

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI
PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI UMKM**

SKRIPSI

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi



Oleh:

EEN DWI INDRIYA NUR AFNI

1801035161

AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MULAWARMAN

SAMARINDA

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM

Nama Mahasiswa : Een Dwi Indriya Nur Afni

NIM : 1801035161

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : S1 - Akuntansi

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Menyetujui

Samarinda, 05 Desember 2022

Dosen Pembimbing



Raden Priyo Utomo, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP. 19660321 199503 1 001

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Mulawarman



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

Lulus Tanggal Ujian : 22 November 2022

SKRIPSI INI TELAH DIUJI DAN DINYATAKAN LULUS

Judul Penelitian : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan,
dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan
Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM

Nama Mahasiswa : Een Dwi Indriya Nur Afni

NIM : 1801035161

Hari : Senin

Tanggal : 5 Desember 2022

TIM PENGUJI

1. Raden Priyo Utomo, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP. 19660321 199503 1 001



1.

2. Eka Febriani, S.E., M.S.A., Ak., CSRS., CSRA
NIP. 19910207 201903 2 020



2.

3. Dr. Fibriyani Nur Khairin, S.E., M.S.A., Ak., CA., CSP
NIP. 19850204 2000912 2 007



3.

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, 3 November 2022



Een Dwi Indriya Nur Afni

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Een Dwi Indriya Nur Afni

NIM : 1801035161

Program Studi : S1-Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak UPT Perpustakaan Universitas Mulawarman, Hak Bebas Royalti non-Eksklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti non-Eksklusif ini kepada UPT.perpustakaan Universitas Mulawarman berhak menyimpan, mengalih media atau memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Samarinda

Tanggal : 9 Desember 2022

Yang menyatakan,



Een Dwi Indriya Nur Afni

RIWAYAT HIDUP



Een Dwi Indriya Nur Afni lahir pada tanggal 17 Desember 1999 di Tanah Grogot Kabupaten Paser. Penulis merupakan anak kedua dari 3 bersaudara, dari pasangan Ardiansyah Ruslan S.E dan Asmawati. Penulis pertama kali masuk Pendidikan di TK Pembina Tanah Grogot Kab. Paser kemudian melanjutkan pendidikan di SD Negeri 014 Tanah Grogot Kab. Paser pada tahun 2006 dan tamat pada tahun 2012, kemudian melanjutkan Pendidikan di SMP Negeri 5 Tanah Grogot Kab. Paser hingga tahun 2015. Pada tahun 2015, penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Tanah Grogot Kab. Paser dengan mengambil jurusan IPS dan lulus tahun 2018, pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman Program Studi S1-Akuntansi. Tahun 2020 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Tematik Covid 19 yang dilaksanakan secara daring. Selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman, penulis bergabung dengan Organisasi Mahasiswa International Language Society (ILS) selain itu penulis juga pernah mengikuti berbagai kepanitiaan acara besar seperti MICEB (*The 2nd Mulawarman International Conference on Economic and Business*) yang kedua kalinya dan hanya diadakan 2 tahun sekali dan berbagai macam kegiatan lainnya selama bergabung dengan organisasi tersebut.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya tugas akhir penulis yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM”

Samarinda, 9 Desember 2022

Een Dwi Indriya Nur Afni

ABSTRAK

Een Dwi Indriya Nur Afni. **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM.** Dibawah Bimbingan Bapak Raden Priyo Utomo. Penelitian ini bertujuan untuk menguji serta menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM di Tanah Grogot. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer, serta diukur dengan skala likert. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden wajib pajak orang pribadi UMKM yang terdaftar di KP2KP Tanah Grogot yang ditentukan dengan metode *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda yang diolah melalui program SPSS versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KP2KP Tanah Grogot dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KP2KP Tanah Grogot serta kualitas pelayanan pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KP2KP Tanah Grogot.

Kata kunci: Kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, kepatuhan wajib pajak.

ABSTRACT

*Een Dwi Indriya Nur Afni. **The Effect of Taxpayer Awareness, Tax Sanctions and Quality of Tax Services on Individual Taxpayer Compliance at UMKM.** Under the guidance of Mr. Raden Priyo Utomo. This study aims to examine and analyze the effect of taxpayer awareness, tax sanctions and the quality of tax services on individual UMKM taxpayer compliance in Tanah Grogot. This type of research is quantitative research using primary data, and is measured by a Likert scale. The number of samples used in this study were 100 respondents of individual UMKM taxpayers registered at KP2KP Tanah Grogot determined by purposive sampling method. This study uses multiple linear regression analysis method which is processed through the SPSS version 25 program. The results of this study indicate that taxpayer awareness has a significant influence on taxpayer compliance registered at KP2KP Tanah Grogot and tax sanctions have a significant effect on taxpayer compliance. registered at KP2KP Tanah Grogot and the quality of tax services have a significant influence on the compliance of taxpayers registered at KP2KP Tanah Grogot.*

Keywords: *Taxpayer awareness, tax sanctions, tax service quality, taxpayer compliance.*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan segala karunia, berkah dan limpahan rahmat-Nya, serta junjungan kita Nabi Muhammad SAW sebagai panutan kita sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan Studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman.

Skripsi yang berjudul pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Akuntansi dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman.

Penulis juga menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari doa, bantuan, bimbingan, motivasi, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ir. H. Abdunnur, M. Si selaku Rektor Universitas Mulawarman.
2. Prof. Dr. Hj. Syarifah Hidayah, M. Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman.
3. Dwi Risma Deviyanti, S.E, M. Si., Ak., CA., CSRS selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman.
4. Dr. H. Zaki Fakhroni, Akt., CA., CTA., CFA., CIQaR selaku Koordinator Program Studi Akuntansi dan selaku Dosen penasehat yang telah memberikan bimbingan dan nasehat selama menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman.

5. Raden Priyo Utomo, S.E., M. Si., Ak., CA selaku Dosen pembimbing yang senantiasa sabar membimbing dan banyak sekali membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Nurita Affan, SE, M.M., Ak selaku dosen wali yang telah membimbing penulis dari awal perkuliahan hingga sekarang.
7. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama kegiatan perkuliahan.
8. Seluruh staf Jurusan, Akademik, dan Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman yang telah membantu dalam kelancaran proses administrasi selama masa perkuliahan.
9. Kepala dan staf KP2KP Tanah Grogot yang bersedia memberikan data kepada penulis dalam melaksanakan penelitian.
10. Seluruh responden wajib pajak yang terdaftar di KP2KP Tanah Grogot yang telah bersedia terlibat dalam penelitian ini.
11. Kedua orang tua penulis, Bapak Ardiansyah Ruslan dan Ibu Asmawati, terima kasih atas segala doa dan kasih sayang serta cinta yang tulus dan ikhlas diberikan kepada penulis sejak kecil serta seluruh keluarga dan saudara-saudari penulis, khususnya kakak penulis Firda Rahim Ilhamy, adik penulis Febriyan Adietama dan kakak ipar penulis Bunga Nurjannah serta sepupu dan keponakan penulis Kenzo Zavier Akhtar tersayang yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama penulis menyusun skripsi ini.

12. Teman-teman terdekat penulis, khususnya Natasya, Pipit Yuliani, Sunariah, Hema Malini, Raudah Miftahul Jannah, Muhammad Rizki, Serta Erdin Syam yang selalu setia mendengarkan keluh kesah penulis, menemani dan menghibur penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
13. Seluruh teman-teman mahasiswa akuntansi reguler 2018 yang telah bersama-sama melewati masa perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman.
14. Seluruh pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan selama penulis menyelesaikan skripsi ini. Semoga segala bantuan dan kebaikan yang telah diberikan akan menjadi berkat dan dilipat gandakan oleh Allah SWT.
15. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting.*

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan memerlukan banyak perbaikan, maka dengan terbuka diharapkan masukan, kritik dan saran untuk perbaikan skripsi ini dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan.

Samarinda, 3 Agustus 2022

Penulis
Een Dwi Indriya Nur Afni

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SKRIPSI INI TELAH DIUJI DAN DINYATAKAN LULUS	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
RIWAYAT HIDUP	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Teori Perilaku Terencana (<i>Theory of Planned Behaviour</i>)	7
2.1.2 Kepatuhan Pajak (<i>Tax Compliance</i>)	8
2.1.3 Kesadaran Wajib Pajak.....	9
2.1.4 Sanksi Pajak.....	13
2.1.5 Kualitas Pelayanan Pajak.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kerangka Konseptual.....	22

2.4 Pengembangan Hipotesis.....	23
2.4.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .	23
2.4.2 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	25
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ..	26
.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	28
3.1.1 Variabel Dependen (<i>Tax Compliance</i>)	28
3.1.2 Variabel Independen.....	28
3.2 Populasi dan Sampel.....	30
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	32
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	33
3.5 Pengujian Instrumen	33
3.5.1 Uji Validitas.....	33
3.5.2 Uji reliabilitas	34
3.6 Uji Persyaratan (Asumsi Klasik)	35
3.6.1 Uji Normalitas	35
3.6.2 Uji Multikolinieritas	35
3.6.3 Uji Heteroskedastisitas	36
3.7 Metode Analisis Data	36
3.7.1 Uji Asumsi Klasik	36
3.7.2 Uji Regresi Linier Berganda.....	37
3.7.5 Uji Hipotesis (Uji t).....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 <i>Pilot Test</i>	40
4.1.1 Uji Validitas <i>Pilot Test</i>	40
4.1.2 Uji Reliabilitas <i>Pilot Test</i>	41
4.2 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	42
4.2.1 Jenis Kelamin Responden.....	47
4.3 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	47
4.3.1 Uji Validitas.....	47
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	50
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	51
4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
4.3.5 Koefisien Determinasi (R^2)	55
4.3.6 Uji Kelayakan Model (Uji F).....	56
4.3.7 Uji Hipotesis (Uji-t).....	57
4.4 Pembahasan	58
4.4.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .	58
4.4.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	60

4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	61
BAB V PENUTUP.....	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. 1 Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM Yang Melaporkan Pajak Terutangnya Dalam SPT Masa Periode Jan 2019 - Juni 2021	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 4. 1 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas <i>Pilot Test</i>	40
Tabel 4. 2 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas <i>Pilot Test</i>	42
Tabel 4.3 <i>Outlier Data</i>	43
Tabel 4.4 Profil Singkat 100 Responden Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM Yang Terdaftar Di KP2KP Tanah Grogot	44
Tabel 4.5 Jenis Kelamin Responden	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_1)	48
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Perpajakan (X_2).....	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X_3)	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_1).....	50
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Sanksi Perpajakan (X_2).....	50
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X_3).....	51
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	51
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas	52
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	53
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R_2)	56
Tabel 4.17 Hasil Uji F.....	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	22
Gambar 2.2 Model Penelitian	27
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	54

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Tabulasi Data Kesadaran Wajib Pajak (X_1)	67
Lampiran 2. Tabulasi Data Sanksi Perpajakan(X_2).....	70
Lampiran 3. Tabulasi Data Kualitas Pelayanan Pajak (X_3)	73
Lampiran 4. Tabulasi Data Kepatuhan Wajib Pajak (Y).	76
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian.....	79

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam penerimaan negara, pajak menjadi tumpuan utama dalam kontribusinya sebagai penyumbang dana terbesar bagi perekonomian suatu negara. Pajak memiliki arti yaitu salah satu pembayaran wajib yang dilakukan oleh masyarakat kepada negara yang bersifat memaksa berdasarkan perundang-undangan yang berlaku. Semua persen dari pajak yang dibayarkan oleh masyarakat termasuk dalam pendapatan negara dari departemen pajak.

Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah adalah usaha produksi perseorangan dan / atau badan usaha perseorangan yang memenuhi persyaratan tertentu. Usaha kecil dan menengah (UMKM) merupakan industri yang telah lama memberikan kontribusi penting bagi perekonomian Indonesia. Industri UMKM Indonesia telah berkembang dari tahun-tahun sebelumnya hingga saat ini, dan masyarakat percaya bahwa pemerintah akan meningkatkan penerimaan pajak Indonesia. Oleh karena itu, sektor ini menjadi fokus penting pemerintah, sehingga sektor UMKM akan terus berkembang dan memberikan kontribusi yang signifikan bagi perpajakan nasional Indonesia. Salah satu bukti fokus pemerintah terhadap usaha mikro, kecil, dan menengah adalah terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 dimana mengatur bahwa tarif pajak final UMKM di Indonesia adalah 1%. Penetapan tarif pajak final UMKM tidak membuat pengusaha UMKM Indonesia membayar pajak bulanan. Penetapan tarif pajak final UMKM sebesar 1% tidak akan meningkatkan

kepatuhan wajib pajak UMKM. Harapan pemerintah agar sektor UMKM dapat meningkatkan penerimaan perpajakan di Indonesia belum terwujud dengan baik itu adalah harapan. Di saat yang sama, banyak mikro dan UMKM yang mengalami kemajuan.

Ada 2 fungsi utama dari pajak, menurut (Resmi, 2016), yaitu fungsi anggaran atau *budgeter* yang merupakan sumber pendanaan bagi negara dan merupakan sumber pendapatan pemerintah yang mencakup pengeluaran harian serta pembangunan. Dan fungsi *regularend* pajak sebagai sarana untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan nasional di bidang sosial ekonomi dan mencapai tujuan tertentu di luar sektor keuangan. Sektor penerimaan pajak sangat berimbas kepada sulitnya untuk memulihkan perekonomian negara. Di satu sisi pemerintah harus mendorong sebesar-besarnya kemakmuran rakyat agar perekonomian negara tetap berjalan tetapi pembangunan infrastruktur juga harus dibenahi.

Dalam hal ini maka diperlukan adanya sanksi perpajakan yang dapat menjerat seorang wajib pajak akan kewajibannya dalam membayar pajak karena sifatnya yang memaksa dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk pemerintah adalah dengan menerbitkan surat keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor. Kep-88/PJ/2004 diantaranya dirilis pada tanggal 21 Mei 2004 dan secara resmi meluncurkan produk yaitu *e-filling* atau sistem pengarsipan elektronik. Tujuan sistem pengarsipan elektronik yaitu sebagai langkah modernisasi untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik dan mudah bagi wajib pajak. *e-filing* adalah sebuah sistem penyampaian surat pemberitahuan (SPT) secara elektronik dengan

memanfaatkan sistem online dan dengan penyedia layanan aplikasi bekerja sama dengan administrasi umum pajak (Susmita dan Supadmi, 2016). Dengan sistem pengarsipan elektronik, akan memudahkan wajib pajak untuk melaporkan dan menyerahkan surat pemberitahuan (SPT). sehingga wajib pajak dapat mengubah perilakunya untuk mematuhi pembayaran pajak. Direktorat Jendral Pajak berharap pembayar pajak tidak punya alasan untuk tidak menyerahkan SPT tahunan setelah program *e-filing* dengan menyediakan banyak website DJP yang sangat mudah (Amalia, 2016). Selanjutnya sesuai dengan pengecualian yang ditetapkan dengan surat perintah Dirjen Pajak tanggal 25 Maret 2014 (No. Kep62/Pj/2014) Sanksi administratif berupa denda keterlambatan pembayaran pemberitahuan pengajuan wajib pajak surat pemberitahuan tahunan pajak penghasilan (SPT) melalui pengajuan elektronik dan jika ada pengecualian dalam pengenaan sanksi ini, wajib pajak harus menyerahkan surat pemberitahuan pelaporan (SPT) tepat waktu..

