

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DENGAN SANKSI PERPAJAKAN SEBAGAI
VARIABEL MODERASI
(Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan)**

Tesis

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Magister

Program Studi Magister Akuntansi



AYU WANDIKA PUTRI UTAMI

0012.04.24.2017

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
MAKASSAR**

2019

Tesis

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN
SANKSI PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI
(STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA MAKASSAR SELATAN)**

AYU WANDIKA PUTRI UTAMI

0012.04.24.2017

telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji
pada tanggal **29 November 2019**
dan telah diperbaiki



Komisi Pembimbing

Ketua,

Anggota

Prof. Dr. Mursalim, SE.,M.Si.,Akt.,CA.

Dr. H. Muhammad Su'un, SE.,M.Si.,Ak.,CA

Makassar,
Program Studi Magister Akuntansi

Ketua,

Prof. Dr. Mursalim, SE.,M.Si.,Akt.,CA.,CPAI.,CSP.,ASEAN CPA.

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN
SANKSI PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI
(STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA MAKASSAR SELATAN)**

AYU WANDIKA PUTRI UTAMI

0012.04.24.2017

telah diujikan pada tanggal **29 November 2019**
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Ketua

Prof. Dr. Mursalim, SE.,M.Si.,Akt.,CA.,CPAL,CSP.,ASEAN CPA.

Dr. H. Muhammad Su'un, SE.,M.Si.,Ak.,CA. **Prof. Dr. H. Abdul Rahman Mus, SE.,M.Si.**

Dr. Hajering, SE.,M.Ak.,CSRA.,CSP

Dr. H. Amiruddin, SE.,M.Si.,Ak.,CA.

Makassar, 08 FEB 2020

Program Pascasarjana UMI

Direktur

Prof. Dr. Baharuddin Semmaila

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ayu Wandika Putri Utami
Stb. : 0012.04.24.2017
Program Studi : Magister Akuntansi
Konsentrasi : Perpajakan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya tulis ini sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah tesis 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.

Jika ternyata di dalam naskah tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan tesis, saya bersedia tesis dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Makassar, 13 November 2019

Mahasiswa,



Ayu Wandika Putri Utami

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah. Segala puji bagi Allah yang telah memberikan hidayah, kesehatan, kesempatan, dan segala upadaya-Nya dalam menolong hamba-Nya yang tidak ada kekuatan dan upadaya terhadap segala sesuatu di muka bumi ini. *Laa illaha illa Huwa*. Sholawat dan salam juga teruntuk Nabi besar Muhammad, SAW., yang dengan kesabaran dan wasiatnya kepada umatnya sehingga umatnya tidak tersesat dalam menjalani hidup di dunia, dan kepada yang terkasih kedua orang tua, Drs. Amiruddin (Almarhum) dan Dra. Sitti Arifah, M.Si tercinta sungguh tiada kebanggaan yg lebih besar selain memiliki kedua orang tua seperti kalian yang ketulusannya tak pernah berhenti kepada anak-anaknya. Serta Adik yang tercinta terima kasih atas dukungan dan doanya sehingga peneliti sampai pada titik dimana peneliti dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul "*Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sanksi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan)*".

Tesis ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Strata II (dua) Akuntansi di Program Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia Makassar. Dalam perjalanan proses penyelesaian program Magister ini peneliti menyadari bahwa banyak kesulitan dan hambatan yang peneliti hadapi. Berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, terutama dari Pembimbing yang telah banyak memberikan kontribusi baik berupa kritik, saran dan arahan dalam penyusunan tesis ini, sehingga tesis ini dapat diselesaikan.

