

**PENGARUH PELAYANAN PETUGAS PAJAK, SOSIALIASI  
DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK ORANG PRIBADI YANG TERDAFTAR DI KPP  
PRATAMA SAMARINDA**

**SKRIPSI**

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi



Oleh:

**YESSI PURNAMA SARI  
1501035186  
S1-AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MULAWARMAN  
SAMARINDA  
2022**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Penelitian : Pengaruh Pelayanan Petugas Pajak, Sosialisasi dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Samarinda  
Nama Mahasiswa : Yessi Purnama Sari  
NIM : 1501035186  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : S1 Akuntansi

Menyetujui,

Pembimbing I

Yunus Tete Korde, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA  
NIP. 19590720 198903 1 002

Pembimbing II

Indra Suyoto Kurniawan, S.E., M.SA., Ak  
NIP. 19830215 200801 1 003

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Mulawarman



Prof.Dr.Hj.Syarifah Hidayah, M.Si  
NIP. 19620513 198811 2 001

Lulus Ujian Tanggal : 19 Mei 2022

**SKRIPSI INI TELAH DIUJI DAN DINYATAKAN LULUS**

Judul Penelitian : Pengaruh Pelayanan Petugas Pajak, Sosialisasi dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Samarinda



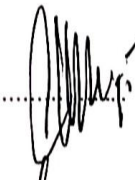

Nama : Yessi Purnama Sari

NIM : 1501035186

Hari : Kamis

Tanggal Ujian : 19 Mei 2022

**TIM PENGUJI**


1. Yunus Tete Konde, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA  
NIP. 19590720 198903 1 002 1. 
2. Indra Suyoto Kurniawan, S.E., M.SA., AK  
NIP. 19830215 200801 1 003 2. 
3. Agus Iwan Kesuma, S.E., M.A  
NIP. 19750802 199903 1 001 3. 
4. Yoremia Lestari br.Ginting, S.E., M.Ak., Ak., CSRS  
NIP. 19850221 201404 2 001 4. 

### **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur penjiplakan, saya bersedia Skripsi dan Gelar Sarjana atas nama saya dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Samarinda, 12 April 2022



*Yessi Purnama Sari*  
Yessi Purnama Sari

**HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK  
KEPENTNGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulaarman, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yessi Purnama Sari

NIM : 1501035186

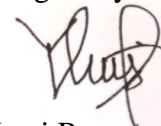
Program Studi : S1 Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak UPT. Perpustakaan Universitas Mulaarman. Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Petugas Pajak, Sosialisasi dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Samarinda” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas Royalti Non-Eksklusif ini kepada UPT. Perpustakaan Universitas Mulaarman berhak menyimpan, mengalih, media atau memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasi skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Samarinda, 28 Juni 2022  
Yang menyatakan



Yessi Purnama Sari

## **RIWAYAT HIDUP**

Yessi Purnama Sari lahir di Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur di Provinsi Kalimantan Timur pada tanggal 30 Mei 1996. Anak pertama dari 5 bersaudara. Putri dari pasangan Bapak Ridwansyah dan Ibu Kasma Wati. Bertempat tinggal di Muara Bengkal Ulu RT 03 Kecamatan Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur.

Pada tahun 2002-2008 penulis menempuh pendidikan Sekolah Dasar Negeri 003, tahun 2008-2011 melanjutkan pendidikan SMPN 01, tahun 2011-2014 menempuh pendidikan SMAN 01 di Muara Bengkal. Pada tahun 2015 penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi di Universitas Mulawarman sebagai mahasiswa S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

Samarinda, 28 Juni 2022

Penulis

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena atas rahmat, hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ Pengaruh Pelayanan Petugas Pajak, Sosialisasi dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar Di KPP Pratama Samarinda”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program sarjana (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu perkenankan penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Masjaya, M.Si selaku Rektor Universitas Mulawarman
2. Prof. Dr. Hj. Syarifah Hidayah, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman.
3. Ibu Dwi Risma Deviyanti, S.E., M.Si., Ak., CA., CSRS selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas dan Bisnis Universitas Mulawarman.
4. Dr. H. Zaki Fakhroni, Ak., CA., CTA., CfrA ., CIQaR selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman.
5. Bapak Yunus Tete Konde, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan saran, masukan dan membimbing penulis dalam penyusunan skripsi.
6. Bapak Indra Suyoto Kurniawan, S.E., M.SA., Ak selaku Pembimbing II

yang telah banyak memberikan saran, masukan dan membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini.

7. Bapak Drs. Rande Samben, M.Si., Ak., CA selaku dosen wali yang telah meluangkan waktu selama proses pembimbingan Akademik.
8. Seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman, yang dengan penuh keikhlasan memberikan layanan terbaik.
9. Kepada KPP Pratama Samarinda Ulu dan KPP Pratama Ilir yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
10. Kepada orang tua saya yang saya hormati dan sayangi Bapak Ridwansyah dan Ibu Kasma Wati yang selalu memberikan dukungan baik secara moral maupun material, semangat dan doa kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Teruntuk adik-adik saya tersayang Fajar, Ilham, Faisal dan Alif yang telah memberikan semangat dan keluarga saya juga yang telah banyak memberikan bantuan.
12. Sahabat seperjuangan saya Bubuhan Play House Ben, Ryan, Arif, Eja, Arhan, Sandi, Jaya, Farkhan, Yos, Lobo, Dina, Cristin, Bulqis, Rika, Mega dan Nova terima kasih atas kebersamaan suka duka dan bantuan selama perkuliahan semoga selalu terjalin hingga waktu yang tidak dapat ditentukan.
13. Sahabat saya Yuni, Linda, Jessy, Ayik terima kasih telah memberikan semangat dan bantuan untuk penulis.
14. Teman-teman Akuntansi angkatan 2015 yang menempuh pendidikan



bersama saya terima kasih atas semangat dan kerja samanya.

15. Terakhir kepada diri saya sendiri terima kasih telah berjuang dan tidak menyerah dengan berbagai keadaan juga cobaan kehidupan yang mengharuskan untuk kuat dan tetap bangkit juga My Treasure Seventeen Wanna One yang memberikan penghiburan juga motivasi penulis disaat lelah dengan banyak nya beban kehidupan yang harus dilewati, Fightinggg.

Penulis menyadari banyaknya kekurangan dalam skripsi ini, maka dengan terbuka penulis menerima kritik dan saran yang membangun guna perbaikan skripsi ini.

Samarinda, 21 Juni 2022

Yessi Purnama Sari

## ABSTRAK

Yessi Purnama Sari. **Pengaruh Pelayanan Petugas Pajak, Sosialisasi dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Samarinda.** Dibawah bimbingan Bapak Yunus Tete Konde dan Bapak Indra Suyoto Kurniawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan petugas pajak, sosialisasi dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner yang disebarakan kepada wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas dan terdaftar di KPP Pratama Samarinda. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan metode *purposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan yaitu 100 sampel yang ditentukan dengan rumus slovin. Alat analisis dalam penelitian ini menggunakan SmartPLS 3.2.9. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan petugas pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan sosialisasi dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

**Kata kunci:** pelayanan petugas pajak, sosialisasi, sanksi pajak, kepatuhan wajib pajak

## **ABSTRACT**

*Yessi Purnama Sari. **The Effect of Tax Officer Services, Socialization and Tax Sanctions on the Compliance of Individual Taxpayers Registered at KPP Pratama Samarinda.** Supervisor by Mr Yunus Tete Konde and Mr Indra Suyoto Kurniawan. This study aims to determine the effect of tax officer services, socialization and tax sanctions on the compliance of individual taxpayers who are registered at KPP Pratama Samarinda. The data used in this study are primary data in the form of questionnaires distributed to individual taxpayers who carry out business activities and independent work and are registered at KPP Pratama Samarinda. Sampling was done using purposive sampling method. The number of samples used was 100 samples which were determined by the Slovin formula. The analytical tool in this study using SmartPLS 3.2.9. The results showed that tax officer service had no effect on individual taxpayer compliance, while socialization and tax sanctions had a positive and significant effect on individual taxpayer compliance.*

**Keywords:** *tax officer services, socialization, tax sanctions, taxpayer compliance*

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN IDENTITAS PENGUJI</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II. LANDASAN TEORI</b> .....	<b>8</b>
2.1. <i>Theory of Planned Behavior</i> .....	8
2.2. Kepatuhan Wajib Pajak .....	9
2.2.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak .....	9
2.2.2 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak ..	9
2.3. Pelayanan Petugas Pajak .....	10
2.3.1 Pengertian Pelayanan Petugas Pajak ..	10
2.3.2 Indikator Pelayanan Petugas Pajak ..	10
2.4. Sosialisasi Pajak .....	11
2.4.1 Pengertian Sosialisasi Pajak ..	11
2.4.2 Indikator Sosialisasi Pajak ..	12
2.5. Sanksi Pajak .....	13
2.5.1 Pengertian Sanksi Pajak ..	13
2.5.2 Macam-Macam Sanksi Pajak ..	13
2.5.3 Indikator Sanksi Pajak ..	14
2.6. Penelitian Terdahulu .....	15
2.7. Kerangka Konsep .....	17
2.8. Pengembangan Hipotesis .....	19
2.8.1. Pengaruh Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Orang Pribadi .....	19
2.8.2. Pengaruh Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	20

2.8.3. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	21
2.9 Model Penelitian .....	22
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	23
3.1.1. Variabel Dependen (Y) .....	23
3.1.2. Variabel Independen (X) .....	23
3.1.2.1 Pelayanan Petugas Pajak (X1) .....	23
3.1.2.2 Sosialisasi (X2) .....	24
3.1.2.3 Sanksi Pajak (X3) .....	24
3.2. Populasi dan Sampel .....	24
3.3. Jenis Dan Sumber Data .....	26
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	26
3.5. Analisis Data .....	27
3.6 Pengujian Hipotesis .....	35
 <b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	 <b>37</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	37
4.2 Karakteristik Responden .....	38
4.3 Hasil Penelitian .....	38
4.3.1 Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	38
4.3.1.1 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	40
4.3.1.2 Validitas <i>Discriminant</i> .....	40
4.3.1.3 Uji Reliabilitas .....	41
4.3.2 Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	42
4.3.3 Uji Hipotesis .....	43
4.4 Pembahasan .....	45
4.4.1 Pengaruh Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	45
4.4.2 Pengaruh Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	46
4.4.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	47
 <b>BAB V. PENUTUP .....</b>	 <b>49</b>
5.1 Simpulan .....	49
5.2 Saran .....	49
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	 <b>50</b>
 <b>LAMPIRAN .....</b>	 <b>53</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1. Pelaporan SPT di Indonesia .....	03
Tabel 1.2 Pelaporan SPT Kota Samarinda .....	04
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 4.1 Data Penelitian .....	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden .....	38
Tabel 4.3 Outer Loading .....	39
Tabel 4.4 Nilai AVE .....	40
Tabel 4.5 <i>Cross Loading</i> .....	40
Tabel 4.6 <i>Composite Reliability</i> .....	42
Tabel 4.7 <i>Crobach's Alpha</i> .....	42
Tabel 4.8 Nilai <i>R-Square</i> .....	43
Tabel 4.9 <i>Patt Coefficient</i> .....	44

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1. <i>Theory Planned Behavior</i> .....	08
Gambar 2.2 Kerangka Konsep .....	19
Gambar 2.3 Model Penelitian .....	22
Gambar 3.1 Langkah-langkah <i>Partial Least Square (PLS)</i> .....	28
Gambar 3.2 Diagram Jalur Penelitian .....	29
Gambar 4.1 Hasil Output PLS Algorithm .....	39
Gambar 4.2 Pengujian <i>Bootsrapping</i> .....	43

## DAFTAR SINGKATAN

<i>AVE</i>	<i>Average Varians Extracted</i>
DJP	Direktorat Jendral Pajak
KPP	Kantor Pelayanan Pajak
<i>PLS</i>	<i>Partial Last Square</i>
SPT	Surat Pemberitahuan
WP	Wajib Pajak
WP OP	Wajib Pajak Orang Pribadi



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	54
Lampiran 2. Tabulasi Kuesioner .....	58
Lampiran 3. Output Hasil Pengujian Data .....	60
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian .....	62

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam menjalankan pemerintahan serta pembangunan negara dibutuhkan dana yang besar. Dana tersebut didapat dari sumber dalam negeri maupun luar negeri. Salah satu cara untuk memperoleh dana yaitu dengan pemungutan pajak. Pajak adalah penerimaan dana yang paling aman dan dapat diandalkan karena sifatnya yang jauh lebih fleksibel, lebih mudah terpengaruh dengan kebijakan negara yang bersangkutan. Menurut Rochmat Soemitro pajak ialah iuran rakyat pada kas negara bersifat memaksa berlandaskan undang-undang dalam membayarkan pengeluaran umum tanpa menerima timbal balik secara langsung (Mardiasmo, 2016:4). Pengenaan pajak mempunyai fungsi sebagai sumber pendanaan oleh pemerintah dalam membiayai pengeluarannya (fungsi *budgetair*) dan sebagai alat dalam mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial juga ekonomi (fungsi mengatur/*regulerend*). Beberapa jenis pajak di Indonesia yang dikenakan meliputi Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Bumi dan Bangunan, Pajak Hiburan, Pajak Hadiah dan lain-lain.

