas

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak dan KPP Pratama, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberi masukan bagi pelayanan fiskus/pajak dalam memberi gambaran mengenai persepsi Wajib Pajak OP tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap Wajib Pajak sehingga meningkatkan kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak terhadap fiskus.
2. Bagi pihak akademisi, hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi literatur bagi penelitian selanjutnya dan dapat memberikan bukti empiris dalam mengembangkan teori tentang perpajakan.
3. Bagi pihak pembaca dan penulis sendiri, hasil penelitian ini bermanfaat sebagai informasi dalam menambah wawasan mengenai persepsi wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha bebas dalam menambah kepuasan dan kepatuhan membayar pajak



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Landasan Teori

##### 2.1.1. Theory of Planned Behavior (TPB)

Teori *planned behavior* menjelaskan bahwa niat berperilaku dapat menimbulkan perilaku yang akan dilakukan oleh individu (Widyana dan Putra, 2020). Dengan demikian teori perilaku terencana (*theory of planned behavior*) menyatakan bahwa munculnya perilaku ditentukan oleh niat berperilaku yang dimiliki seseorang.

Niat untuk berperilaku dipengaruhi oleh tiga faktor. Pertama adalah *behavioral belief*, yaitu keyakinan akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atau penilaian terhadap hasil perilaku tersebut. Keyakinan dan evaluasi atau penilaian terhadap hasil dari suatu perilaku tersebut kemudian akan membentuk variabel sikap (*attitude*). Kedua adalah *normative belief*, yaitu keyakinan individu terhadap harapan normatif individu atau orang lain yang menjadi referensi seperti keluarga, teman, atasan, atau konsultan pajak untuk menyetujui atau menolak melakukan suatu perilaku yang diberikan. Hal ini akan membentuk variabel norma subjektif (*subjectif norm*). Ketiga adalah *control belief*, yaitu keyakinan individu yang didasarkan pada pengalaman masa lalu dengan perilaku, serta faktor atau hal-hal yang mendukung atau menghambat persepsinya atas perilaku. Keyakinan ini membentuk variabel kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*) (Rianty, 2020).

Faktor utama dalam teori teori perilaku terencana (*planned behavior*) adalah niat seseorang untuk melaksanakan perilaku dimana niat diindikasikan dengan seberapa kuat keinginan seseorang untuk mencoba atau seberapa besar usaha yang

dilakukan untuk melaksanakan perilaku tersebut. Umumnya, semakin besar niat seseorang untuk berperilaku, semakin besar kemungkinan perilaku tersebut dicapai atau dilaksanakan (Nababan dan Dwimulyani, 2019).

### **2.1.2. Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Nurmantu (2005) dalam Ariani dan Biellant (2018) kepatuhan pajak diidentifikasi sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2017 menyatakan bahwa kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.

Kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajibannya (Bahri, dkk, 2018). Pemenuhan kewajiban perpajakan tersebut harus sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu ada pemeriksaan, investigasi seksama (*obtrusive investigation*), peringatan, ancaman, dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Dari definisi tersebut bisa diartikan bahwa kepatuhan Wajib Pajak adalah perbuatan atau perilaku Wajib Pajak dalam pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana ;

1. Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan perundang-undangan perpajakan;
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas;

3. Menghitung pajak yang terhitung dengan benar;
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Nurmantu (Tulenan, dkk, 2017) membedakan kepatuhan menjadi dua macam, yaitu:

1. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya, batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan.

2. Kepatuhan Material

Kepatuhan material merupakan suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substansi atau hakikat memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai isi dan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Jadi Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material dalam mengisi SPT adalah Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, baik dan benar SPT tersebut sesuai dengan ketentuan dan menyampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sebelum batas waktu.

Kriteria Wajib Pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2017 adalah sebagai berikut :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan untuk semua jenis pajak dalam 2 (dua) tahun terakhir.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir

4. Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak memengaruhi laba rugi fiskal.

Menurut Ajzen (2002) dalam Arisandy (2017) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan membayar pajak terdiri dari sikap, niat, dan kontrol Perilaku yang dimunculkan oleh individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat berperilaku ditentukan oleh 3 faktor penentu, yaitu *behavioral beliefs*, *normative beliefs*, dan *control beliefs*. Secara berurutan, *behavioral beliefs* menghasilkan sikap dan niat terhadap perilaku positif atau negatif, *normative beliefs* dan *control beliefs* menghasilkan kontrol perilaku yang dipersepsikan.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dapat dijelaskan sebagai berikut (Siahaan dan Halimatusyadiah, 2018):

1. Pemahaman terhadap *system self assessment*. Sistem self assessment yang diterapkan dalam perpajakan di Indonesia memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang wajib pajak. Sistem ini akan efektif apabila wajib pajak memiliki kesadaran, kejujuran dan kedisiplinan dalam menjalankan/melaksanakan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.
2. Kualitas pelayanan, Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan yang

berkualitas harus dapat memberikan 4 K, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum.

3. Tingkat Pendidikan. Tingkat pendidikan masyarakat yang tinggi akan menyebabkan masyarakat lebih mudah memahami ketentuan dan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan yang berlaku.
4. Tingkat penghasilan. Penghasilan wajib pajak sebagai obyek pajak dalam pajak penghasilan sangat terkait dengan besarnya pajak terutang. Tingkat penghasilan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tepat pada waktunya. Kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak terkait erat dengan besarnya penghasilan.
5. Persepsi wajib pajak terhadap sanksi perpajakan. Sanksi diberikan kepada wajib pajak agar wajib pajak mempunyai kesadaran dan patuh terhadap kewajiban pajak. Adanya sanksi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
6. Sikap Rasional. Sikap rasional adalah pertimbangan wajib pajak atas untung ruginya memenuhi kewajiban pajaknya, ditunjukkan dengan pertimbangan wajib pajak terhadap keuangan apabila tidak memenuhi kewajiban pajaknya dan resiko yang akan timbul apabila membayar dan tidak membayar pajak.

Menurut instrument yang dikembangkan oleh Karnedi dan Hidayatulloh (2019) bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat diukur antara lain dengan 5 indikator, antara lain sikap patuh untuk mendaftarkan diri, sanksi jika terlambat, kecepatan pelayanan, adanya informasi pada pengisian formulir serta ketepatan informasi dalam perhitungan.

### 2.1.3. Kualitas Pelayanan Fiskus

Kualitas layanan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Secara sederhana definisi kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya (Karmedil dan Hidayatulloh, 2019).

Kualitas layanan fiskus merupakan pemberian layanan kepada masyarakat yang berhubungan dengan perpajakan dan memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Ariani dan Biettant, 2018). Pelayanan perpajakan dibentuk oleh dimensi kualitas sumber daya manusia (SDM), ketentuan perpajakan dan system informasi perpajakan. Standar kualitas pelayanan prima kepada masyarakat wajib pajak akan terpenuhi bilamana SDM melakukan tugasnya secara profesional, disiplin, dan transparan. Dalam kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya, maka mereka akan cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Apabila ketentuan perpajakan dibuat sederhana, mudah dipahami oleh wajib pajak, maka pelayanan perpajakan atas hak dan kewajiban mereka dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Dengan demikian sistem informasi perpajakan dan kualitas SDM yang handal akan menghasilkan pelayanan perpajakan yang semakin baik.

Hasil kualitas pelayanan juga merupakan peranan yang sangat penting dan dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan (Chen & Kao, 2009). Maksud dari hasil kualitas pelayanan yang

diberikan adalah apabila pelayanan dari fiskus dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka persepsi wajib pajak terhadap fiskus akan baik sehingga dapat meningkatkan kemauan wajib pajak untuk membayar. Hasil penelitian yang dilakukan Hardiningsih (2011) sama juga dengan penelitian dari Rajif (2012).

Berdasarkan penjelasan-penjelasan yang telah dijelaskan diatas bahwa pentingnya kualitas pelayanan pada Wajib Pajak merupakan suatu faktor penting bagi Kantor Pelayanan Pajak untuk meningkatkan kemauan membayar pajak pada Wajib Pajak agar penerimaan negara melalui sektor pajak dapat lebih banyak. Memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak maka Wajib Pajak akan senantiasa memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak karena dengan memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak, maka Wajib Pajak akan merasa senang dan merasa dimudahkan serta terbantu dalam penyelesaian kewajiban perpajakannya. Hal tersebut tentunya tidak lepas dari peran vital yang diemban oleh setiap petugas pajak. Petugas pajak dituntut untuk mampu melayani setiap Wajib Pajak dengan baik, sopan santun, memiliki rasa hormat kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan, serta memiliki keahlian dan pengetahuan dibidang pajak yang tentunya akan menunjang kualitas dari pelayanan dari petugas pajak kepada Wajib Pajak.

Bahri, dkk (2018) mengukur kualitas pelayanan fiskus melalui 4 dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empaty*. Menurut instrument yang dikembangkan oleh Purwadi dan Setiawan (2019) bahwa kualitas pelayanan fiskus antara lain dapat diukur melalui bersikap ramah dan sopan, cepat tanggap atas keluhan, memberikan penjelasan dengan jelas serta mampu mengarahkan.

#### 2.1.4. Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Rianty (2020) apabila kesadaran bernegara kurang maka masyarakat kurang dapat mengenal dan menikmati pentingnya berbangsa dan bertanah air, berbahasa nasional, menikmati keamanan dan ketetapan, memiliki dan menikmati kebudayaan nasional dan pada akhirnya apabila kesadaran bernegara kurang maka rasa memiliki dan menikmati manfaat pengeluaran pemerintah juga kurang sehingga kesadaran membayar pajak juga tidak tebal. Pada sebagian besar masyarakat dalam hal ini masyarakat Indonesia, tingkat kesadaran dalam membayar pajak sendiri dirasa sangat kurang.

Tulenan, dkk (2017) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong Wajib Pajak untuk membayar pajak. Terdapat tiga bentuk kesadaran utama terkait pembayaran pajak.

1. Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, Wajib Pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Pajak disadari digunakan untuk pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan warga negara.
2. Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib Pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.
3. Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib Pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari

memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak, sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak (Karnedi dan Hidayatulloh, 2019). Berdasarkan hal tersebut mengungkapkan bahwa kesadaran perpajakan berkenaan dengan Wajib Pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya, melaporkan SPT, fungsi dan peraturan beserta sanksi-sanksi dari pajak itu sendiri. Kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak dapat diukur melalui pajak sebagai penerimaan pajak terbesar, manfaat pajak, dampak pajak yang tertunda dan kesesuaian dalam membayar pajak (Widayati dan Nurlis, 2010).

Kesadaran yang ada dalam pribadi manusia bersifat psikis, sehingga selalu berubah-ubah sesuai kondisi lingkungan ekonomi, sosial, budaya, politik dan sebagainya. Kesadaran tersebut akan berpengaruh pada tingkah laku Wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban untuk rela memberikan kontribusi dana dalam pelaksanaan fungsi perpajakan, dengan cara membayar kewajiban pajaknya secara tepat waktu dan tepat jumlah. Menggugah kesadaran perpajakan dan mendidik mental masyarakat agar mematuhi kewajiban perpajakan di daerah perkotaan yang banyak sumber daya manusia yang lebih berkualitas dan juga tempat berputarnya roda ekonomi terbesar perlu ditingkatkan. Dengan adanya kesadaran perpajakan dan pendidikan yang dimiliki, seorang wajib pajak diharapkan lebih memahami tentang hak dan kewajiban sebagai warga negara.

Kesadaran wajib pajak dalam membayar kewajiban pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Meningkatnya

pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Karakteristik wajib pajak yang dicerminkan oleh kondisi budaya, sosial, dan ekonomi akan dominan membentuk perilaku wajib pajak yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak. Penyuluhan pajak yang dilakukan secara intensif dan kontinyu akan dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud kegotong-royongan nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan nasional (Siahaan dan Halimatusyakdiah, 2018). Kesadaran wajib pajak dalam membayar kewajiban pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak (Widyana dan Putra, 2020)

Menurut instrumen yang dikembangkan Siahaan dan Halimatusyadiah (2018) bahwa kesadaran wajib pajak antara lain dapat diukur dengan pajak sebagai penerimaan terbesar, manfaat pajak, dampak pajak yang tertunda dan kesesuaian dalam membayar pajak.