Melalui kesempatan ini pula peneliti tak lupa menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan setulus-tulusnya kepada:

1. Rektor Universitas Muslim Indonesia, Bapak Prof. Dr. Basri Modding, SE, M.Si yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mengikuti program pendidikan Magister di Universitas Muslim Indonesia Makassar.
2. Bapak Prof. Dr. Baharuddin Semmaila, SE, M.Si selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia Makassar yang telah memberikan kesempatan dan memfasilitasi seluruh kebutuhan akademik sehingga peneliti bisa menyelesaikan program studi ini dengan baik.
3. Bapak Prof. Dr. Mursalim, SE., M.Si., Akt., CA., CPA., CSRS., CSP., Asean CPA selaku Ketua Program Studi Magister Akuntansi sekaligus sebagai Ketua Komisi Pembimbing yang selama ini senantiasa memberikan bimbingan serta arahnya kepada peneliti hingga tesis ini dapat diselesaikan.
4. Bapak Dr. H. Muh. Su'un, SE.M.Si.AK.CA.ACPA.CSRS.CSRA selaku Anggota Komisi pembimbing yang telah memberikan bimbingan, dan arahan hingga akhirnya peneliti dapat menyelesaikan tesis ini.
5. Bapak Prof. Dr. H. Abdul Rahman Mus, SE., M.Si, Bapak Dr. Hajering, SE., M.Ak., CSRS., CSRA., CSP dan Bapak Dr. H. Amiruddin, SE., M.Si., Ak selaku Tim Penguji yang telah memberikan arahan hingga akhirnya peneliti dapat menyelesaikan tesis ini.
6. Para pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan atas kesediaannya dan bantuannya sehingga peneliti bisa menyelesaikan tesis ini.
7. Para staf pengajar yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu dimana telah memerikan motivasi kepada peneliti selama menuntut ilmu pada Program Studi Magister Akuntansi Universitas Muslim Indonesia Makassar.
8. Para staf pengelolah Program Studi Magister Akuntansi Universitas Muslim Indonesia Makassar.

9. Teman-teman Maksi angkatan XXIV Magister Akuntansi Universitas Muslim Indonesia Makassar yang telah banyak berbagi pengetahuannya.

Peneliti menyadari bahwa Tesis ini masih jauh dari yang namanya kesempurnaan, maka kritik dan saran yang konstruktif guna perbaikan tesis ini. Semoga tesis ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu akuntansi di masa depan. Aamiin.

Makassar,November 2019
Peneliti,

Ayu Wandika Putri Utami

ABSTRAK

AYU WANDIKA PUTRI UTAMI. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sanksi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan) (dibimbing oleh **Mursalim** dan **Muhammad Su'un**).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sanksi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi di KPP Pratama Makassar Selatan.

Data penelitian ini adalah data primer, dengan menyebarkan kuisioner ke 100 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Selatan tahun 2015-2018. Survey dilakukan dari bulan Agustus s.d Oktober 2019. Data dianalisis dengan menggunakan program *Partial Least Square* (PLS).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (2) Pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (3) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan dimoderasi oleh sanksi perpajakan, (4) Pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan dimoderasi oleh sanksi perpajakan.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan.

ABSTRACT

AYU WANDIKA PUTRI UTAMI. *The Effect of Awareness Taxpayer and Tax Service of Compliance Taxpayer with Tax Sanction as Moderating Variable (Study at KPP Pratama Makassar Selatan) (supervised by Mursalim and Muhammad Su'un).*

This research aims to determine The Effect of Awareness Taxpayer and Tax Service of Compliance Taxpayer with Tax Sanction as Moderating Variable at KPP Pratama Makassar Selatan.

The data of this research are primary data, by distributing questionnaires to 100 individual taxpayers who are registered in the KPP Pratama Makassar Selatan from 2015-2018. The survey was conducted from August to October 2019. Data were analyzed using the Partial Least Square (PLS) program.

The results of this research indicate that: (1) Awareness Taxpayer has a positive and significant effect on Compliance Taxpayer, (2) Tax services has a positive and significant effect on Compliance Taxpayer, (3) Awareness Taxpayer has a positive and significant effect on Compliance Taxpayer with Tax Sanction as Moderating Variable, (4) Tax services has a positive and significant effect on Compliance Taxpayer with Tax Sanction as Moderating Variable.