Melalui sektor perpajakan pemerintah diharapkan bisa memaksimalkan pendapatan negara melihat besarnya peran pajak. Salah satu upaya pemerintah untuk mengoptimalkan pendapatan negara melalui sektor perpajakan yaitu diberlakukannya sistem pemungutan pajak *self assesment system* sejak reformasi perpajakan pada tahun 1983 sebagai pengganti dari *official assesment system*. *Self assesment system* merupakan sistem pemungutan yang memberikan kewenangan

untuk wajib pajak menetapkan sendiri besaran pajak terutang (Mardiasmo, 2016:9). Bersamaan dengan perubahan sistem ini membutuhkan peran aktif masyarakat dan diperlukan ketaatan yang tinggi oleh wajib pajak.

Namun praktiknya kepatuhan tidak selalu mudah dicapai wajib pajak. Mayoritas masyarakat memiliki kecenderungan yang memungkinkan untuk menghindari dari kewajiban menyetorkan pajak serta melakukan perbuatan melawan pajak. Kecenderungan ini disebabkan oleh rendahnya kesadaran masyarakat dan minimnya pengetahuan serta pemahaman masyarakat terhadap peraturan perpajakan.

Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan (SPT) Orang Pribadi jatuh tempo 31 Maret 2018 namun dalam hal kepatuhan penyampaian pada triwulan 1 belum bisa mencapai 64,5% untuk target yang sudah ditentukan. Kepatuhan penyampaian SPT Tahunan dianggap penting karena digunakan menilai *tax ratio* juga kemandirian suatu negara dalam jangka panjang. Salah satu poin penting dalam APBN tahun 2018 yaitu pendapatan negara dibidang sektor perpajakan bisa tercapai, penerimaan berasal dari perpajakan senilai Rp. 1.609,4 triliun. Pajak penghasilan berhasil menyumbang penerimaan pajak senilai Rp. 852,9 triliun. Sebenarnya target perolehan pajak dalam tahun ini sejatinya tumbuh 9,3% dibandingkan target tahun 2017 berjumlah Rp. 1.427,7 triliun tetapi karena realisasi penerimaan pajak hanya terpenuhi 91% maka penerimaan pajak ditahun ini seolah naik 20% lebih dari realisasi 2017 padahal target *tax ratio* 11%-12% (Tjahono, n.d.).

Penerimaan pajak sekali lagi menjadi pembahasan utama saat ini sebab perihal ini melibatkan kemandirian bangsa ketika melakukan pembangunan. Hutang pemerintah yang digunakan guna melaksanakan pembangunan turut menjadi perhatian karena cukup jauh dari sasaran penerimaan pajak di tahun 2017. Keinginan pemerintah untuk memesatkan pembangunan juga infrastruktur dalam rangka menangani kemiskinan, pengangguran serta ketimpangan ditengah kendala fiskal, jadi tantangan tertentu bagi Direktorat Jendral Pajak. Upaya selanjutnya merupakan target *tax ratio* di tahun 2019 yang menyentuh angka 12,2% dari APBN, sedangkan realisasi tahun 2019 baru mencapai 10,2%. Dalam hal kepatuhan, masalah pajak Indonesia masih perlu ditingkatkan. Tabel berikut menunjukkan realisasi pelaporan SPT Tahunan wajib pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak:

**Tabel 1.1. Pelaporan SPT di Indonesia**

Tahun	WP OP Wajib Lapor	Realisasi
2017	16,09 juta	12,55 juta /72,60%
2018	17,06 juta	12,05 juta/71%

Sumber: [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) 2019

Pada 2017, 12,55 juta wajib pajak, atau 72,60 % dari 16,59 juta, diharuskan mengajukan SPT, namun pada 2018, berkurang menjadi 71 %, atau 12,5 juta dari 17,6 juta wajib pajak, yang telah tercatat wajib SPT (Tjahono, n.d.).

Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu perilaku dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai peraturan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak sangat penting untuk pendapatan pajak karena memiliki kemampuan untuk meningkatkan penerimaan pajak sementara juga meningkatkan rasio pajak. Upaya

pemerintah menumbuhkan kepatuhan pajak salah satunya dengan diberikannya pelayanan yang terbaik pada wajib pajak melalui kualitas juga kuantitas pelayanan dari petugas pajak (Mahardika, 2015).

Kepatuhan Wajib Pajak Provinsi Kalimantan Timur terutama kota Samarinda masih perlu di tingkatkan. Menurut data dari KPP Pratama Samarinda menunjukkan kesadaran wajib pajak untuk melaporkan SPT Tahunan masih terbilang rendah dibandingkan wajib SPT yang terdaftar.

**Tabel 1.2. Pelaporan SPT Kota Samarinda**

Tahun	WP OP Non Karyawan Terdaftar	Wajib SPT Tahunan	Realisasi	Rasio Kepatuhan Wajib Pajak
2018	19.055	6.333	4.100	65%
2019	20.102	7.111	4.440	62%

*Sumber: KPP Pratama Samarinda 2019*

Berdasarkan tabel 1.2 terlihat bahwa di tahun 2018 WPOP non karyawan yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda sebanyak 19.055 dan wajib SPT sebanyak 6.333 namun hanya 4.100 atau sekitar 65% yang terealisasi begitupula di tahun 2019 WPOP non karyawan yang terdaftar meningkat dengan jumlah 20.102 dan wajib SPT 7.111 namun yang terealisasi hanya sebanyak 4.440 atau menurun menjadi 62%. Hal ini menunjukkan meningkatnya jumlah WPOP terdaftar belum menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam hal pelaporan SPT Tahunan, ditambah sistem pemungutan pajak yang mengharuskan wajib pajak untuk melakukan perhitungan dan pelaporan sendiri sehingga memudahkan kecurangan untuk dilakukan. Melihat hal ini peneliti tertarik untuk menjadikan WPOP Non karyawan sebagai sampel dalam penelitian. Kurang tanggapnya institusi penyelenggara pelayanan pajak juga bisa berdampak pada penurunan kepatuhan masyarakat akan instansi pelayanan pajak. Saat ini pemerintah sudah

menyelenggarakan sistem yang memudahkan wajib pajak melaporkan SPTnya dengan sistem online. Namun SPT tersebut tetap dianggap menjadi dokumen yang pengisiannya sulit bagi wajib pajak. Meskipun metode pengisian tersedia di internet, sebagian besar pembayar pajak mengalami kesulitan untuk mempelajarinya, sehingga mengharuskan fungsi petugas pajak dalam membimbing mereka. Seperti penelitian Suryanti & Sari (2018) membuktikan bahwa adanya pengaruh positif pelayanan petugas pajak pada ketaatan dalam membayar pajak bagi wajib pajak. Namun berbeda dengan penelitian dari Muflih (2017) menyatakan pelayanan petugas pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kurangnya pemahaman kebijakan undang-undang perpajakan juga manfaat dari pajak tersebut mengakibatkan masih terdapat wajib pajak tidak memenuhi kewajibannya. Sosialisasi peraturan perpajakan sangat dibutuhkan agar informasi tentang perpajakan dapat dipahami oleh para wajib pajak. Seperti penelitian Ananda & Kumadji (2015) menyatakan sosialisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan pada penelitian Lianty & Hapsari (2017) menyatakan sosialisasi tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain layanan dan sosialisasi yang diberikan terdapat sanksi yang diperlukan sebagai ukuran pengendalian wajib pajak dan dituangkan dalam undang-undang perpajakan. Pelaksanaan sanksi yang tegas dimaksudkan untuk mengontrol wajib pajak sebab mereka cenderung akan patuh jika merasakan dirugikan oleh sanksi tersebut. Seperti penelitian Akbar (2015) menyatakan sanksi pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun hal tersebut berbeda

dengan penelitian Setiawan (2015) menyatakan sanksi pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu pada analisis data menggunakan SmartPLS dan sampel penelitian yang digunakan merupakan WPOP non karyawan di Samarinda pada tahun 2019.

Dari latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian bagaimana Pengaruh Pelayanan Petugas Pajak, Sosialisasi dan Sanksi Pajak memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar di KPP Pratama Samarinda.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Mengacu pada latar belakang di atas, lalu ditetapkan rumusan masalah berikut:

1. Apakah pelayanan petugas pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah sosialisasi memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah sanksi pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah terdapat beberapa tujuan penulisan yaitu:

1. Mengetahui bagaimana pelayanan petugas pajak memengaruhi kepatuhan membayar pajak bagi wajib pajak orang pribadi.
2. Mengetahui bagaimana sosialisasi memengaruhi kepatuhan membayar pajak bagi wajib pajak orang pribadi.

3. Mengetahui bagaimana sanksi pajak memengaruhi kepatuhan membayar pajak bagi wajib pajak orang pribadi.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Beberapa manfaat penelitian adalah seperti berikut:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan mampu menambah pengetahuan pada bidang perpajakan terlebih masalah pelayanan petugas pajak, sosialisasi, sanksi pajak serta kepatuhan wajib pajak orang pribadi untuk menjalankan kewajiban perpajakannya.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk instansi atau juga kantor pajak dalam memberikan informasi serta masukan dalam menentukan kebijakan pajak khususnya berkenaan dengan pelayanan petugas pajak, sosialisasi juga sanksi pajak untuk mencapai target penerimaan pemerintah.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan juga dapat bermanfaat bagi para wajib pajak untuk mampu meningkatkan kepatuhan juga kesadaran wajib pajak menjalankan kewajibannya sesuai ketentuan yang diterapkan pemerintah Indonesia.

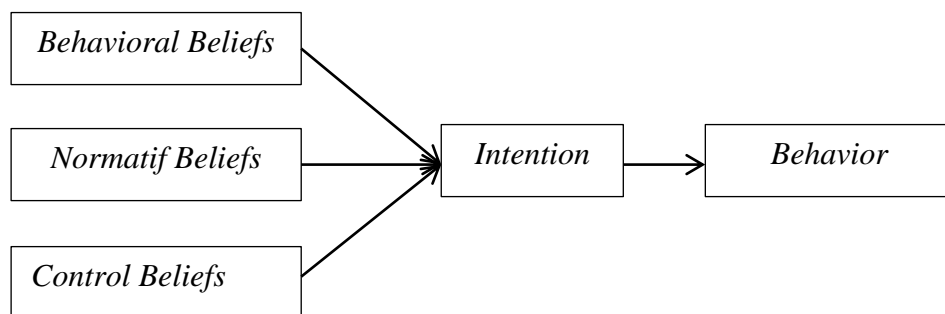


## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 *Theory of Planned Behavior* (Teori Perilaku Terencana)

Teori ini dikembangkan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dicetuskan oleh Ajzen & Fishbein (1975). *Theory of Planned Behavior* menyatakan bahwa selain sikap terhadap perilaku dan norma subjektif, individu juga mempertimbangkan kontrol perilaku yang dirasakan melalui kemampuan mereka untuk melakukan perilaku tertentu. Pada teori ini perilaku yang dilakukan individu muncul disebabkan adanya niat yang menggerakkan mereka agar melakukan tindakan tersebut. Ada 3 faktor penyebab niat berperilaku muncul yaitu keyakinan perilaku (*behavioral beliefs*), keyakinan normatif (*normatif beliefs*) dan keyakinan kontrol (*control beliefs*). Berikut merupakan gambar yang menunjukkan komponen dari *Theory Planned Behavior*.



**Gambar 2.1 *Theory Planned Behavior***

Sumber: Data Diolah, 2021

Penjelasan untuk *Behavioral Belief* ialah keyakinan individu mempengaruhi keinginan seseorang saat melakukan tindakan karena mereka mengetahui apa hasil dari tindakan tersebut, apakah hasil dari tindakan itu berguna sehingga

menciptakan niat melakukan suatu perilaku. *Normatif beliefs* menjelaskan bahwa ketika melakukan sesuatu, mereka mempunyai keyakinan akan harapan normatif dari orang lain juga motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. *Control beliefs* adalah faktor terakhir dari *Theory of Planned Behavior* yang mempengaruhi seseorang mengambil tindakan. Dengan terdapatnya kontrol dari perilaku yang mengharuskan pembayaran pajak tentu akan mempengaruhi bagaimana wajib pajak saat berperilaku, semakin mendukung atukah semakin menghambat.

## **2.2 Kepatuhan Wajib Pajak**

### **2.2.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Rahayu (2010:139) kepatuhan wajib pajak merupakan tindakan wajib pajak ketika melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya yang disesuaikan ketentuan peraturan undang-undang. Kepatuhan serta pemahaman kewajiban perpajakan terlihat saat situasi yakni pembayar pajak belajar dan berusaha untuk memahami peraturan pajak, lengkapi dan isi formulir pajak dengan benar, hitung jumlah pajak yang tepat yang jatuh tempo, bayar pajak anda tepat waktu.

### **2.2.2 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak**

Pada penelitian As'ari & Erawati (2018) indikator untuk kepatuhan ialah:

1. Patuh dalam pendaftaran diri.
2. Patuh dalam menyetor kembali SPT.
3. Kepatuhan menghitung serta membayar pajak dengan benar.

## **2.3 Pelayanan Petugas Pajak**

### **2.3.1 Pengertian Pelayanan Petugas Pajak**

Pelayanan ialah cara melayani (membantu memenuhi atau mempersiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sehingga pelayanan petugas pajak berarti suatu cara bagi petugas pajak untuk membantu mengurus ataupun mempersiapkan semua keperluan yang diperlukan wajib pajak. Pelayanan pada sektor perpajakan bisa diartikan bentuk pelayanan yang diberikan Ditjen Pajak pada wajib pajak agar membantu wajib pajak.