Dalam penerimaan pajak di Indonesia terdapat kebijakan fiskal yang diterapkan pemerintah dalam mendukung pendapatan negara yang optimal dimasa pandemi seperti ini karena penerimaan pajak adalah tumpuan utama pendapatan negara dalam kontribusinya sebagai pemasukkan negara. Di dalam penerimaan pajak kontribusi yang diberikan sebesar 41,3% tidak termasuk bea masuk, bea keluar, dan juga di luar penerimaan cukai pajak dari total Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) pada tahun 2021. Lingkup yang diperkecil oleh peneliti dengan mengambil objek penelitian pada kabupaten paser dengan data jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan pajak terutangnya dalam SPT masa periode jan 2019 - juni 2021 sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Jumlah wajib pajak orang pribadi UMKM yang melaporkan pajak terutangnya dalam SPT masa periode jan 2019 - juni 2021

	2019	2020	2021
Januari	1276	1307	1528
Februari	1487	1532	1309
Maret	1127	1434	1233
April	1521	1578	1607
Mei	1132	1143	1420
Juni	1298	1274	1579
Juli	1157	1345	
Agustus	1383	1120	
September	1140	1342	
Oktober	1600	1456	
November	1130	1214	
Desember	1301	1477	

Sumber: KP2KP Tanah Grogot

Dari data tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa wajib pajak orang pribadi UMKM terutang pajak yang dilaporkan dalam SPT masa KP2KP Tanah Grogot tidak meningkat secara konstan serta terjadi fluktuasi pada wajib pajak orang pribadi UMKM yang tidak melaporkan SPT masa, jumlah yang tidak konsisten tersebut mungkin disebabkan oleh kurangnya pemahaman wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi lebih rendah.

Maka dari itu banyak hal-hal yang perlu ditangani oleh pemerintah sekarang ini, baik dari segi masyarakatnya dengan agar lebih bisa menyadari kewajibannya sebagai warga negara yang hidup di suatu negara maupun dari pemerintahannya yang harus lebih mengedepankan aspek ketegasan dalam sanksi maupun konsekuensinya dalam kebijakan fiskal yang diterapkan disetiap kantor perpajakan yang berada diwilayah-wilayah Indonesia yang salah satunya berada di Kalimantan Timur Pada KPP Penajam yang lingkupnya diperkecil diKP2KP Tanah Grogot yang akan dibahas dalam penelitian ini yang berjudul pengaruh

kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM yang terdaftar di KP2KP Tanah Grogot?
2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM yang terdaftar di KP2KP Tanah Grogot?
3. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM yang terdaftar di KP2KP Tanah Grogot?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1 Untuk menguji serta menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM yang terdaftar di KP2KP Tanah Grogot.
- 2 Untuk menguji serta menganalisis pengaruh sanksi perpajakan yang berlaku terhadap kepatuhan pajak orang pribadi UMKM yang terdaftar di KP2KP Tanah Grogot.
- 3 Untuk menguji serta menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak yang diberikan kepada wajib pajak orang pribadi UMKM yang terdaftar di KP2KP Tanah Grogot terhadap kepatuhan pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang terkait maupun pembacanya. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan ilmu pengetahuan.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan pada penelitian berikutnya.
 - c. Sebagai penerapan ilmu pengetahuan akan teori yang berkaitan dengan realita yang terjadi dilapangan.

2. Manfaat Praktis

Sebagai kontribusi dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam penggunaan teknologi informasi dalam membayar pajak, kesadaran serta sanksi yang diberikan terhadap kepatuhan wajib pajak terutama wajib pajak orang pribadi dan badan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Perilaku Terencana (Theory of Planned Behaviour)

Teori perilaku terencana adalah teori tentang perilaku individu yang dipengaruhi oleh niat pribadi dari perilaku tertentu. Teori ini dikemukakan oleh Ajzen dan dikutip oleh (Sulistiyani dan Harwiki, 2016). Niat seseorang bergantung pada keyakinan perilaku (*behaviour beliefs*), keyakinan normatif (*normative beliefs*), dan keyakinan kontrol (*control beliefs*).

Munculnya niat perilaku bergantung pada tiga faktor penentu, yaitu:

- 1) Keyakinan perilaku, yaitu keyakinan pribadi tentang hasil perilaku dan evaluasi hasil ini (evaluasi intensitas dan hasil).
- 2) Keyakinan normatif, yaitu keyakinan tentang ekspektasi normatif orang lain dan motivasi untuk mencapai ekspektasi tersebut (keyakinan normatif dan motivasi untuk mematuhi).
- 3) Keyakinan kontrol, yaitu keyakinan tentang adanya hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan (keyakinan kontrol), dan persepsinya tentang kekuatan (kemampuan persepsi) dari hal-hal yang mendukung dan menghambat perilaku.

Bobek & Hatfield (2003) menjelaskan bahwa teori perilaku terencana atau teori perilaku terencana (TPB) dapat secara signifikan menjelaskan perilaku

kepatuhan seorang wajib pajak, yaitu perilaku ketidakpatuhan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan.

Keyakinan perilaku dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak orang pribadi tentang kesadaran wajib pajak, karena mereka akan mengetahui cara memenuhi kewajiban perpajakan dengan benar sebagai akibat dari persepsi mereka, dan apakah kepercayaan normatif perpajakan telah digunakan semaksimal mungkin untuk pembangunan negara guna meningkatkan wajib pajak orang pribadi. Harapannya, baik tarif pajak yang tinggi maupun rendah dapat menguntungkan para pembayar pajak, karena tarif pajak yang rendah tidak serta-merta membuat pajak yang terutang lebih rendah. Karena adanya keyakinan kontrol bahwa wajib pajak harus membayar pajak, hal ini tentunya akan mempengaruhi perilaku wajib pajak yang selanjutnya akan mendukung atau menghambat kesediaan wajib pajak untuk membayar pajak. Ketika wajib pajak mengetahui sanksi perpajakan yang berlaku, hal ini mempengaruhi perilaku mereka.

2.1.2 Kepatuhan Pajak (*Tax Compliance*)

Kepatuhan wajib pajak adalah sifat positif yaitu taat terhadap ajaran maupun aturan yang telah ditetapkan dalam peraturan yang mengatur perpajakan dalam pelaporan, penyetoran, dan pembayaran pajak. Kepatuhan wajib pajak juga berarti wajib pajak yang mematuhi dan sadar akan kewajiban dan haknya dalam melaksanakan peraturan perpajakan sesuai perundang-undangan pajak yang berlaku (Ilhamsyah, 2016). Menurut (Resmi, 2016), wajib pajak dapat dikategorikan patuh apabila:

- a) Mendaftarkan diri,
- b) Melaporkan usahanya,
- c) Mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas,
- d) Menyampaikan Surat Pemberitahuan,
- e) Membayar dan menyetor pajak yang terutang,
- f) Menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan.

Menurut Barbuta Misu (2011) terdapat 2 faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, yaitu:

1. Faktor ekonomi yang terdiri dari sanksi pajak, audit pajak, keuntungan pajak, *tax rate*, *level of actual income*, dan *finer*.
2. Faktor di luar (non) ekonomi yang terdiri dari *attitude towards taxes*, personal, sosial, norma sosial, dan *perceived fairness of tax system*.

2.1.3 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah suatu hal yang dirasakan dalam diri seseorang atas pemahaman secara alami yang terjadi dalam diri seseorang atas keadaan mengerti dan memiliki kendali diri yang penuh atas dirinya untuk mematuhi pajak. Dalam kamus besar bahasa Indonesia juga dijelaskan bahwa kesadaran adalah keadaan seseorang yang ingat dan paham akan keadaan yang sebenarnya.

Sedangkan wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kewajiban dalam melaporkan dan membayar pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan pajak yang berlaku. Jadi dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak adalah keadaan seseorang yang sebenarnya mengetahui atau paham akan kewajibannya dalam melaporkan dan membayar pajak sesuai

dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku sesuai ketentuan. Adapun indikator kesadaran wajib pajak adalah:

1. Dorongan diri sendiri
2. Kepercayaan masyarakat
3. Hak dan kewajiban

Menurut Astana & Merkusiwati, (2017) kesadaran wajib pajak adalah keinginan yang datang dari dalam diri seseorang untuk memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak yang mempunyai kontribusi dalam membayar pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran yang dimiliki wajib pajak, maka akan semakin meningkatkan kepatuhannya sebagai wajib pajak yang taat dan paham akan peraturan perpajakan yang berlaku. Dalam penelitian Astana & Merkusiwati, (2017) menunjukkan hasil bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.1.3.1 Pengertian Pajak

Pengertian pajak menurut Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Nomor Perubahan Keempat Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan dalam pasal 1 ayat 1, menunjukkan bahwa pajak ini bersifat wajib kontribusi kepada negara atau badan hukum yang dipaksakan berdasarkan undang-undang, tidak secara langsung memperoleh imbalan dan digunakan untuk keperluan negara untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak adalah iuran kepada negara yang dapat dilakukan oleh orang-orang yang wajib membayarnya sebagaimana ditentukan dengan tidak menarik jasa, yang dapat langsung dibebankan dan dengan maksud untuk

membayai biaya umum yang terkait dengan misi. negara bagian ke organisasi pemerintah. Sedangkan menurut Soemitro dalam Resmi, (2016). Pajak adalah pengalihan kekayaan dari sektor swasta ke sektor publik berdasarkan undang-undang yang dapat ditegakkan tanpa menerima imbalan yang dapat langsung ditampilkan, digunakan untuk membiayai belanja dan digunakan sebagai sarana insentif diluar lingkup negara.

2.1.3.2 Ciri- Ciri Pajak

Menurut UU KUP Nomor 28 Tahun 2007 pasal 1 ayat 1 menyebutkan bahwa pajak mempunyai manfaat yaitu sebagai sarana untuk mewujudkan kemakmuran rakyat dalam pembangunan infrastruktur negara agar perkembangan negara dapat dirasakan seluruh lapisan masyarakat dan menjadi tolak ukur masyarakat yang taat dalam membayar pajak. Adapun ciri-ciri pajak:

- 1) Pajak memiliki kemampuan untuk mengatur anggaran negara.
- 2) Pajak yang dipungut dari rakyat berdasarkan peraturan perundang-undangan pajak yang berlaku di negara.
- 3) Pajak yang dipungut akan dikelola pemerintah pusat maupun daerah.
- 4) Pajak yang dipungut nantinya akan digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dalam pembangunan infrastruktur.

2.1.3.3 Sistem Pemungutan Pajak

1) Self Assessment System

Sistem pemungutan pajak yang berorientasi pada wajib pajak itu sendiri dengan menentukan nilai pajak yang terutang sesuai dengan peraturan perundang-undangan pajak yang berlaku setiap tahunnya.

2) *Official Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang berorientasi pada aparaturnya perpajakan dalam menentukan jumlah terutang sesuai dengan peraturan perundang-undangan pajak yang berlaku setiap tahunnya.

3) *With Holding System*

Sistem pemungutan pajak yang berorientasi pada pihak ketiga dalam menentukan jumlah pajak terutang sesuai dengan peraturan perundang-undangan pajak yang berlaku setiap tahunnya.

2.1.2.4 Sumber Penerimaan Pajak

Pajak merupakan salah satu unsur komponen penting yang dimiliki pemerintah dalam membiayai seluruh pembangunan infrastruktur serta fasilitas publik dan lain-lain. Sebagai salah satu unsur yang penting dalam peranannya, terdapat beberapa sumber dari penerimaan pajak dalam negara yaitu:

1. Pajak Pertambahan Nilai (PPN) pajak yang dikenakan atas konsumsi Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak di dalam Daerah Pabean (dalam wilayah Indonesia).
2. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pajak yang dikenakan atas kepemilikan atau pemanfaatan tanah dan atau bangunan.
3. Pajak Penghasilan (PPH) pajak yang dikenakan kepada orang pribadi atau badan atas penghasilan yang diterima atau diperoleh dalam suatu Tahun Pajak.

4. Pajak atas Penjualan Barang Mewah (PPNBM) selain dikenakan PPN, atas pengkonsumsian Barang Kena Pajak tertentu yang tergolong mewah, juga dikenakan PPnBM misalnya mobil mewah dan tas bermerek.
5. Pajak Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) yaitu bea yang dikenakan atas perolehan hak atas tanah dan atau bangunan.
6. Bea Cukai, pungutan yang dikenakan atas barang ekspor maupun impor serta barang-barang dengan karakteristik khusus.
7. Bea Materai, pajak yang dikenakan atas pemanfaatan dokumen, seperti surat perjanjian, akta notaris.

2.1.4 Sanksi Pajak

Sanksi pajak dapat diartikan sebagai suatu dampak yang diakibatkan dari perbuatan melanggar ketentuan perpajakan tertentu sesuai dengan aturan yang berlaku. Sanksi perpajakan adalah hukuman apapun yang diterima oleh wajib pajak atas perilaku melanggar hukum perpajakan (Jayate, 2017). Sedangkan menurut Basri *et al.*, (2014) dalam Rianty & Syahputepa, (2020) Sanksi perpajakan adalah hukuman atau sanksi yang diberikan pemerintah terhadap wajib pajak yang tidak mematuhi peraturan pajak sesuai dengan perpajakan yang berlaku. Beberapa indikator juga ikut berpengaruh dalam sanksi perpajakan menurut Soemitro (2010) diantaranya :

1. Sanksi yang jelas dan tegas
2. Sanksi yang tidak mengenal toleransi
3. Sanksi yang seimbang
4. Sanksi yang langsung memberikan efek jera

Hasil penelitian juga menyebutkan bahwa sanksi perpajakan adalah kebijakan yang efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam mematuhi kewajibannya sebagai warga negara yang taat dalam mematuhi aturan perundang-undangan pajak yang berlaku, sehingga sanksi pajak yang diberikan kepada wajib pajak haruslah bersifat tegas dan dapat memberikan efek jera kepada pelanggarnya agar dapat memajukan negara dalam keefektivitasan pajak yang berlaku (Webley *et al.*, 1992) dalam (Putu *et al.*, 2016).