#### **2.1.5. Sanksi Perpajakan**

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau Undang-Undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau Undang-Undang tidak dilanggar.

Menurut Mardiasmo (2016), sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi dalam perpajakan menjadi penting karena Pemerintah Indonesia memilih menerapkan *self assessment system* dalam rangka pelaksanaan pemungutan pajak. Pemerintah telah menyiapkan rambu-rambu yang diatur dalam Undang-Undang perpajakan yang berlaku agar pelaksanaan pemungutan pajak dapat tertib dan sesuai dengan target yang diharapkan. Apabila kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan, maka ada konsekuensi hukum yang bisa terjadi karena pajak mengandung unsur pemaksaan. Konsekuensi hukum tersebut adalah penenaan sanksi-sanksi perpajakan.

Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2017 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan disebutkan bahwa ada dua macam sanksi, yaitu :

1. Sanksi administrasi yang terdiri dari :

- a. Sanksi administrasi berupa denda
- b. Sanksi administrasi berupa bunga
- c. Sanksi administrasi berupa kenaikan

2. Sanksi pidana yang terdiri dari :

- a. Pidana kurungan
- b. Pidana penjara

Muliari dan Setiawan (2010) menjelaskan bahwa sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma

perpajakan. Menurut instrument yang dikembangkan Bahri, dkk (2018) bahwa sanksi perpajakan dapat diukur dengan sanksi dalam SPT, denda yang wajar, sanksi administrasi dan denda keterlambatan.

#### **2.1.6. Kepuasan Wajib Pajak**

Kepuasan dan ketidakpuasan merupakan respon seseorang terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dan kinerja actual yang dirasakan setelah pemakaiannya (Silitonga, dalam Ariani dan Bieltant, 2018). Heryanto (2012) menjelaskan pengertian kepuasan wajib pajak sebagai terpenuhinya tuntutan dan kebutuhan masyarakat atas pelayanan fiskus sesuai harapannya.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk/jasa dan harapan-harapannya (Rusydi, 2014). Menurut Tjiptono (2014) bahwa kepuasan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dengan pengorbanan yang dilakukan.

Wajib pajak merasa puas atau tidak puas dalam pemenuhan kewajiban perpajakan, tentu akan melakukan *tax avoidance* atau *tax evasion* yang kerap dilakukan oleh wajib pajak dalam upaya mengurangi pendapatan. Diharapkan wajib pajak menjadi pembayar yang taat serta patuh dalam melakukan pembayaran dan pelaporan yang baik apabila wajib pajak merasa puas.

Salah satu upaya untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi atas pelayanan perpajakan adalah meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak, maka akan tercipta pelayanan prima sehingga mampu dibangun budaya melayani (*service mindset*)

sebagai bagian dari penerapan nilai-nilai kementerian keuangan, yaitu profesionalisme dan pelayanan di seluruh jajaran Direktorat Jenderal Pajak.

Tingkat kepuasan wajib pajak dapat diketahui berdasarkan apa yang sesungguhnya diterima dengan apa yang mereka harapkan sebelumnya. Jika apa yang diterima tidak sesuai dengan harapan mereka sebelumnya, maka wajib pajak tersebut tidak terpuaskan, demikian sebaliknya. Jika yang diterima melebihi yang diharapkan, maka wajib pajak akan sangat terpuaskan yang tentunya akan mempengaruhi tingkat kepatuhan untuk membayar pajak. Terpenuhinya kepuasan wajib pajak akan semakin meningkatkan kinerja layanan yang diterima dari layanan yang diharapkan. Oleh karena itu wajib pajak berusaha untuk melaksanakan kewajibannya sebagai bentuk kepatuhannya sebagai wajib pajak.

Heryanto (2012) mengukur kepuasan wajib pajak melalui 3 indikator yaitu antara lain hasil kerja sesuai harapan, fasilitas dan persyaratan sesuai dengan spesifikasi. Sedangkan instrument yang dikembangkan Henry dan Hotang (2019) bahwa untuk mengukur kepuasan atas layanan yang diberikan dapat dilihat dari petugas yang bertanggung jawab, ramah dan sarana prasarana yang memadai.

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public bahwa pemerintah telah menetapkan unsure minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat yaitu (Ariani dan Biettant, 2018) :

1. Prosedur pelayanan yang sederhana
2. Persyaratan pelayanan yang mudah
3. Kejelasan petugas yang melayani
4. Kedisiplinan petugas pelayanan

## 5. Tanggung jawab petugas pelayanan

## 2.2. Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**  
**Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti (Tahun)	Variabel	Metode	Hasil Penelitian
1.	Arisandy, Nelsi (2017)	Variabel bebas pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak  Variabel terikat kepatuhan wajib pajak	Metode : regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak</li> <li>• Kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak</li> </ul>
2.	Tulenan, Rudolf A, Jullie J Sondakh dan Sherly Pinatik (2017)	Variabel bebas: kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak  Variabel terikat kepatuhan wajib pajak	Metode regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak</li> <li>• Kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak</li> </ul>
3.	Siahaan, Stefani dan Halimatusyadiah (2018)	Variabel bebas kesadaran perpajakan, sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus,	Metode : regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesadaran perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak</li> <li>• Sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak</li> </ul>

		dan sanksi perpajakan		
		Variabel terikat kepatuhan wajib pajak		
4.	Bahri,m Saiful, Yossy Diantimala dan M Shabri Abd Majid (2018)	Variabel bebas: kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi pajak  Variabel terikat kepatuhan wajib pajak	Metode regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak</li> <li>• Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak</li> </ul>
5.	Ariani, Marieta dan Rubiatto Biettant (2018)	Variabel bebas pelayanan fiskus  Variabel terikat kepatuhan wajib pajak  Variabel intervening kepuasan wajib pajak	Metode SEM	Hasil penelitian menunjukkan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepuasan</li> <li>• Kualitas pelayanan fiskus dan kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak</li> <li>• Kepuasan mampu memediasi kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak</li> </ul>
6.	Nababan, Priyance dan Susi	Variabel bebas: sosialisasi pajak,	Metode: Path analissi	Hasil penelitian menunjukkan

	Dwimulyani (2019)	<p>pelayanan fikus, sanksi pajak</p> <p>Variabel terikat kinerja KPP</p> <p>Variabel intervening kepatuhan wajib pajak</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosialisasi pajak, pelayanan fikus, sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak</li> <li>• Sosialisasi pajak, pelayanan fikus, sanksi pajak dan kepatuhan berpengaruh terhadap kinerja KPP</li> <li>• Kepatuhan wajib pajak mampu memediasi sosialisasi pajak, pelayanan fikus, sanksi pajak terhadap kinerja KPP</li> </ul>
7.	Purwadi, Made Okvan Dwi dan Putu Ery Setiawan (2019)	<p>Variabel bebas religiusitas, pelayanan fikus dan sanksi pajak</p> <p>Variabel terikat kepatuhan wajib pajak</p>	Metode regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa religiusitas, pelayanan fikus dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
8.	Karnedi, Nahdah Fistra dan Amir Hidayatulloh (2019)	<p>Variabel bebas: kesadaran perpajakan, sanksi pajak dan tax amnesty</p> <p>Variabel terikat kepatuhan wajib pajak</p>	Metode : regresi linier berganda	<p>Hasil penelitian menunjukkan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesadaran perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak</li> <li>• Sanksi pajak dan tax amnesty berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak</li> </ul>

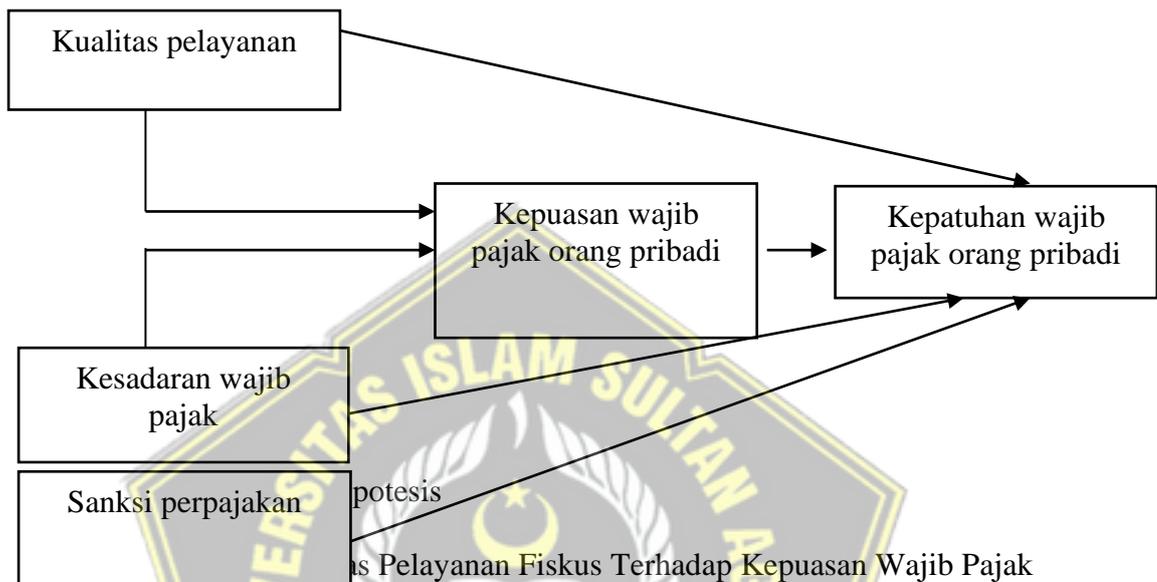
9.	Rianty, Martha N (2020)	Variabel bebas: kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan  Variabel terikat kepatuhan wajib pajak	Regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak</li> <li>• Kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak</li> </ul>
10.	Widyana, Dewa Putu Gede dan I Nyoman Wijana Asmara Putra (2020)	Variabel bebas: kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak  Variabel bebas kepatuhan wajib pajak	Metode : regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

### 2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis dan Pengembangan Hipotesis

#### 2.3.1. Kerangka Pemikiran Teoritis

Kerangka pemikiran adalah model atau gambar yang berupa konsep tentang hubungan antara variabel satu dengan berbagai faktor lainnya, yaitu antara kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan sebagai variabel

independen dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebagai variabel dependen, dengan kepuasan sebagai variabel intervening. Dari penjelasan diatas maka dapat digambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut:



**Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran**

dengan kualitas pelayanan yang diberikan petugas fiskus maka akan semakin meningkatkan wajib pajak. Hal tersebut diperkuat Tjiptono (2012) bahwa layanan yang berkualitas mampu memberikan dorongan kepada seseorang untuk menjalin hubungan yang erat sebagai bentuk tingginya kepuasan. Dengan demikian kepuasan merupakan faktor penting karena pada dasarnya suatu organisasi akan selalu berhadapan dengan wajib pajak. Untuk dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak salah satunya dibutuhkan pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan yang berkualitas dapat ditunjukkan dengan sikap petugas fiskus yang baik, ramah, sopan dan memiliki hati yang melayani sehingga mampu memberikan kenyamanan bagi wajib pajak yang tentunya akan membuat wajib pajak akan mematuhi aturan perpajakan. Ketika wajib pajak hendak melaksanakan

kewajibannya, maka diperlukan adanya bantuan layanan dari petugas fiskus yaitu berupa pemberian informasi yang jelas mengenai berkas dan kelengkapan yang diperlukan wajib pajak, sehingga hal itulah mampu meningkatkan kepuasan wajib pajak. Supadmi (Ariarni dan Biettant, 2018) menjelaskan bahwa untuk memberikan pelayanan yang berkualitas harus memberikan 4K yaitu, keamanan, kelancaran, kenyamanan dan kepastian hukum dalam upaya meningkatkan kepuasan atas layanan yang diberikan petugas fiskus.