Kualitas pelayanan perpajakan adalah satu dari faktor yang meningkatkan keinginan wajib pajak ketika memenuhi kewajiban perpajakannya serta di harapkan petugas pajak mempunyai kompetensi dalam semua hal yang bersangkutan dengan perpajakan (Pranadata, 2014).

### **2.3.2 Indikator Pelayanan Petugas Pajak**

Menurut Fitzsimmons (2011:116-117) terdapat lima dimensi di gunakan sebagai indikator untuk mengukur pelayanan petugas pajak yaitu:

1. Keandalan (*reliability*), ialah kemampuan selama memberikan layanan yang telah ditentukan dengan tepat serta terpecaya.
2. Kepastian/jaminan (*assurance*), ialah pengetahuan serta kesopanan karyawan dengan kemampuan organisasi dan karyawann dalam membangun kepercayaan.
3. Responsif (*responsiveness*), ialah kemauan membantu *customer* serta memberikan layanan dengan cepat.

4. Empati (*empathy*), seperti kepedulian juga perhatian karyawan terhadap pelanggannya.
5. Bukti fisik (*tangible*), seperti penampilan fisik, peralatan personil atau perlengkapan yang dapat menunjang pelayanan.

Menurut Kuandalini (2016) indikator pelayanan petugas pajak seperti berikut:

1. Sikap pegawai pajak.
2. Cara pegawai melayani wajib pajak.
3. Pemberian informasi untuk wajib pajak.

Penelitian dilakukan Setiawan (2015) mengenai pelayanan fiskus menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian bisa dikatakan kualitas pelayanan aparat pajak dapat berdampak dalam kepatuhan wajib pajak. Adapun semakin baiknya pelayanan aparat pajak maka kepatuhan perpajakan semakin meningkat.

## **2.4 Sosialisasi Pajak**

### **2.4.1 Pengertian Sosialisasi pajak**

Kegiatan penyuluhan pajak memiliki dampak yang cukup signifikan untuk menyukseskan sosialisasi pajak kepada seluruh wajib pajak. Berbagai macam media seharusnya dapat mengedukasi masyarakat tentang manfaat dari pajak untuk suatu negara. Sosialisasi adalah proses pembelajaran yang dilakukan melalui interaksi bersama orang lain, cara berfikir, merasakan juga bertindak untuk menghasilkan partisipasi sosial yang efektif (Septiani dkk, 2013). Sehingga sosialisasi perpajakan ialah salah satu usaha dari Ditjen Pajak memberikan

informasi, pemahaman, dan bimbingan kepada masyarakat terutama wajib pajak perihal perpajakan juga perundang-undangnya. Setelah masyarakat memahaminya diharapkan bisa memotivasi serta mengajak masyarakat ataupun wajib pajak lainnya agar membayarkan kewajiban pajaknya.

Kegiatan sosialisasi dilakukan melalui dua macam cara yaitu sosialisasi langsung dan tidak langsung. Sosialisasi langsung berupa melakukan interaksi secara langsung bersama wajib pajak. Sedangkan untuk sosialisasi secara tidak langsung bisa dilakukan menggunakan media elektronik atau media cetak. Seperti penelitian Ananda & Kumadji (2015) menyatakan sosialisasi secara positif memengaruhi kepatuhan para wajib pajak, dikarenakan sosialisasi berfungsi dalam upaya memberikan edukasi pada masyarakat terkait pentingnya pembayaran pajak.

Program yang sudah dilaksanakan sehubungan kegiatan sosialisasi diantaranya:

- 1) Mengadakan penyuluhan perpajakan.
- 2) Mengadakan seminar-seminar di berbagai profesi serta pelatihan untuk pemerintah ataupun swasta.
- 3) Memasang spanduk bertema pajak.
- 4) Menempatkan siaran layanan masyarakat di bermacam stasiun televisi maupun media online.
- 5) Menyelenggarakan kegiatan *tax goes to campus* bertujuan memberikan pengertian mengenai pajak kepada mahasiswa.

## **2.4.2 Indikator Sosialisasi Pajak**

Dalam penelitian Wardani & Wati (2018) indikator sosialisasi yaitu:

1. Penyelenggaraan sosialisasi
2. Media sosialisasi
3. Manfaat sosialisasi

## **2.5 Sanksi Pajak**

### **2.5.1 Pengertian Sanksi Pajak**

Menurut (Mardiasmo, 2016:62) sanksi pajak merupakan jaminan akan ketetapan peraturan perpajakan maupun norma perpajakan untuk ditaati/dipatuhi. Atau bisa dikatakan sanksi perpajakan ialah alat pencegah wajib pajak melanggar aturan perpajakan. Sanksi pajak juga bertujuan memberi efek jera terhadap pelanggar peraturan perpajakan sejalan dengan penelitian Fuadi & Mangoting (2013) sanksi secara positif memengaruhi kepatuhan para wajib pajak.

### **2.5.2 Macam-Macam Sanksi Pajak**

Ada dua jenis sanksi yang tercantum pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 yaitu:

1. Sanksi administrasi terdiri atas:

Sanksi administrasi berbentuk denda merupakan bentuk sanksi paling umum pada undang-undang perpajakan. Besarnya denda bisa ditentukan jumlah, persentase, ataupun kelipatan dari besaran tertentu. Sanksi denda dapat diambahkan ke hukuman pidana untuk beberapa pelanggaran. Pelanggaran yang menimbulkan utang pajak bertambah besar seringkali mendapatkan sanksi administrasi pajak berbentuk bunga.

2. Sanksi pidana terdiri dari:
  - 1) Pidana kurungan terjadi disebabkan adanya tindakan pidana yang dilakukan sebab dari kealpaan. Batasan maksimum hukuman kurungan 1 tahun dan pekerjaan yang dilaksanakan biasanya lebih ringan.
  - 2) Pidana penjara terjadi disebabkan adanya aksi pidana itu dilakukan secara sengaja. Pekerjaan yang dikerjakan narapidana lebih berat juga dihukum hingga penjara seumur hidup.

### **2.5.3 Indikator Sanksi Pajak**

Menurut penelitian yang dilakukan Fuadi & Mangoting (2013) berikut ini:

1. Sanksi pidana untuk pelanggaran aturan pajak memberatkan.
2. Sanksi administrasi atas pelanggaran aturan pajak memberatkan.
3. Dikenakannya sanksi yang mana cukup tergolong berat sebagai sarana dalam mengedukasi.
4. Sanksi perlu dikenakan pada pelanggarnya tanpa ada toleransi.

## 2.6 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu**

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Sumber
1	Arabella Oentari Fuadi & Yenni Mangoting, (2013)	Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Biaya Kepatuhan pada Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	Kualitas dari pelayanan, sanksi dari perpajakan, juga biaya dari kepatuhan semuanya secara signifikan memengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM dengan arah positif.	Jurnal <i>Tax &amp; Accounting</i>
2	Siti Masrurroh & Zulaikha (2013)	Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WP OP di Kabupaten Tegal)	Variabel pemahaman wajib pajak secara signifikan memengaruhi kepatuhan WP dengan arah yang positif. Untuk variabel kemanfaatan NPWP, kualitas layanan begitupula sanksi menunjukkan pengaruh pada ketaatan WP	Jurnal Akuntansi
3	I Gede Putu Pranadata (2014)	Pemahaman WP, Kualitas Pelayanan & Pelaksanaan Sanksi pada Kepatuhan WPOP	Pemahaman WP terbukti tidak memengaruhi kepatuhan WPOP; Kualitas pelayanan dan pemberian sanksi secara signifikan memengaruhi kepatuhan WPOP	Jurnal Akuntansi
4	Ananda & Srikandi Kumadji (2015)	Sosialisasi, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Sosialisasi, tarif pajak juga pemahaman perpajakan mempunyai pengaruh signifikan bagi kepatuhan pada WP.	Jurnal Perpajakan

*Disambung ke halaman berikutnya*

**Tabel 2.1. Sambungan**

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil penelitian	Sumber
-----	----------	------------------	------------------	--------



5	Eko Yudi Setiawan (2015)	Kesadaran WP, Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan WP UMKM	Kesadaran wajib pajak juga pelayanan fiskus terbukti signifikan memengaruhi kepatuhan WP, berbeda dengan sanksi perpajakan terbukti tidak memengaruhi kepatuhan WP UMKM pada pelaporan kewajiban pajak	Skripsi Universitas Islam Negeri
6	Rifandhi Nur Akbar (2015)	Pemahaman, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Malang.	Pemahaman juga kualitas pelayanan tidak adanya pengaruh signifikan namun berbeda dari sanksi perpajakan menunjukkan pengaruh signifikan kepada kepatuhan WP UMKM.	Skripsi Universitas Brawijaya
7	Kartika Candra Kusuma (2016)	Kualitas Pelayanan, Pemahaman Peraturan beserta Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan WPOP Saat Membayar Pajak	Baik/buruknya pelayanan serta bagaimana pemahaman aturan perpajakan dan pemberian sanksi secara signifikan memengaruhi patuh/tidaknya WP	Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta
8	Miftah Muflih (2017)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Penyuluhan Wajib Pajak, & Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP	Kesadaran wajib pajak bersama sanksi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak lain halnya kualitas pelayanan serta penyuluhan wajib pajak tidak memiliki pengaruh signifikan berkenaan kepatuhan wajib pajak.	Skripsi Universitas Sumatra Utara

*Disambung ke halaman berikutnya*

**Tabel 2.1. Sambungan**

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Sumber
-----	----------	------------------	------------------	--------

9	R.A Meiska Lianty & Dini Wahjoe Hapsari (2017)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan beserta Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Pengetahuan perpajakan juga pelayanan fiskus memperlihatkan pengaruh signifikan sedang sosialisasi tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak.	Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer
10	Heni Suryanti & Intan Erlina Sari (2018)	Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus & Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Sanksi perpajakan, pelayanan fiskus juga pengetahuan perpajakan memperlihatkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak	Jurnal Ilmu Akuntansi

Sumber: Data Diolah 2021

## 2.7 Kerangka Konsep

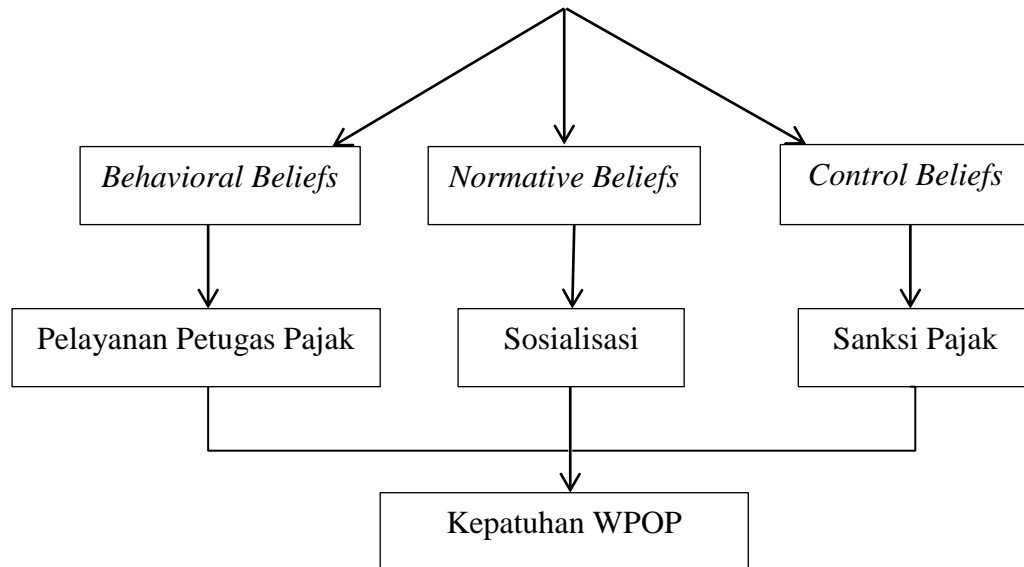
Menurut Ajzen & Fishbein (1975) *Theory of Planned Behavior* individu menilai kontrol atas perilaku yang melalui kemampuan untuk melakukan tindakan tersebut, di samping sikap terhadap perilaku dan norma subjektif. Perilaku individu muncul karena niat yang menginspirasi seseorang untuk melakukan tindakan, sesuai dengan ide ini. Misalnya, kegiatan wajib pajak dalam membayar pembayaran pajaknya.

Ada beberapa faktor-faktor yang bisa memengaruhi kepatuhan wajib pajak ketika membayarkan kewajibannya antara lain pelayanan petugas pajak, sosialisasi juga sanksi perpajakan. Dalam penelitian ini pelayanan petugas pajak terkait dengan *behavioral beliefs* termasuk salah satu bagian dari *Theory of Planned Behavior*. Dimana tindakan atau pelayanan petugas pajak memiliki kekuatan ketika mempengaruhi perilaku atau tindakan wajib pajak saat melaksanakan kewajibannya. Baiknya pelayanan dari petugas pajak bisa dijadikan modal utama

juga penting untuk menarik kepercayaan pembayar pajak terhadap manfaat dan pentingnya setoran pajak untuk negara ataupun pembayar pajak sebagai pelaksana kewajiban. Pelayanan pajak dapat berbentuk sarana dan kegiatan yang membantu serta memungkinkan wajib pajak dalam memenuhi tugasnya, seperti menyediakan sarana dan prasarana yang disesuaikan dengan kebutuhannya.