2.1.4.1 Macam-Macam Sanksi Perpajakan

Menurut ketentuan peraturan perundang-undangan pajak, ada 3 macam sanksi di bidang perpajakan yaitu:

1. Sanksi pidana, yaitu meliputi:

a) Denda Pidana

Denda yang dikenakan bukan hanya pada wajib pajak, tetapi juga kepada pejabat atau perantara pajak yang melanggar norma peraturan perundang-undangan pajak baik bersifat kejahatan maupun pelanggaran.

b) Pidana kurungan

Pidana kurungan sesuai dengan namanya adalah pidana yang bersifat kurungan hanya kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran pidana pajak yang tidak mau membayar denda sekian maka digantikan dengan kurungan sesuai dengan pidana pelanggaran pajak.

c) Pidana penjara

Pidana penjara hanya berlaku pada pejabat pajak dan wajib pajak. Pidana ini dijatuhkan karena pejabat pajak atau wajib pajak telah melakukan kejahatan pajak.

2. Sanksi Administrasi (*Administratif*)

Sanksi ini dijatuhkan apabila wajib pajak melakukan pelanggaran pajak sesuai dengan UU KUP yaitu:

a) Sanksi denda

Sanksi yang diberikan pada pelanggar wajib pajak pada kewajiban saat pelaporan pajak.

b) Sanksi bunga

Sanksi yang diberikan pada pelanggar wajib pajak pada kewajiban saat pembayaran pajak.

c) Sanksi kenaikan

Sanksi administrasi berupa kenaikan jumlah pajak yang harus dibayarkan wajib pajak pada pelanggaran yang bersifat material.

2.1.5 Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan adalah cara membantu, mengurus, dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak. Menurut Heizer dan Render (2016) definisi kualitas pelayanan pajak adalah pelayanan baik yang diberikan kepada wajib pajak dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik. Melayani Wajib Pajak dengan citra yang harmonis dan berpikiran positif menghormati pembayar pajak sedangkan menurut Pranadata, (2014) Kualitas pelayanan perpajakan harus ditingkatkan agar

kepentingan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan petugas pelayanan pajak diharapkan memiliki kompetensi yang baik semua hal yang berkaitan dengan pajak. Maka kualitas pelayanan perpajakan dapat dikatakan baik apabila petugas pajak memberikan pelayanan yang baik bagi wajib pajak dengan menonjolkan sikap yang baik, menarik dan harus kompeten untuk meningkatkan dorongan wajib pajak untuk membayar pajak. Kualitas pelayanan perpajakan dapat ketahui dengan membandingkan persepsi wajib pajak atas layanan apa yang sebenarnya mereka terima atau dapatkan dari layanan nyata atribut layanan yang mereka harapkan atau inginkan dari setiap Kantor Pelayanan Perpajakan (KPP). Menurut Boediono (2003), pelayanan pajak didefinisikan sebagai proses bantuan kepada wajib pajak dengan melayani setiap kebutuhan wajib pajak dan hubungan untuk menciptakan pelayanan yang baik. Sedangkan jasa keuangan adalah semua kegiatan jasa, bantuan, bimbingan atau siapkan semua persyaratan yang harus dipenuhi wajib pajak kewajiban pajaknya. Menurut Debby Farihun Najib (2013) Pelayanan perpajakan dirancang untuk memberikan kenyamanan, keamanan, Kepastian pelaksanaan kewajiban dan hak wajib pajak di bidang perpajakan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor PER-02/PJ/2014 tentang Administrasi Umum Perpajakan, Layanan pajak didefinisikan sebagai layanan yang disediakan oleh entitas Bekerja dengan komunitas di dalam SAT, menurut dan peraturan perpajakan yang berlaku. Sementara itu, menurut Rahayu (2010:28) menyatakan bahwa kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan adalah Memberikan layanan berkualitas tinggi bagi wajib pajak untuk mengoptimalkan pendapatannya bangsa. Standar kualitas pelayanan prima akan wajib pajak Jika sumber daya manusia

fiskus mampu menjalankan tugasnya secara profesional, disiplin, dan transparan dalam kondisi wajib pajak puas dengan layanan yang diberikan, mereka cenderung memenuhi kewajiban pajak dalam penerapannya. Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan pajak adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh wajib pajak Instansi pemerintah dan pejabat pajak untuk memenuhi Memenuhi kebutuhan masyarakat (Wajib Pajak) dengan memberikan sikap yang baik dan menarik bagi kepuasan masyarakat (wajib pajak). Pelayanan pajak merupakan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009. Pelayanan perpajakan didefinisikan oleh Siregar (dalam Ardiyansyah, 2016) sebagai pemberian pelayanan (*services*) terhadap kebutuhan orang atau masyarakat yang berhubungan dengan perpajakan sesuai dengan aturan dan tata cara dasar yang telah ditetapkan. Menurut Devano dan Rahayu (dalam, Resti 2016), kualitas pelayanan adalah semua kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak berdasarkan penegakan ketentuan peraturan perundang-undangan dengan tujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan dan meningkatkan kepuasan wajib pajak. Selanjutnya menurut Fandi Tjiptono 2009 (Darmkawanto 2015), kualitas pelayanan adalah tentang pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam menyeimbangkan harapan konsumen. Parasuraman (dalam Darmkawanto 2015) berpendapat bahwa kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai perbedaan antara kenyataan dan apa yang diharapkan pelanggan atau layanan yang mereka terima/dapatkan. Dari beberapa pernyataan

di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan yang diberikan KPP/KP2KP berupa pelayanan perpajakan yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak dan juga merupakan pernyataan sikap, harapan dan kinerja perbandingan antara hasil dalam menghasilkan suatu hubungan. Kualitas layanan juga merupakan ukuran seberapa baik layanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan.

2.1.5.1 Dimensi Kualitas Pelayanan

Ada lima dimensi/indikator kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam penelitian Juventia 2014 (dalam Ester, dkk 2017) sebagai berikut:

1. *Tangibles*, benda berwujud yaitu kemampuan perusahaan untuk membuktikan eksistensinya kepada dunia luar artinya penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan serta kondisi lingkungan sekitar merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan.
2. *Reliability* atau kehandalan, kemampuan suatu perusahaan untuk secara akurat dan andal memberikan pelayanan yang dijanjikan.
3. *Responsiveness* atau daya tanggap, yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian pesan yang jelas.
4. *Assurance* atau kepastian/jaminan adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan perusahaan untuk mengembangkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen, antara lain komunikasi, reputasi, keamanan, kompetensi dan kesopanan.

5. *Empathy* atau empati, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan personal kepada pelanggan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Berikut ini merupakan hasil dari penelitian-penelitian terdahulu mengenai topik yang berkaitan dalam penelitian ini yang telah disajikan dalam bentuk tabel penelitian sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama peneliti dan tahun	Judul penelitian	Variabel penelitian	Analisis data penelitian	Hasil penelitian
1.	Mangoting <i>et al</i> , (2013)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	Variabel independen: Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Variabel dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	Teknik analisis menggunakan teknik regresi berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Semakin baik kualitas pelayanan petugas pajak dan semakin berat sanksi perpajakan yang dikenakan pada Wajib Pajak UMKM maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Di samping itu, biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Disambung ke halaman berikutnya

Tabel 2.1 Sambungan

2.	Ngadiman <i>et al.</i> , (2015)	Pengaruh <i>Sunset Policy, Tax Amnesty</i> dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kembangan)	Variabel independen: <i>Sunset Policy, Tax Amnesty</i> , dan Sanksi Pajak variabel dependen: kepatuhan wajib pajak	Metode Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan analisis regresi berganda	Hasil penelitian analisis data yang diketahui bahwa sunset policy berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. <i>Tax amnesty</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
3.	Nuzula <i>et al.</i> , (2015)	Pengaruh Administrasi Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Terhadap Perilaku Wajib Pajak Dan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Badan Di Kantor Pelayanan Pajak Malang Selatan)	Variabel independen: administrasi perpajakan, kualitas layanan fiskus, dan variabel dependen: perilaku wajib pajak dan kepatuhan wajib	Metode sampel ini menggunakan <i>accidental sampling</i> dan di analisis dengan menggunakan teknik analisis jalur dalam aplikasi SPSS versi 20	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa dari administrasi perpajakan, kualitas layanan fiskus, dan perilaku wajib pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
4.	Ester, (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado	Variabel Independen: Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Wajib Pajak dan variabel dependen yaitu: Kepatuhan Wajib Pajak	Metode pengambilan sampel menggunakan <i>Sampling Purposive</i> , pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dan menggunakan SPSS versi 17.0	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak menunjukkan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak tetapi kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Disambung ke halaman berikutnya

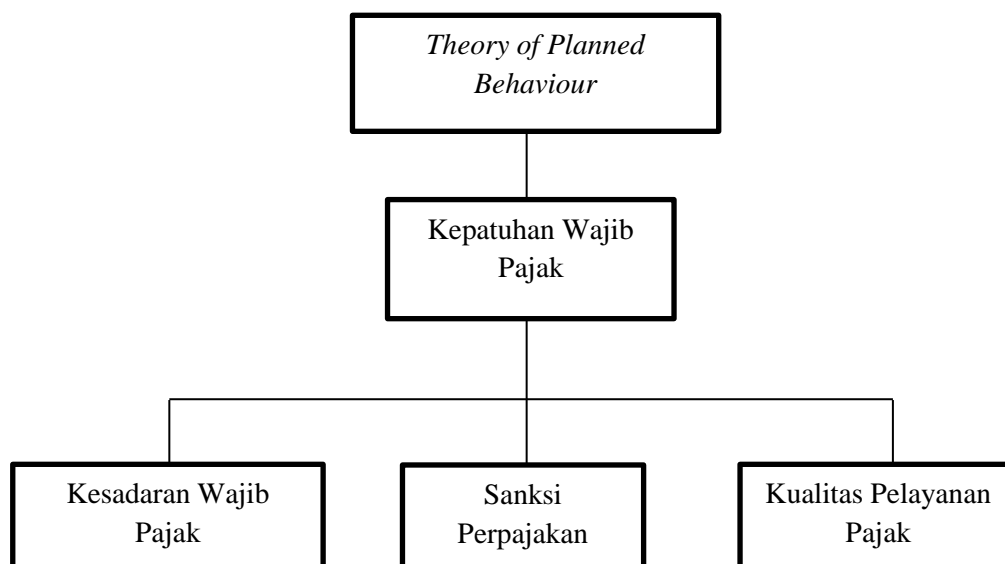
Tabel 2.1 Sambungan

5.	Brata <i>et al.</i> , (2017)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda	Variabel independen: Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Variabel dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	Metode sampel yaitu incidental sampling dan di analisis dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan dan mempunyai hubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pelayanan fiskus memberikan pengaruh tidak signifikan dan mempunyai hubungan yang negatif terhadap kepatuhan wajib pajak
6.	Savilla <i>et al.</i> , (2018)	Pengaruh Administrasi Perpajakan dan Sumber Daya Manusia Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Di KPP Pratama Malang Selatan)	Variabel Independen: Administrasi Perpajakan dan Sumber Daya Manusia Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	Metode pengambilan data menggunakan metode <i>sampling incidental</i> dan teknis analisis data menggunakan analisis regresi berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa administrasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak secara parsial berpengaruh signifikan, variabel sumber daya manusia secara parsial juga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
7.	Anggarini <i>et al.</i> , (2019)	Pengaruh Penerapan Kebijakan <i>Tax Amnesty</i> , Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur	Variabel independen: <i>Tax Amnesty</i> , Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	Teknik sampel yang digunakan adalah accidental sampling dan menggunakan metode analisis regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan <i>tax amnesty</i> tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

(Sumber : Review beberapa artikel)

2.3 Kerangka Konseptual

Dalam penelitian ini terdapat penggunaan kepatuhan pajak (*tax compliance*) sebagai variabel terikat yang menghubungkan antar variabel bebas yaitu kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak. Kepatuhan membayar pajak akan positif dan berjalan dengan baik bila didukung oleh faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan membayar pajak yang memadai dan sebaliknya jika kepatuhan membayar pajak akan negatif bila tidak didukung oleh faktor-faktor yang dapat mempengaruhinya. Dengan menggunakan *theory of planned behavior* sebagai *grand theory*, Kesadaran Wajib Pajak (X_1), Sanksi Perpajakan (X_2), Kualitas Pelayanan Pajak (X_3) yang positif akan berpengaruh positif juga terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Untuk menyederhanakan alur pemikiran konseptual tersebut maka kerangka pemikiran konseptual penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

2.4 Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Teori kepatuhan jika dikaitkan dengan kesadaran memiliki dampak yang besar terhadap kesadaran wajib pajak. Karena wajib pajak harus secara sadar memahami, mematuhi, dan melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan itikad baik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka akan semakin patuh wajib pajak dalam melaksanakan tugasnya. Kepatuhan pajak merupakan suatu sikap wajib pajak yang patuh dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban sebagai wajib pajak yang baik sesuai peraturan perpajakan yang berlaku pada saat itu. Kesadaran adalah pemahaman manusia tentang realitas dan bagaimana bertindak atau menanggapi kenyataan serta menyadari apa yang dimiliki dari hak dan kewajiban diri sendiri termasuk kesadaran diri. Singkatnya kesadaran adalah keadaan mengetahui atau memahami. Pada saat yang sama, yaitu berhubungan tentang pajak. Oleh karena itu, kesadaran pajak diartikan sebagai keadaan mengetahui atau memahami perpajakan. Kesadaran wajib pajak yang rendah mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hal ini mungkin terkait dengan teori pembelajaran sosial yang dikemukakan oleh Paulov (2000) dalam (Safri et al., n.d. 2013), yang menyatakan bahwa individu dapat belajar dan memahami dengan mengamati apa yang terjadi pada orang lain atau dengan mengamati apa yang terjadi pada diri sendiri yaitu pengalaman langsung. Oleh karena itu, menurut teori ini, kesadaran wajib pajak bergantung pada individual setiap orang, baik yang berasal dari pengamatan pada orang lain maupun pengalaman pribadi yang dialami secara individual. Menurut Jatmiko