Keywords: Personal Compliance Taxpayer, Awareness Taxpayer, Tax Services, Tax Sanctions.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Tinjauan Teori.....	9
1. Teori Atribusi	9
2. Teori Motivasi	10
3. Teori Pembelajaran Sosial.....	11
4. Kesadaran Wajib Pajak	12
5. Pelayanan Pajak.....	13

6. Sanksi Perpajakan.....	17
7. Kepatuhan Wajib Pajak	21
B. Penelitian Terdahulu	26
BAB III. KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	31
A. Kerangka Konseptual.....	31
B. Hipotesis	32
BAB IV. METODE PENELITIAN	36
A. Pendekatan Penelitian	36
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	36
C. Jenis dan Sumber Data.....	36
D. Metode Pengumpulan Data	37
E. Populasi dan Sampel	37
F. Metode Analisis Data	38
G. Definisi Operasional dan Pengukurannya	42
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Hasil Penelitian	46
B. Pembahasan.....	71
BAB VI. SIMPULAN DAN SARAN.....	78
A. Simpulan	78
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81

DAFTAR TABEL

No.	Teks	Halaman
1.	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Makassar Selatan Tahun 2015-2018	5
2.	Penelitian Terdahulu.....	26
3.	Definisi Operasional Variabel	43
4.	Distribusi dan Pengembalian Kuisisioner	46
5.	Jenis Kelamin Responden	47
6.	Tingkat Pendidikan Responden	47
7.	Tanggapan Responden Mengenai Kesadaran Wajib Pajak	50
8.	Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Pajak	51
9.	Tanggapan Responden Mengenai Sanksi Perpajakan	53
10.	Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak	55
11.	Uji Validitas <i>Outer Loading</i> Variabel Kesadaran Wajib Pajak	58
12.	Uji Validitas <i>Outer Loading</i> Variabel Pelayanan Pajak	59
13.	Uji Validitas <i>Outer Loading</i> Variabel Sanksi Perpajakan	60
14.	Uji Validitas <i>Outer Loading</i> Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	61
15.	Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i> , <i>Composite Reliability</i> dan AVE	62
16.	<i>Discriminant Validity</i>	64
17.	<i>R-Square</i> Konstruksi Variabel	65
18.	Uji Hipotesis berdasarkan <i>Path Coefficient</i>	66
19.	Uji Hipotesis berdasarkan Effect Moderasi	68

DAFTAR GAMBAR

No.	Teks	Halaman
1.	Kerangka Konseptual	31
2.	<i>First Order Confirmatory Factor Analysis</i>	56
3.	<i>Uji Full Model SEM Menggunakan Smart PLS</i>	57

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Teks	Halaman
1.	Kuisisioner Uji Instrumen Penelitian	84
2.	Data Mentah Hasil Penelitian	92
3.	Statistik Frekuensi	103
4.	Hasil Uji <i>Outer Model</i>	115
5.	Hasil Uji <i>Inner Model</i>	119
6.	Hasil Uji SEM	121

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai negara yang berkembang sebenarnya Indonesia memiliki berbagai macam potensi yang dimiliki untuk menjadi negara yang lebih maju, dan sumber penerimaan negara Indonesia dibagi menjadi dua yaitu penerimaan dalam negeri dan dari penerimaan luar negeri, dan pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara. Akan tetapi pencapaian yang direncanakan oleh pemerintah, belum mencapai hasil yang maksimal. Hal ini dikarenakan masih banyaknya wajib pajak yang tidak melaporkan besarnya pajak sesuai yang diberikan pemerintah, dan cenderung mengurangi biaya pajak yang ditetapkan.