Dalam *Theory of Planned Behavior* individu akan melakukan sesuatu jika ada dorongan atau motivasi dari luar diri seseorang/*normatif beliefs*. Sosialisasi seputar perpajakan akan memberikan persepsi yang baik bagi wajib pajak. Hal ini pasti memengaruhi dan memotivasi seorang untuk berperilaku taat pajak. Sanksi pajak berhubungan dengan *control beliefs* yang berguna agar wajib pajak taat dan takut serta dengan adanya UU No. 16 Tahun 2009 berhubungan dengan Ketentuan Umum dan prosedur perpajakan yang didalamnya memuat tentang sanksi perpajakan. Tanggapan para wajib pajak terhadap tingkat keparahan dampak sanksi pajak digunakan untuk menilai kepatuhan. Menurut Wilda (2015) diterapkannya sanksi pajak dimaksudkan untuk menciptakan efek jera bagi pelanggar norma perpajakan agar terbentuk kepatuhan wajib pajak saat menjalankan tanggung jawab mereka. Berdasarkan penjelasan diatas bisa digambarkan kerangka konsep berikut ini:

<p><i>Theory of Planned Behavior</i> (Teori Perilaku Terencana)</p>
---



**Gambar 2.2 Kerangka Konsep**

Sumber: Data Diolah, 2021

## 2.8 Pengembangan Hipotesis

### 2.8.1 Pengaruh Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Wajib pajak akan mematuhi kewajiban perpajakannya jika petugas pajak memberikan pelayanan yang terbaik. Memperoleh layanan yang terbaik dari otoritas pajak terkait dapat dijadikan modal utama serta aspek penting saat menarik perhatian pembayar pajak. Pada *Theory of Planned Behavior* terdiri beberapa macam faktor satu diantaranya sikap perilaku yang bisa dikaitkan dengan pelayanan petugas pajak. *Behavioral beliefs* menggambarkan keyakinan seseorang untuk hasil ketika suatu tindakan dilakukan apakah hasil dari tindakan mereka bermanfaat ataupun tidak sehingga muncul niat melakukan tindakan itu. Sistem perpajakan yang efisien, yang juga efektif dan didukung oleh sarana dan

prasarana perpajakan, diyakini mampu mengubah perilaku penyimpangan dan mewujudkan skala keuntungan pajak dengan meningkatkan pelayanan petugas pajak.

Menurut temuan dari Lianty & Hapsari (2017) menunjukkan bahwa pelayanan petugas pajak secara positif memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan tersebut bisa dikatakan bahwa pelayanan petugas pajak menunjukkan adanya pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak saat membayar pajak. Maka dapat dirumuskan hipotesis berikut ini :

H<sub>1</sub> : Pelayanan petugas pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

### **2.8.2 Pengaruh Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Kurangnya sosialisasi perpajakan untuk masyarakat berakibat pada rendahnya pemahaman wajib pajak hingga membuat kepatuhan wajib pajak ketika menjalankan kewajibannya semakin menurun. Sosialisasi pajak berkaitan dengan *Normatif beliefs* yang termasuk faktor dari *Theory of Planned Behavior*. *Normatif beliefs* merupakan keyakinan mengenai harapan normatif dari orang lain serta motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Diadakannya sosialisasi pajak dari petugas pajak dimaksudkan akan memberikan informasi beserta pengertian untuk wajib pajak supaya mereka termotivasi untuk melunasi pajak. Seperti penelitian Ananda & Kumadji (2015) didapatkan hasil sosialisasi menunjukkan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari penjelasan diatas dapat dirumuskan hipotesis berikut ini:

H<sub>2</sub> : Sosialisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

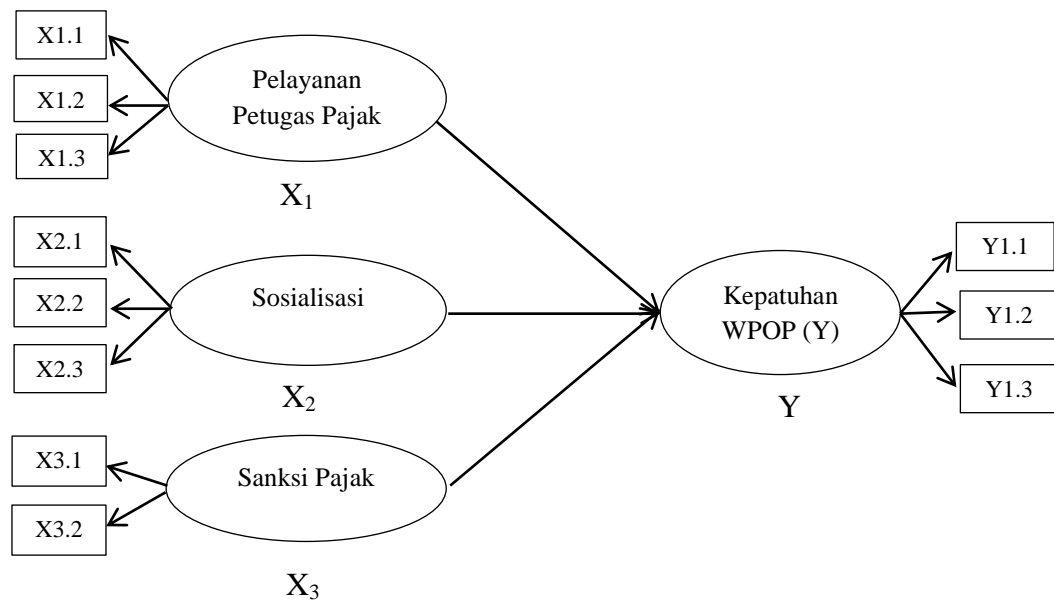
### **2.8.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Sanksi pajak ialah jaminan bahwa ketetapan peraturan perpajakan ataupun norma perpajakan dapat ditaati/dipatuhi (Mardiasmo, 2016). Pada dasarnya, sanksi perpajakan dikenakan untuk memastikan kepatuhan pajak ketika melaksanakan kewajiban perpajakan. Sanksi pajak diatur pada UU No. 16 Tahun 2009. Sanksi pajak juga berkaitan dengan *control beliefs* yaitu salah satu faktor dari *Theory of Planned Behavior*. Tujuan penerapan sanksi pajak ialah menimbulkan efek jera teruntuk wajib pajak ataupun masyarakat yang mengabaikan aturan juga memastikan wajib pajak melaksanakan kewajibannya (Wilda, 2015). Semakin besar sanksi yang dijatuhkan kepada pelanggar maka akan mendukung tindakan wajib pajak supaya taat ketika membayar pajaknya. Seperti penelitian Muflih (2017) hasilnya sanksi pajak terbukti secara positif memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dari penjelasan tersebut maka ditetapkan hipotesis seperti berikut ini:

H<sub>3</sub> : Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

## 2.9 Model Penelitian

Penelitian ini memakai model indikator reflektif dengan model penelitian yang menggambarkan variabel independen antara lain pelayanan petugas pajak ( $X_1$ ), sosialisasi ( $X_2$ ) serta sanksi pajak ( $X_3$ ) terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak orang pribadi ( $Y$ ) dengan indikator masing-masing. Model penelitian disajikan pada gambar berikut ini:



**Gambar 2.3 Model Penelitian**

Sumber: Data Diolah, 2021

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

Terdapat dua jenis variabel pada penelitian yaitu variabel dependen serta variabel independen. Berikut ini penjelasan dari masing-masing definisi operasional menurut peneliti.

##### **3.1.1 Variabel Devenden (Y)**

Variabel dependen atau terikat di penelitian ini ialah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Adapun kepatuhan wajib pajak ialah ketaatan wajib pajak yang mengikuti aturan juga melakukan segala kewajiban perpajakan yang mengikatnya. Kepatuhan wajib diukur dengan skala Likert 4 poin menggunakan beberapa indikator berikut ini:

- 1) Kepatuhan buat mendaftarkan dirinya.
- 2) Kepatuhan dalam menyetorkan kembali SPT.
- 3) Kepatuhan ketika menghitung serta membayar tunggakan pajak.

##### **3.1.2 Variabel Independen (X)**

Variabel independen atau bebas meliputi pelayanan petugas pajak ( $X_1$ ), sosialisasi ( $X_2$ ), & sanksi pajak ( $X_3$ ).

###### **3.1.2.1 Pelayanan Petugas Pajak ( $X_1$ )**

Pelayanan petugas pajak merupakan cara petugas pajak memberi pertolongan untuk wajib pajak saat melakukan kewajiban perpajakannya. Pengukuran pelayanan petugas pajak menggunakan skala Likert 4 poin dengan beberapa indikator berikut ini:



- 1) Sikap pegawai pajak.
- 2) Cara pegawai pajak melayani wajib pajak.
- 3) Pemberian informasi untuk wajib pajak.

### **3.1.2.2 Sosialisasi (X<sub>2</sub>)**

Sosialisasi adalah kegiatan petugas pajak ketika memberikan informasi dan pengetahuan pada masyarakat ataupun wajib pajak berhubungan tata cara juga aturan di dalam perpajakan. Pengukuran sosialisasi dengan skala Likert 4 poin memakai beberapa indikator dibawah ini:

- 1) Penyelenggaraan sosialisasi.
- 2) Media sosialisasi.
- 3) Manfaat sosialisasi.

### **3.1.2.3 Sanksi Pajak (X<sub>3</sub>)**

Sanksi merupakan hukuman untuk wajib pajak ketika melanggar peraturan atau ketentuan perpajakan. Sanksi pajak diukur dengan skala Likert 4 poin menggunakan beberapa indikator seperti dibawah ini:

- 1) Sanksi perpajakan dikenakan bagi pelanggar aturan pajak memberatkan.
- 2) Pemberian sanksi yang cukup berat adalah sarana dalam mengedukasi wajib pajak.

## **3.2 Populasi dan Sampel**

Populasi yang diteliti yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar diKPP Pratama Samarinda. Sampel penelitian terdiri atas wajib pajak orang pribadi non karyawan yang terdaftar sejumlah 20.102 (KPP Pratama Samarinda pada tahun 2019), karena begitu banyaknya jumlah wajib pajak terdaftar dan keterbatasan

waktu peneliti ketika melakukan penelitian maka digunakanlah rumus Slovin berikut ini (Sugiyono, 2017):

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \dots\dots\dots 3.1$$

Keterangan :

n : jumlah sampel

N : populasi

e : batas toleransi error (10%)

Berdasarkan rumus dan data diatas dapat dihitung jumlah sampel sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+Ne^2} \\ &= \frac{20.102}{1+20.102(0,1)^2} \\ &= 99,50 \text{ atau } 100 \end{aligned}$$

Jadi jumlah sampel penelitian ini ialah 100 WPOP non karyawan dan terdaftar diKPP Pratama Samarinda. Pengumpulan sampel penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*.

Adapun kriteria sampel penelitian yakni:

1. Telah memiliki NPWP.
2. Wajib Pajak orang pribadi non karyawan yang terdaftar diKPP Pratama Samarinda.

### **2.3 Jenis dan Sumber Data**

Jenis data penelitian ini merupakan data kuantitatif artinya data yang bisa langsung diukur atau dihitung, berupa informasi berbentuk angka atau bilangan berasal dari data kuesioner. Sumber data yang dipakai untuk penelitian berupa data primer. Data primer yakni data yang kita peroleh dari sumber asli atau pertama. Data primer diambil langsung dari sumbernya melalui narasumber yang tepat dan dijadikan sebagai responden penelitian ini. Data primer didapat berdasarkan kuesioner yang sumbernya dari wajib pajak orang pribadi non karyawan yang memiliki NPWP di kota Samarinda melalui penyebaran kuesioner yang sudah diisi oleh responden.