(2006) dalam Arum & Zulaikha, (2012) menyatakan bahwa wajib pajak akan dikenakan pajak jika sanksi pajak dianggap lebih tidak menguntungkan bagi mereka. Oleh karena itu, sanksi perpajakan diharapkan dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal yang paling menentukan keberhasilan pemungutan pajak adalah kemauan wajib pajak untuk melaksanakannya kewajibannya. Ketidak mauan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban tersebut merupakan asas perpajakan, yaitu hasil perpajakannya tidak dapat dinikmati oleh wajib pajak. Menurut Fitria (2017) kesadaran adalah suatu keadaan pemahaman atau penuh arti. Menurut Anggarini *et al.*, (2019) kesadaran wajib pajak adalah wajib pajak mengetahui dan memahami situasi perpajakan. Dalam keadaan ini kesadaran wajib pajak merupakan kondisi bagi wajib pajak untuk memahami tentang hak dan kewajiban pajak mereka. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Brata *et al.*, (2017) Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) tentang kegiatan bisnis dan pekerjaan mandiri di kota samarinda, berdasarkan hasil analisis yang dilakukan sampai pada kesimpulan kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan dan ada hubungan positif dengan kepatuhan wajib pajak. Menurut (Anggarini *et al.*, n.d. 2019), kesadaran wajib pajak diperlukan. Wajib pajak memiliki kepatuhan yang terpenuhi jika mengetahui pajak atas kewajibannya. Wajib pajak yang menyadari pentingnya membayar pajak kepada negara akan membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan benar, lengkap dan tepat waktu (Mahdi *et al.*, n.d. 2017). Kesadaran pajak ini dapat ditingkatkan dengan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan hukum perpajakan termasuk prosedur perpajakan membantu wajib pajak

memahami bagaimana memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Dengan meningkatkan kesadaran akan pentingnya wajib pajak, kepatuhan terhadap wajib pajak juga akan meningkat dengan memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini sesuai berdasarkan hasil penelitian (Mahdi et al., n.d. 2017) dan (Anggarini et al., n.d. 2019). Dengan hasil berdasarkan penelitian sebelumnya seperti disebutkan di atas, asumsi hipotesis dinyatakan sebagai berikut:

H₁ : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.4.2 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi perpajakan memiliki peran penting dalam memberikan pelajaran bagi para pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan. Untuk mencegah penyimpangan dan mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, sanksi tegas harus diberikan untuk mendorong keadilan dan efektivitas sistem perpajakan (Webley *et al.*, 1991). Pengenaan sanksi yang tegas akan semakin merugikan wajib pajak yang akan lebih bersedia untuk mematuhi kewajiban mereka. Penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko (2006) dalam Arum & Zulaikha, (2012) menemukan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh hasil sanksi perpajakan terkait dengan teori kepatuhan tidak dapat dipisahkan dari hukum perpajakan dan peraturan pelaksanaannya. Wajib pajak harus memenuhi kewajibannya tepat waktu meskipun tidak dibayar kembali. Wajib pajak yang dengan sengaja tidak memenuhi kewajiban perpajakannya akan dikenakan sanksi. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditaati (Mardiasmo, 2011). Fuadi dan Yeni (2013)

melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang menggunakan teknik analisis linier berganda dan dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM sedangkan biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Dengan hasil berdasarkan penelitian sebelumnya seperti disebutkan di atas, asumsi hipotesis dinyatakan sebagai berikut:

H₂ : Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

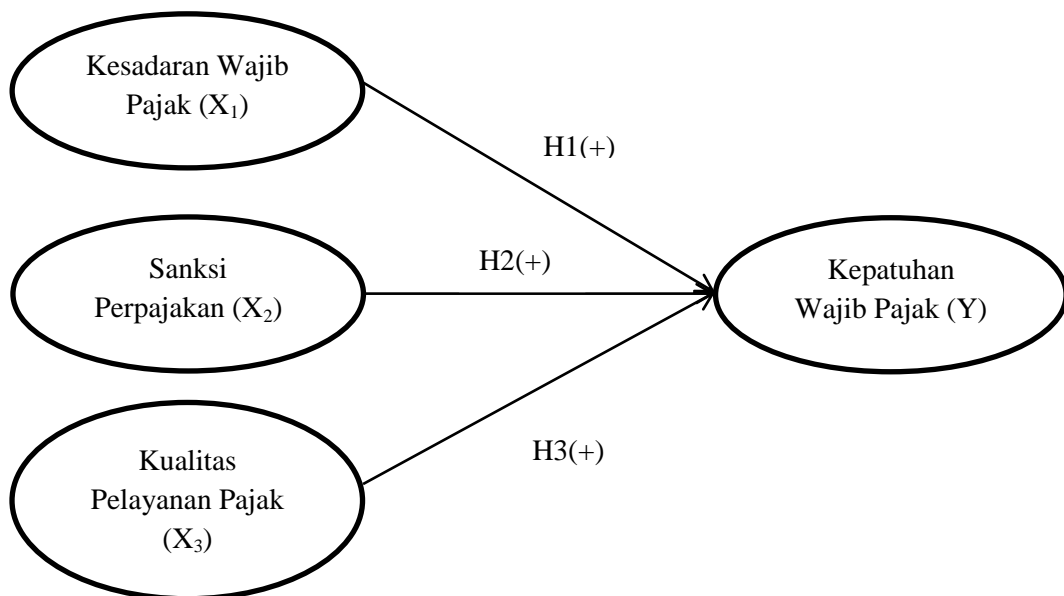
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan pajak. Subadmi (2009) mengatakan bahwa salah satu upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah pelayanan yang baik untuk wajib pajak. Jasa dalam pajak adalah sikap atau bagaimana petugas pajak membantu pembayar pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Jatmiko, 2006). Wajib pajak dianggap memenuhi syarat jika pemungut cukai memberikan informasi yang akurat tentang pajak, termasuk prosedur perhitungan, simpanan dan laporan dan tidak melakukan pelanggaran aturan yang berlaku dan prosedur operasi standar. Perbaikan mutu layanan pajak diharapkan meningkatkan kepuasan wajib pajak dan meningkatkan kepatuhan di bidang perpajakan.

Penelitian yang dilakukan oleh Fuadi & Mangoting (2013) dan Prajogo & Widuri (2013) menemukan kualitas pelayanan perpajakan berdampak positif kepatuhan Wajib Pajak. Dengan hasil berdasarkan penelitian sebelumnya seperti disebutkan di atas, asumsi hipotesis dinyatakan sebagai berikut:

H₃ : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hipotesis di atas maka disusun model penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.2 Model Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

3.1.1 Variabel Dependen (*Tax Compliance*)

Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Pengertian kepatuhan wajib pajak adalah sifat positif yaitu taat terhadap ajaran maupun aturan yang telah ditetapkan dalam peraturan yang mengatur perpajakan dalam pelaporan, penyetoran, dan pembayaran pajak.

Adapun indikator-indikator kepatuhan pajak menurut (Wardani & Rumiya, 2017), sebagai berikut :

1. Sebagai wajib pajak harus mengetahui bahwa pajak ditetapkan undang-undang dan bersifat memaksa.
2. WP harus mendaftar pada kantor pajak di wilayah kerjanya untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
3. WP melaporkan surat pemberitahuan (SPT) sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
4. Menyetorkan surat pemberitahuan (SPT) dengan tepat waktu
5. WP memahami pelaporan SPT yang berlaku.

3.1.2 Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang mampu mempengaruhi variabel lain khususnya variabel dependen dalam model penelitian ini. Variabel

independen dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak.

3.1.2.1 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan syarat bagi setiap WP OP UMKM Tanah Grogot untuk mempelajari dan memahami makna, aturan, peran dan fungsi kewajiban perpajakannya sehingga memungkinkan WP untuk lebih patuh pada peraturan. Menurut (Gusrefika, 2018) indikator yang digunakan dalam variabel kesadaran wajib pajak:

1. Pajak merupakan bentuk kewajiban sebagai warga negara.
2. WP melakukan kewajiban perpajakan dengan senang hati
3. Membayar pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara.
4. Kesadaran bahwa keterlambatan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara.
5. Kesadaran bahwa melaporkan SPT dan membayar pajak.

3.1.2.2 Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan pembatasan yang mengikat WP orang pribadi UMKM Tanah Grogot dan KP2KP Tanah Grogot, sehingga WP dan otoritas pajak tidak akan melanggar ketentuan perpajakan yang berlaku.

Indikator yang digunakan dalam variabel sanksi perpajakan adalah:

1. Sanksi pajak diperlukan untuk menghindari kerugian negara karena tidak tertibnya wajib pajak.

2. Sanksi pajak yang diterapkan harus sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.
3. WP mengetahui macam-macam pelanggaran yang akan dikenakan sanksi administrasi.
4. Sanksi pajak yang berlaku saat ini memberatkan wajib pajak.
5. WP setuju dengan adanya sanksi perpajakan.

3.1.2.3 Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan adalah cara membantu, mengurus, dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak. Indikator kualitas pelayanan yaitu:

1. Petugas pajak bekerja secara profesional untuk meningkatkan kepercayaan dan pelayanan wajib pajak.
2. Petugas pajak bersikap ramah dan sopan dalam melayani setiap wajib pajak.
3. Petugas pajak memberikan respon yang baik terhadap masalah yang dialami wajib pajak terkait pembayaran pajak.
4. Petugas pajak cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak.
5. Petugas pajak menguasai peraturan perpajakan dengan baik sehingga dapat membantu wajib pajak dalam menyelesaikan kewajibannya.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah suatu wilayah yang digeneralisasikan, meliputi: objek / topik dengan jumlah dan ciri tertentu, yang peneliti terapkan untuk penelitian dan

menarik kesimpulan. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik populasi. Jika populasinya besar dan peneliti tidak dapat mempelajari semua yang ada dalam populasi tersebut, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut (Sugiyono, 2015). Populasi dalam penelitian ini adalah WP OP UMKM yang terdaftar di KP2KP Tanah Grogot. KP2KP Tanah Grogot ber alamat Jl. Jendral Sudirman, kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser, Kalimantan timur. Yang menjadi objek penelitian yaitu wajib pajak pada kecamatan Tanah Grogot dalam kepatuhan dan kesadarannya akan membayar dan pelaporan pajak yang nantinya akan diketahui bahwa wajib pajak tersebut patuh/taat atau tidak terhadap hak dan kewajiban setiap wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki NPWP di kabupaten paser tercatat mencapai 47.695 jiwa (18,61 persen) dari total keseluruhan penduduk paser yang berjumlah 256.175 jiwa pada Januari 2022. Teknik pengambilan sampel yang digunakan ialah *purposive sampling* yaitu dengan rumus Isaac dan Michael. Menurut Sugiyono (2015), pengambilan sampel merupakan survei pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini standar yang digunakan antara lain:

1. WP Orang Pribadi UMKM yang terdaftar di KP2KP Tanah Grogot.
2. WP orang pribadi yang bergerak di bidang usaha mikro, kecil dan menengah di wilayah kerja KP2KP Tanah Grogot. (Kec. Tanah Grogot)

Sampel uji dihitung menggunakan rumus Isaac dan Michael (Sugiyono, 2014).

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Keterangan:

: Harga Chi Square tergantung pada derajat kebebasan dan tingkat kesalahan.

Untuk derajat kebebasan 1 dan kesalahan 10% harga Chi Kuadrat adalah 2,706.

S : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

P : Peluang benar (0,5)

Q : Peluang salah (0,5)

d : Perbedaan antara sampel yang diharapkan dengan yang terjadi. Perbedaan 10%.

Perhitungan jumlah sampel:

$$S = \frac{2,706 \times 1697 \times 0,5 \times 0,5}{0,1^2(1697-1) \times 2,706 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$s = 100,08$$

$$= 100 \text{ (dibulatkan)}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yaitu data WP OP UMKM yang memenuhi syarat tentang KP2KP Tanah Grogot dalam bentuk data hasil penilaian angket atau kuisisioner.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti. Melalui survei kuesioner,

sejumlah besar laporan diberikan kepada setiap WP OP UMKM yang terdaftar dan data asli dapat diperoleh.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Menurut Sugiyono (2014), kuesioner dirancang untuk mengumpulkan data secara efektif sehingga peneliti perlu mengetahui secara pasti variabel mana yang akan diukur dan apa yang diharapkan responden. Jawaban atas pernyataan tersebut adalah pernyataan langsung dari responden tanpa bantuan peneliti. Pernyataan dalam kuesioner merepresentasikan pendapat responden dalam skala 1-5. Nilai skala ini menggunakan skala likert Penggunaan alat ukur penelitian terhadap variabel penelitian ini adalah 5 item pertanyaan dengan 5 poin skala Likert. kriteria penilaian yaitu: nilai 1 untuk sangat tidak setuju (STS), nilai 2 untuk tidak setuju (TS), nilai 3 untuk kurang setuju (KS), nilai 4 untuk setuju (S), dan nilai 5 untuk sangat setuju (SS).

3.5 Pengujian Instrumen

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan alat yang mengukur apa yang harus diukur (Sugiyono, 2014). Uji validitas untuk mengetahui seberapa valid pernyataan yang diberikan melalui survei kuesioner, untuk memastikan bahwa setiap pertanyaan relevan. Dalam item pertanyaan yang valid, gunakan nilai r tabel. Sedangkan hasil penelitian yang valid adalah ada atau tidaknya kemiripan antara data yang dikumpulkan dengan data yang sebenarnya terjadi pada objek penelitian.

Penelitian ini menggunakan korelasi *Pearson Bivariate (Pearson Moment Product)* yang menghubungkan skor tiap item dengan skor total. Skor total merupakan penjumlahan dari semua item, dan item pernyataan yang secara signifikan berhubungan dengan skor total menunjukkan bahwa item tersebut dapat memberikan dukungan untuk mengungkapkan apa yang ingin mereka ungkapkan (Priyatno, 2013). Pengujian ini menggunakan uji dua sisi dengan tingkat signifikansi 0,05. Standar pengujiannya adalah sebagai berikut:

1. Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (uji dua sisi, berdasarkan 0,05), maka instrumen atau soal memiliki korelasi yang signifikan dengan skor total (dinyatakan valid).
2. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ (uji dua sisi berdasarkan 0,05), maka tidak ada korelasi yang signifikan antara instrumen atau soal dengan skor total (dinyatakan tidak valid).

3.5.2 Uji reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator variabel dalam penelitian. Jika jawaban atas soal yang diberikan konsisten maka butir soal tersebut dapat dikatakan reliabel (Sunyoto, 2016). Dalam penelitian ini teknik pengujian yang digunakan adalah Cronbach Alpha karena sangat cocok untuk skala (seperti skala likert). Untuk pengambilan keputusan pengujian reliabilitas dapat menggunakan batasan 0,6 (Priyatno, 2013).

3.6 Uji Persyaratan (Asumsi Klasik)

3.6.1 Uji Normalitas

Uji ini digunakan untuk menguji normal atau tidaknya data didalam model regresi antar variabel independen dan dependen X_1 , X_2 , X_3 , dan Y . Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian dimana model regresi disebut baik jika memiliki distribusi data yang normal atau mendekati normal. Terdapat beberapa cara untuk mengetahui bahwa variabel residual tersebut terdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan pendekatan grafik, pendekatan histogram, dan analisis Kolmogorov-Smirnov. Uji statistik Kolmogorov-Smirnov dapat digunakan untuk menguji normalitas residual. Model regresi yang memenuhi asumsi normalitas jika memiliki nilai Kolmogorov-Smirnov yang tidak signifikansi atau lebih besar dari 0,05 (Ghozali, 2018:161).