Hasil penelitian Ariani dan Biettant (2018) bahwa kualitas pelayanan fiskus mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak. Penelitian Ardyansyah, dkk (2016), Silalahi, dkk (2016) bahwa kualitas pelayanan fiskus mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>1</sub> : Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi

#### 2.3.2.2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak muncul karena adanya penilaian positif dari masyarakat terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah karena mampu memberikan kontribusi bagi masyarakat. Dalam mempertahankan wajib pajak dan menciptakan wajib pajak yang baru, maka diperlukan adanya tindakan dari pemerintah untuk merangsang kesadaran dalam diri wajib pajak untuk kepentingan bangsa dan negara. Dengan demikian wajib pajak akan memiliki kesan bahwa pajak yang sudah dibayarkan mampu digunakan oleh negara dengan baik yaitu tidak hanya untuk pembangunan dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat, akan tetapi juga mampu menyeimbangkan pengeluaran negara dan pendapatan negara

sehingga apa yang sudah dilakukan oleh wajib pajak akan memberikan kepuasan tersendiri dalam membantu bangsa dan negara. Blanc dan Nguyen (Utami dan Saryadi (2019) menjelaskan bahwa seseorang yang memiliki kesadaran yang tinggi biasanya akan memiliki perasaan bangga sebagai salah satu cerminan kepuasannya. Perasaan bangga dari wajib pajak karena telah memberikan kontribusi bagi bangsa dan negara akan meningkatkan kepuasan dalam diri wajib pajak.

Pernyataan tersebut juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh para peneliti terdahulu, seperti Utami dan Saryadi (2019) bahwa kesadaran mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasa. Hasil penelitian Ramadhani dan Soesanto (2016) juga menunjukkan hal yang sama bahwa kesadaran berpengaruh positif terhadap kepuasan, sehingga dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>2</sub> : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak

#### 2.3.2.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas layanan fiskus merupakan pemberian layanan kepada masyarakat yang berhubungan dengan perpajakan dan memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Ariani dan Biettant, 2018). Kualitas pelayanan menjadi dasar ataupun tolok ukur untuk membuat wajib pajak menjadi patuh pada kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang berkualitas dapat ditunjukkan dengan sikap petugas fiskus yang baik, ramah, sopan dan memiliki hati yang melayani sehingga mampu memberikan kenyamanan bagi wajib pajak yang tentunya akan membuat wajib pajak akan mematuhi aturan perpajakan.

Pelayanan yang berkualitas melalui petugas fiskus akan membangun image positif dalam diri wajib pajak, sehingga wajib pajak tidak lagi jera dengan aparat

pajak. Ketika wajib pajak hendak melaksanakan kewajibannya, maka diperlukan adanya bantuan layanan dari petugas fiskus yaitu berupa pemberian informasi yang jelas mengenai berkas dan kelengkapan yang diperlukan wajib pajak. Bantuan tersebut wajib diberikan oleh petugas pajak karena segala bantuan tersebut merupakan tugas utama atau kewajiban dari petugas pajak. Dengan memiliki kemampuan yang memadai terhadap aturan-aturan perpajakan dalam memberikan layanan tentu akan lebih bermanfaat sehingga akan membuat wajib pajak mematuhi (Mardiasmo, 2016). Lebih lanjut Supadmi (2009) dalam Nababan dan Dwimulyani (2019) menjelaskan bahwa untuk memberikan pelayanan yang berkualitas harus memberikan 4K yaitu, keamanan, kelancaran, kenyamanan dan kepastian hukum dalam upaya memberikan pelayanan sehingga mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Supadmi, 2009).

Hasil penelitian Lianty dan Kurnia (2017), Susmita dan Supadmi (2016), Ariani dan Bieltant (2018), Siahaan dan Halimatusyadiah (2018) bahwa kualitas pelayanan fiskus mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Nababan dan Dwimulyani (2019), Purwadi dan Setiawan (2019), Rianty (20120), Widayana dan Putra (2020) bahwa kualitas pelayanan fiskus mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga dirumuskan hipotesis:

H<sub>3</sub> : Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

#### 2.3.2.4. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan keadaan guna mengetahui atau mengerti perihal pajak (Karnedi dan Hidayatulloh, 2019). Kesadaran muncul karena adanya penilaian positif dari masyarakat terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh

pemerintah sehingga mampu menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya dalam membayar pajak. Dengan demikian kesadaran wajib pajak merupakan salah satu faktor yang perlu menjadi pertimbangan dalam usaha untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut teori pembelajaran sosial yang dikemukakan Paulov (Karnedi dan Hidayatulloh, 2019) bahwa individu dapat belajar dan memahami dengan mengamati mengenai yang terjadi pada orang lain atau dapat juga dengan mengalaminya secara langsung. Hal ini memberikan indikasi bahwa kesadaran wajib pajak tergantung pada individual masing-masing, baik dari pengamatan dari orang lain maupun pengalaman pribadi.

Kesadaran dalam membayar pajak terhadap masyarakat perlu ditingkatkan, karena masih belum tercapai tingkat yang diharapkan. Kesadaran dalam membayar pajak ini tidak hanya memunculkan sikap patuh, taat dan disiplin melainkan memunculkan sikap kritis. Ketika masyarakat memiliki kesadaran maka membayar pajak bukanlah keterpaksaan melainkan sukarela. Dengan digalakkannya kesadaran membayar pajak diharapkan akan meningkatkan kemauan membayar pajak sehingga dapat menuju kesejahteraan yang diharapkan oleh masyarakat. Bentuk kesadaran membayar pajak dapat mendorong wajib pajak bersedia untuk mematuhi membayar pajak (Karnedi dan Hidayatulloh, 2019).

Pernyataan tersebut juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh para peneliti terdahulu, seperti Brata, dkk(2015), Lianty dan Kurnia (2017), Tulenan (2017) bahwa kesadaran membayar pajak mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Susmita dan Supadmi (2016), Arisandy (2017), Siahaan dan Halimatusyadiah (2018), Widyana dan Putra (2020) menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap

kepatuhan wajib pajak. Kesadaran Wajib Pajak atas perpajakan sangatlah penting dalam meningkatkan kemauan membayar pajak.

H<sub>4</sub> : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

#### 2.3.2.5. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi pajak memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan. Ketidak tegasan untuk menindak langsung para wajib pajak yang tidak membayar pajak tidak dibarengi dengan sanksi perpajakan menyebabkan masyarakat menganggap remeh kewajibannya. Pemberian sanksi tanpa pandang bulu dan dilaksanakan secara konsekuen merupakan cara yang paling efektif. Wajib pajak akan patut membayar pajak apabila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Namun sekarang ini banyak wajib pajak yang menganggap remeh sanksi perpajakan. Wajib pajak berfikir bahwa sanksi perpajakan yang dikenakan tidaklah menakutkan.

Wajib pajak bahkan tidak sengaja untuk menyuap aparat pajak agar dapat terbebas dari sanksi. Pengenaan sanksi perpajakan akan membuat wajib pajak merasa rugi, sehingga akan mempengaruhi tingginya kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak. Menurut Jatmiko (2006) dalam bahwa wajib pajak akan bersikap patuh untuk membyar pajak bila sanksi pajak tersebut dianggap lebih banyak merugikannya. Pengenaan sanksi secara tegas akan semakin merugikan wajib pajak, sehingga wajib pajak akan lebih memilih patuh melaksanakan kewajibannya.

Hasil penelitian yang dilakukan Arisandy (2017), Siahaan dan Halimatusyadiah (2018), Karnedy dan Hidayatullah (2019), Nababan dan Dwimulyani (2019), Purwadi dan Setiawan (2019), Rianty (20120), Widiana dan

Putra (2020) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh sebab itu, sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingginya kepatuhan wajib pajak.

H<sub>5</sub> : Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

#### 2.3.2.6. Pengaruh Kepuasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepuasan dan ketidakpuasan merupakan respon seseorang terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dan kinerja actual yang dirasakan setelah pemakaiannya (Silitonga, dalam Ariani dan Biettant, 2018). Meningkatnya kepuasan wajib pajak sangat diharapkan negara sebagai timbal balik dari pelayanan fiskus yang diberikan, sehingga yang diharapkan adalah wajib pajak menjadi pembayar yang taat dan patuh dalam melaporkan pembayaran dan pelaporan yang baik apabila wajib pajak merasa puas (Silitonga dalam Ariani dan Biettant, 2018).

Tingkat kepuasan wajib pajak dapat diketahui apabila yang diterima tidak sesuai dengan harapan mereka sebelumnya, maka wajib pajak tersebut tidak terpuaskan, demikian sebaliknya. Jika yang diterima wajib pajak melebihi yang diharapkan, maka wajib pajak akan sangat terpuaskan yang tentunya akan mempengaruhi tingkat kepatuhan untuk membayar pajak. Menurut Mackscheidt () bahwa kepuasan wajib pajak memerankan penting karena kepatuhan akan meningkat apabila pelayanan perpajakan yang diberikan terhadap wajib pajak sangat memuaskan.

Hasil penelitian yang dilakukan Ariani dan Biettant, 2018) yang menunjukkan bahwa kepuasasn wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Begitu halnya dengan penelitian Simamora (2019), Hendri dan Botang

(2019) bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh sebab itu, kepuasan diduga akan berpengaruh terhadap tingginya kepatuhan wajib pajak, sehingga dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>6</sub> : Kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian yang menjelaskan atau *explanatory research* yang melalui penelitian asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2012). Dalam hal ini adalah menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dengan kepuasan wajib pajak sebagai variabel intervening.

#### **3.2. Populasi dan Sampel**

Menurut Sugiyono (2012) populasi wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi UMKM yang memiliki usaha bebas di wilayah Kantor Pratama Semarang Barat tahun 2018 hingga 2019 sebesar 68.301 wajib pajak (KPP Semarang Barat, 2020).

Sampel adalah bagian kecil dari suatu populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap dapat mewakili dari keseluruhan populasi. Melihat jumlah populasi yang demikian besar, maka untuk memberikan hasil yang akurat, maka jumlah sampel yang diambil dicari dengan menggunakan rumus Slovin (Umar, 2012) sebagai berikut:

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

Keterangan : n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

$Ne^2$  = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir (10 %).

Besarnya populasi diketahui sebesar 68.301 WPOP. Jadi besarnya sampel yang digunakan adalah:

$$\frac{68.301}{1 + 68.301 (0,1)^2} = \frac{68.301}{1 + (68.301) \times (0,01)}$$

$$\frac{68.301}{684,01} = 99,9 \rightarrow n = 100$$

Hasil perhitungan rumus tersebut diperoleh jumlah sampel sebesar 100 wajib pajak orang pribadi, yaitu wajib pajak orang pribadi UMKM yang melakukan usahanya di wilayah KPP Pratama Semarang Barat.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Purposive Accidental Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data. (Sugiyono, 2012). Teknik *Purposive* dalam penelitian ini menghususkan pada wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang memiliki usaha bebas yaitu pengusaha UMKM yang melaporkan di KPP Pratama Semarang Barat minimal melakukan usaha di atas satu tahun. Sedangkan teknik *accidental* dilakukan untuk mencari kemudahan dalam menentukan responden, dengan asumsi populasi memiliki karakteristik yang sama.

### **3.3. Jenis dan Sumber Data**

Jenis yang digunakan dalam penelitian ini adalah data subyek. Menurut Indriantoro dan Supomo (2012), data subyek merupakan jenis data penelitian yang berupa opini, sikap, pengalaman atau karakteristik dari seseorang atau sekelompok orang yang menjadi subyek penelitian.