### **2.4 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data diperoleh dengan menyebarkan angket/kuesioner. Kuesioner digunakan dalam rangka mendapatkan informasi yang berhubungan langsung dengan variabel-variabel penelitian. Kuesioner ini berisi pernyataan-pernyataan yang akan di isi oleh responden sesuai pendapat mereka. Untuk mengukur pendapat responden digunakan skala likert 4 poin tingkat prefensi jawaban dengan opsi berikut :

Angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Angka 2 = Tidak Setuju (TS)

Angka 3 = Setuju (S)

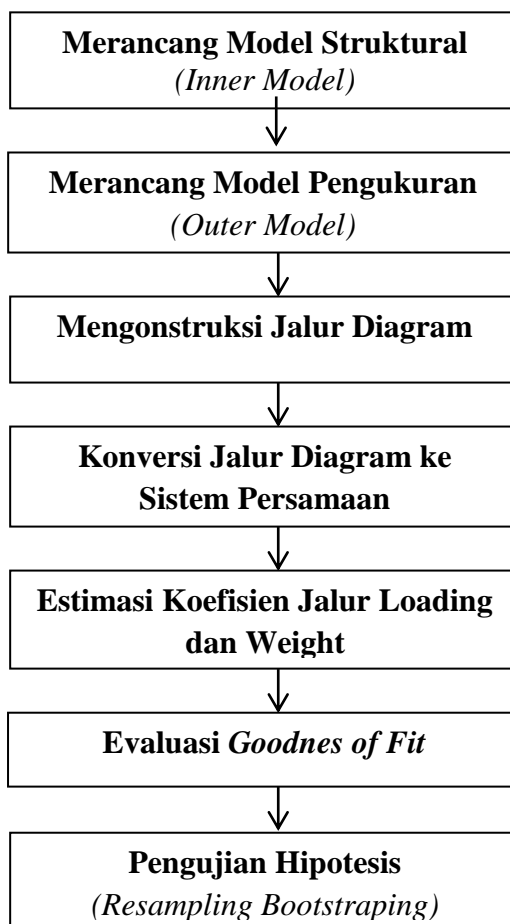
Angka 4 = Sangat Setuju (SS)

## 2.5 Analisis Data

Analisis data dalam penelitian menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan program SmartPLS 3.2.9 . Menurut Ghozali & Latan (2016) *Partial Least Squares* adalah metode analisis *powerfull* serta sering dikenal dengan *soft modeling* sebab menghilangkan asumsi-asumsi OLS (*Ordinary Least Squares*) regresi sebagaimana data harus didistribusikan normal secara multivariate serta tidak terdapatnya problem multikolonieritas diantara variabel eksogen. PLS bisa digunakan untuk berbagai skala data (nominal, ordinal, interval, rasio) serta syarat asumsi yang lebih fleksibel. PLS dapat mengukur hubungan antar setiap indikator beserta dengan konstruknya. Selanjutnya dalam PLS bisa dilakukan pengujian *bootstrapping* berkenaan struktural model yang sifatnya *outer model* juga *inner model*. Kegunaan lainnya dari PLS adalah untuk mendapatkan model struktural yang kuat guna tujuan prediksi. Pendugaan parameter di dalam PLS meliputi 3 hal, yaitu:

1. *Weight estimate*, yaitu pendugaan *outer weight* (yang menghubungkan antara variabel laten dengan indikator), tujuannya adalah menghitung data pada variabel laten.
2. *Path estimate* (pendugaan jalur), yaitu pendugaan koefisien jalur (sambungan diantara variabel laten) & pendugaan *outer loading* (yang menghubungkan diantara variabel laten dengan indikator).
3. *Mean estimate*, yaitu pendugaan parameter berdasarkan resampling, tujuannya yaitu untuk pengujian (hipotesis) parameter

Adapun langkah-langkah PLS bisa diamati pada gambar berikut:



**Gambar 3.1 Langkah-langkah *Partial Least Square* (PLS)**

Sumber: Data Diolah, 2021

Penjelasan uraian langkah-langkah *Partial Least Square* (PLS) tersebut di atas seperti berikut:

#### **Langkah 1: Merancang Model Struktural (*Inner Model*)**

Sebagaimana telah dijabarkan dalam kerangka konseptual serta dengan melakukan pengkajian terhadap berbagai literatur mengenai teori-teori baku dan kajian-kajian empiris, diperoleh kaitan sebagaimana berikut ini :

1. Pelayanan petugas pajak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

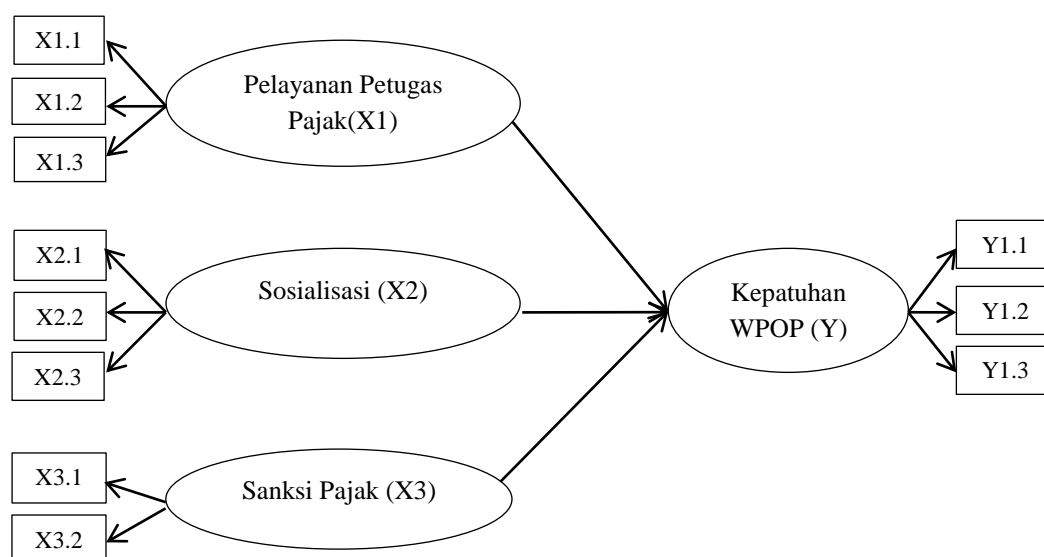
2. Sosialisasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Sanksi pajak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### Langkah 2: Merancang Model Pengukuran (*Outer Model*)

Model pengukuran ialah mendefinisikan hubungan diantara variabel dengan indikatornya. Berdasarkan teori dan definisi operasional variabel, penelitian terdiri atas variabel endogen, yakni Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) serta variabel eksogen terdiri atas Pelayanan Petugas Pajak ( $X_1$ ), Sosialisasi ( $X_2$ ) serta Sanksi Pajak ( $X_3$ ).

### Langkah 3: Mengonstruksi Diagram Jalur (*Path Diagram*)

Langkah selanjutnya adalah mengonstruksi diagram jalur ke dalam gambar jalur penelitian (model) seperti gambar berikut:



**Gambar 3.2 Diagram Jalur Penelitian**

Sumber: Data Diolah, 2021

#### Langkah 4: Konversi Diagram Jalur ke Sistem Persamaan

Setelah teori atau model teoretis dikembangkan dan digambarkan dalam diagram jalur, selanjutnya mengonversi spesifikasi model tersebut ke rangkaian persamaan. Persamaan yang dibangun antara lain meliputi:

- 1) *Outer Model*, ialah spesifikasi hubungan antara variabel laten dan indikatornya, juga disebut sebagai *outer relation* atau *measurement model*.

Persamaan pengukuran masing-masing variabel seperti berikut:

##### a. Variabel laten eksogen Pelayanan Petugas Pajak ( $X_1$ )

$$X_{1,1} = \lambda_{X1,1} X_1 + \delta_1$$

$$X_{1,2} = \lambda_{X1,2} X_1 + \delta_2$$

$$X_{1,3} = \lambda_{X1,3} X_1 + \delta_3$$

##### b. Variabel laten eksogen Sosialisasi ( $X_2$ )

$$X_{2,1} = \lambda_{X2,1} X_2 + \delta_1$$

$$X_{2,2} = \lambda_{X2,2} X_2 + \delta_2$$

$$X_{2,3} = \lambda_{X2,3} X_2 + \delta_3$$

##### c. Variabel laten eksogen Sanksi Pajak ( $X_3$ )

$$X_{3,1} = \lambda_{X3,1} X_3 + \delta_1$$

$$X_{3,2} = \lambda_{X3,2} X_3 + \delta_2$$

##### d. Variabel laten endogen Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ )

$$Y_{1,1} = \lambda_{Y1,1} Y + \delta_1$$

$$Y_{1,2} = \lambda_{Y1,2} Y + \delta_2$$

$$Y_{1,3} = \lambda_{Y1,3} Y + \delta_3$$

Keterangan:

$X_1$  = Pelayanan petugas pajak

$X_2$  = Sosialisasi

$X_3$  = Sanksi pajak

$Y$  = Kepatuhan wajib pajak

$\lambda$  = *Loading factor* variabel laten

$\delta$  = Galat pengukuran variabel laten eksogen

$\varepsilon$  = Galat pengukuran variabel laten endogen

- 2) *Inner Model* juga dikenal sebagai *inner relation* ialah spesifikasi pada hubungan antar variabel laten (*structural model*). Model persamaan ditulis sebagai berikut:

$$Y = \beta_1 Y + \gamma_1 X_1 + \gamma_2 X_2 + \gamma_3 X_3 + \zeta$$

- 3) *Weight relation*, yaitu estimasi nilai variabel laten. *Inner* juga *outer* model memberikan spesifikasi yang diikuti dengan estimasi *weight relation* dalam algoritma PLS sebagai berikut:

$$X_1 = \sum_{k1} W_{k1} X_{k1}$$

$$X_2 = \sum_{k2} W_{k2} X_{k2}$$

$$X_3 = \sum_{k3} W_{k3} X_{k3}$$

$$Y_1 = \sum_{k1} W_{k1} Y_{k1}$$



### **Langkah 5: Estimasi**

Metode pendugaan parameter (estimasi) dalam PLS yaitu metode kuadrat terkecil atau *least square methods*. Sistem perhitungan dijalankan menggunakan pendekatan iterasi, di mana iterasi melakukan pencegahan jika keadaan konvergen telah tercapai. Estimasi parameter dalam PLS mencakup tiga hal, terutama:

1. *Weight estimate* diaplikasikan agar menghasilkan nilai variabel latennya.
2. Estimasi jalur atau *path estimate*, dijadikan penghubung antar variabel laten serta estimasi *loading* diantara variabel laten & indikator.
3. *Means* serta lokasi parameter (nilai konstanta regresi, dan *intercept*) untuk indikator beserta variabel laten.

### **Langkah 6: Goodness of Fit**

Model pengukuran atau *outer model* dengan indikator refleksif dievaluasi dengan *covergen* dan *discriminant validity* dari masing-masing indikatornya serta *composite reliability* untuk keseluruhan indikator. Sementara itu *outer model* dengan indikator formatif dinilai berdasarkan pada *substantive content*-nya yakni dengan cara membandingkan besaran *relative weight* serta memperhatikan signifikansi dari *weight* tersebut.

*Model structural* atau juga *inner model* dinilai dengan memperhatikan persentase varian yang menjelaskan bahwa skala uji *Stone Geisser Q Square-test* digunakan menghitung  $R^2$  dari variabel laten dependen dan juga meninjau besaran koefisien jalur strukturalnya. Uji t-statistik dicapai melalui proses *bootstrapping* digunakan saat menilai stabilitas estimasi ini.

## 1. *Outer Model*

### a. *Convergent Validity*

Pengujian ini berdasarkan pada korelasi antara skor indikator refleksif menggunakan nilai variabel latennya. Salah satu kriteria yang digunakan adalah nilai *loading factor* lebih dari 0,7 untuk penelitian yang bersifat *confirmatory* dan nilai *loading factor* 0,6 – 0,7 untuk penelitian yang bersifat *exploratory* masih dapat diterima serta nilai AVE harus lebih tinggi dari 0,5. Akan tetapi untuk penelitian pada fase awal saat pengembangan skala penelitian nilai *loading factor* 0,5 – 0,6 masih dikatakan cukup (Ghozali & Latan, 2016).

### b. *Discriminant Validity*

Pengukurannya, pada indikator dengan sifat refleksif, didasarkan pada indikator *cross loading* dengan variabel laten. *Cross loading* dianggap valid jika setiap indikator variabel bersangkutan memiliki nilai paling besar dibanding dengan *cross loading* pada variabel laten lainnya. Cara lainnya adalah dengan membandingkan nilai AVE untuk setiap variabel latennya dengan angka korelasi antar variabel laten berbeda dalam model. *Discriminant validity* dianggap baik jika nilai AVE variabel laten lebih besar daripada korelasi dengan seluruh variabel laten yang lain. Nilai pengukuran disarankan untuk pengukuran harus lebih dari 0,5.

$$AVE = \frac{\sum \lambda_i^2}{\sum \lambda_i^2 + \sum i \text{ var} (\varepsilon_i)}$$

c. *Composite Reliability (PC)*

Meskipun belum tentu merupakan kriteria mutlak, kelompok indikator ketika mengukur suatu variabel mempunyai reliabilitas komposit yang kuat jika *composite reliability* yang dimilikinya  $>0,7$ .

$$pc = \frac{(\sum \lambda_i)^2}{(\sum \lambda_i)^2 + \sum i \text{var}(\epsilon_i)}$$

2. *Inner Model*

Pengukuran Goodness of Fit Model menggunakan: 1) *R-square* variabel laten dependen menggunakan interpretasi yang sepadan dengan regresi; 2) *Q-Square predictive relevance* digunakan mengukur seberapa baik model struktural dapat dihasilkan dengan PLS. Perhitungan *Q-Square* menggunakan rumus:

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2)(1 - R_2^2) \dots (1 - R_p^2)$$

Dimana  $R_1^2, R_2^2 \dots R_p^2$  merupakan *R-square* variabel endogen dari model persamaan. Besarnya  $Q^2$  mempunyai nilai dengan range  $0 < Q^2 < 1$ , semakin mendekati angka 1 maka modelnya semakin baik. Untuk analisis jalur besarnya  $Q^2$  harus setara dari koefisien determinasi total  $R_m^2$ .

**Langkah 7: Pengujian Hipotesis**

Pendekatan *resampling bootstrap* dirancang oleh Geisser dan Stone digunakan ketika menguji hipotesis ( $\beta$ ,  $\gamma$ , dan  $\lambda$ ). T-statistik atau uji-t adalah statistik uji yang dipakai dengan hipotesis statistik berikut ini:

Hipotesis statistik *outer model* ialah:

$H_0 : \lambda_i = 0$  lawan

$H_1 : \lambda_i \neq 0$

Sementara itu pengaruh variabel laten eksogen pada variabel laten endogen untuk *inner model* menurut hipotesis statistik:

$$H_0 : \gamma_i = 0 \text{ lawan}$$

$$H_1 : \gamma_i \neq 0$$

Pelaksanaan metode resampling, ada kemungkinan terjadinya data berdistribusi bebas, tidak diperlukannya asumsi data distribusi normal, juga tidak membutuhkan sampel dengan jumlah besar (direkomendasikan pada sampel minimal 30). Pengujian dilaksanakan dengan melalui *t-test*, bilamana dihasilkan  $p\text{-value} \leq 0,05$  (alpha 5%) maka ditentukan signifikan begitu pula sebaliknya. Jika hasil dipengujian hipotesis pada *outer model* signifikan, maka hal ini mengindikasikan bahwa indikator dinilai bisa digunakan untuk alat pengukur variabel laten. Sementara itu jika hasil dari pengujian pada *inner model* ialah signifikan, bisa diambil kesimpulan bahwa adanya pengaruh yang berarti antara variabel laten terhadap variabel laten lainnya.