3.6.2 Uji Multikolinieritas

Uji ini dilakukan untuk menguji apakah model regresi menunjukkan adanya korelasi antar variabel independen. Uji multikolinieritas dalam model regresi seharusnya tidak menunjukkan adanya korelasi antar variabel independen. Uji multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya serta *Variance Inflation Factor (VIF)*. Jika nilai *tolerance* lebih dari 0,1 atau nilai *VIF* lebih kecil dari 10 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam model regresi tidak terjadi korelasi atau multikolinieritas pada data.

3.6.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varian antar residual pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika tetap maka disebut homoskedastisitas jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi dapat dikatakan baik jika tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.7 Metode Analisis Data

3.7.1 Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik terdiri dari:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal dengan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov (K-S). Pada uji Kolmogorov Smirnov (K-S), jika datanya lebih besar dari 0,05 maka data dianggap memiliki signifikansi asimtotik normal (Ghozali, 2018).

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi menemukan adanya korelasi antara variabel independen. Lakukan uji multikolinearitas dengan melihat nilai VIF (Variance Inflation Factor) berdasarkan keputusan berikut: a. Jika nilai VIF kurang dari 10,00, berarti tidak terjadi multikolinieritas. b. Jika nilai "toleransi" lebih besar dari 0,10, ini menunjukkan bahwa tidak ada multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah varians dari satu observasi ke observasi lainnya dalam model regresi adalah sama (Ghozali, 2018). Salah satu cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan melihat beberapa pola antara nilai prediksi variabel dependen (Z-PRED) dan residualnya (S-RESID) pada scatter plot, yaitu dengan mendeteksi S-RESID dan Z pada scatter plot. Adanya atau tidak adanya mode tertentu antara PRED. Dasar analisis berdasarkan pernyataan Ghozali (2018) adalah sebagai berikut:

- a. Jika terdapat pola tertentu, misalnya titik-titik yang ada membentuk pola beraturan tertentu (bentuk gelombang, pertama melebar kemudian menyempit), hal ini menandakan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, dan titik-titiknya tersebar di atas dan di bawah sumbu 0 dan sumbu Y, tidak ada heteroskedastisitas.

3.7.2 Uji Regresi Linier Berganda

Model regresi adalah salah satu model metode yang digunakan untuk menentukan pengaruh sebab-akibat antar satu variabel dengan variabel lainnya atau antar variabel bebas dan terikat. Secara umum model regresi linier berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan:

Y: Kesadaran wajib pajak

a: Y bila X_1 , X_2 dan $X_3 = 0$

b: Angka arah koefisien regresi

X_1 : Hasil perhitungan kesadaran wajib pajak

X₂: Hasil perhitungan sanksi pajak

X₃: Hasil perhitungan kualitas pelayanan pajak

3.7.3 Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi untuk mengetahui sejauh mana variabel independen (X) dapat mempengaruhi perubahan variabel dependen (Y). Gani dan Amalia (2015) mengemukakan bahwa “koefisien determinasi (R²) adalah angka yang merepresentasikan persentase dari perubahan nilai Y yang ditentukan oleh perubahan nilai X tersebut”. Nilai koefisien determinasi berkisar dari 0 (nol) sampai 1 (satu). Jika nilai R² semakin mendekati 1 berarti nilai X (variabel bebas) memiliki kemampuan yang sangat kuat untuk menentukan perubahan nilai Y (variabel terikat), begitu pula sebaliknya.

3.7.4 Uji Kelayakan Model (Uji-F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan kelayakan model atau kemampuan variabel independen dalam menjelaskan atau memprediksi variabel dependen, sehingga dapat dilihat apakah model regresi layak untuk dipelajari. Uji dengan signifikansi 0,05 atau $\alpha = 5\%$. Untuk menguji hipotesis digunakan statistik F dengan kriteria keputusan sebagai berikut:

1. Apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka dapat disimpulkan model penelitian layak dan semua variabel independen dapat memprediksi variabel dependen.
2. Jika nilai signifikansi $\geq 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa model penelitian tidak layak, dan semua variabel independen tidak dapat memprediksi variabel dependen.

3.7.5 Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t dirancang untuk menguji apakah hipotesis diterima atau ditolak. Tolak ukur yang digunakan adalah membandingkan nilai signifikansi hasil dengan $= 0,05$. Aplikasi pengolahan data membentuk uji signifikansi korelasi dengan membandingkan keluaran hasil t hitung dengan t tabel. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen sedangkan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (Sugiyono, 2010). Kriteria pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Jika signifikan $< 0,05$, $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan koefisien nilainya positif, terima hipotesis.
2. Jika signifikan $< 0,05$, $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan koefisiennya negatif, maka hipotesis ditolak.
3. Jika signifikansi $> 0,05$ dan $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka hipotesis ditolak.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 *Pilot Test*

Pilot test digunakan untuk menguji reliabilitas dan validitas instrumen penelitian. Sebelum kuesioner disebarikan pada responden sesungguhnya, maka kuesioner di uji coba terlebih dahulu pada 30 WP OP UMKM Tanah Grogot.

4.1.1 Uji Validitas *Pilot Test*

Pengujian validitas *pilot test* dilakukan dengan menguji data 30 responden yang didapatkan dengan bantuan SPSS versi 25. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui kesahihan instrumen penelitian dan menunjukkan kekuatannya sebagai alat ukur penelitian ini. Hasil dari uji validitas yaitu untuk memastikan bahwa butir pertanyaan yang disusun dalam kuesioner dapat dipahami dengan baik oleh target responden dan kuesioner dapat digunakan sebagai alat ukur. Berikut merupakan rekapitulasi untuk uji validitas seluruh item pertanyaan pada penelitian:

Tabel 4. 1 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas *Pilot Test*

Variabel	Indikator	Koefisien korelasi	r Tabel	keterangan
(Y) Kepatuhan Wajib Pajak	Y1	0,733	0,2108	Valid
	Y2	0,635	0,2108	Valid
	Y3	0,503	0,2108	Valid
	Y4	0,697	0,2108	Valid
	Y5	0,639	0,2108	Valid

(X1) Kesadaran Wajib Pajak	X _{1,1}	0,509	0,2108	Valid
	X _{1,2}	0,485	0,2108	Valid
	X _{1,3}	0,472	0,2108	Valid
	X _{1,4}	0,531	0,2108	Valid
	X _{1,5}	0,530	0,2108	Valid
(X2) Sanksi Perpajakan	X _{2,1}	0,577	0,2108	Valid
	X _{2,2}	0,675	0,2108	Valid
	X _{2,3}	0,485	0,2108	Valid
	X _{2,4}	0,606	0,2108	Valid
	X _{2,5}	0,505	0,2108	Valid
(X3) Kualitas Pelayanan Pajak	X _{3,1}	0,612	0,2108	Valid
	X _{3,2}	0,657	0,2108	Valid
	X _{3,3}	0,527	0,2108	Valid
	X _{3,4}	0,614	0,2108	Valid
	X _{3,5}	0,569	0,2108	Valid

Sumber: Data primer diolah (2022)

Dapat disimpulkan uji pilot test pada variabel kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan pajak dari hasil pertanyaan tersebut tidak terdapat pertanyaan yang tidak valid. Sehingga penelitian dapat dilanjutkan, dan kuisioner dapat dibagikan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM yang terdaftar di KP2KP Tanah Grogot.

4.1.2 Uji Reliabilitas *Pilot Test*

Pengujian ini dilakukan terhadap butir pertanyaan yang termasuk dalam kategori valid. Apabila Alpha Cronbach (α) lebih besar dari 0,60 maka data penelitian dianggap sangat baik dan reliabel untuk digunakan sebagai input dalam

proses penganalisaan data. Hasil dari uji reliabilitas berdasarkan pada rumus Alpha Cronbach diperoleh sebagai berikut:

Tabel 4. 2 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas *Pilot Test*

No.	Variabel	Jumlah Item	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1.	Kepatuhan Wajib Pajak	5	0,745	Reliabel
2.	Kesadaran Wajib Pajak	5	0,731	Reliabel
3.	Sanksi Perpajakan	5	0,784	Reliabel
4.	Kualitas Pelayanan Pajak	5	0,762	Reliabel

Sumber: Data primer diolah (2022)

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan hasil nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 0,745, kesadaran wajib pajak sebesar 0,731, sanksi perpajakan sebesar 0,784 dan kualitas pelayanan pajak sebesar 0,762. Hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan secara berturut-turut bahwa variabel kepatuhan wajib pajak, kkesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan pajak wajib pajak orang pribadi UMKM Tanah Grogot adalah reliabel.

4.2 Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Objek yang diteliti dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi UMKM yang terdaftar di KP2KP Tanah Grogot. Keseluruhan data penelitian ini merupakan data utama yang diperoleh dari hasil survei atau pengisian kuisisioner pada wajib pajak orang pribadi di KP2KP Tanah Grogot.

Berdasarkan data yang dibutuhkan melalui pengisian kuisioner wajib pajak orang pribadi UMKM di kantor pajak tanah grogot sampel yang ditentukan sebanyak 100 sampel dengan kriteria wajib pajak orang pribadi yang berada atau terdaftar di KP2KP Tanah Grogot dengan teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling* dengan kriteria wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KP2KP Tanah Grogot.

Dalam penelitian ini terdapat 3 variabel bebas (independen) yaitu kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak dan terdapat satu variabel terikat (dependen) yaitu kepatuhan wajib pajak. Terdapat 100 data sampel yang kemudian diolah dengan menggunakan SPSS versi 25, setelah dilakukan olah data ternyata terdapat data sampel yang tidak memenuhi uji normalitas dan menyebabkan timbulnya data yang bersifat ekstrim.

Data yang bersifat ekstrim akan menyebabkan hasil SPSS menjadi tidak normal. Oleh karena itu perlu dilakukannya outlier, menurut Ghozali (2018) data outlier adalah data yang bersifat unik yang terlalu menjauhi data yang bersifat normal dan muncul dalam bentuk ekstrim, maka dari itu diperlukan membuang data yang bersifat ekstrim agar tidak mengganggu data sampel.

Tabel 4.3 Outlier Data

No	Keterangan	Jumlah
1	Data sampel wajib pajak orang pribadi UMKM yang terdaftar di KP2KP Tanah Grogot	100
2	Jumlah outlier	(13)
3	Data sampel setelah outlier	87

Berikut adalah pengenalan singkat dengan 100 responden wajib pajak orang pribadi UMKM yang terdaftar di KP2KP Tanah Grogot yang menjadi objek dalam penelitian ini.

Tabel 4.4 Profil Singkat 100 Responden Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM Yang Terdaftar Di KP2KP Tanah Grogot

No	Nama Wajib Pajak Orang Pribadi Pemilik UMKM	Alamat Usaha
1	Tempe & Tahu Barokah	Jl. Dr. Cipto Mangun Kusumo Gg.Rawa Makmur Rt. 4
2	RM.Royan	Jl. Pangeran Mentri Rt. 5
3	Soto Kuin	Jl. Anden Gedang
4	Toko Kain H. Aini	Jl. Ahmad Dahlan
5	Warung Teh Lulu	Jl. Ahmad Yani
6	Jesicca Roti Bakery	Jl. RM. Notosunardi
7	Depot Bakso Rizki Arema	Jl. Agus Salim Gg. Keluarga
8	Angkringan Madcapp	Jl. Kandilo Bahari
9	Ar.Chicken	Jl. Cokroaminoto Gg.Keluarga
10	Soto Banjar Ayam Kampung	Jl. R.A Kartini
11	Warung Sushi Nia Panda	Jl. Ahmad Yani Gg.Sepakat
12	Pisang Keju Hj.Kadap	Jl. Senaken
13	Bread Brother	Jl. Ahmad Yani
14	Diari Kopi	Jl. Jendral Sudirman

Tabel 4.2 Sambungan

15	Bee V8 Bengkel Vapor	Jl. Kapten Piere Tandean (Paping)
16	Toko H.Aman	Jl. Kandilo Bahari
17	Warung Makan Mama Rahma	Tanah Priuk Rt.3
18	Nasi Kuning Al-Fatih	Tanah Priuk Gg. Indah
19	Burger Boss	Jl. Kandilo Bahari
20	Barberhome R.O	Jl. Kandilo Bahari Ud.Raya
21	Toko Maulida Bangunan	Jl. Sultan Hasanuddin
22	Arizona Fried Chicken	Jl. Sultan Ibrahim Chaliluddin
23	MM Cake	Jl. Sultan Chaliludin
24	Heni's Kitchen	Jl. Ahmad Yani Gg. Bersama
25	Roti Gembul	Jl. Diponegoro
26	Warung Mama Ali	Tanah Priuk
27	Green Hair Salon 2	Jl. Kapten Piere Tandean
28	Konveksi & Sablon Triple D	Jl. Sultan Adam Gg. Aji
29	Pempek Fazza	Jl. Antasari
30	Bakso Borneo	Jl. RM. Notosunardi
31	Toko Maulida Bangunan	Jl. Sultan Hasanuddin
32	Nyata Kopi	Jl. Kandilo Bahari
33	Ars Gudang Beras&Telur	Jl. Sultan Hasanuddin
34	Toko Kue Ultah Ghala Cake Tanah Grogot	Sangkuriman
35	Rumah Elda	Jl. Bambu Asri 3 Sangkuriman
36	Warung Bambu Acil	Jl. RM. Noto Sunardi
37	Toko Kosmetik Azkia Beauty	Jl. Negara Damit
38	Warung Makan Hijau Laura	Jl. Negara Tanah Priuk
39	Depo Air Nahla	Jl. Sultan Iskandar Muda
40	Toko Bangunan 7 Putra	Jl. Negara Sangkuriman
41	Wildan Toys	Jl. Kh. Agus Salim Gg. Sepakat
42	WR. Bakso Kampong Paser	Jl. Negara Damit
43	N&N Car Wash	Sangkuriman
44	Waroeng Djoeragan	Jl. Kh. Agus Salim Gg Sepakat
45	Beautynay.Id	Jl. Kh Agus Salim Gg. Selling
46	Tahu Sumber Agung	Tanah Priuk
47	Nano Vape Store	Jl. RM. Noto Sunardi
48	King Boba Gajah Mada	Jl. Gajah Mada Gg. Anggrek
49	Triple'D Billiard	Jl. Ahmad Yani Gg.
50	Saung Jabo	Jl. Kusuma Bangsa
51	Toko Shobrina	Jl. Dr. Cipto Mangunkusumo
52	Pipii Coffe	Jl. Kusuma Bangsa Gg. Balai Benih
53	Pempek Bintang Asli Palembang	Jl. Ahmad Yani
54	Coto Daeng Makkasar	Jl. R.A Kartini
55	Coto Makassar Parakatte	Jl. Suprpto
56	Kedai Sampan Tradisional	Jl. Kapten Piere Tandean
57	Aja Computer	Jl. Kapten Piere Tandean
58	Warung Carita (Nasgor&Lalapan)	Jl. Ahmad Yani
59	Toko Liyana Cake	Jl. Wahab Sahrani
60	Bakso Niki Eco	Jl. Sultan Ibrahim Chalilludin
61	Rigari Group	Jl. Jend. Ahmad Yani
62	Ayam Bakar Wong Solo	Jl. Jend. Ahmad Yani
63	Family Class Karaoke	Jl. Anden Oko Jone
64	Ibrahim Mart	Jl. Untung Suropati Jone