Data mempunyai sifat memberikan gambaran tentang suatu masalah. Dalam penelitian ini sumber data yang diperlukan adalah data primer. Data Primer, yaitu data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya tidak melalui perantara (Indriantoro & Supomo, 2012). Adapun yang termasuk data primer adalah data yang diperoleh dari hasil jawaban atas penyebaran kuesioner kepada responden penelitian.

### **3.4. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara kuesioner. Kuesioner yaitu suatu metode dimana peneliti menyusun daftar pertanyaan secara tertulis yang kemudian dibagikan kepada responden untuk memperoleh data yang berhubungan dengan kegiatan penelitian (Umar, 2012).

### **3.5. Variabel dan Indikator Penelitian**

#### **3.5.1. Variabel Penelitian**

Variabel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan variabel dependen (terikat) dan variabel independen (bebas). Variabel terikat yaitu variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel bebas. Adapun variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha bebas, sedangkan variabel bebas yaitu, variabel yang kemungkinan dapat

mempengaruhi variabel terikat yaitu kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan, serta variabel intervening adalah kepuasan wajib pajak.

### 3.5.2. Indikator Variabel

**Gambar 3. 1 Variabel dan Indikator**

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
1	Kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Kepatuhan wajib pajak merupakan perbuatan atau perilaku Wajib Pajak dalam pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sikap patuh untuk mendaftarkan diri</li> <li>2. Sanksi jika terlambat</li> <li>3. Kecepatan pelayanan</li> <li>4. Adanya informasi pada pengisian formulir</li> <li>5. Ketepatan informasi dalam perhitungan.</li> </ol> Sumber : Karnedi dan Hidayatulloh (2019)	Diukur melalui kuesioner dengan menggunakan Skala Likert 1 s/d 5
2	Kualitas pelayanan fiskus	Kualitas layanan fiskus adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bersikap ramah dan sopan</li> <li>2. Cepat tanggap atas keluhan</li> <li>3. Memberikan penjelasan dengan jelas</li> <li>4. Mampu mengarahkan</li> </ol> Sumber : Purwadi dan Setiawan (2019)	Diukur melalui kuesioner dengan menggunakan Skala Likert 1 s/d 5
3	Kesadaran wajib pajak	Kesadaran membayar pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela untuk membayar pajak	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pajak sebagai penerimaan terbesar</li> <li>2. Manfaat pajak</li> <li>3. Dampak pajak yang tertunda</li> <li>4. Kesesuaian dalam membayar pajak</li> </ol> Sumber : Siahaan dan Halimatusyadiah (2018)	Diukur melalui kuesioner dengan menggunakan Skala Likert 1 s/d 5
4	Sanksi perpajakan	Sanksi perpajakan merupakan hukuman bagi wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sanksi dalam SPT</li> <li>2. Denda yang wajar</li> <li>3. Sanksi administrasi</li> <li>4. Denda keterlambatan</li> </ol> Sumber : Bahri, dkk (2018)	Diukur melalui kuesioner dengan menggunakan Skala Likert 1 s/d 5

5	Kepuasan wajib pajak	Kepuasan wajib pajak adalah tingkat perasaan wajib pajak setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prosedur pelayanan yang sederhana</li> <li>2. Persyaratan pelayanan yang mudah</li> <li>3. Kejelasan petugas yang melayani</li> <li>4. Kedisiplinan petugas pelayanan</li> <li>5. Tanggung jawab petugas pelayanan</li> </ol> <p>Sumber : UU RI No 25 tahun 2009 seperti yang dikembangkan oleh Ariani dan Biettant (2018)</p>	Diukur melalui kuesioner dengan menggunakan Skala Likert 1 s/d 5
---	----------------------	--	--	--

### 3.6. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis kuantitatif, yaitu suatu analisis data yang diperlukan terhadap data yang diperoleh dari hasil responden yang diberikan, kemudian dilakukan analisa berdasarkan metode statistik dan data tersebut diklasifikasikan ke dalam kategori tertentu dengan menggunakan tabel untuk mempermudah dalam menganalisa.

#### 3.6.1. Analisis Deskriptif Variabel

Analisis deskriptif yaitu analisis yang ditunjukkan pada perkembangan dan pertumbuhan dari suatu keadaan dan hanya memberikan gambaran tentang keadaan tertentu dengan cara menguraikan tentang sifat-sifat dari obyek penelitian tersebut (Umar, 2012). Dalam hal ini dilakukan dengan menggunakan analisa non statistik untuk menganalisis data kualitatif, yaitu dengan membaca tabel-tabel, grafik / angka-angka berdasarkan hasil jawaban wajib pajak terhadap variabel penelitian kemudian dilakukan uraian dan penafsiran. Menurut Umar (2012) bahwa untuk mengetahui tanggapan responden, maka dikelompokan dalam satu katagori skor dengan menggunakan rentang skala dengan rumus sebagai

$$RS = \frac{TT-TR}{\text{Skala}}$$

Keterangan :

RS = Rentang Skala

TR = Skor terendah

TT = Skor tertinggi

### 3.6.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas merupakan pengujian yang berfungsi untuk mengetahui layak atau tidaknya instrument. Berikut penjelasannya :

#### a. Uji Validitas

Uji validitas (uji kesahihan) adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur sah / valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner (Ghozali, 2013). Kesahihan / kevalidan itu perlu sebab prosesing data yang tidak sah/valid atau bias akan menghasilkan kesimpulan bukan dari obyek pengukuran (Indriantoro dan Supomo, 2012). Untuk mengetahui instrument mampu memenuhi kelayakan dapat dilihat dari analisis faktor. Analisis faktor digunakan dapat mengkonfirmasi sebuah faktor atau kontruksi atau variabel. Dengan analisis ini diketahui nilai kecakupan data dengan melihat KMO, dengan menggunakan analisis faktor maka item – item yang tidak valid akan dikeluarkan dari variabel penelitian. Item – item penelitian ini dapat di analisis lebih lanjut apabila nilai KMO > 0,5 dan nilai signifikan Bartle test <

5%. Sedangkan validitas masing – masing item, sebuah item dinyatakan valid apabila memiliki nilai loadingnya di atas 0,4.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas adalah alat uji untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel (Ghozali, 2013). Keandalan variabel sangat diperlukan karena data yang tidak andal atau memiliki kecenderungan bias, maka variabel tersebut tidak dapat diolah lebih lanjut karena akan menghasilkan kesimpulan yang bias. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2013). Pengukuran dilakukan sekali dan reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Menurut Nunnaly (Ghozali, 2013) bahwa kaidah pengambilan keputusan reliabilitas jika reliabilitas *Cronbach Alpha* melebihi angka 0,6 sehingga variabel tersebut berstatus reliabel.

#### **3.6.3. Uji Asumsi Klasik**

Pengujian asumsi klasik disyaratkan untuk model regresi berganda. Penelitian ini menggunakan data metrik yang di prediksi beberapa variabel independen dengan data metrik dan/atau non metrik, sehingga model regresi berganda sesuai untuk digunakan pada penelitian ini. Uji asumsi klasik dilakukan dalam penelitian ini untuk menguji apakah data memenuhi asumsi klasik. Hal ini untuk menghindari terjadinya estimasi yang bias mengingat tidak pada semua data dapat diterapkan regresi. Pengujian yang dilakukan adalah uji normalitas, uji autokorelasi, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. (Ghozali, 2013)

### 3.6.3.1. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal (Ghozali 2013). Uji normalitas data tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan Uji kolmogorof-Smirnov, dengan melihat signifikansi pada 0,05. Jika nilai signifikansi yang dihasilkan  $> 0,05$ , maka berdistribusi normal.

### 3.6.3.2. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas berarti bahwa antara variabel bebas yang satu dengan variabel bebas yang lain dalam model regresi saling berkorelasi linear. Uji ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen) (Ghozali, 2013). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerancenya* dan lawannya *variance inflation factor* (VIF). Jika Nilai *tolerance* di atas 0,10 dan nilai VIF di bawah 10 maka tidak mempunyai persoalan multikolinieritas sehingga bisa dilakukan ke pengujian selanjutnya.

### 3.6.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Situasi heteroskedastisitas akan menyebabkan penaksiran koefisien koefisien regresi menjadi tidak efisien dan hasil taksiran dapat menjadi kurang atau melebihi dari yang semestinya. Dengan demikian, agar koefisien-koefisien regresi tidak menyesatkan, maka situasi heteroskedastisitas tersebut harus dihilangkan dari model regresi.

Untuk menguji ada tidaknya heteroskedastisitas digunakan uji-Glejser yaitu dengan mengregresikan masing-masing variabel bebas terhadap nilai absolut dari

residual. Jika nilai koefisien regresi dari masing-masing variabel bebas terhadap nilai absolut dari residual (error) ada yang signifikan, maka kesimpulannya terdapat heteroskedastisitas (varian dari residual tidak homogen). Adapun kriteria pengambilan keputusan apabila nilai signifikan  $> 0,05$  (Ghozali, 2013)

#### 3.6.4. Path Analisis

Model path analisis (analisis jalur) adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel (model causal) yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori (Ghozali, 2013). Path analisis digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variable dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas (eksogen) terhadap variabel terikat (endogen).

Manfaat dari path analisis adalah untuk penjelasan terhadap fenomena yang dipelajari atau permasalahan yang diteliti, prediksi dengan path analysis ini bersifat kualitatif, faktor determinan yaitu penentuan variabel bebas mana yang berpengaruh dominan terhadap variabel terikat, serta dapat menelusuri mekanisme pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun persamaan regresi dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y_1 : \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y_2 : \alpha + \beta_4 X_1 + \beta_5 X_2 + \beta_6 Y_1 + e$$

Keterangan :

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$  : Koefisien regresi partial

$\alpha$  : Konstanta

$Y_1$  : Kepuasan wajib pajak

$Y_2$  : Kepatuhan wajib pajak orang pribadi

- $X_1$  : Kualitas pelayanan fiskus  
 $X_2$  : Kesadaran wajib pajak  
 $X_3$  : Sanksi perpajakan  
 $e$  : *Error of term* (variabel pengganggu)

### 3.6.5. Uji Kelayakan Model

Untuk membuktikan hipotesis dalam penelitian ini apakah variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat, maka digunakan beberapa pengujian sebagai berikut :

#### 3.6.5.1. Uji Statistik F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel mempunyai model yang baik atau tidak (Ghozali, 2013).

##### a. Menentukan hipotesis

$H_0: b = 0$  Tidak terdapat pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat

$H_a: b \neq 0$  Terdapat pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat

##### b. Menentukan *level of significance* sebesar 95 % ( $\alpha = 0,05$ )

$df = n - k - 1$ , dimana  $n$  = sampel, dan  $k$  = variabel bebas

$t_{\text{tabel}} = t(n - k - 1 ; \alpha = 0,05)$

##### c. Kriteria Keputusan

- 1) Jika nilai  $F_{\text{hitung}} \geq F_{\text{tabel}}$  atau signifikansinya  $\leq 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya ada pengaruh antara secara bersama-sama variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

- 2) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau nilai signifikansinya  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak ada pengaruh antara secara bersama-sama variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

#### 3.6.5.2. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah di antara nol dan satu. (Ghozali, 2013). Untuk mengetahui besarnya variabel bebas dalam mempengaruhi variabel terikat dapat diketahui melalui nilai koefisien determinasi ditunjukkan oleh nilai *Adjusted square* ( $R^2$ ). Nilai *Adjusted square* dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model.

Dipilihnya *Adjusted R Square* agar data tidak bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka *R square* pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu banyak peneliti untuk menggunakan nilai *Adjusted R Square* pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik (Ghozali, 2013).