Berdasarkan Direktorat Jenderal Pajak (DJP), pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi sampai dengan tanggal 31 Maret 2018 kepatuhan penyampaian laporan belum mencapai target yang ditentukan yaitu 64,5% untuk triwulan 1. Kepatuhan penyampaian SPT Tahunan menjadi poin penting karena hal ini digunakan untuk mengukur *tax ratio* dan untuk jangka panjang bisa untuk mengukur kemandirian bangsa. Untuk mengejar *tax ratio*, Direktorat Jenderal Pajak harus memulai dengan mengejar kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan. (www.pajak.go.id)

Sebagai konsekuensi dari *self assessment system*, Direktorat Jenderal Pajak berkewajiban untuk melakukan pelayanan, pengawasan, pembinaan, dan penerapan sanksi pajak. Namun, usaha meningkatkan penerimaan negara di sektor pajak mempunyai banyak kendala yaitu antara lain tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah, sehingga wajib pajak berusaha untuk membayar kewajiban pajaknya lebih kecil dari yang seharusnya dan juga masih banyak wajib pajak yang tidak melaporkan dan membayarkan pajaknya.

Pada umumnya wajib pajak cenderung untuk menghindarkan diri dari pembayaran pajak. Kecenderungan ini terjadi karena tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah. Namun demikian tidaklah mudah menggugah kesadaran masyarakat. Hasil penelitian Subarkah dan Dewi (2017) menunjukkan bahwa pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan dan ketegasan memberikan sanksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak wajib pajak orang pribadi di KPP Sukoharjo. Begitu pula dengan hasil penelitian Nurlaela (2018) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak wajib pajak.

Kualitas pelayanan pajak adalah kemampuan dari Direktorat Jenderal Pajak dalam bentuk pelayanan pajak yang optimal kepada wajib pajak sehingga wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kemampuan teknis

pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Supadmi, 2009). Pelayanan aparat pajak merupakan pihak yang ikut berperan dalam menggali penerimaan negara. Aparat pajak dituntut untuk melayani wajib pajak dengan profesional, jujur, dan bertanggungjawab. Namun tidak semua aparat pajak memberikan pelayanan yang baik, ada juga aparat pajak yang tidak baik dalam arti kata menyalahgunakan wewenangnya untuk memanipulasi SPT bahkan mendapatkan keuntungan yang tidak seharusnya diterima. Seperti fenomena yang pernah terjadi pada tahun 2011 yang menimpa Gayus Tambunan dan Dhana Widyatmika pada tahun 2012. Ironisnya kedua aparat pajak tersebut adalah orang yang berpendidikan tinggi dan tidak sepatutnya melakukan penyimpangan seperti hal tersebut. Kasus tersebut, wajib pajak dapat berpikiran bahwa pajak yang mereka bayarkan tidak dikelola dengan baik. Oleh karena itu pelayanan aparat pajak sangatlah berperan penting terhadap kepatuhan wajib pajak. Apabila kualitas pelayanan aparat pajak sangat baik, maka tidak menutup kemungkinan kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat (Aryobimo, 2012). Penelitian Ratnasari dan Huda (2018) juga menunjukkan bahwa Kesadaran wajib pajak orang pribadi dan pelayanan pegawai pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi perpajakan memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan. Menurut Suandy dalam Sari dan Wirakusuma (2018) sanksi perpajakan juga dapat menjadi jaminan bahwa wajib pajak akan mematuhi segala peraturan perpajakan yang berlaku. Doran (2009) mengatakan bahwa wajib pajak akan menghindari sanksi yang akan membuat biaya yang dikeluarkan lebih besar dibandingkan pada saat patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Yasa dan Jati (2017) menemukan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan Wirawan dan Noviani (2017) juga menemukan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hasil penelitian berbeda ditemukan pada penelitian Fatmawati (2016) dengan judul Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitiannya menemukan bahwa sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara penelitian Ulfa dan Ratnawati (2015) dengan judul Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Pajak Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang Timur menemukan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Novitasari (2015) yang

berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak di Samsat Semarang menemukan kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Larasati (2013) menunjukkan bahwa variabel persepsi tentang sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

Hal ini menimbulkan *research gap* (celah penelitian) dengan adanya hasil yang berbeda antara satu penelitian dengan penelitian lainnya. Karena kondisi tersebut sangat penting dan memberikan motivasi untuk dilakukannya penelitian mengenai variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan lokasi penelitian mengambil tempat di Wilayah KPP Pratama Makassar Selatan.