Tabel 4.2 Sambungan

65	Rumah Makan Sehat Barokah	Jl. Untung Suropati Jone
66	Mitra Bakery Grogot	Jone
67	Ayam Geprek Alaz	Jl. Senaken Jone Gg. Permai
68	Warung Mahkota Blambangan 99	Jl. Yos Sudarso
69	Depo Isi Ulang Air Minum Ammsa	Jl. Senaken Jone Gg. Al-Jihad
70	Yudi Fradiesty Photographer	Jl. Senaken Jone Gg. Fajar
71	Kios Buku Aliasjiwaja	Jl. Senaken Jone Gg Seroja
72	Niar Salon	Jl. Senaken Jone Gg Langgar
73	Tary Fashion Drw Skincare	Jone Gg. Alam Permai
74	Toko Al-Fath (Depo Air Minum Isi Ulang)	Jone Gg. Al-Jihad
75	Lapak Kalimaya	Jone Gg. Kenanga
76	Roti Mantau Grogot	Jone Gg. Wahyu
77	Toko Bungkil Sawit	Jl. Senaken Jone Gg. Al Ihsan
78	Warung Mama Zizah	Jl. Senaken Jone Gg Kedondong
79	Dapur Alas	Jl. Senaken Jone Gg. Langgar
80	Dira Barokah	Jl. D.I Panjaitan
81	Kaysa Cake&Cookies	Jl. Senaken Jone Gg. Anggrek
82	Andi's Coffe	Jone Gg Merpati
83	Depot Vira	Jone Gg. Al-Ihsan
84	Warkop Sudi Mampir	Jl. Untung Suropati
85	Dapoer Laila	Jl. Nusantara Jone
86	Pawonku	Jone Gg. Blok C
87	Depot Air Minum Adziel	Jl. Senaken Gg. Ramadhan
88	Toko Sembako Yanisa	Jl. Senaken Gg. Fajar
89	Toko Planet Parabola	Jl. Yos Sudarso Gg. Serumpun
90	Warung Nasi Kuning Dan Nasi Pecel Ammar	Jl. Senaken Gg. Indra Jone
91	Depan Rumah Coffe And Eatery	Jl. Senaken Gg. Anggrek
92	Pondok Makan Manpybo	Jl. Senaken Gg. Merpati
93	A & H Collection	Jl. Kapten Piere Tandean Gg.. Zulfikar
94	Dapur Machsuri	Jl. Untung Suropati Gg. Kenari No.96
95	Warung Kopi	Jone
96	Toko Khairi Al-Fajri	Jl. Senaken Gg. Bambu
97	Rumah Sablon Paser	Jl. Senaken Gg. Bambu
98	Penjahit Mama Satria	Jl. Senaken Gg. Anggrek
99	Kebab Turki Baba Rafi	Jl. Delima
100	Pabrik Tahu Tempe Ren	Jl. Senaken Gg. Fajar

4.2.1 Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan 100 WP orang pribadi UMKM yang terdaftar di KP2KP Tanah Grogot, jumlah yang mengisi kuisioner adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase(%)
Laki-laki	57	57%
Perempuan	43	43%
Total	100	100%

Sumber: Data yang diolah (2022)

Berdasarkan tabel diatas, sebanyak 57 WP berjenis kelamin laki-laki dengan persentase 57% dan 43 WP berjenis kelamin perempuan dengan persentase 43% dari total 100 responden yang telah mengisi kuisioner penelitian.

4.3 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian

4.3.1 Uji Validitas

Variabel independen dalam penelitian ini yaitu kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Uji validitas dilakukan untuk menguji kevalidan dari suatu data yang dinyatakan valid apabila memenuhi kriteria yang telah ditentukan. Uji validitas juga dilakukan untuk mengetahui seberapa pengaruh yang dihasilkan dari masing-masing variabel independen dan dependen yaitu kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak WPOP UMKM yang terdaftar di KP2KP Tanah Grogot.

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_1)

Item	Koefisien Korelasi	r Tabel	Keterangan
X _{1.1}	0,672	0,2108	Valid
X _{1.2}	0,576	0,2108	Valid
X _{1.3}	0,739	0,2108	Valid
X _{1.4}	0,685	0,2108	Valid
X _{1.5}	0,708	0,2108	Valid

Sumber: Data yang diolah (2022)

Tabel 4.4 di atas menunjukkan hasil uji validitas variabel kesadaran wajib pajak (X_1). Variabel kesadaran wajib pajak berisi 5 item pernyataan, dan semua item pernyataan dinyatakan valid karena r hitung $>$ r tabel.

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Perpajakan (X_2)

Item	Koefisien Korelasi	r Tabel	Keterangan
X _{2.1}	0,759	0,2108	Valid
X _{2.2}	0,759	0,2108	Valid
X _{2.3}	0,663	0,2108	Valid
X _{2.4}	0,731	0,2108	Valid
X _{2.5}	0,670	0,2108	Valid

Sumber: Data yang diolah (2022)

Tabel 4.5 di atas menunjukkan hasil uji validitas variabel sanksi perpajakan (X_2). Variabel sanksi perpajakan berisi 5 item pernyataan, dan semua item pernyataan dinyatakan valid karena r hitung $>$ r tabel.

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X₃)

Item	Koefisien Korelasi	r Tabel	Keterangan
X _{3,1}	0,707	0,2108	Valid
X _{3,2}	0,748	0,2108	Valid
X _{3,3}	0,746	0,2108	Valid
X _{3,4}	0,745	0,2108	Valid
X _{3,5}	0,718	0,2108	Valid

Sumber: Data yang diolah (2022)

Tabel 4.6 di atas menunjukkan hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan pajak (X₃). Variabel kualitas pelayanan pajak berisi 5 item pernyataan, dan semua item pernyataan dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Item	Koefisien Korelasi	r Tabel	Keterangan
Y1	0,611	0,2108	Valid
Y2	0,768	0,2108	Valid
Y3	0,716	0,2108	Valid
Y4	0,730	0,2108	Valid
Y5	0,752	0,2108	Valid

Sumber: Data yang diolah (2022)

Tabel 4.7 di atas menunjukkan hasil uji validitas variabel kepatuhan wajib pajak (Y). Variabel kepatuhan wajib pajak berisi 5 item pernyataan, dan semua item pernyataan dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur kuesioner yang terdiri dari indikator variabel dalam penelitian. Dalam penelitian ini teknik pengujian yang digunakan adalah *Cronbach Alpha* karena sangat cocok untuk skala (seperti *skala likert*) yang menggunakan skala 1-5. Untuk pengambilan keputusan dalam pengujian reliabilitas, penulis menggunakan batasan sebesar 0,6 (Priyatno, 2013).

Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,701	5

Sumber: Data yang diolah (2022)

Hal ini dapat dilihat dari output tabel 4.8 di atas bahwa nilai *Cronbach's Alpha* adalah $0.701 > 0.60$, sehingga variabel kesadaran wajib pajak reliabel.

Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Sanksi Perpajakan (X_2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,763	5

Sumber: Data yang diolah (2022)

Hal ini dapat dilihat dari output tabel 4.9 di atas bahwa nilai *Cronbach's Alpha* adalah $0.763 > 0.60$, sehingga variabel sanksi perpajakan reliabel.

Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X_3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,784	5

Sumber: Data yang diolah (2022)

Hal ini dapat dilihat dari output tabel 4.10 di atas bahwa nilai *Cronbach's Alpha* adalah $0.784 > 0.60$, sehingga variabel kualitas pelayanan pajak reliabel.

Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,753	5

Sumber: Data yang diolah (2022)

Hal ini dapat dilihat dari output tabel 4.11 di atas bahwa nilai *Cronbach's Alpha* adalah $0.753 > 0.60$, sehingga variabel kepatuhan wajib pajak reliabel.

4.3.3 Uji Asumsi Klasik

4.3.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat apakah data penelitian berdistribusi dengan normal atau tidak dan dengan menggunakan *Kolmogorov Smirnov* (K-S).

Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		87
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,99034971
Most Extreme Differences	Absolute	,075
	Positive	,066
	Negative	-,075
Test Statistic		,075
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data yang diolah (2022)

Berdasarkan hasil uji normalitas *One Sample Kolmogorov Smirnov* (K-S), terlihat pada tabel 4.12 bahwa nilai sig. $0.200 > 0.05$ artinya data berdistribusi dengan normal.

4.3.3.2 Uji Multikolinearitas

Dengan melihat nilai VIF dan toleransi maka dilakukan uji multikolinearitas untuk melihat apakah terdapat korelasi antar variabel bebas. Jika nilai VIF tidak lebih besar dari 10,00 dan nilai toleransi lebih besar dari 0,10 maka multikolinearitas tidak akan terjadi.

Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas**Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	,427	,734		,581	,563		
Kesadaran Wajib Pajak	,221	,050	,223	4,375	,000	,430	2,324
Sanksi Perpajakan	,165	,050	,173	3,320	,001	,410	2,439
Kualitas Pelayanan Pajak	,592	,043	,657	13,937	,000	,504	1,984

a. Dependent Variable: Kepatuhan Pajak

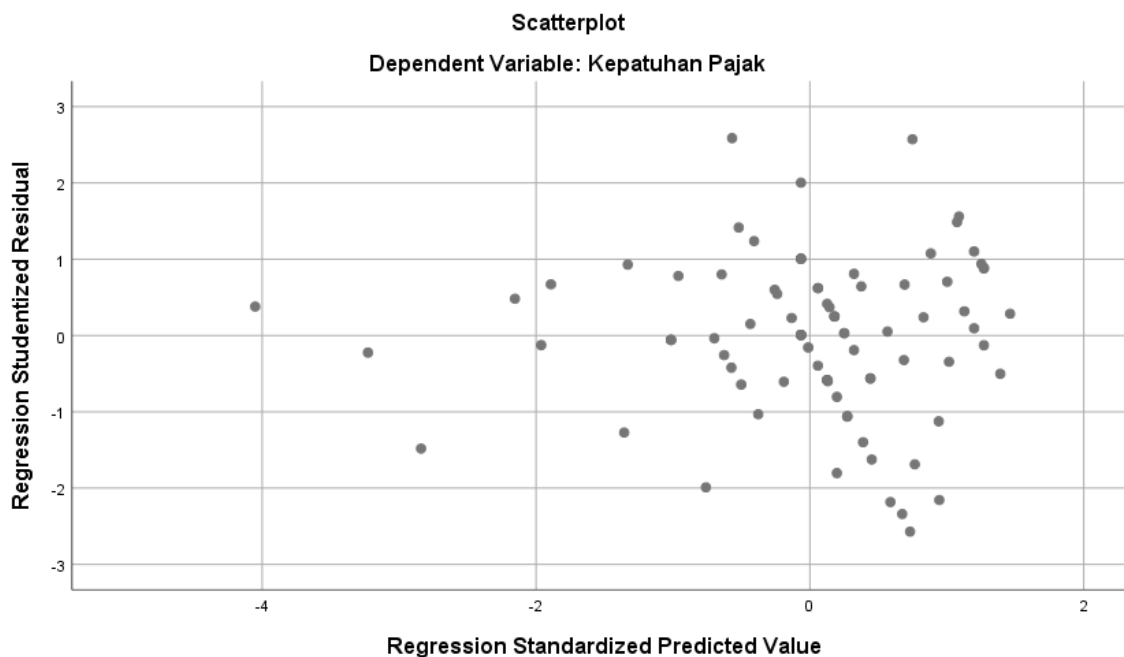
Sumber: Data yang diolah (2022)

Berdasarkan tabel 4.13 di atas, hasil uji multikolinieritas di atas nilai VIF variabel kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak tidak lebih besar dari 10,00, dan nilai ijin lebih besar dari 0,10 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas.

4.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Salah satu cara untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas adalah dengan melihat pola titik-titik pada regresi scatterplots.

Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data yang diolah (2022)

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas di atas terlihat bahwa titik-titik menyebar dan polanya tidak jelas serta di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap kesadaran wajib pajak (X_1), sanksi perpajakan (X_2) dan kualitas pelayanan pajak (X_3) terhadap variabel terikat kepatuhan wajib pajak (Y). Berdasarkan Tabel 4.13 hasil uji multikolinearitas di atas, dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 427 + 0,221X_1 + 0,165X_2 + 0,592X_3 + e$$

Keterangan:

1. Konstanta (α) sebesar 427 yang artinya jika kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak adalah 0, maka nilai kepatuhan wajib pajak adalah 427.

2. Nilai koefisien regresi kesadaran wajib pajak (β_1) adalah 0,221 yang menunjukkan bahwa jika variabel kesadaran wajib pajak meningkat satu satuan, dengan asumsi variabel independent lainnya tidak berubah maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat sebesar 0,221.

3. Nilai koefisien sanksi perpajakan (β_2) sebesar 0,165 yang artinya apabila variabel sanksi perpajakan bertambah satu satuan, dengan asumsi variabel bebas lainnya tidak berubah maka kepatuhan wajib pajak juga meningkat sebesar 0,165.

4. Nilai koefisien kualitas pelayanan pajak (β_3) sebesar 0,592 yang menunjukkan bahwa apabila variabel kualitas pelayanan pajak meningkat satu satuan, dengan asumsi variabel bebas lainnya tidak berubah maka kepatuhan wajib pajak juga meningkat sebesar 0,592.

4.3.5 Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi untuk mengetahui sejauh mana variabel independen (X) dapat mempengaruhi perubahan variabel dependen (Y). Jika nilai R_2 semakin mendekati 1 berarti nilai X (variabel kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak memiliki kemampuan yang sangat kuat untuk menentukan nilai Y (variabel kepatuhan wajib pajak), begitu pula sebaliknya.

Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R_2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,952 ^a	,907	,904	1,008

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Pajak

Sumber: Data yang diolah (2022)

Berdasarkan tabel 4.14 di atas, nilai R^2 adalah 0,904 atau 90,4%. Grafik tersebut menunjukkan bahwa perubahan kesadaran wajib pajak, perubahan sanksi perpajakan dan perubahan kualitas pelayanan pajak dapat menjelaskan 90,4% perubahan kepatuhan wajib pajak. 9,6% sisanya ditentukan oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam model regresi.

4.3.6 Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah model analisis memiliki kelayakan yang tinggi, artinya variabel yang digunakan dapat menjelaskan fenomena yang dianalisis yaitu dengan membandingkan nilai signifikansi F dengan tingkat signifikansi 0,05 yang terlihat pada tabel ANOVA.

Tabel 4.17 Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	823,330	3	274,443	270,057	,000 ^b
	Residual	84,348	83	1,016		
	Total	907,678	86			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Pajak

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan

Sumber: Data yang diolah (2022)

Tabel 4.15 di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi F adalah 0,000, lebih rendah dari 5% ($0,000 < 0,05$). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dapat mengestimasi populasi. Oleh karena itu, variabel kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak dapat menjelaskan perubahan variabel kepatuhan wajib pajak

4.3.7 Uji Hipotesis (Uji-t)

Uji t dirancang untuk menguji apakah hipotesis diterima atau ditolak. Tolak ukur yang digunakan adalah membandingkan nilai signifikansi hasil dengan $= 0,05$. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel bebas berpengaruh penting terhadap variabel terikat, sebaliknya jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat. Berdasarkan Tabel 4.13 hasil uji multikolinieritas, maka:

1. Nilai kesadaran wajib pajak sebesar $0,000 > 0,05$, nilai t_{hitung} lebih kecil dari nilai t_{tabel} $4,375 < 1,983$, dan nilai β 0,223 bertanda positif yang dapat menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM yang terdaftar di KP2KP Tanah Grogot. Oleh karena itu, hipotesis pertama (H_1) yaitu kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak diterima.
2. Nilai sanksi perpajakan adalah $0,001 > 0,05$, dan nilai t_{hitung} lebih kecil dari nilai t_{tabel} $3,320 < 1,983$, dan nilai β 0,173 searah positif, sehingga dapat menunjukkan bahwa sanksi perpajakan bagi wajib pajak orang pribadi UMKM yang terdaftar di KP2KP Tanah Grogot. Kepatuhan

memiliki dampak yang signifikan. Dengan demikian, hipotesis kedua (H_2) yaitu sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak diterima.

3. Nilai kualitas pelayanan pajak sebesar $0,000 > 0,05$, nilai t_{hitung} lebih kecil dari nilai t_{tabel} $13,937 < 1,983$, dan nilai β bertanda positif $0,657$ yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM yang terdaftar di KP2KP Tanah Grogot. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H_3), bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak diterima.

4.4 Pembahasan

4.4.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama, dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KP2KP Tanah Grogot. Berdasarkan hipotesis pertama hasil pengujian variabel kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan dan mempunyai hubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis pertama (H_1) diterima. Hal ini menunjukkan wajib pajak telah sadar dan paham akan pentingnya membayar pajak guna kepentingan bersama. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Anggarini *et al.*, (2019), kesadaran wajib pajak diperlukan. Wajib pajak yang menyadari pentingnya membayar pajak kepada negara akan

membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan benar, lengkap dan tepat waktu (Mahdi *et al.*, 2017). Kesadaran pajak ini dapat ditingkatkan dengan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan hukum perpajakan termasuk prosedur perpajakan membantu wajib pajak memahami bagaimana memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Dengan meningkatkan kesadaran akan pentingnya wajib pajak, kepatuhan terhadap wajib pajak juga akan meningkat dengan memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan hasil asumsi di atas, dapat disimpulkan bahwa kesadaran akan wajib pajak berpengaruh signifikan dan mempunyai hubungan yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KP2KP Tanah Grogot. Para wajib pajak di Tanah Grogot masih ada saja yang belum terlalu memperhatikan kesadaran atas diri mereka sendiri untuk membayar pajak yang berlaku. Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan dan mempunyai hubungan yang positif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Tanah Grogot.

Menurut *Theory of Planned Behaviour* (TPB), salah satu kaitan yang terkait dengan kesadaran wajib pajak adalah adanya *behaviour beliefs* keyakinan perilaku bahwa sikap wajib pajak akan mempengaruhi kesediaan wajib pajak untuk membayar pajak. Kesadaran wajib pajak yang tinggi akan pentingnya perpajakan akan meningkatkan kepatuhan WP UMKM yang terdaftar di KP2KP Tanah Grogot.

4.4.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua, dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KP2KP Tanah Grogot. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Fuadi & Yeni (2013) yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Tanah Grogot.

Berdasarkan hasil asumsi di atas, dapat disimpulkan bahwa semakin adil sanksi perpajakan yang dijatuhkan kepada pelanggar, maka semakin banyak wajib pajak yang akan mematuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan kepatuhan pajak dengan adanya sanksi pajak diharapkan wajib pajak dapatkan sanksi perpajakan atas pelanggaran peraturan perpajakan dinilai tegas.

Menurut *Theory of Planned Behavior* (TPB), hubungan sanksi perpajakan dapat ditemukan pada *normative beliefs*, artinya orang pribadi wajib pajak yang meyakini bahwa sanksi perpajakan dengan peraturan yang berlaku dapat mendorong WP untuk lebih menaati kewajiban perpajakannya. WP akan menyadari bahwa dengan adanya sanksi perpajakan akan menjadi takut lalu wajib pajak akan lebih memotivasi diri untuk memenuhi segala kewajiban perpajakannya. Semakin detail sanksi perpajakan itu dibuat maka semakin tidak ada celah pelanggaran yang dapat dilakukan dengan begitu, kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan kewajiban perpajakannya semakin meningkat pula.

4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib

Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Fuadi & Mangoting (2013) dan Prajogo & Widuri (2013) yang menemukan kualitas pelayanan perpajakan berdampak positif kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil asumsi di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak yang terdaftar di KP2KP Tanah Grogot berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang terdaftar di KP2KP Tanah Grogot menyadari pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, karena semakin ramah pelayanan yang diberikan, wajib pajak pun akan merasakan bahwa pelayanan yang diberikan dengan tulus akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak tersebut.

Menurut *Theory of Planned Behavior* (TPB), hubungan kualitas pelayanan pajak dapat ditemukan pada *control beliefs*, artinya WPOP UMKM meyakini bahwa kualitas pelayanan pajak yang baik dan ramah dapat mendorong WP untuk lebih menaati kewajiban perpajakannya. WP akan lebih patuh karena menurut mereka kualitas pelayanan pajak yang diberikan dianggap ramah dan baik dalam memberikan pelayanan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian yang diperoleh maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KP2KP Tanah Grogot. Sebab, kesadaran WPOP UMKM yang terdaftar di KP2KP Tanah Grogot menyadari pentingnya membayar pajak, karena hampir sepenuhnya menyadari bahwa penundaan pajak akan merugikan kepentingan negara. Oleh karena itu, Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak berdampak signifikan.
2. Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak WPOP yang terdaftar di KP2KP Tanah Grogot. Hal ini dikarenakan semakin tegas sanksi perpajakan yang dikenakan kepada pelanggar, maka semakin banyak wajib pajak yang akan mematuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KP2KP Tanah Grogot melalui sanksi perpajakan yang berlaku berdampak signifikan.
3. Kualitas pelayanan pajak wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KP2KP Tanah Grogot. Pasalnya, pentingnya pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak akan

mempengaruhi penilaian masyarakat sebagai wajib pajak kepada tingkat pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan pajak. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak berdampak signifikan.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah diselesaikan, saran-saran berikut dapat dipertimbangkan:

1. Wajib pajak orang pribadi diharapkan mempelajari terus tentang perpajakan agar dapat meningkatkan pemahaman peraturan perpajakan, dan mencapai *self assessment system* yang lebih baik. Melalui sistem *self-assessment* dapat mengubah kesadaran masyarakat akan pembayaran pajak secara sukarela tanpa adanya paksaan dari petugas pajak.
2. Petugas pajak harus lebih aktif dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, terus melakukan sosialisasi peraturan perpajakan, memperkenalkan sistem pembayaran pajak online, dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.
3. Sanksi perpajakan harus diperketat, sehingga wajib pajak takut jika tidak membayar pajak, dan pajak akan dihitung sesuai dengan penghasilannya. Adanya sanksi perpajakan dapat menjadi insentif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

4. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini lebih lanjut dengan menambahkan faktor-faktor lain seperti tarif pajak, persepsi efektifitas sistem perpajakan, tingkat penghasilan wajib pajak, kondisi sistem administrasi pajak suatu negara, penghindaran pajak, biaya kepatuhan dan tanggung jawab moral yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Riset lain juga bisa dilakukan, seperti WPOP UMKM yang terdaftar di KP2KP Tanah Grogot.

DAFTAR PUSTAKA

- Alberto, F. (2016). Pengaruh Kebijakan Pengampunan Pajak (*Tax Amnesty*) Oleh Pemerintah Terhadap Potensi Peningkatan Penerimaan Pajak Di Indonesia Tahun 2015.
- Anggarini, L. (2019). Pengaruh Penerapan Kebijakan *Tax Amnesty*, Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *E-Journal.Unmas.Ac.Id*. February 9, 2022.
- Arum, H., & Zulaikha, Z. (2012). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan.
- Astana, W. S., & Merkusiwati. (2017). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*.
- Brata, J. D., Yuningsih, I., & Kesuma, A. I. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Pelayanan Fiskus , Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Di Kota Samarinda. *Forum Ekonomi*.
- Ilhamsyah, R. Dkk. (2016). Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wp Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wp, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wp Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). *Jurnal Perpajakan*.
- Jayate, R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak, Sanksi Pajak, Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajakdi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016.
- Mahdi, M. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh. *Ojs.Serambimekkah.Ac.Id*. February 13, 2022.
- Ngadiman, N.(2015). Pengaruh *Sunset Policy*, *Tax Amnesty*, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kembangan). *Journal.Ecojoin*.
- Oentari Fuadi Dan Yenni Mangoting, A. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm.
- Putu, I., Pradnya Paramartha, I., & Rasmini, N. K. (2016). Pengaruh Kualitas

Pelayanan, Pengetahuan Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *E-Jurnal Akuntansi*.

Resmi, S. (2016). Perpajakan Teori Dan Kasus. Analisis Perhitungan Pajak Penghasilan Terutang Pada Pt. Xxx Tahun 2017.

Rianty, M., & Syahputepa, R. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *Balance : Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*.

Rorong, E.(2017). Pengaruh Kebijakan Tax Amnesty, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Manado. *Jurnal Riset Akuntansi*.

Safri, B., Yulianti, D., Brojonegoro Lampung, B., Peningkatan Aktivitas Dan Prestasi Belajar Fisika Dengan Pendekatan Pembelajaran Kooperatif Tipe Stad. *Jurnal.Fkip.Unila.Ac.Id.* 13, 2022.

Savilla, P.(2018). Pengaruh Administrasi Perpajakan Dan Sumber Daya Manusia Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Di Kpp Pratama Malang Selatan).

Suyanto, S.(2016). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sikap Wajib Pajak Atas Pelaksanaan Sanksi Denda Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi. *Journal.Upy.Ac.Id.* Retrieved February 13, 2022.

Wardani, D. K., & Rumiyaun, R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*.

LAMPIRAN

Lampiran 1.

Tabulasi Data Kesadaran Wajib Pajak (X_1)

Responden	$X_{1.1}$	$X_{1.2}$	$X_{1.3}$	$X_{1.4}$	$X_{1.5}$	Total X_1
1	5	5	5	5	5	25
2	4	5	5	5	4	23
3	4	4	4	3	4	19
4	3	5	4	4	4	20
5	4	4	5	5	5	23
6	2	2	2	2	2	10
7	5	5	4	5	5	24
8	3	4	4	5	5	21
9	4	4	4	4	4	20
10	4	4	4	4	4	20
11	4	5	5	3	2	19
12	4	5	3	1	2	15
13	4	4	4	4	4	20
14	4	5	5	4	5	23
15	5	3	4	4	2	18
16	4	4	4	4	4	20
17	5	4	4	5	2	20
18	4	3	4	4	5	20
19	2	2	2	2	4	12
20	4	3	4	4	5	20
21	5	5	5	5	5	25
22	4	4	4	4	1	17
23	5	4	5	5	4	23
24	5	5	5	5	5	25
25	4	5	4	3	5	21
26	3	4	5	4	5	21
27	4	4	4	4	4	20
28	5	5	4	5	5	24
29	4	4	4	4	4	20
30	2	2	2	2	2	10
31	2	2	2	2	2	10

32	2	1	4	5	4	16
33	3	5	2	5	2	17
34	4	4	4	4	4	20
35	2	4	5	3	2	16
36	4	4	3	5	2	18
37	4	2	3	5	4	18
38	4	4	4	4	4	20
39	1	1	4	3	4	13
40	4	4	4	4	4	20
41	2	5	4	3	4	18
42	5	5	5	5	5	25
43	3	5	4	4	5	21
44	5	3	2	4	4	18
45	4	4	4	4	4	20
46	4	4	4	5	4	21
47	5	5	5	5	1	21
48	4	4	3	2	5	18
49	2	5	2	5	4	18
50	4	4	4	4	4	20
51	4	2	1	5	5	17
52	5	3	4	4	5	21
53	5	5	5	5	5	25
54	2	4	4	5	4	19
55	1	5	2	4	4	16
56	3	5	4	4	4	20
57	2	2	2	2	2	10
58	4	2	4	5	5	20
59	3	3	3	3	3	15
60	5	4	4	2	1	16
61	5	5	5	5	5	25
62	3	2	4	4	5	18
63	4	4	4	4	4	20
64	2	4	5	4	4	19
65	5	5	5	5	5	25
66	5	4	5	4	4	22
67	3	3	3	3	3	15
68	3	4	4	5	5	21

69	5	4	3	2	4	18
70	5	5	5	5	5	25
71	5	4	4	1	2	16
72	4	4	4	4	4	20
73	5	4	3	5	4	21
74	4	5	4	5	2	20
75	4	5	5	4	3	21
76	2	4	4	4	4	18
77	5	4	4	2	5	20
78	4	5	4	4	4	21
79	5	4	3	5	4	21
80	4	5	5	4	3	21
81	3	4	4	5	5	21
82	2	2	2	2	2	10
83	2	4	4	5	3	18
84	4	4	4	4	4	20
85	5	5	5	5	5	25
86	4	4	4	5	4	21
87	4	4	4	4	4	20
88	5	2	5	4	5	21
89	4	3	5	5	4	21
90	4	4	4	4	4	20
91	4	2	5	5	4	20
92	5	5	5	5	5	25
93	2	4	4	4	4	18
94	3	5	5	4	4	21
95	5	5	5	5	5	25
96	5	5	5	4	5	24
97	4	4	4	4	4	20
98	5	5	5	5	5	25
99	4	5	5	5	5	24
100	5	5	1	2	3	16

Lampiran 2.