### 3.7. Uji Hipotesis

#### 3.7.1. Uji t Statistik

Uji statistik menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013). Adapun langkah-langkah pengujian adalah sebagai berikut :

- a. Menentukan hipotesis

- $H_0 : \beta \leq 0$  Kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak
- $H_1 : \beta_1 > 0$  Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak
- $H_0 : \beta \leq 0$  Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak
- $H_2 : \beta_2 > 0$  Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak
- $H_0 : \beta \leq 0$  Kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
- $H_3 : \beta_1 > 0$  Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
- $H_0 : \beta \leq 0$  Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
- $H_4 : \beta_2 > 0$  Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
- $H_0 : \beta \leq 0$  Sanksi perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
- $H_5 : \beta_3 > 0$  Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
- $H_0 : \beta \leq 0$  Kepuasan wajib pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
- $H_6 : \beta_3 > 0$  Kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

b. Menentukan *level of significance* sebesar 95 % ( $\alpha = 0,05$ )

- 1)  $df = n - k - 1$ , dimana  $n$  = sampel, dan  $k$  = variabel bebas
- 2)  $t \text{ tabel} = t(n - k - 1; \text{Alpha} = 0,05/2 = 0,025)$

c. Kriteria Keputusan

Adapun pengujian dikatakan signifikan dapat dilihat pada kriteria berikut :

- 1) Jika nilai  $t \text{ hitung} \geq t \text{ tabel}$  atau signifikansinya  $\leq 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Dengan demikian hipotesis diterima / terbukti.
- 2) Jika  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  atau nilai signifikansinya  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak ada pengaruh antara bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Dengan demikian hipotesis  $H_0$  diterima / tidak terbukti.

### 3.7.2. Uji Sobel Test

Uji sobel test digunakan untuk mengetahui hasil mediasi antar variabel eksogen dengan variabel endogen. Variabel intervening merupakan variabel antara atau mediating yang fungsinya memediasi hubungan antara variabel independen (eksogen) dengan variabel dependen (endogen) (Ghozali, 2013). Dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah variabel intervening kepuasan wajib pajak mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, maka digunakan uji sobel test. Pengujian sobel test menggunakan *calculation for the sobel test*, dengan kriteria pengambilan keputusan yaitu apabila nilai sobel test  $> 1,96$  dan pada *two tail probability* nilai signifikansi  $<$  taraf signifikansi 0,05, maka pengujian dikatakan mampu menjadi variabel intervening.

## **BAB IV**

### **ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Responden**

Responden penelitian ini diperoleh sebanyak 100 orang yang diperoleh dari penyebaran yang telah didistribusikan kepada wajib pajak pribadi UMKM pada Kantor Pratama Semarang Barat. Pengambilan sampel dilakukan secara accidental terhadap wajib pajak yang ditemui melakukan pengembalian SPT di KPP Pratama Semarang Barat.

Analisis awal dilakukan dengan terlebih dahulu menganalisis karakteristik responden dan dengan menganalisis jawaban-jawaban responden terhadap variabel penelitian. Pengujian awal adalah pengujian validitas dan reliabilitas dan selanjutnya adalah menguji hubungan antar variabel sebagaimana yang dihipotesiskan.

Pada hari Sabtu tanggal 5 September 2020 saya meminta surat penelitian dari Kampus. Pada tanggal 10 September 2020 saya mengantar surat penelitian ke Kantor KPP Pratama cabang Semarang Barat. Setelah menunggu selama 16 hari saya mendapatkan surat izin meneliti di kantor KPP Semarang Barat. Di KPP Pratama Semarang Barat saya bertemu dengan salah satu pegawai kantor dan beliau yang membantu saya selama penelitian di sana. Saya mendapatkan responden dengan setiap wajib pajak yang datang. Saya meminta tolong agar membantu mengisi kuesioner yang saya bagikan. Penelitian di KPP Pratama Semarang Barat dilakukan selama 14 hari dihitung mulai tanggal 17 September 2020 sampai 1 Oktober 2020. Kuesioner yang disebar pada saat penelitian berjumlah 113 kuesioner dimana ada

13 kuesioner yang tidak kembali. Setelah di teliti lebih lanjut menyisakan 100 kuesioner.

Gambaran umum responden diperoleh dari identitas diri responden yang tercantum pada masing-masing jawaban terhadap kuesioner. Dari informasi demografis yang mengisi kuesioner secara penuh, terlebih dahulu akan disajikan mengenai gambaran demografis dari responden tersebut diantaranya berisi tentang informasi mengenai jenis kelamin, umur dan pendidikan terakhir.

Profil responden penelitian akan disajikan pada tabel 4.1 meliputi jenis kelamin, umur dan pendidikan responden.



Tabel 4. 1 Profil Responden

Data Deskriptif	Keterangan	Jumlah	Prosentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	62	62.00%
	Perempuan	38	38.00%
Total		100	100.00%
Usia	20 - 30 tahun	33	33.00%
	31 - 40 tahun	40	40.00%
	41 - 50 tahun	21	2.00%
	> 50 tahun	6	6.00%
Total		100	100.00%
Pendidikan	SD	-	-
	SMP	11	11.00%
	SMA	57	57.00%
	S1	32	32.00%
	S2	-	-
Total		100	100.00%
Lama membuka usaha	1 - 2 tahun	35	35.00%
	3 - 4 tahun	38	39.00%
	> 4 tahun	27	29.00%
Total		100	100.00%

Sumber : Data primer diolah, 2020

Responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini terdiri dari 62 orang laki-laki dan 38 orang perempuan, dengan persentase laki-laki sebesar 62,00% dan perempuan sebesar 38,00%. Banyaknya responden laki-laki karena laki-laki umumnya dinilai sebagai kepala keluarga dan pemilik UMKM yang memiliki kewajiban melaporkan pajak pendapatan mereka.

Usia responden terbanyak adalah usia 31 sampai dengan 40 tahun sebanyak 40 orang (40,0%) dan diikuti usia responden 20 sampai dengan 30 tahun adalah sebanyak 33 orang (33%), Kelompok usia menengah muda mendominasi sampel. Tingkat pendidikan responden yang terbanyak adalah SMA sebanyak 57 orang (57%) dengan pendidikan S1 sebanyak 32 orang (32%). Pendidikan menengah

keatas masih menempati posisi terbanyak dari wajib pajak pribadi UMKM. Berdasarkan jenis usaha, sebagian besar responden adalah responden dengan lama usaha 3 - 4 tahun yaitu sebanyak 38 orang atau 38% diikuti dengan responden dengan lama usaha 1 – 2 tahun yaitu sebanyak 35 orang atau 35%.

## **4.2. Analisis Data**

### **4.2.1. Uji Kualitas Data**

Pengujian kualitas data dimaksudkan untuk menghindarkan adanya bias yang diperoleh dari data penelitian dalam menjelaskan konstruk variabel yang akan diukur. Uji kualitas data meliputi uji validitas dan uji reliabilitas instrumen. Uji validitas digunakan untuk menguji sejauh mana ketepatan alat ukur dapat mengungkapkan konsep gejala/kejadian yang diukur. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan analisis fctor. Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk menguji sejauh mana keandalan suatu alat pengukur untuk dapat digunakan lagi untuk penelitian yang sama. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus Alpha.

Tabel 4. 2 Hasil Pengujian Validitas dengan Analisis Faktor

	Component				
	1	2	3	4	5
x1.1				0.788	
x1.2				0.753	
x1.3				0.775	
x1.4				0.813	
x2.1					0.753
x2.2					0.805
x2.3					0.737
x2.4					0.732
x3.1		0.804			
x3.2		0.827			
x3.3		0.784			
x3.4		0.858			
y1.1	0.764				
y1.2	0.712				
y1.3	0.729				
y1.4	0.724				
y1.5	0.697				
y2.1			0.730		
y2.2			0.665		
y2.3			0.706		
y2.4			0.658		
y2.5			0.702		
KMO	0.901				
Bartlett	1523.144				
Sig	0.000				

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa hasil analisis faktor dalam pengujian validitas menunjukkan bahwa masing-masing indikator dengan baik dan tepat dapat masuk dalam masing masing kolom komponen yang bersesuaian. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing pengukur memiliki validitas diskriminan. Selan itu semua nilai loading factor memiliki nilai di atas 0,50. Hal ini menunjukkan semua

indikator yang digunakan untuk mengukur semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan sebagai item yang valid.

Selain itu nilai uji KMO menunjukkan nilai sebesar 0,901 dan dengan uji Bartlett spherical test memiliki signifikansi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen dapat, memenuhi validitas yang baik dalam membedakan masing-masing variabel

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji sejauh mana keandalan suatu alat pengukur untuk dapat digunakan lagi untuk penelitian yang sama. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus Alpha. Hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing variabel yang diringkas pada tabel 4.3 berikut ini.

**Tabel 4. 3 Hasil Pengujian Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas pelayanan fiskus	0,892	Reliabel
Kesadaran wajib pajak	0,893	Reliabel
Sanksi Perpajakan	0,906	Reliabel
Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi	0,886	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	0,881	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien Alpha yang lebih besar dari 0,60 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

#### 4.2.2. Statistik Deskriptif

Untuk menganalisis data berdasarkan atas kecenderungan jawaban yang diperoleh dari responden terhadap masing-masing variabel, maka akan disajikan hasil jawaban responden dalam bentuk diskriptif berikut ini.

Tabel 4.4  
Diskripsi Variabel

Variabel	Kisaran teoritis	Kisaran empiris	Rata-rata teoritis	Rata-rata empiris
Kualitas pelayanan fiskus	4 – 20	8 – 20	12	15.08
Kesadaran wajib pajak	4 – 20	8 – 20	12	15.64
Sanksi Perpajakan	4 – 20	8 – 20	12	15.98
Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi	5 – 25	5 – 25	15	18.33
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	5 – 25	5 – 25	15	18.97

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Tanggapan mengenai Kualitas Pelayanan fiskus menunjukkan rata-rata sebesar 15,08 yang berada di atas rata-rata teoritis dari 4 item kuesioner yaitu sebesar 12. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum adanya penilaian bahwa responden merasakan mendapatkan pelayanan yang baik dari fiskus.

Tanggapan mengenai kesadaran wajib pajak menunjukkan rata-rata sebesar 15,64 yang berada di atas rata-rata teoritisnya dari 4 item kuesioner yaitu sebesar 12. Hal ini menunjukkan adanya penilaian bahwa ada kesadaran wajib pajak yang baik dari wajib pajak mengenai kewajiban perpajakannya.

Tanggapan mengenai Sanksi perpajakan oleh responden sebagai wajib pajak menunjukkan rata-rata sebesar 15,98 yang berada di atas rata-rata teoritisnya dari 4 item kuesioner yaitu sebesar 12. Hal ini menunjukkan adanya persepsi yang baik mengenai sanksi pajak dari responden.

Tanggapan mengenai Kepuasan wajib pajak orang pribadi menunjukkan rata-rata sebesar 18,33 yang berada di atas rata-rata teoritisnya dari 5 item kuesioner yaitu sebesar 15. Hal ini menunjukkan adanya kepuasan dari wajib pajak mengenai pelaksanaan penarikan pajak orang pribadi.

Tanggapan mengenai Kepatuhan membayar pajak dari wajib pajak orang pribadi menunjukkan rata-rata sebesar 23,40 yang berada di atas rata-rata teoritisnya yaitu sebesar 15. Hal ini menunjukkan adanya penilaian bahwa responden merasa bahwa mereka memiliki kepatuhan yang besar untuk membayar pajak.

#### **4.2.3. Hasil Analisis**

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan menggunakan *path analysis* dengan pendekatan dua buah model regresi liner berganda. Pengujian model regresi akan diawali dengan uji asumsi klasik sebagai berikut :

##### **4.2.3.1. Uji Asumsi Klasik**

###### **4.2.3.1.1. Uji Normalitas**

Pengujian asumsi normalitas dilakukan untuk variabel secara individual dan juga pengujian untuk model regresi. Pengujian akan dilakukan dengan menggunakan Uji Kolmogorov Smirnov terhadap nilai residual model regresi. Hasil pengujian normalitas secara dapat dilihat pada gambar pengujian berikut ini.