Tabel 1. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Makassar Selatan Tahun 2015-2018

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar (Orang Pribadi)	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT (a)	Realisasi SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (b)	Kepatuhan (b/a x 100%)
2015	120.331	81.576	37.112	45%
2016	125.674	82.221	40.332	49%
2017	127.692	82.685	41.778	50%

2018	129.683	83.501	42.735	51%
------	---------	--------	--------	-----

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa selama empat tahun terakhir, yaitu tahun 2015 hingga 2018, kondisi kepatuhan wajib pajak cenderung meningkat antara 45% sampai dengan 51%, namun tingkat kepatuhan wajib pajak masih tergolong rendah, karena diantara 83.501 wajib pajak terdaftar wajib SPT, hanya 42.735 wajib pajak yang patuh melaporkan SPT tahunannya. Idealnya, jumlah realisasi SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi harus sesuai dengan jumlah wajib pajak terdaftar yang wajib SPT tiap tahunnya.

Di Indonesia jumlah wajib pajak tidaklah sedikit. Terlebih khusus di Makassar, dapat dilihat berdasarkan data dari KPP Pratama Makassar Selatan yang menunjukkan jumlah Wajib Pajak hingga tahun 2018 mencapai 83.501 wajib pajak, namun jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunannya hanya 42.735 wajib pajak. Dari sekian banyak wajib pajak yang ada di Makassar sebagian besar Wajib Pajak belum mengerti apa saja yang menjadi hak dan kewajibannya. Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dan masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan.

Berdasarkan uraian di atas penelitian ini menguji lebih lanjut pengaruh kesadaran wajib pajak dan pelayanan pajak dengan menambahkan variabel moderasi yaitu sanksi perpajakan. Motivasi

terbesar penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah faktor-faktor tersebut dengan ditambahkannya variabel moderasi dapat mempengaruhi secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah sanksi perpajakan dapat memperkuat hubungan antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah sanksi perpajakan dapat memperkuat hubungan antara pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak
2. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

3. Untuk menganalisis apakah sanksi perpajakan dapat memperkuat hubungan antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak
4. Untuk menganalisis apakah sanksi perpajakan dapat memperkuat hubungan antara pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak

D. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang secara langsung terkait didalamnya. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat Akademik

Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, serta memperoleh manfaat dan pengalaman penelitian.

2. Manfaat Praktis

Sebagai kontribusi dalam usaha peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang dalam hal ini adalah kesadaran wajib pajak, pelayanan pajak dan sanksi perpajakan.

3. Manfaat Penelitian Selanjutnya

Sebagai bahan referensi lebih lanjut dalam hal berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak untuk mengembangkan penelitian-penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Teori Atribusi

Menurut Kelley (1973) dalam Albana (2010) mengemukakan bahwa teori atribusi memandang individu sebagai psikologi amatir yang mencoba memahami sebab-sebab yang terjadi pada berbagai peristiwa yang dihadapinya. Teori atribusi mencoba menemukan apa yang menyebabkan apa, atau apa yang mendorong siapa melakukan apa. Respon yang kita berikan pada suatu peristiwa bergantung pada interpretasi kita tentang peristiwa itu.

Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri atau berasal dari faktor internal seperti ciri kepribadian, kesadaran dan kemampuan, sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi.