Berdasarkan tinjauan beberapa literatur diperoleh estimasi parameter bisa stabil menggunakan sampel 500 *bootstrapping*. Sedangkan besarnya sampel bagi setiap *bootstrap* dianjurkan sedikit lebih kecil dari sampel orisinal, hal ini juga akan menghasilkan estimasi parameter yang bersifat stabil.

### **3.6 Pengujian Hipotesis**

Sebagaimana diuraikan dalam prosedur analisis PLS, bahwa langkah ketujuh merupakan pengujian hipotesis, di analisis PLS dilakukan melalui uji t (*t-test*) pada masing-masing jalur pengaruh langsung secara parsial. Pengujian hipotesis yang dapat dilaksanakan berlandaskan tujuan penelitian merupakan

rancangan uji hipotesis dipenelitian ini, yang diajukan berdasarkan pada tujuan penelitian. Tingkat kepercayaan yang dipakai ialah 95%, maka sebab itu batas ketidakpastian atau tingkat presisi adalah 5% atau 0,05 dan mendapatkan nilai t tabel yakni 1,96. Akibatnya hipotesis diterima ketika nilai p-value  $< 0,05$  dan t-statistik  $> 1,96$  tapi sebaliknya hipotesis ditolak ketika nilai p-value  $> 0,05$  dan t-statistik  $< 1,96$ .

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Deskripsi Objek Penelitian

Pengumpulan data dan informasi penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang tidak lain merupakan wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas, kegiatan usaha serta non-karyawan yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda. Sampel untuk penelitian berjumlah 100 responden yang sudah memenuhi kriteria yang telah ditetapkan.

Teknik pengumpulan data dilaksanakan dengan mendatangi dan menitipkan kuesioner pada petugas di KPP Pratama Samarinda, lalu disebar secara online

**Tabel 4.1 Data Penelitian**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Kuesioner yang disebar	125	100%
Kuesioner yang kembali	125	100%
Kuesioner yang tidak bisa diolah	25	20%
Kuesioner yang bisa diolah	100	80%

*Sumber: Data Diolah 2021*

Berdasarkan tabel diatas terlihat dari 125 kuesioner disebar dan dikembalikan ada 100 kuesioner yang bisa diolah sedangkan sisanya 25 kuesioner tidak sesuai dari kriteria sampel.

## 4.2 Karaktersitik Responden

Karakteristik dari responden terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan yang ditampilkan pada tabel 4.2 berikut:

**Tabel 4.2 Karakteristik Responden**

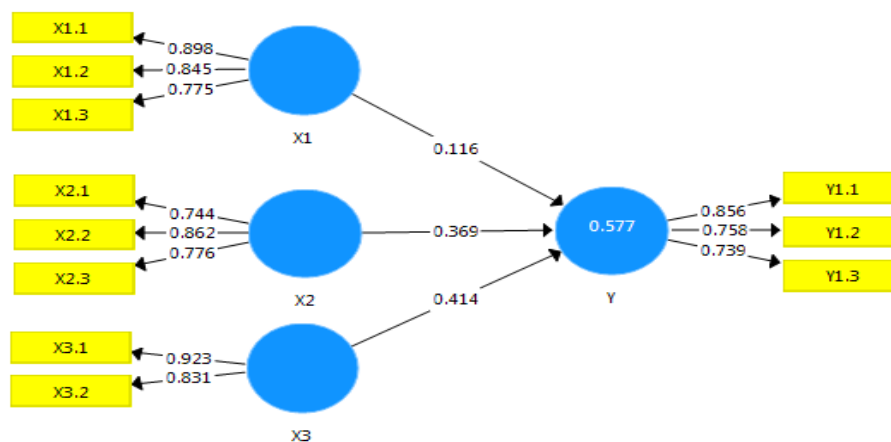
No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin		
	a. Laki-laki	56	56%
	b. Perempuan	44	44%
	Jumlah	100	100%
2	Usia		
	a. 20 - 25 tahun	15	15%
	b. 26 - 30 tahun	23	23%
	c. 35 - 40 tahun	35	35%
	d. > 40 tahun	27	27%
	Jumlah	100	100%
3	Pendidikan Terakhir		
	a. SMA	14	14%
	b. Diploma	20	20%
	c. S1	60	60%
	d. S2	6	6%
	Jumlah	100	100%
4	Pekerjaan		
	a. Wirausaha	90	90%
	b. Dokter	1	1%
	c. Notaris	4	4%
	d. Penyuluh	2	2%
	e. Konsultan Pajak	2	2%
	f. Arsitek	1	1%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Data Diolah 2021

## 4.3 Hasil Penelitian

### 4.3.1 Evaluasi Model Pengukuran atau Outer Model

Outer Model dilakukan guna melihat validitas dan juga reliabilitas model. Untuk mengevaluasi outer model dilakukan melalui validitas *convergent*, validitas *discriminant* dan *composite reliability*.



**Gambar 4.1 : Hasil Output PLS Algorithm**

Sumber: Data Diolah, 2021

Dilihat dari gambar hasil output PLS Algorithm nilai yang didapatkan setiap indikator untuk mengukur masing-masing konstruk sudah memenuhi syarat yaitu diatas 0,7 sehingga indikator tersebut bisa dipakai. Uji validitas *convergent* indikator reflektif bisa dilihat melalui nilai dari *loading factor*. Berikut tabel yang memberitahukan nilai *loading factor* yang diolah pada SmartPLS.

**Tabel 4.3 Outer Loading**

	X1	X2	X3	Y
X1.1	0,898	-	-	-
X1.2	0,845	-	-	-
X1.3	0,775	-	-	-
X2.1	-	0,744	-	-
X2.2	-	0,862	-	-
X2.3	-	0,776	-	-
X3.1	-	-	0,923	-
X3.2	-	-	0,831	-
Y1.1	-	-	-	0,856
Y1.2	-	-	-	0,758
Y1.3	-	-	-	0,739

Sumber Data: Output SmartPLS 2021

Berdasarkan tabel 4.3 di atas bisa dilihat nilai dari *loading factor* semua indikator masing-masing konstruk melebihi 0,7 yang berarti seluruh indikator



mempunyai tingkat validitas yang baik.

#### 4.3.1.1 *Average Variance Extracted (AVE)*

Nilai AVE digunakan untuk melihat besarnya variasi atau keragaman indikator yang dimiliki variabel laten. Semakin besar varian atau keragaman indikator yang dapat dicakup oleh suatu variabel laten, semakin besar representasi indikator terhadap variabel laten. Seluruh variabel mesti memiliki nilai AVE lebih besar dari 0,5. Berikut tabel yang memperlihatkan nilai AVE.

**Tabel 4.4 Nilai AVE**

<b>Variabel</b>	<b><i>Average Variance Extracted (AVE)</i></b>
<b>X1</b>	0,707
<b>X2</b>	0,633
<b>X3</b>	0,771
<b>Y</b>	0,618

*Sumber Data: Output SmartPLS 2021*

Pada tabel 4.4 diatas nilai AVE pada variabel X<sub>1</sub> sebesar 0,707 X<sub>2</sub> sebesar 0,633 X<sub>3</sub> sebesar 0,771 dan Y sebesar 0,618 dimana semua nilai dari keseluruhan variabel lebih besar dari 0,5 sehingga sudah terpenuhi syarat untuk digunakan.

#### 4.3.1.2 *Validitas Discriminant*

Uji validitas *discriminant* dilakukan guna mengetahui konsep untuk masing-masing variabel laten berbeda dari variabel lain. Cara mengukur validitas *discriminant* indikator reflektif dilihat pada nilai *cross loading* untuk setiap variabel haruslah diatas 0,70 untuk mempunyai model penelitian yang baik. Nilai *cross loading* digunakan sebagai perbandingan perolehan nilai antara variabel terhadap indikator yang dibentuknya dengan variabel lain terhadap indikator yang bukan dibentuknya.

**Tabel 4.5 Cross Loading**

	<b>X1</b>	<b>X2</b>	<b>X3</b>	<b>Y</b>
<b>X1.1</b>	<b>0,898</b>	0,457	0,377	0,455
<b>X1.2</b>	<b>0,845</b>	0,304	0,212	0,308
<b>X1.3</b>	<b>0,775</b>	0,312	0,282	0,265
<b>X2.1</b>	0,357	<b>0,744</b>	0,340	0,410
<b>X2.2</b>	0,337	<b>0,862</b>	0,660	0,649
<b>X2.3</b>	0,371	<b>0,776</b>	0,369	0,496
<b>X3.1</b>	0,310	0,587	<b>0,923</b>	0,686
<b>X3.2</b>	0,323	0,452	<b>0,831</b>	0,475
<b>Y1.1</b>	0,431	0,647	0,747	<b>0,856</b>
<b>Y1.2</b>	0,243	0,421	0,388	<b>0,758</b>
<b>Y1.3</b>	0,277	0,450	0,331	<b>0,739</b>

Sumber Data: Output SmartPLS 2021

Untuk tabel 4.5 diketahui bahwa perolehan nilai untuk *cross loading* hubungan antar variabel terhadap indikator yang dibentuknya lebih besar daripada variabel lain terhadap indikator yang bukan dibentuknya. Pada  $X_1$  terhadap  $X_{1.1}$  memiliki nilai loading 0,898 lebih besar dari  $X_2$  ke  $X_{1.1}$  0,457 untuk  $X_3$  ke  $X_{1.1}$  0,377 dan  $Y$  ke  $X_{1.1}$  0,455. Begitu juga untuk  $X_1$  terhadap  $X_{1.2}$  memiliki nilai loading 0,845 lebih besar dibanding  $X_2$  ke  $X_{1.2}$  0,304 untuk  $X_3$  ke  $X_{1.2}$  0,212 dan  $Y$  ke  $X_{1.2}$  sebesar 0,308. Begitu pula seterusnya untuk perolehan nilai masing-masing variabel terhadap indikator yang dibentuknya lebih besar daripada variabel lain terhadap indikator yang bukan dibentuknya terlihat di tabel 4.5.

#### 4.3.1.3 Uji Reliabilitas

Uji ini digunakan dalam memastikan akurasi, konsistensi serta ketepatan instrumen mengukur konstruk. Pada SmartPLS terdiri dua cara yang dilakukan ketika menentukan reliabilitas suatu konstruk indikator yaitu melalui *Cronbach's Alpha* juga *Composite Reliability* dimana masing-masing hasilnya diharuskan lebih besar daripada 0,7.

**Tabel 4.6 Composite Reliability**

Variabel	Composite Reliability	Keterangan
X1	0,878	Reliabel
X2	0,837	Reliabel
X3	0,870	Reliabel
Y	0,828	Reliabel

Sumber Data: Output SmartPLS 2021

Dari hasil pengolahan data untuk Tabel 4.6 memperlihatkan bahwa nilai dari *Composite Reliability* semua konstruk melebihi 0,7 sehingga bisa ditarik kesimpulan konstruk mempunyai reliabilitas yang baik.

**Tabel 4.7 Crobach's Alpha**

Variabel	Crobach's Alpha	Keterangan
X1	0,799	Reliabel
X2	0,714	Reliabel
X3	0,712	Reliabel
Y	0,709	Reliabel

Sumber Data: Output SmartPLS 2021

Uji reliabilitas juga dapat diperkuat dengan *crobach's alpha* dimana nilai konstraknya diatas 0,7. Dari tabel 4.7 diatas bisa diketahui nilai *crobach's alpha* pada setiap variabel penelitian  $>0,7$  maka keseluruhan variabel mempunyai tingkat reliabilitas yang tinggi.

#### 4.3.2 Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Evaluasi Model Struktural atau *Inner Model* digunakan ketika menguji hubungan antar konstruk, nilai signifikansi juga *R-Square* dari model penelitian. Perubahan nilai untuk *R-Square* digunakan ketika memberikan penjelasan berkenaan pengaruh variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen. Nilai *R-square* berada antara 0 sampai 1 dengan nilai mendekati 1 menunjukkan akurasi prediksi yang makin besar (Ghozali & Latan, 2016). Berikut adalah hasil *R-Square* menggunakan SmartPLS.