Gambar 4.1

## Uji Normalitas Residual

		Unstandardized Residual 1	Unstandardized Residual 2
N		100	100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	.0000000
	Std. Deviation	2.54605888	2.14343897
Most Extreme Differences	Absolute	.059	.054
	Positive	.039	.042
	Negative	-.059	-.054
Test Statistic		.059	.054
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>	.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Nilai Kolmogorov Smirnov model 1 dan model 2 menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,200 dan 0,200 dimana keduanya lebih besar dari 0,05. Hal ini memperkuat bahwa kedua model regresi tersebut sudah terdistribusi secara normal.

#### 4.2.3.1.2. Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas dilakukan dengan menggunakan nilai VIF.

Pengujian multikolinieritas dilakukan pada model regresi. Hasil pengujian diperoleh sebagai berikut

Tabel 4.5  
Hasil Pengujian Multikolinieritas

*Model 1*

*Model 2*

Model	Collinearity Statistics		Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF		Tolerance	VIF
Kualitas pelayanan fiskus	0.645	1.551	Kualitas pelayanan fiskus	.589	1.698
Kesadaran wajib pajak	0.645	1.551	Kesadaran wajib pajak	.528	1.896
			Sanksi Perpajakan	.663	1.509
			Kepuasan Wajib Pajak	.516	1.938
			Orang Pribadi		

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Hasil tersebut menunjukkan bahwa semua variabel bebas dari kedua model tersebut mempunyai nilai VIF yang berada jauh di bawah angka 10 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur variabel-variabel yang digunakan tidak mengandung masalah multikolinieritas.

#### 4.2.3.1.3. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan uji Glejser yaitu dengan cara meregreskan seluruh variabel bebas terhadap nilai mutlak residualnya. Jika tidak terdapat hasil yang signifikan, maka disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung adanya gejala heteroskedastisitas. Hasil pengujian heteroskedastisitas menunjukkan pola yang acak. Hal ini berarti bahwa model regresi tidak memiliki gejala adanya heteroskedastisitas.

Tabel 4. 4 Uji Heteroskedastisitas Uji Glejser

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.700	.907		2.977	.004
	Kualitas pelayanan fiskus	.050	.065	.096	.771	.443
	Kesadaran wajib pajak	-.092	.065	-.179	1.433	.155

a. Dependent Variable: AbsRes1

Model 1

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.779	.912		1.951	.054
	Kualitas pelayanan fiskus	-.111	.056	-.257	1.969	.052
	Kesadaran wajib pajak	.084	.059	.197	1.426	.157
	Sanksi Perpajakan	.038	.061	.077	.624	.534
	Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi	-.018	.054	-.046	-.332	.740

a. Dependent Variable: AbsRes2

*Model 2*

Hasil pengujian heteroskedastisitas menunjukkan tidak ada variabel yang signifikan terhadap nilai residuallnya. Hal ini berarti bahwa model regresi tidak memiliki gejala adanya heteroskedastisitas.

#### 4.2.3.1.4. Path Analysis

Hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan dua buah analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS 22 dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Hasil pengujian model regresi 1 dalam penelitian ini adalah sebagaimana berikut ini :

**Tabel 4. 5 Model Regresi 1**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.307	1.503		4.195	0.000
Kualitas pelayanan fiskus	0.308	0.108	0.279	2.867	0.005
Kesadaran wajib pajak	0.471	0.107	0.430	4.407	0.000

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Model persamaan diperoleh sebagai berikut :

$$Y_1 = 0,279 X_1 + 0,430 X_2$$

Persamaan tersebut mendapatkan bahwa Kualitas pelayanan fiskus dan Kesadaran wajib pajak memiliki koefisien regresi dengan arah positif.

Hasil pengujian model regresi 2 dalam penelitian ini adalah sebagaimana berikut ini :

Tabel 4. 6 Model Regresi 2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.531	1.551		.987	.326
Kualitas pelayanan fiskus	.270	.096	.239	2.818	.006
Kesadaran wajib pajak	.297	.101	.265	2.957	.004
Sanksi Perpajakan	.207	.103	.160	2.001	.048
Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi	.295	.093	.289	3.187	.002

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Model persamaan diperoleh sebagai berikut :

$$Y_2 = 0,239 X_1 + 0,265 X_2 + 0,160 X_3 + 0,289 Y_1$$

Persamaan tersebut mendapatkan bahwa Kualitas pelayanan fiskus, Kesadaran wajib pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi memiliki koefisien regresi dengan arah positif.

#### 4.2.3.1.5. Uji Kelayakan Model

Untuk menguji keberartian atau kelayakan model secara keseluruhan dilakukan dengan menggunakan uji F. Hasil pengujian model secara keseluruhan diperoleh sebagai berikut :

Tabel 4. 7 Uji Kelayakan Model 1

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	438.351	2	219.175	33.128	.000b
Residual	641.759	97	6.616		
Total	1080.110	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi

b. Predictors: (Constant), Kesadaran wajib pajak, Kualitas pelayanan fiskus

Hasil pengujian model menunjukkan nilai F sebesar 33,128 dengan signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi pengujian tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian maka ditunjukkan bahwa pada taraf signifikansi 5%, model pengujian dengan menggunakan variabel 2 bebas Kualitas pelayanan fiskus dan Kesadaran wajib pajak menunjukkan sebagai model yang signifikan dalam pengaruhnya terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi.

Tabel 4. 8 Uji Kelayakan Model 2

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	676.071	4	169.018	35.302 .000b
	Residual	454.839	95	4.788	
	Total	1130.910	99		

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi , Kualitas pelayanan fiskus, Sanksi Perpajakan, Kesadaran wajib pajak

Hasil pengujian model menunjukkan nilai F sebesar 35,302 dengan signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi pengujian tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian maka ditunjukkan bahwa pada taraf signifikansi 5%, model pengujian dengan menggunakan variabel 4 bebas Kualitas pelayanan fiskus, Kesadaran wajib pajak, Sanksi Perpajakan, Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi menunjukkan sebagai model yang signifikan dalam pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### 4.2.3.1.6. Koefisien Determinasi

Besarnya pengaruh dari variable bebas terhadap kepuasan wajib pajak pribadi ditunjukkan dengan nilai koefisien determinasi yang diperoleh sebagai berikut :

**Tabel 4. 7 Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.637 <sup>a</sup>	.406	.394	2.57217

a. Predictors: (Constant), Kesadaran wajib pajak, Kualitas pelayanan fiskus

b. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi

Nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* dari model 1 diperoleh sebesar 0,394, yang berarti bahwa 39,4% kepuasan wajib pajak orang pribadi dapat dijelaskan oleh Kualitas pelayanan fiskus dan Kesadaran wajib pajak, sedangkan sisanya 60,6% kepuasan wajib pajak orang pribadi dapat dipengaruhi oleh variabel lain.

**Tabel 4. 8 Koefisien Determinasi 2**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.773 <sup>a</sup>	.598	.581	2.18810

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi , Kualitas pelayanan fiskus, Sanksi Perpajakan, Kesadaran wajib pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* dari model 2 diperoleh sebesar 0,581, yang berarti bahwa 58,1% kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat dijelaskan oleh Kualitas pelayanan fiskus, Kesadaran wajib pajak, Sanksi Perpajakan, Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi, sedangkan sisanya 40,19% kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat dipengaruhi oleh variabel lain.

#### 4.2.3.2. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji t yaitu dengan mendapatkan nilai signifikansi pengujian yang diperoleh dari Model 1 dan Model 2.

**Tabel 4. 9 Pengujian Hipotesis 1 dan 2**

Model	t	Sig.
1 (Constant)	4.195	.000
Kualitas pelayanan fiskus	2.867	.005
Kesadaran wajib pajak	4.407	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi

##### a. Pengujian Hipotesis 1

Hasil pengujian pengaruh Kualitas pelayanan fiskus terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan nilai t sebesar 2.867 dan signifikansi sebesar 0,005. Nilai signifikansi pengujian tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Dengan demikian maka ditunjukkan bahwa pada  $\alpha = 5\%$ , Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini berarti **Hipotesis 1 diterima**.

##### b. Pengujian Hipotesis 2

Hasil pengujian pengaruh Kesadaran wajib pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan nilai t sebesar 4.407 dan signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi pengujian tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Dengan demikian maka ditunjukkan bahwa pada  $\alpha = 5\%$ , Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini berarti **Hipotesis 2 diterima**.

Tabel 4. 10 Pengujian Hipotesis 3-6

Model	t	Sig.
1 (Constant)	.987	.326
Kualitas pelayanan fiskus	2.818	.006
Kesadaran wajib pajak	2.957	.004
Sanksi Perpajakan	2.001	.048
Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi	3.187	.002

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

c. Pengujian Hipotesis 3

Hasil pengujian pengaruh Kualitas pelayanan fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan nilai t sebesar 2.818 dan signifikansi sebesar 0,006. Nilai signifikansi pengujian tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Dengan demikian maka ditunjukkan bahwa pada  $\alpha = 5\%$ , Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini berarti **Hipotesis 3 diterima**.

d. Pengujian Hipotesis 4

Hasil pengujian pengaruh Kesadaran wajib pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan nilai t sebesar 2.957 dan signifikansi sebesar 0,004. Nilai signifikansi pengujian tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Dengan demikian maka ditunjukkan bahwa pada  $\alpha = 5\%$ , Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini berarti **Hipotesis 4 diterima**.

e. Pengujian Hipotesis 5

Hasil pengujian pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan nilai t sebesar 2.001 dan signifikansi sebesar 0,048. Nilai signifikansi pengujian tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Dengan demikian maka ditunjukkan bahwa pada  $\alpha = 5\%$ , Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini berarti **Hipotesis 5 diterima**.

f. Pengujian Hipotesis 6

Hasil pengujian pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan nilai t sebesar 3.187 dan signifikansi sebesar 0,002. Nilai signifikansi pengujian tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Dengan demikian maka ditunjukkan bahwa pada  $\alpha = 5\%$ , Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi berpengaruh positif dan signifikan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini berarti **Hipotesis 6 diterima**.

#### 4.2.4. Uji Sobel

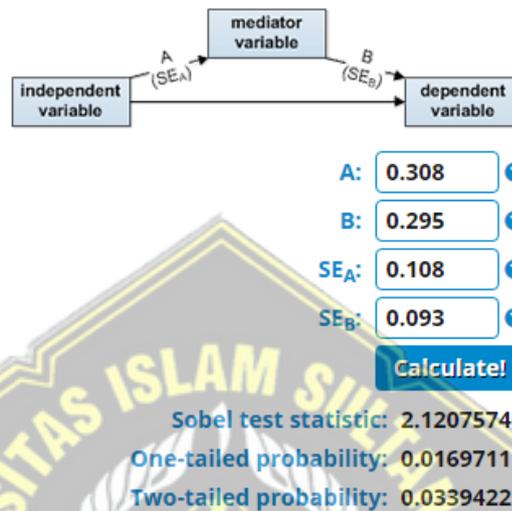
Model penelitian memberikan adanya pengaruh tidak langsung Efek tidak langsung adalah efek yang muncul melalui variabel intervening. Uji intervening dilakukan dengan menggunakan uji Sobel. Pengujian intervening merupakan pengujian terhadap  $b_1$  dan dilanjutkan dengan  $b_2$  dengan menggunakan rumus Sobel.

##### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP Melalui Kepuasan WPOP

Hasil perhitungan pengaruh tidak langsung dengan menggunakan rumus Sobel diperoleh sebagai berikut :

Tabel 4.12

Hasil Uji Sobel 1



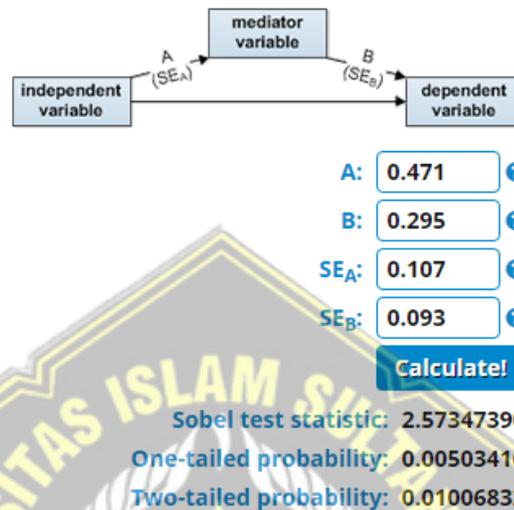
Hasil perhitungan uji Sobel menunjukkan bahwa Kepuasan WPOP dapat memediasi pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan WPOP dimana diperoleh nilai t sebesar 2,1208 dengan p-value sebesar  $0,017 < 0,05$ . Hal ini berarti bahwa bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi melalui Kepuasan wajib pajak orang pribadi.

## 2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan WPOP Melalui Kepuasan WPOP

Hasil perhitungan pengaruh tidak langsung dengan menggunakan rumus Sobel diperoleh sebagai berikut :

Tabel 4.13

## Hasil Uji Sobel 2



Hasil perhitungan uji Sobel menunjukkan bahwa Kepuasan WPOP dapat memediasi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan WPOP dimana diperoleh nilai t sebesar 2,5735 dengan p-value sebesar  $0,005 < 0,05$ . Hal ini berarti bahwa bahwa variabel kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi melalui Kepuasan wajib pajak orang pribadi.

### 4.3. Pembahasan

#### 4.3.1. Pengaruh Kualitas pelayanan fiskus terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.. Hasil pengujian

tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang disediakan oleh KPP akan meningkatkan kepuasan wajib pajak.

Kualitas pelayanan secara umum berkaitan dengan beberapa dimensi-dimensinya sebagaimana dijelaskan oleh Tjiptoo (2012). Di sisi lain wajib pajak nampaknya akan terlalu peduli pada pelayanan yang diberikan oleh KPP. Ketika KPP menawarkan layanan dengan keandalan layanan yang lebih baik, konsumen akan puas mereka akan membuat kata-kata positif. Penting bagi penyedia layanan untuk mengetahui bahwa layanan gagal karena alasan kesalahan manusia yang pada gilirannya akan mempengaruhi keandalan layanan dan karenanya mengurangi kepuasan yang berakhir pada berkurangnya kepatuhan membayar pajak.

Untuk meningkatkan tingkat kepuasan, pegawai KPP harus mampu mengantisipasi kebutuhan dan keinginan wajib pajak, mengambil tindakan memberikan layanan yang memadai atau merespons dengan cepat ke situasi di mana layanan diperlukan. Pegawai yang sabar dalam membantu wajib pajak adalah responsif terhadap kebutuhan mereka akan meningkatkan kepuasan wajib pajak. Hal ini dapat dijelaskan dimana kualitas pelayanan merupakan suatu yang tidak berwujud, yang membutuhkan interaksi yang kuat antara wajib pajak dan penyedia layanan yaitu KPP. Demikian, konsumen mengharapkan jaminan yang lebih besar dari penyedia jasa untuk selalu mempertimbangkan sebagai aktivitas usaha berbasis layanan, dengan demikian, jika kualitas layanan memenuhi harapan konsumen akan mengarah pada kepuasan yang berakibat pada kepuasan yang lebih besar (Tjiptono, 2012). Untuk tujuan meningkatkan kepercayaan wajib pajak, perusahaan dan karyawan yang profesional harus memastikan wajib pajak mendapatkan respons yang baik, hangat, dan cepat dari penyedia layanan. Hasil penelitian ini mendukung

penelitian sebelumnya oleh Biellant (2018), Ardyansyah, dkk (2016), maupun Silalahi, dkk (2016)

#### **4.3.2. Pengaruh Kesadaran pajak terhadap Kepuasan wajib pajak**

Berdasarkan hasil penelitian, hasil pengujian Hipotesis 2 menunjukkan bahwa variabel kesadaran membayar pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dengan arah positif. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran individu wajib pajak dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak.

Data deskriptif penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran membayar pajak secara rata-rata mendapatkan responden persepsi yang tinggi dari responden. Sebaliknya kesadaran membayar pajak yang dimiliki responden juga menunjukkan berada pada kategori tinggi.

Kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajak merupakan bentuk rasa yang ada dalam diri wajib pajak menyadari bahwa mereka memiliki tanggung jawab untuk membayar pajak. Kesadaran akan muncul seiring dengan perasaan akan tanggung jawab mereka. Kesadaran yang dimiliki seseorang menjadi dasar atas tindakan yang akan dan harus dilakukannya.

Adanya kesadaran yang tinggi yang dimiliki wajib akan kewajibannya akan mempengaruhi sikap positif wajib pajak sehingga kepatuhan dalam membayar pajak akan semakin tinggi. Dengan demikian kesadaran membayar pajak akan memberikan sikap positif pada wajib pajak untuk membayar pajak sehingga kepatuhan akan semakin tinggi.

#### **4.3.3. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil pengujian mendapatkan bahwa variabel kualitas pelayanan kantor pajak atau fiskus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak

oleh wajib pajak dengan arah positif. Hal ini menunjukkan bahwa pemeriksaan pajak yang dilakukan oleh petugas pajak dapat menjadi faktor eksternal dalam meningkatkan kepatuhan membayar pajak. Pemeriksaan pajak dengan konsep pelayanan yang mudah dan baik dapat menciptakan persepsi positif pada wajib pajak yang dapat mengarahkan pada penilaian positif dari wajib pajak. Berbeda dengan hasil penelitian (Rianty, 2020) yang menghasilkan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh atas kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan fiskus nampaknya dapat membuka mata dan sikap pada wajib pajak. Pemeriksaan laba terhadap beban pajak yang diwajibkan kepada wajib pajak dengan benar turut membangun sikap para Wajib Pajak dalam menunaikan urusan perpajakannya. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Lianty dan Kurnia (2017), Susmita dan Supadmi (2016), Ariani dan Biellant (2018), Siahaan dan Halimatusyadiah (2018), Nababan dan Dwimulyani (2019), Purwadi dan Setiawan (2019), Rianty (20120), Widiana dan Putra (2020) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan fiskus mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **4.3.4. Pengaruh Kesadaran pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak**

Hasil pengujian mendapatkan bahwa kesadaran membayar pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak dengan arah positif. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran individu wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Brata, dkk (2015), Lianty dan Kurnia (2017), Tulenan (2017), Susmita dan Supadmi (2016), Arisandy (2017), Siahaan dan Halimatusyadiah (2018), dan Widiana dan Putra (2020). Namun dalam hasil penelitian yang sudah

dilakukan oleh Karnedi dan Hidayatulloh (2019) dianggap bahwa kesadaran wajib pajak tidak menjadi pertimbangan ataupun pengaruh bagi wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajak merupakan bentuk rasa yang ada dalam diri wajib pajak menyadari bahwa mereka memiliki tanggung jawab untuk membayar pajak. Kesadaran akan muncul seiring dengan perasaan akan tanggung jawab mereka. Kesadaran yang dimiliki seseorang menjadi dasar atas tindakan yang akan dan harus dilakukannya. Adanya kesadaran yang tinggi yang dimiliki wajib akan kewajibannya akan mempengaruhi sikap positif wajib pajak sehingga kepatuhan dalam membayar pajak akan semakin tinggi. Dengan demikian kesadaran membayar pajak akan memberikan sikap positif pada wajib pajak untuk membayar pajak sehingga kepatuhan akan semakin tinggi.

#### **4.3.5. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil pengujian mendapatkan bahwa variable Sanksi pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat berperilaku untuk patuh dalam membayar pajak oleh wajib pajak dengan arah positif. Hal ini menunjukkan bahwa sanksi pajak terbukti dapat membentuk niat untuk membayar pajak yang lebih besar, yang mana hal ini berbeda dengan hasil penelitian (Tulenan, dkk, 2017) yang menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan karena persepsi masyarakat masih menganggap bahwa sanksi yang dikenakan masih ringan.

Membayar pajak bukanlah sebuah tindakan sukarela, ada peraturan yang memaksa seseorang yang termasuk dalam wajib pajak untuk membayarkan sejumlah uang tertentu untuk disetorkan kepada Negara. Maka pemerintah juga akan

melakukan upaya yang dianggap menjaga kejujuran dan kesungguhan wajib pajak untuk membayar pajak.

Pemeriksaan pajak yang dilakukan oleh Dirjen pajak dinilai dapat memaksa wajib pajak untuk mau memenuhi kepatuhan perpajakannya. Hal ini tak lepas dari implikasi keberadaan sanksi yang diberlakukan atas ketidakpatuhan atau kesalahan yang dilakukan oleh wajib pajak akibat pemeriksaan yang dilakukan oleh dirjen pajak. Hal ini menunjukkan bahwa sanksi pajak dapat menjadi satu alat yang efektif dalam menjaga kepatuhan wajib pajak untuk tetap membayar pajak dengan benar. Hasil ini mendukung penelitian Arisandy (2017), Siahaan dan Halimatusyadiah (2018), Karnedy dan Hidayatullah (2019), Nababan dan Dwimulyani (2019), Purwadi dan Setiawan (2019), Rianty (20120), Widyana dan Putra (2020) yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **4.3.6. Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil pengujian mendapatkan bahwa variable kepuasan wajib pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak oleh wajib pajak dengan arah pengaruh positif. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan yang diperoleh sebelumnya atas peraturan perpajakan dan pelayanan yang diberikan dapat juga terbukti untuk bentuk perilaku positif berupa kepatuhan untuk membayar pajak. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Ariani dan Biellant, (2018) yang menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Begitu halnya dengan penelitian Simamora (2019), Hendri dan Botang (2019)

Pengetahuan dan pemahaman merupakan salah satu sumber dari persepsi seseorang. Keberadaan pengetahuan dan pemahaman atas suatu obyek dapat

memunculkan suatu persepsi pada diri individu. Pengetahuan dan pemahaman mengenai sisten perpajakan dapat membuka wawasan pada seorang mengenai apa dan manfaat pajak secara umum. Persepsi positif dapat memunculkan sikap positif sehingga memunculkan cara pandang benar.

Cara pandang yang benar dari wajib pajak dapat memberikan kesadaran pada wajib pajak akan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak, sebaliknya cara pandang yang negative karena kurangnya pengetahuan dan pemahaman mengenai pajak dan manfaatnya.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam penelitian, selanjutnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil pengujian Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan wajib pajak pribadi. Kualitas pelayanan fiskus yang lebih baik dari wajib pajak akan meningkatkan kepuasan wajib pajak.
2. Hasil pengujian kesadaran wakib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan wajib pajak pribadi. Kesadaran wajib pajak kualitas yang lebih baik dari wajib pajak akan meningkatkan kepuasan wajib pajak.
3. Hasil pengujian Pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan membayar pajak, peleyanan yang lebih baik dari petugas pajak mengenai perpajakan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
4. Hasil pengujian kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi. Kesadaran wajib pajak ualitas yang lebih baik dari wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
5. Hasil pengujian Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan membayar pajak. Penerapan sanksi perpajakan yang lebih baik dari wajib pajak mengenai perpajakan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
6. Hasil pengujian kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan membayar pajak. Adanya kepuasan yang diperleh wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis selanjutnya dapat diberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Pemerintah terutama instansi yang berwenang dalam pengelolaan pajak bisa untuk meningkatkan pelayanan, dikarenakan dalam penelitian ini terbukti bahwa kualitas pelayanan mampu meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak.
2. Pemerintah perlu meningkatkan kesadaran masyarakat atas pembayaran pajak melalui sosialisasi dan program – program yang mana dapat menstimulus masyarakat agar lebih sadar terkait pentingnya fungsi pajak.
3. Pemerintah perlu melakukan penyuluhan yang berkaitan dengan denda, kenaikan pajak, bunga ataupun pidana bagi wajib pajak yang tidak patuh dalam kewajibannya membayar pajak.