Tabulasi Data Sanksi Perpajakan (X_2)

Responden	$X_{2.1}$	$X_{2.2}$	$X_{2.3}$	$X_{2.4}$	$X_{2.5}$	Total X_2
1	5	4	4	4	4	21
2	5	5	5	5	5	25
3	5	4	5	5	4	23
4	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	5	25
6	4	4	4	4	4	20
7	5	5	2	4	5	21
8	4	2	5	4	5	20
9	4	4	4	4	4	20
10	2	2	2	2	2	10
11	5	3	4	2	2	16
12	4	4	4	4	4	20
13	5	5	5	3	4	22
14	5	1	2	4	5	17
15	5	5	5	5	5	25
16	5	5	5	5	3	23
17	1	4	5	4	2	16
18	4	5	2	3	4	18
19	4	4	4	4	4	20
20	2	2	2	2	2	10
21	4	4	5	2	1	16
22	3	5	4	2	4	18
23	2	2	5	4	4	17
24	4	4	4	4	5	21
25	4	4	4	4	4	20
26	4	2	1	4	5	16
27	4	5	4	5	4	22
28	5	4	5	3	4	21
29	4	5	4	5	3	21
30	5	4	3	5	4	21
31	4	4	4	4	4	20
32	4	5	5	2	4	20
33	4	4	4	4	4	20
34	5	2	4	4	2	17
35	4	5	5	2	4	20
36	5	5	5	5	5	25
37	4	3	2	5	4	18
38	3	3	3	3	3	15
39	5	5	4	5	1	20
40	4	2	4	5	4	19

41	5	4	5	5	5	24
42	3	3	3	3	3	15
43	4	4	5	4	2	19
44	4	5	4	3	5	21
45	5	4	2	5	5	21
46	2	2	2	2	2	10
47	4	4	4	4	4	20
48	4	5	4	5	3	21
49	5	5	5	5	5	25
50	5	4	1	4	3	17
51	4	5	5	4	4	22
52	5	5	5	5	5	25
53	5	1	4	2	2	14
54	2	2	2	2	2	10
55	5	4	5	5	4	23
56	5	2	4	2	4	17
57	4	4	4	4	4	20
58	5	4	4	4	4	21
59	4	5	5	5	2	21
60	1	1	1	1	1	5
61	4	5	3	4	2	18
62	5	5	5	5	5	25
63	2	4	4	5	5	20
64	4	4	4	4	4	20
65	4	4	5	5	5	23
66	4	4	4	4	4	20
67	4	5	3	4	5	21
68	4	4	4	4	4	20
69	5	5	5	5	5	25
70	4	4	2	2	5	17
71	5	4	5	4	5	23
72	4	3	2	4	4	17
73	4	4	4	4	4	20
74	2	2	2	2	2	10
75	5	4	4	4	5	22
76	5	5	4	4	5	23
77	5	4	2	4	5	20
78	5	5	5	5	5	25
79	2	3	5	4	5	19
80	4	4	4	4	4	20
81	3	4	2	5	5	19
82	4	4	4	4	5	21
83	4	5	3	4	4	20
84	2	2	2	2	2	10

85	5	5	5	5	5	25
86	4	4	4	4	4	20
87	3	4	5	4	4	20
88	5	5	5	5	5	25
89	4	4	4	4	4	20
90	3	5	5	4	4	21
91	4	4	4	4	4	20
92	5	4	2	5	4	20
93	4	4	4	4	4	20
94	5	4	3	5	4	21
95	5	5	5	5	5	25
96	4	4	4	5	4	21
97	4	4	4	4	4	20
98	4	5	2	3	5	19
99	3	3	3	3	3	15
100	5	4	4	3	2	18

Lampiran 3

Tabulasi Data Kualitas Pelayanan Pajak (X_3)

Responden	$X_{3.1}$	$X_{3.2}$	$X_{3.3}$	$X_{3.4}$	$X_{3.5}$	Total X_3
1	4	4	4	4	4	20
2	2	4	5	4	1	16
3	4	4	4	4	4	20
4	5	5	4	3	4	21
5	4	4	4	4	4	20
6	4	4	4	4	4	20
7	2	2	2	2	2	10
8	4	5	3	2	5	19
9	2	2	2	2	2	10
10	4	4	4	4	4	20
11	4	3	4	5	5	21
12	1	1	1	1	1	5
13	2	4	4	5	3	18
14	5	5	5	5	5	25
15	4	4	4	4	4	20
16	4	4	2	3	5	18
17	4	4	4	4	4	20
18	5	5	5	5	5	25
19	2	5	4	5	5	21
20	3	3	3	3	3	15
21	4	4	4	4	4	20
22	4	4	5	5	5	23
23	5	5	5	5	5	25
24	5	5	5	5	5	25
25	5	3	4	4	5	21
26	3	4	5	4	5	21
27	3	3	3	3	3	15
28	5	5	5	5	5	25
29	4	2	5	5	5	21
30	5	5	5	5	5	25
31	5	5	5	5	5	25
32	4	3	2	4	4	17
33	4	4	4	4	4	20
34	4	4	4	4	4	20
35	3	5	5	4	5	22
36	4	4	3	4	5	20
37	4	4	5	2	3	18
38	2	2	2	2	2	10
39	4	4	4	4	4	20
40	5	4	3	5	4	21

41	5	5	5	5	5	25
42	4	4	4	4	4	20
43	4	3	5	4	5	21
44	4	4	4	4	4	20
45	5	3	4	4	5	21
46	5	5	5	5	5	25
47	4	4	4	4	4	20
48	5	5	5	5	5	25
49	4	4	4	4	4	20
50	4	5	4	5	4	22
51	3	3	3	3	3	15
52	4	5	4	4	3	20
53	1	5	4	3	2	15
54	5	3	4	4	4	20
55	5	5	5	5	5	25
56	5	5	5	5	5	25
57	4	4	4	4	4	20
58	4	2	2	4	5	17
59	1	1	1	1	1	5
60	5	1	4	4	5	19
61	4	4	4	4	4	20
62	5	4	4	2	5	20
63	4	4	4	4	4	20
64	5	4	2	4	3	18
65	4	4	4	4	4	20
66	4	5	3	4	4	20
67	5	5	5	5	5	25
68	3	5	4	5	4	21
69	4	2	4	5	4	19
70	5	5	5	5	5	25
71	5	5	5	5	5	25
72	5	5	5	5	5	25
73	4	4	5	2	2	17
74	4	4	4	4	4	20
75	4	5	4	5	5	23
76	3	5	4	4	5	21
77	4	4	4	4	4	20
78	5	5	5	5	5	25
79	4	4	5	2	4	19
80	5	3	4	4	2	18
81	1	4	4	5	3	17
82	2	2	2	2	2	10
83	3	2	4	4	4	17
84	5	4	4	4	4	21

85	2	2	2	2	2	10
86	5	5	4	3	5	22
87	4	4	4	4	4	20
88	5	4	5	4	2	20
89	5	5	5	5	5	25
90	5	5	5	5	5	25
91	4	5	2	4	5	20
92	3	5	5	5	4	22
93	5	5	5	5	5	25
94	5	5	5	5	5	25
95	4	5	3	5	5	22
96	4	4	4	4	4	20
97	3	3	3	3	3	15
98	2	4	3	5	4	18
99	4	4	4	4	4	20
100	5	5	4	4	4	22

Lampiran 4.

Tabulasi Data Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Total Y
1	5	5	4	4	2	20
2	5	5	5	5	5	25
3	4	4	4	4	4	20
4	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	5	25
6	4	4	4	4	4	20
7	2	4	4	4	2	16
8	2	3	5	4	4	18
9	4	4	4	4	4	20
10	2	2	5	4	1	14
11	4	3	4	1	2	14
12	4	4	4	4	4	20
13	2	2	2	2	2	10
14	4	1	3	4	5	17
15	5	5	5	5	5	25
16	4	4	4	4	4	20
17	5	4	4	3	2	18
18	5	4	3	2	4	18
19	4	4	4	4	4	20
20	2	4	5	5	5	21
21	5	5	5	5	5	25
22	2	3	5	4	4	18
23	1	4	4	5	3	17
24	4	4	4	4	4	20
25	4	4	2	3	1	14
26	4	4	4	4	4	20
27	5	5	5	5	5	25
28	3	4	4	5	4	20
29	4	5	4	2	3	18
30	4	4	4	4	4	20
31	2	5	5	3	4	19
32	2	2	2	2	2	10
33	5	5	5	5	5	25
34	4	5	4	5	4	22
35	4	4	4	4	4	20
36	2	5	1	2	4	14
37	1	5	5	4	5	20
38	4	4	5	3	5	21
39	5	5	5	5	5	25
40	4	5	5	3	2	19

41	2	2	2	2	2	10
42	5	4	4	2	3	18
43	4	4	4	4	4	20
44	5	5	5	5	5	25
45	1	1	1	1	1	5
46	2	4	4	4	5	19
47	4	4	4	4	4	20
48	5	5	5	5	5	25
49	5	3	4	4	5	21
50	5	5	5	5	5	25
51	4	4	5	5	3	21
52	5	3	5	5	4	22
53	4	4	4	4	4	20
54	4	4	4	4	5	21
55	4	4	4	5	5	22
56	4	4	4	3	5	20
57	4	4	4	4	4	20
58	4	4	4	4	4	20
59	3	5	4	4	5	21
60	5	3	5	4	4	21
61	2	2	2	2	2	10
62	3	5	5	4	3	20
63	3	4	4	4	5	20
64	4	4	4	4	4	20
65	4	4	4	4	4	20
66	2	2	2	2	2	10
67	4	4	3	4	5	20
68	2	4	4	4	5	19
69	4	4	4	4	4	20
70	5	5	5	5	5	25
71	5	5	4	3	4	21
72	4	4	4	4	4	20
73	4	3	5	4	5	21
74	2	2	2	2	2	10
75	5	5	5	5	5	25
76	4	5	3	4	5	21
77	5	5	5	3	4	22
78	4	4	4	4	4	20
79	4	4	4	4	4	20
80	4	3	5	4	2	18
81	3	3	3	3	3	15
82	4	2	5	4	4	19
83	5	5	5	5	5	25
84	4	4	4	4	4	20

85	3	3	3	3	3	15
86	4	5	2	5	4	20
87	5	5	5	5	5	25
88	4	4	4	4	4	20
89	3	4	5	3	4	19
90	3	4	5	5	4	21
91	4	4	4	4	4	20
92	4	4	4	4	4	20
93	5	5	5	5	5	25
94	5	5	4	5	4	23
95	5	4	3	5	5	22
96	4	4	4	4	4	20
97	4	5	3	5	5	22
98	3	3	3	3	3	15
99	2	2	2	2	2	10
100	5	5	5	5	5	25

Lampiran 5. Kuesioner Penelitian

LEMBAR KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK DI KANTOR PELAYANAN, PENYULUHAN DAN KONSULTASI PERPAJAKAN TANAH GROGOT

Yth. Bapak/Ibu/Saudara(i) selaku wajib pajak yang terdaftar di KP2KP Tanah Grogot. Saya adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman. Dalam rangka untuk memperbaiki tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, saya membutuhkan partisipasi Anda selaku wajib pajak yang terdaftar di KP2KP Tanah Grogot untuk mengisi kuesioner yang terlampir secara jujur seperti yang anda rasakan sebenarnya.

Saya menjamin bahwa semua data dan respon Bapak/Ibu/Saudara(i) adalah bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian akademis saja sehingga kerahasiaannya akan saya jaga sesuai dengan etika penelitian.. Atas kesediaan dan kerjasamanya dalam pengisian kuesioner penelitian ini, saya ucapkan terima kasih atas partisipasi anda sekalian.

Nama Responden :

Jenis Kelamin Responden :

Umur Responden :

Kepemilikan NPWP : Ya / Tidak (*coret yang tidak perlu*)

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Dari pernyataan-pernyataan di bawah ini, berilah pendapat Anda dengan cara memberi tanda silang (x) atau conteng (√) pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan diri Anda. Adapun jawaban yang anda pilih sesuai dengan ketentuan di bawah ini:

(STS) = Sangat Tidak Setuju

(TS) = Tidak Setuju

(KS) = Kurang Setuju

(S) = Setuju

(SS) = Sangat Setuju

A. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

NO.	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1.	Pajak ditetapkan dengan Undang-Undang (UU) dan bersifat memaksa.					
2.	Setiap wajib pajak harus mendaftarkan diri untuk NPWP.					
3.	Saya selalu mengisi SPT (Surat Pemberitahuan) sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.					
4.	Saya selalu melaporkan SPT (surat pemberitahuan) yang telah diisi dengan tepat waktu.					
5.	Teknologi informasi mempermudah pelaporan SPT(Surat Pemberitahuan) sehingga mendorong wajib pajak untuk melapor sebelum batas waktu berakhir.					

Sumber: Muhammad Fairuz Hakim (2018)

B. Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

NO.	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya harus membayar pajak karena pajak adalah kewajiban saya sebagai warga negara.					
2.	Saya dengan senang hati melakukan kewajiban perpajakan saya.					
3.	Saya menyadari bahwa membayar pajak adalah bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara.					
4.	Saya menyadari menunda membayar pajak dan					

	mengurangi pajak dapat merugikan negara.					
5.	Saya dengan suka rela melaporkan SPT dan membayar pajak.					

Sumber: R. A. Citra Dewi Yulianti (2018)

C. Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

NO.	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1.	Sanksi pajak diperlukan untuk menghindari kerugian negara karena tidak tertibnya wajib pajak.					
2.	Sanksi pajak yang diterapkan harus sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.					
3.	Saya mengetahui macam-macam pelanggaran yang akan dikenakan sanksi administrasi.					
4.	Sanksi pajak yang berlaku saat ini memberatkan wajib pajak.					
5.	Saya setuju dengan adanya sanksi perpajakan.					

Sumber: Zaen Zulhaj Imaniati (2016)

D. Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

NO.	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1.	Petugas pajak bekerja secara profesional untuk meningkatkan kepercayaan dan pelayanan wajib pajak.					
2.	Petugas pajak bersikap ramah dan sopan dalam melayani setiap wajib pajak.					
3.	Petugas pajak memberikan respon yang baik terhadap masalah yang dialami					

	wajib pajak terkait pembayaran pajak.					
4.	Petugas pajak cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak.					
5.	Petugas pajak menguasai peraturan perpajakan dengan baik sehingga dapat membantu wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban pajaknya.					

Sumber: Kusuma (2016)