**Tabel 4.8 Nilai R-Square**

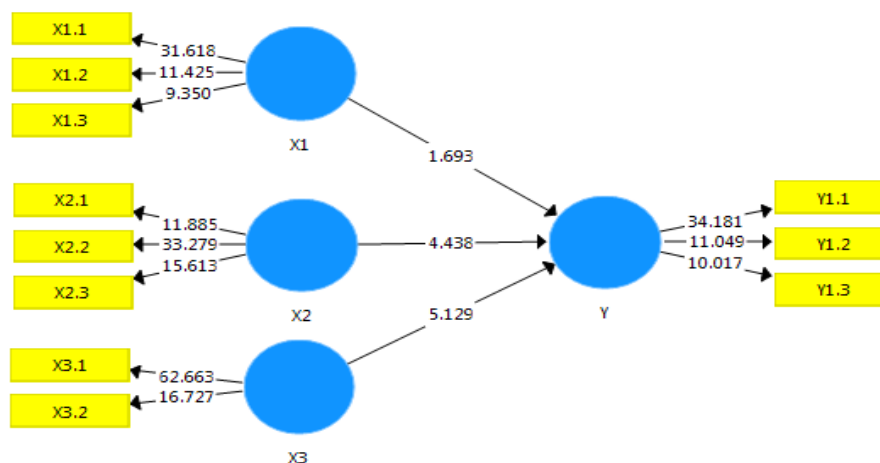
	<i>R-Square</i>
<b>Kepatuhan Wajib Pajak (Y)</b>	0,577

*Sumber Data: Output SmartPLS 2021*

Dari tabel 4.8 diatas dapat terlihat nilai *R-Square* penelitian ini menunjukkan 0,577. Nilai tersebut berarti bahwa variabel konstruk kepatuhan wajib pajak bisa dijelaskan melalui variabel pelayanan petugas pajak, sosialisasi dan sanksi pajak sebesar 57,7% sementara 42,3% dijelaskan oleh faktor lain. Berikut merupakan hasil pengujian *R-Square* melalui SmartPLS.

### 4.3.3 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dipakai guna melihat nilai *path coefficient* yang menunjukkan koefisien parameter dan nilai *t-statistic*. Pada penelitian ini digunakannya keyakinan 95% dengan tingkat kesalahan 5%. Signifikansi parameter membagikan informasi berkenaan hubungan antara variabel-variabel pada penelitian serta membandingkan nilai *t-statistic* dengan nilai t-tabel signifikansi 5%. Jika nilai *t-statistic* > 1,96 sehingga hipotesis diterima sebaliknya bila nilai *t-statistic* < 1,96 maka hipotesis ditolak. Berikut hasil untuk pengujian hipotesis dengan *bootstrapping* pada SmartPLS.



**Gambar 4.2 Pengujian Bootstrapping**

Sumber: Data Diolah, 2021

**Tabel 4.9 Path Coefficient**

	Original Sampel (O)	Sampel Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T-Statistic (O/STDEV)	P Value
<b>X1 -&gt; Y</b>	0,116	0.117	0,068	1,693	0,091
<b>X2 -&gt; Y</b>	0,369	0,369	0,083	4,438	0,000
<b>X3 -&gt; Y</b>	0,414	0,422	0,081	5,129	0,000

Sumber Data: Output SmartPLS 2021

Melalui hasil uji *bootstrapping* pada tabel 4.9 terlihat bahwasanya:

1. Pengaruh pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Mengacu pada hasil uji *bootstrapping* pada tabel diatas nilai original sampel 0,116 dan *t-statistic* 1,693 lebih kecil dari 1,96. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan petugas pajak memiliki hubungan positif tapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi maka  $H_1$  ditolak.
2. Pengaruh sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan hasil uji *bootstrapping* pada tabel diatas nilai original sampel 0,369 dan *t-statistic* 4,438 lebih besar dibanding 1,96. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sosialisasi pajak secara positif signifikan memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan hasil uji *bootstrapping* pada tabel diatas nilai original sampel 0,414 dan *t-statistic* 5,129 lebih besar dibanding 1,96. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan juga signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## **4.4 Pembahasan**

### **4.4.1 Pengaruh Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Mengacu pada hasil uji analisis diketahui bahwa pelayanan petugas pajak tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil ini menunjukkan baik/tidak pelayanan para petugas pajak tidak memengaruhi patuh/tidaknya para wajib pajak orang pribadi dalam pembayaran pajaknya. Penjelasan mengenai penelitian ini yakni tanggapan para wajib pajak bahwa pelayanan berkualitas adalah kewajiban para petugas pajak, yang tentu memberi kemudahan untuk pelaporan pajak para wajib pajak tersebut. Sehingga semakin baik ataupun tidak pelayanan yang hendak diberi petugas pajak belum mampu menambah kenaikan kepatuhan wajib pajak. Ditambah dengan adanya fasilitas *e-filing* sehingga penyampaian SPT menjadi lebih mudah karena dilaksanakan secara online. Adanya fasilitas online ini menjadikan keberadaan kantor pajak serta kondisi pelayanan petugas di kantor tidak lagi memengaruhi kepatuhan para wajib pajak untuk melaporkan atau menjalankan kewajiban perpajakan di KPP Pratama Samarinda.

Berdasarkan *theory of planned behavior* (TPB) untuk hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan petugas pajak bukan merupakan bagian dari *behavioral belief* yang berarti pelayanan petugas pajak belum mampu memengaruhi wajib pajak supaya tergerak melakukan kewajiban pajak. Hasil penelitian sama dengan hasil penelitian Rianty & Syahputera (2020) yang hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh

signifikan terhadap pelaporan wajib pajak.

#### **4.4.2 Pengaruh Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Dari hasil uji analisis diketahui bahwa sosialisasi terbukti secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil ini menunjukkan bahwa sosialisasi sangat dibutuhkan bagi wajib pajak supaya bisa meningkatkan kepatuhan pajak. Sosialisasi dapat merubah cara berpikir wajib pajak yang awalnya tidak patuh menjadi patuh. Petugas pajak sudah mengupayakan agar sosialisasi dapat disampaikan pada peserta wajib pajak dengan pemanfaatan media sosial.

Melalui media sosial KPP Pratama Samarinda sering memberikan update terbaru mengenai informasi seputar perpajakan yang mudah diakses juga melalui situs web pajak Indonesia. Selain itu petugas pajak melakukan sosialisasi secara online diantaranya yaitu membuka kelas pajak online yang dapat diikuti wajib pajak supaya memperbanyak wawasan mengenai kewajiban perpajakan. Dalam rangka menumbuhkan kesadaran serta kepatuhan ketika melaporkan SPT Tahunan petugas pajak juga melakukan kampanye simpatik dengan membagikan leaflet atau brosur kepada masyarakat di Samarinda agar lebih peduli lagi masalah perpajakan yang sedang terjadi.

Berdasarkan *Theory Planned Behavior* sosialisasi pajak berkaitan dengan *normatif beliefs* yaitu seberapa besar seseorang memiliki motivasi atau dorongan mengikuti pandangan orang lain terhadap perilaku yang hendak dilakukan. Sosialisasi diadakan melalui berbagai media dan seminar perpajakan diyakini dapat membagikan informasi tentang semua peraturan pajak yang ada juga

diharapkan memotivasi para wajib pajak dan masyarakat untuk melakukan kewajibannya. Semakin tinggi tingkat intensitas sosialisasi yang diberikan wajib pajak dapat memahami hak serta kewajibannya sehingga memotivasi wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan. Hasil pada penelitian ini sama dengan penelitian Pratama & Riduwan (2020) yang menunjukkan bagaimana sosialisasi pajak terbukti positif signifikan memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

#### **4.4.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang**

##### **Pribadi**

Melalui hasil uji analisis diketahui bahwasanya sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sanksi pajak berperan penting meningkatkan kepatuhan pajak. Berdasarkan *Theory Planned Behavior* sanksi pajak berhubungan dengan *control beliefs* yang digunakan mengontrol wajib pajak supaya taat dan takut. Adanya sanksi pajak akan mempengaruhi bagaimana wajib pajak berperilaku. Sanksi pajak disusun dalam undang-undang perpajakan sehingga memberikan kekuatan yang sifatnya memaksa wajib pajak supaya patuh pada kewajibannya (Noviantari & Setiawan, 2018). Sanksi untuk wajib pajak atas pelanggaran harus sejalan dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana mengacu pada aturan perpajakan. Semakin baik penerapan sanksi yang diberi oleh pemerintah maka semakin baik pula peningkatan kepatuhan perpajakan.

Persepsi wajib pajak tentang seberapa besar sanksi pajak berpotensi merugikan dirinya bisa digunakan untuk menentukan kepatuhan pajak. Pada penelitian Widnyani & Suardana (2016) ketegasan sanksi pajak menyesuaikan



dengan pelanggaran yang dilaksanakan supaya menimbulkan efek jera maka wajib pajak bisa disiplin ketika memenuhi kewajiban pada perpajakan lalu akan berdampak atas peningkatan kepatuhan wajib pajak. Hasil untuk penelitian ini sama seperti penelitian Rianti & Syahputera (2020) dengan hasil sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Dari hasil juga pembahasan pada bab diatas peneliti menyimpulkan bahwa:

1. Pelayanan petugas pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda
2. Sosialisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda
3. Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda

#### **5.2 Saran**

Saran yang bisa diberikan melalui hasil penelitian seperti berikut ini:

1. Bagi Wajib Pajak mampu membayarkan serta melakukan pelaporan pajak tepat saat waktu pembayaran dan selalu mengikuti perkembangan terkini sistem perpajakan supaya tidak terkendala ketika menjalankan kewajiban pajaknya.
2. Bagi KPP Pratama Samarinda guna lebih meningkatkan pelayanan juga sosialisasi kepada masyarakat sehingga mereka bisa mengetahui ketentuan perpajakan serta fasilitas yang diberikan pemerintah bagi wajib pajak sehingga termotivasi dan mematuhi aturan pajak.
3. Bagi peneliti selanjutnya untuk menambahkan sampel penelitian serta variabel lain seperti tarif pajak, pemahaman pajak, kesadaran wajib pajak dan lain-lain sekiranya mampu mempengaruhi kepatuhan perpajakan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1975). *Attitudes, Personality And Behavior*.
- Akbar, R. N. (2015). Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) (studi kasus pada UMKM di Kota Malang). *Jurnal Akuntansi, 1*.
- Ananda, P. R. D., & Kumadji, S. (2015). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada UMKM yang Terdaftar sebagai Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu). *Jurnal Perpajakan, 6*(2), 1–9.
- As'ari, N. G., & Erawati, T. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kecamatan Rongkop). *Jurnal Ekobis Dewantara, 1*(6), 64–76. <https://doi.org/10.29230/ad.v2i1.2221>
- Fitzsimmons, J. A. (2011). *Service Management Operations, Strategy, Information Technology* (seventh). New York: McGraw-Hill.
- Fuadi, A. O. dan, & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Tax & Accounting, 1*.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2016). *Partial Least Squares Konsep, Metode dan Aplikasi Menggunakan Program WarpPls 5.0* (3rd ed.). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kuandalini, P. (2016). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung Tahun 2015. *Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta, 23*(45), 5–24.
- Kusuma, K. C. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Tahun 2014. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Lianty, R. . M., & Hapsari, D. W. (2017). Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Riset Akuntansi Kontemporer, 9*(2), 55–65.
- Mahardika, I. G. N. P. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama

- Singaraja. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 2(1).
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Terbaru 2016* (Edisi 18). Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Masruroh, S., & Zulaikha. (2013). Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WP OP di Kabupaten Tegal). *Jurnal Akuntansi*, 2(2009), 1–15.
- Muflih, M. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Kualitas Pelayanan Fiskus , Penyuluhan Wajib Pajak , dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Medan Kota. Skripsi Universitas Sumatra Utara.
- N, M. R., & Syahputera, R. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Kualitas Pelayanan Fiskus , dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *Akuntansi Dan Bisnis*, 5(1), 13–25.
- Noviantari, P., & Setiawan, P. E. (2018). Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan , Pemahaman , Persepsi Sanksi Perpajakan , dan Lingkungan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 22, 1711–1740.
- Pranadata, I. G. P. (2014). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Batu. *Jurnal Akuntansi*, 3.
- Pratama, A. P., & Riduwan, A. (2020). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan dan Penerapan E-filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9.
- Rahayu, S. K. (2010). *Perpajakan Indonesia (Konsep & Aspek Formal)* (1st ed.). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Septiani, M., Sirajuddin, B., & Sugara, K. (2013). Pengaruh Administrasi, Sosialisasi Dan Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak UKM ( Studi Kasus : KPP Pratama Ilir Barat I Palembang ). *Jurnal Akuntansi*, (46), 1–10.
- Setiawan, E. Y. (2015). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak umkm dalam pelaporan kewajiban perpajakan. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 5.
- Sugiyono. (2017). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

- Suryanti, H., & Sari, I. E. (2018). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pancoran). *Jurnal Ilmu Akuntansi*, 16(2), 14–26.
- Tjahono, M. B. (n.d.). Sudah Cukupkah Kepatuhan Pajak Kita? | Direktorat Jenderal Pajak. Retrieved August 28, 2019, from <https://www.pajak.go.id/id/artikel/sudah-cukupkah-kepatuhan-pajak-kita>
- Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009. (n.d.).
- Wardani, D. K., & Wati, E. (2018). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen). *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 7(1).  
<https://doi.org/10.21831/nominal.v7i1.19358>
- Widnyani, I. A. D., & Suardana, K. (2016). Pengaruh Sosialisasi, Sanksi Dan Persepsi Akuntabilitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 16(3), 2176–2203.
- Wilda, F. (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*, 6.