Berdasarkan penjelasan di atas, teori ini menunjukkan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Teori ini relevan untuk menjelaskan kepatuhan wajib pajak pada seseorang dilandasi dari berbagai persepsi serta memberi penilaian terhadap pajak itu sendiri, lalu pribadinya sendiri yang akan menentukan akan bersikap patuh atau tidak patuh dengan adanya pengaruh internal dalam penelitian ini yaitu variabel kesadaran dan pengaruh eksternal yaitu variabel pelayanan pajak dan sanksi pajak.

2. Teori Motivasi

Motivasi dapat diartikan sebagai kekuatan (energi) seseorang yang dapat menimbulkan tingkat persistensi dan entusiasmenya dalam melaksanakan suatu kegiatan, baik yang bersumber dari dalam diri individu itu sendiri maupun dari luar individu (Sudrajat, 2008). Herzberg (1966) dalam Sudrajat (2008), faktor motivasional adalah hal-hal yang mendorong berprestasi yang sifatnya intrinsik, yang berarti bersumber dalam diri seseorang, sedangkan faktor hygiene atau pemeliharaan adalah faktor-faktor yang sifatnya ekstrinsik yang berarti bersumber dari luar diri yang turut menentukan perilaku seseorang dalam kehidupan seseorang. Yang tergolong sebagai faktor motivasional antara lain ialah pekerjaan seseorang, keberhasilan yang diraih, kesempatan bertumbuh, kemajuan dalam karier dan pengakuan orang lain. Sedangkan faktor-faktor hygiene atau pemeliharaan mencakup antara lain status seseorang dalam organisasi, hubungan seorang individu dengan atasannya, hubungan

seseorang dengan rekan-rekan sekerjanya, teknik penyeliaan yang diterapkan oleh para penyelia, kebijakan organisasi, sistem administrasi dalam organisasi, kondisi kerja dan sistem imbalan yang berlaku.

Vroom (1964) dalam Sudrajat (2008), mengetengahkan “Teori Harapan” dimana motivasi merupakan akibat suatu hasil dari yang ingin dicapai oleh seorang dan adanya harapan bahwa tindakannya akan mengarah kepada hasil yang diinginkannya itu. Artinya, apabila seseorang sangat menginginkan sesuatu, dan jalan tampaknya terbuka untuk memperolehnya, yang bersangkutan akan berupaya mendapatkannya. Dinyatakan dengan cara yang sangat sederhana, teori harapan berkata bahwa jika seseorang menginginkan sesuatu dan harapan untuk memperoleh sesuatu itu cukup besar, yang bersangkutan akan sangat terdorong untuk memperoleh hal yang diinginkannya itu. Sebaliknya, jika harapan memperoleh hal yang diinginkannya itu tipis, motivasinya untuk berupaya akan menjadi rendah. Di kalangan ilmuwan dan para praktisi manajemen sumber daya manusia teori harapan ini mempunyai daya tarik tersendiri karena penekanan tentang pentingnya bagian kepegawaian membantu para pegawai dalam menentukan hal-hal yang diinginkannya serta menunjukkan cara-cara yang paling tepat untuk mewujudkan keinginannya itu. Penekanan ini dianggap penting karena pengalaman menunjukkan bahwa para pegawai tidak selalu mengetahui secara pasti apa yang diinginkannya, apalagi cara untuk memperolehnya.

3. Teori Pembelajaran Sosial

Teori pembelajaran sosial menyatakan bahwa orang-orang dapat belajar melalui pengamatan dan pengalaman secara langsung. Teori ini relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Seseorang akan taat atau patuh membayar pajak tepat pada waktunya, jika lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya yaitu jika hasil pungutan pajak itu telah memberikan kontribusi nyata pada pembangunan suatu negara (Widiastuti, 2014).

3. Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Rahman (2010) Kesadaran pajak adalah Wajib Pajak yang berkemauan tanpa paksaan membayar kewajiban pajaknya. Wajib pajak yang mengetahui bagaimana peraturan pajak, melaksanakan ketentuan pajak dengan benar, dan sukarela. Wajib pajak yang sadar akan pajaknya tidak akan melanggar peraturan perpajakan yang sudah berlaku, wajib pajak juga menghitung pajaknya dengan benar, serta akan membayar pajak terutanganya.

Menurut Ritonga (2011) Kesadaran wajib pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau persepsi yang melibatkan keyakinan, pengetahuan dan penalaran serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kesadaran Wajib Pajak adalah keadaan dimana wajib pajak mengetahui dan mengerti perihal pajak. Kesadaran Wajib Pajak sangat diperlukan, apabila Wajib Pajak telah sadar untuk membayar pajak maka kepatuhan Wajib Pajak akan terpenuhi, sehingga pembayaran pajak akan terus mengalami peningkatan dan tidak ada lagi Wajib Pajak yang enggan membayar pajaknya.

4. Pelayanan Pajak

a. Pengertian Pelayanan

Menurut Santosa (2008) menyebutkan pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Parasuraman (1988) dalam penelitian Kusuma (2016) yang menyatakan terdapat 5 (lima) dimensi kualitas jasa yaitu:

1) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa kesalahan.

2) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada pengguna. Dimensi ini menekankan pada perhatian, kecepatan, dan ketepatan dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, complain dan masalah dari pengguna layanan. Daya tanggap dikomunikasikan pada konsumen melalui waktu tunggu untuk dilayani, jawaban dari pertanyaan yang mereka ajukan atau perhatian mereka terhadap masalah-masalah yang ada, juga meliputi fleksibilitas dan kemampuan untuk melayani kebutuhan pelanggan.

3) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah pengetahuan karyawan dan kesopanan/keramahannya, kemampuan perusahaan serta karyawannya untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan, yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya risiko atau keragu-raguan.

4) Empati (*Emphaty*)

Empati merupakan perhatian tulus, caring (kepedulian), yang diberikan kepada pelanggan yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi,

dan memahami kebutuhan pelanggan. Pelanggan ingin perusahaan memahami mereka dan sangat penting bagi perusahaan mereka.

5) Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti langsung adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan alat komunikasi. Semua peralatan tersebut mewakili pelayanan secara fisik atau memberikan image pelayanan yang akan digunakan oleh pengguna untuk mengevaluasi kualitas.

b. Kriteria Penilaian Pelayanan Perpajakan

Pegawai Pajak juga harus memberikan Kepercayaan dan Kenyamanan untuk Wajib Pajak yang akan membayarkan pajaknya pada Kantor Pelayanan Pajak.

Menurut Sumarsan (2012) Beberapa tolok ukur perusahaan atas tingkat kepercayaan terhadap konsultan pajak yaitu:

1) Komitmen (*Commitment*)

Pegawai pajak dapat dinilai bagaimana dia memberikan nasihat dan masukkan kepada Wajib Pajak atau perusahaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang

berlaku dan harus berkomitmen untuk membantu Wajib Pajak dan klien pada waktu yang lama

2) Integritas dan Kejujuran (*Integrity and Honesty*)

Pegawai Pajak harus memiliki kejujuran tetapi juga mempunyai integritas tinggi. Kejujuran yaitu tidak melakukan kebohongan, tidak tepat janji, tidak tepat waktu. Pegawai yang memiliki integritas tinggi adalah pegawai yang jujur dan dapat diandalkan, sehingga pegawai juga harus mempunyai etika yang tinggi juga

3) Pengetahuan (*Knowledge*)

Seorang konsultan pajak atau staf perpajakan diperoleh dari pendidikan formal, yaitu sarjana ekonomi atau sarjana lainnya yang mengerti tentang peraturan dan perundang-undangan perpajakan. Pengetahuan keuangan, masalah perpajakan, maupun tentang akuntansi harus dimiliki oleh *tax review*.