## 5.3 Keterbatasan

Berdasarkan hasil analisis selanjutnya dapat diperoleh keterbatasan yang berkaitan dengan penelitian ini :

1. Jumlah sampel yang dapat dianalisis hanya berjumlah 100 sampel. Jumlah tersebut tidak dapat mencerminkan keseluruhan jumlah WPOP yang tidak peneliti ketahui,
2. Pengambilan sampel menggunakan metode *convenience sampling* yang dilakukan secara acak tanpa memperimbangkan karakteristik yang proporsional dengan pertimbangan kemudahan akses yang dapat dijangkau oleh peneliti karena keterbatasan informasi dan kemampuan peneliti.

#### 5.4 Implikasi Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan keterbatasan penelitian dari penelitian ini, maka untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk :

1. Menambahkan variabel independen lainnya atau menambahkan variabel moderating untuk mengetahui variabel-variabel lain yang mempengaruhi dan memperkuat atau bahkan memperlemah variabel kepatuhan wajib pajak,
2. Menambahkan jumlah sampel penelitian dan memperluas wilayah sampel penelitian sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasi dan memberikan gambaran yang lebih riil mengenai kepatuhan wajib pajak.,
3. Menggunakan metode *purposive sampling* atau *proportionate sampling* untuk pengambilan sampel mungkin dapat lebih berguna karena data yang diambil lebih bersyarat dan lebih tepat sasaran, sehingga hasil akhir dalam penelitian sesuai dengan yang diharapkan,
4. Melakukan metode wawancara untuk mengurangi respon bias dari jawaban responden.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardiyansyah, Ahmad,. Kertahadi, Rizki Yudhi Dewantaram 2016, Blitar Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Di Wilayah Kerja Kpp Pratama), Jurnal Mahasiswa Perpajakan, Vol 11, No 1 (2016)
- Ariani, Marieta dan Biellant, Rubiattom 2019, Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Variabel Intervening Kepuasan Wajib Pajak, Jurnal Informasi Perpajakan Akuntansi Dan Keuangan Publik 13(1):15
- Arisandy, Nelsi Arisandy, 2017, Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Bisnis Online Di Pekanbaru, Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis, Vol. 14.No.1, Maret 2017:62-71
- Bahri, Syaiful. (2018). Metode Penelitian Bisnis Lengkap dengan Teknik Pengolahan Data SPSS. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Brata, Januar Dio, Yuningsih, Isna dan Kesuma, Agus Iwan, 2017, Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda, Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi. Vol 19, No 1.
- Chen Ching Fu & Kao Ya Ling. 2009. Relationships between process quality, outcome quality, satisfaction, and behavioural intentions for online travel agencies evidence from Taiwan. The Service Industries Journal. 30(12):2081-2092.
- Erawati Teguh dan Rita Ratnasari. 2018. Pengaruh Penerapan E-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan SPT Tahunan dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris di Kabupaten Gunungkidul). Jurnal Akuntansi. Vol. 6 No. 1 Tahun 2018.
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas. Diponegoro.
- Hardiningsih, Pancawati dan Yulianawati, Nila, 2011. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak, Dinamika Keangan dan Perbankan, Vol 3 No 2

- Harlim, Afandi, 2019, Pengaruh Penerapan E-Spt,E-Filling Dan E-Billing Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Dampak Nya Pada Kepatuhan Wajib Pajak, Prosiding Seminar Nasional Pakar 2019 buku II
- Hendri, dan Hotang, K. B. (2019). E-Filing, Pemahaman, Sanksi Perpajakan, Biaya kepatuhan dan Kepua-san Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Peribadi. JAAF (Jornal of Applied Accounting and Finance, 3(2).
- Heryanto, Wawan, 2012, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Utara, Perspektif, Vol 10, No 2
- Indriantoro, Nurdan Bambang Supomo. 2012. Metodologi Penelitian Bisnis. Untuk Akuntansi dan Manajemen. Yogyakarta: BPFE
- Karnedi, N., & Hidayatulloh, A., (2019). Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Profita: Komunikasi Ilmiah Akuntansi dan Perpajakan, 12(1), 1-9.
- Lianty, Meiska; Hapsari, Dini Wahjoe dan Kurnia. K, 2017, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Jurnal Riooset Akuntansi Kontemporer, Vol 9 N/ 2
- Mardiasmo. 2016. Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016. Yogyakarta:Penerbit Andi.
- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. 2011. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depansar Timur. Jurnal Akuntansi dan Bisnis, Volume 2.
- Nababan, Priyance dan Dwimulyanim Susi, 2019, Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening, Prosiding Seminar Nasional Pakar 2019 buku II
- Naning Puji Rahayu. 2017, Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Kota Kediri, Journal Simki-Economic, Vol. 01 No. 11.

- Purwadi, Dwi I Setiawan, Putu Made Okvan; , Ery. 2019m Pengaruh Religiusitas, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. E-Jurnal Akuntansi, [S.l.], v. 28, n. 3, p. 2110 – 2125
- Rajif, Mohamad. 2012. “Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Pengusaha UKM Di Daerah Cirebon”. Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Gunadarma, Jurnal Jurnal Gunadarma. Diakses tanggal 19 April 2015. Hal. 50-62.
- Rangkuti, Freddy. 2012. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rianty,Martha N, 2020. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak, Balance : Jurnal Akuntansi Dan Bisnis , Vol 5, No 1, Juni 2020, Hal 13-25
- Rusydi. 2014. Pengaruh Kepuasan atas. Pelayanan. Perpajakan terhadap. Kepatuhan. Wajib. Pajak UMKM di Kota. Malang Jawa Timur.
- Septarini, Dina Fitri, 2017, Pengaruh Pelayanan, Sanksi, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Merauke, , Vol 6 No. 1
- Setiyoningrum, Ayu Try ; Tinangon, Jantje ; Wokas, Heince R.N, 2014, Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado, Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi, Vol 9, No 4.
- Siahaan, Stefani dan Halimatusyadiah, 2018, Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, Jurnal Akuntansi, Vol 8, No 1.
- Simamora, Patar, 2019, Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Atas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei Pada Kantor Pelayanan Pajak Kota Bogor), Jurnal Imiah Mannajemen Fakultas Ekonomi, Vol 1, No 1
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B. Bandung: Alfabeta.
- Susmita, Putu Rara dan Supadmi, Ni Luh, 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan

Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak, E-Jurnal Akuntans, Vol 14 No 2

- Suyanto, S., dan Pratama, Y. 2018. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi: Studi aspek pengetahuan, kesadaran, kualitas layanan dan kebijakan sunset policy. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 21(1), 139-158.
- Tanilasari, Yessica dan Gunarso, Pujo, 2017, Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan, *Jurnal Akuntansi Perpajakan*, Vol 3, No 1.
- Tanilasari, Yessica dan Gunarso, Pujo, 2017, Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan, *Jurnal Akuntansi Dan Perpajakan*, Vol 3, No 1.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service, Quality Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset.
- Tulenan, Rudolof A. ; Sondakh, Jullie J. ; Pinatik, Sherlym 2017, Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Bitung, *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, Vol 12, No 2.
- Umar. Husein, 2012. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Widayati dan Nurlis. 2010. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Studi Kasus Pada KPP Pratama Gambir Tiga". *Proceeding Simposium Nasional Akuntansi XII*. Purwokerto.
- Widyana, D., dan Putra, I.W.A, 2020. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*. 30:1
- Widyastuti, E. 2015. Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Lingkungan Wajib Pajak Terhadap Tingkat KepatuhanWajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surakarta. *Univesitas Muhammadiyah Surakarta*.

Wilda, Fitri, 2015, Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wpop Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Di Kota Padang, Jurnal Akuntansi, Vol 3, No 1.



## KUESIONER

Yth. : Bapak / Ibu / Saudara

Pengusaha UMKM selaku WPOP

di tempat

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhamad Rizal Aditya

NIM : 31401506040

Jurusan : Ekonomi Akuntansi S1 Unissula Semarang

Dengan ini saya memohon kepada Bapak/Ibu/Saudara agar meluangkan waktu sejenak untuk mengisi daftar pernyataan untuk kesiapan penyusunan skripsi secara sukarela, jujur dan benar. Daftar pernyataan ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepatuhan anda dalam membayar pajak.

Penelitian ini hanya untuk kepentingan ilmiah dan tidak akan dipublikasikan, sehingga saya akan menjamin kerahasiaan dari semua pendapat/opini atau komentar yang Bapak/Ibu/Saudara berikan.

Demikian surat permohonan ini saya sampaikan. Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara, saya mengucapkan terima kasih.

Semarang, Agustus 2020

Hormat Saya

**Muhamad Rizal Aditya**

No. Responden : .....

Tanggal Pengisian : .....

**Petunjuk !**

Berilah bapak/ibu/saudara dengan tanda silang (X) untuk jawaban yang dipilih dan dianggap benar.

1 (SS)      2 (S)      3 (N)      4 (TS)      5 (STS)

**KETERANGAN :**

SS :Sangat setuju

S :Setuju

N :Netral

TS :Tidak setuju

STS :Sangat tidak setuju

1. Perlu diketahui bahwa jawaban ini akan dipergunakan sebagai data penelitian tugas akhir (skripsi), sehingga tidak memiliki dampak negatif terhadap siapapun, hanya saja untuk memberikan masukan.
2. Atas kesediaan dan kerjasama bapak / ibu / saudara untuk menjawab pertanyaan ini, saya ucapkan terima kasih.

**IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama : .....(Boleh tidak diisi)

2. Memiliki NPWP :  Ya  Tidak

3. Usia Bapak/Ibu/Saudara : a. 20 – 30 tahun  
b. 31 – 40 tahun  
c. 41 – 50 tahun

- d. > 50 tahun
4. Jenis kelamin :  Pria  Perempuan
5. Tingkat pendidikan : a. SD/SLTP b. SLTA  
c. Diploma d. Sarjana  
e. Lain-lain
6. Jenis Usaha :  Jasa  Dagang
7. Jumlah Tenaga Kerja :
8. Omzet :

**a. Kepatuhan Membayar Pajak**

No.	Pernyataan	Jawaban/Tanggapan				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Mendaftarkan diri untuk memiliki NPWP serta pelaporan pajak membutuhkan waktu yg lama.					
2.	Jika terjadi keterlambatan pelaporan maupun pembayaran akan dikenakan sanksi.					
3.	Pelayanan yang baik, cepat dan menyenangkan sangat diperlukan.					
4.	Saya membutuhkan informasi dalam pengisian Laporan Pajak.					
5.	Dalam melaporkan SPT Masa/Tahunan memperoleh ketepatan informasi dalam perhitungan pembayaran.					

**b. Kualitas Pelayanan**

No	Keterangan	SS	S	N	TS	STS
1.	Petugas fiskus selalu bersikap ramah dan sopan terhadap wajib pajak					

2.	Petugas fiskus selalu tanggap terhadap masalah atau keluhan dari para wajib pajak					
3.	Petugas fiskus mempunyai kepedulian yang tinggi terutama dalam membantu para wajib pajak dalam menjelaskan peraturan perpajakan dengan jelas					
4.	Petugas fiskus mampu mengarahkan dengan baik kepada para wajib pajak					

#### c. Kesadaran Membayar Pajak

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Pajak merupakan sumber penerimaan Negara terbesar					
2.	Pajak yang akan saya bayarkan dapat digunakan untuk menunjang pembangunan Negara					
3.	Penundaan pembayaran pajak dapat merugikan Negara					
4.	Membayar pajak tidak sesuai dengan jumlah yang seharusnya dibayar sangat merugikan negara					

#### d. Sanksi Perpajakan

No	Keterangan	SS	S	N	TS	STS
1.	Adanya kejelasan pemberian sanksi dalam SPT					
2.	Pemerintah memberikan denda yang wajar bagi wajib pajak yang terlambat membayar					

3.	Pemerintah akan memberikan sanksi yang tegas bagi wajib pajak yang terlambat					
4.	Adanya kesesuaian antara denda keterlambatan yang dikenakan dengan laporan yang saya buat					