# LAMPIRAN

## Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

### KUESIONER PENELITIAN

#### A. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Pernyataan di bawah ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Petugas Pajak, Sosialisasi dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar Di KPP Pratama Samarinda. Bapak/ Ibu/ Saudara/ i dimohon untuk dapat menjawab setiap pernyataan dengan keyakinan tinggi serta tidak mengosongkan satu jawaban pun dan tiap pernyataan hanya boleh ada satu jawaban. Jawaban atas pernyataan dilakukan dengan memberikan tanda *checklist* (√) pada salah satu jawaban yang dianggap paling sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

\*Skala yang digunakan dalam menjawab pernyataan adalah sebagai berikut:

Sangat tidak setuju (STS)	Tidak setuju (TS)	Setuju (S)	Sangat setuju (SS)
1	2	3	4

#### B. Data Pribadi

1. Nama Bapak/Ibu/Saudara/i : (bolehdi isi/tidak)
2. Jenis Kelamin :
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
3. Memiliki NPWP :
  - a. Ya
  - b. Tidak
4. Umur :
  - a. 20 - 25 tahun
  - b. 26 – 30 tahun
  - c. 31 – 35 tahun
  - d. 36 – 40 tahun
  - e. >40 tahun

## 5. Pendidikan terakhir :

- a. SMA  
b. Diploma
- c. Sarjana  
d. Lainnya ...

## 6. Pekerjaan :

- a. PNS  
b. Swasta
- c. Wirausaha  
d. Lainnya ...

**1. KUESIONER MENGENAI PELAYANAN PETUGAS PAJAK**

No	Item Pernyataan	STS	TS	S	SS
<b>A. Sikap Pegawai Pajak</b>					
1	Petugas pajak bersikap ramah dan sopan dalam melayani setiap wajib pajak				
2	Petugas pajak cepat tanggap atas keluhan dan kesulitan yang dialami oleh wajib pajak				
3	Pelayanan yang maksimal akan membuat wajib pajak merasa tertolong dan menguntungkan dalam hal waktu dan pelayanannya				
<b>B. Cara Pegawai Pajak Melayani Wajib Pajak</b>					
4	Dalam penyelenggaraan pajak, petugas pajak berkewajiban mengarahkan tanpa mempengaruhi wajib pajak				
5	Petugas pajak bekerja secara profesional untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak				
6	Petugas pajak memberikan pelayanan yang terbaik				
<b>C. Pemberian Informasi Untuk Wajib Pajak</b>					
7	Petugas pajak menguasai peraturan perpajakan dengan baik sehingga membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya				
8	Petugas pajak memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas dan mudah dimengerti				
9	Pemberian informasi tentang pentingnya pajak sangat diperlukan karena banyak masyarakat yang belum tahu gunanya pajak tersebut				



## 2. KUESIONER SOSIALISASI PAJAK

No	Item Pernyataan	STS	TS	S	SS
<b>A. Penyelenggaraan Sosialisasi</b>					
1	KPP memberikan informasi peraturan pajak terbaru				
2	Sosialisasi pajak diberikan petugas melalui seminar, brosur, media sosial dan penyuluhan				
3	Penyuluhan langsung yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak mudah dipahami				
<b>B. Media Sosialisasi</b>					
4	Informasi pajak juga dapat diketahui melalui media cetak seperti spanduk dan iklan				
5	Pesan yang diberikan melalui pemasangan spanduk/ <i>billboard</i> menarik dan mudah dipahami				
6	Dalam <i>website</i> Ditjen Pajak informasi yang diberikan jelas, lengkap dan <i>up to date</i>				
<b>C. Manfaat Sosialisasi</b>					
7	Sosialisasi pajak dapat memberikan pengertian pentingnya pajak				
8	Sosialisasi pajak membuat wajib pajak melaksanakan tindakan sesuai dengan ketentuan peraturan perpajakan				
9	Penyuluhan pajak dapat memberikan motivasi bagi wajib pajak agar patuh untuk membayar pajak				

## 3. KUESIONER SANKSI PAJAK

No	Item Pernyataan	STS	TS	S	SS
<b>A. Sanksi Perpajakan Dikenakan Bagi Pelanggar Aturan Pajak Memberatkan</b>					
1	Sanksi pajak sangat diperlukan untuk menciptakan kedisiplinan wajib pajak				
2	Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan				
3	Sanksi perpajakan diharapkan dapat mengurangi penyimpangan perhitungan dan pelaporan pajak				
<b>B. Pengenaan Sanksi Yang Cukup Berat Adalah Sarana Dalam Mengedukasi Wajib Pajak</b>					
4	Pemberian sanksi pidana akan membuat wajib pajak jera				
5	Sanksi pidana perlu dilaksanakan kepada wajib pajak yang tidak melaporkan pajaknya dengan benar				
6	Sanksi pajak harus dikenakan kepada wajib pajak secara tegas dan tanpa toleransi				

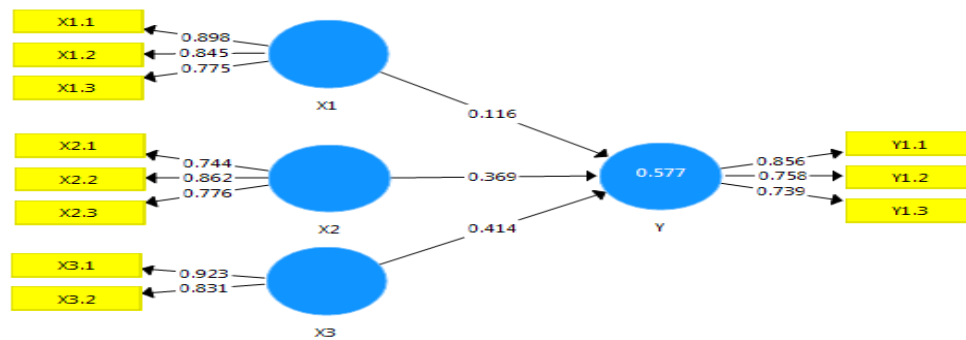
#### 4. KUESIONER KEPATUHAN WAJIB PAJAK

No	Item Pernyataan	STS	TS	S	SS
<b>A. Kepatuhan Buat Mendaftarkan Dirinya</b>					
1	Setiap wajib pajak harus mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP				
2	NPWP berfungsi sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak				
3	NPWP mempermudah wajib pajak dalam menjalankan administrasi perpajakan				
<b>B. Kepatuhan Dalam Menyetorkan Kembali SPT</b>					
4	Wajib pajak harus mengisi SPT sesuai dengan peraturan Menteri Keuangan No.9/PMK.03/2018				
5	Saya mengetahui batas akhir dalam pelaporan pajak				
6	Saya selalu melaporkan SPT yang telah diisi dengan tepat waktu				
<b>C. Kepatuhan Ketika Menghitung Serta Membayar Tunggakan Pajak</b>					
7	Saya mampu melakukan perhitungan pajak dengan benar				
8	Saya selalu tepat waktu dalam membayar pajak				
9	Saya bersedia membayar kewajiban pajak serta tunggakan pajaknya				



No.	X1.1	X1.2	X1.3	X2.1	X2.2	X2.3	X3.1	X3.2	Y1.1	Y1.2	Y1.3
51	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
52	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	2
53	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
54	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3
55	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3
57	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
58	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
61	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
62	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
64	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
66	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
67	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3
68	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
69	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3
70	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
76	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2
77	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	3	2	2	3	2	3	2	4	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
82	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
83	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2
84	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3
85	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
86	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
87	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3
88	2	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3
89	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3
90	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
93	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
94	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
95	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
97	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3
98	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3
100	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3

### Lampiran 3. Output Hasil Pengujian Data



Gambar: Outer Model

### Outer Loading

	X1	X2	X3	Y
X1.1	0,898			
X1.2	0,845			
X1.3	0,775			
X2.1		0,744		
X2.2		0,862		
X2.3		0,776		
X3.1			0,923	
X3.2			0,831	
Y1.1				0,856
Y1.2				0,758
Y1.3				0,739

### Nilai AVE

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
X1	0,707
X2	0,633
X3	0,771
Y	0,618

### Cross Loading

	X1	X2	X3	Y
X1.1	<b>0,898</b>	0,457	0,377	0,455
X1.2	<b>0,845</b>	0,304	0,212	0,308
X1.3	<b>0,775</b>	0,312	0,282	0,265
X2.1	0,357	<b>0,744</b>	0,340	0,410
X2.2	0,337	<b>0,862</b>	0,660	0,649
X2.3	0,371	<b>0,776</b>	0,369	0,496
X3.1	0,310	0,587	<b>0,923</b>	0,686
X3.2	0,323	0,452	<b>0,831</b>	0,475
Y1.1	0,431	0,647	0,747	<b>0,856</b>
Y1.2	0,243	0,421	0,388	<b>0,758</b>
Y1.3	0,277	0,450	0,331	<b>0,739</b>

**Hasil Composite Reliability**

Variabel	Composite Reliability	Keterangan
X1	0,878	Reliabel
X2	0,837	Reliabel
X3	0,870	Reliabel
Y	0,828	Reliabel

**Hasil Crobach's Alpha**

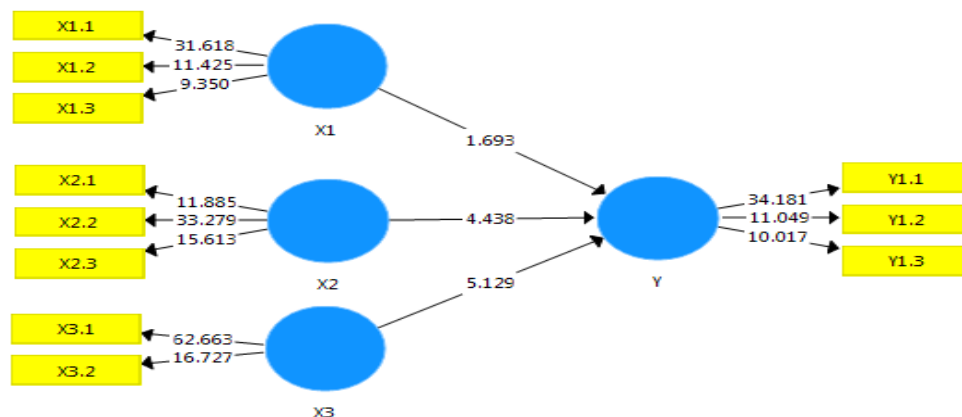
Variabel	Crobach's Alpha	Keterangan
X1	0,799	Reliabel
X2	0,714	Reliabel
X3	0,712	Reliabel
Y	0,709	Reliabel

**Nilai R-Square**

	R-Square
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,577

**Path Coefficient**

	Original Sampel (O)	Sampel Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T-Statistic (O/STDEV)	P Value
X1 -> Y	0,116	0,117	0,068	1,693	0,091
X2 -> Y	0,369	0,369	0,083	4,438	0,000
X3 -> Y	0,414	0,422	0,081	5,129	0,000

**Gambar: Pengujian Bootstrapping**

## Lampiran 4. Surat Izin Penelitian

6/29/2021

Gmail - e-Riset : Persetujuan Izin Riset



Yessi Purnama Sari30 &lt;yessipurnamasari30@gmail.com&gt;

### e-Riset : Persetujuan Izin Riset

2 pesan

Eriset Direktorat Jenderal Pajak <riset@pajak.go.id>  
Balas Ke: riset@pajak.go.id  
Kepada: yessipurnamasari30@gmail.com

15 Oktober 2020 16.11



### KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

#### KANWIL DJP KALIMANTAN TIMUR DAN UTARA

JALAN RUHUI RAHAYU NO. 1 RING ROAD, GUNUNG BAHAGIA, BALIKPAPAN 76114  
TELEPON 0542-8860721, 0542-8860723; FAKSIMILE 0542-8860722; SITUS www.pajak.go.id  
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;  
EMAIL pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

Nomor : S-  
22/RISET/WPJ.14/2020 Balikpapan , 15 Oktober 2020

Sifat : Biasa

Hal : Persetujuan Izin Riset

Yth Yessi Purnama Sari

Jalan Perjuangan 1 No 30a Sempaja Selatan, Kec. Samarinda Utara

Sehubungan dengan permohonan izin riset yang Saudara ajukan dengan Nomor Layanan: **02264-2020** pada **12 Oktober 2020**, dengan informasi:

NIM : 1501035186

Kategori riset : Gelar-S1

Jurusan : Akuntansi

Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Mulawarman

Judul Riset : Pengaruh Pelayanan Petugas Pajak, Sosialisasi Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Samarinda

Izin yang diminta : Data, Kuisisioner,

Berdasarkan hasil verifikasi berkas permohonan dan kesediaan unit kerja di Lokasi Riset, dengan ini Saudara diberikan izin untuk melaksanakan Riset pada **KPP Pratama Samarinda Ilir**, sepanjang data dan/atau informasi yang didapat digunakan untuk keperluan Riset dan tidak melanggar ketentuan Pasal 34 Undang-Undang KUP dan informasi publik yang dikecualikan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Beberapa hal yang perlu Saudara perhatikan:

- 1) Masa berlaku Surat Izin Riset ini adalah: **15 Oktober 2020 s/d 14 April 2021**;
- 2) Izin Riset dapat diperpanjang paling banyak 3 (tiga) kali, masing-masing berlaku selama 6 (enam) bulan;
- 3) Perpanjangan diajukan sebelum sebelum berakhirnya masa berlaku izin Riset;
- 4) Setelah melaksanakan Riset, Saudara diwajibkan mengirimkan Hasil Riset melalui email ke riset@pajak.go.id;
- 5) Apabila periset tidak mengirimkan hasil riset, maka DJP dapat menghentikan layanan pemberian izin riset kepada periset.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kanwil  
Kepala Bidang Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat

Ttd.

Sihaboedin Effendy



Terima kasih atas perhatian Saudara dengan telah memilih tema perpajakan sebagai tema riset. Semoga hal ini dapat membantu meningkatkan kesadaran perpajakan masyarakat Indonesia di masa mendatang.