4) Keahlian

Keahlian seorang konsultan pajak atau staf pajak adalah pengalaman, semakin banyak pengalaman maka akan semakin tinggi tingkat keahliannya

5) Komunikasi (*Communication*)

Seorang konsultan atau pegawai pajak harus dapat berkomunikasi dengan jelas, tepat dan *win-win*. Banyak kesalahpahaman yang terjadi karena tidak dapat berkomunikasi dengan baik

6) Tingkat Kenyamanan (*Convenient Level*)

Tingkat kenyamanan dapat dirasakan oleh perusahaan dari ketersediaan waktu seorang pegawai pajak atau konsultan pajak untuk Kantor Pajak

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Pajak adalah jasa yang diberikan oleh pegawai Kantor Pelayanan Pajak kepada masyarakat dalam hal perpajakan. Pegawai pajak yang memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak harus bersikap dengan baik, bersikap komunikatif, memahami pelanggan, serta memberikan pelayanan yang ramah dan memberikan rasa aman agar Wajib Pajak merasa nyaman untuk melakukan pembayaran pajaknya. Pegawai pajak juga harus dapat dipercaya, terbuka, jujur, memberikan informasi dengan jelas, dengan adil dan tepat waktu, dengan pelayanan yang diberikan tersebut maka Wajib Pajak tidak akan merasa enggan atau lebih merasa senang untuk membayar pajak pada Kantor Pelayanan Pajak yang ada. Pegawai Pajak juga harus memiliki sikap komitmen, berpengetahuan dengan baik, untuk membantu Wajib Pajak dan kliennya, serta memiliki banyak pengalaman yang berkaitan dengan pajak.

5. Sanksi Perpajakan

a. Pengertian Sanksi Perpajakan

Mardiasmo (2006:39) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Berdasarkan pasal 7 UU KUP No.28 Tahun 2007 dikenakan sanksi pajak apabila wajib pajak tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu sesuai dengan jangka waktu penyampaian SPT atau batas waktu perpanjangan surat pemberitahuan dimana jangka waktu tersebut adalah sesuai dengan pasal 3 ayat 3 dan pasal ayat 4 Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan No.28 Tahun 2007 yang antara lain:

- 1) Untuk surat pemberitahuan Masa, paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir Masa pajak.
- 2) Untuk SPT Tahunan PPh wajib orang pribadi, paling lama 3 (tiga) bulan setelah akhir tahun pajak.
- 3) Untuk Surat Pemberitahuan Tahunan PPh wajib pajak badan, paling lama 4 (empat) bulan setelah akhir tahun pajak.

b. Macam-macam Sanksi Perpajakan

Menurut Tjahjono (2000: 109), terdapat dua macam sanksi pajak, yang dimuat dalam Undang-Undang Perpajakan yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Dalam pelaksanaannya, seorang wajib pajak dapat

dikenai sanksi administrasi, sanksi pidana, atau keduanya. Berikut sanksi dalam perpajakan :

1) Sanksi Administrasi

Sanksi administrasi dikenakan terhadap wajib pajak yang tidak memenuhi ketentuan peraturan perpajakan atau melakukan pelanggaran terhadap aturan perpajakan yang berlaku. Sanksi administrasi berupa pembayaran kerugian kepada Negara, dapat berupa bunga, denda, atau kenaikan.

2) Sanksi Pidana

Menurut ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan ada 3 macam sanksi pidana, yaitu: denda pidana, kurungan, dan penjara (Mardiasmo, 2006):

a) Denda Pidana

Sanksi berupa denda pidana selain dikenakan kepada wajib pajak ada juga yang diancamkan kepada pejabat atau kepada pihak ketiga yang melanggar norma. Denda pidana dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun yang bersifat kejahatan.

b) Pidana Kurungan

Pidana kurungan hanya diancam kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Dapat ditujukan kepada wajib pajak, dan pihak ketiga. Karena pidana kurungan

yang diancamkan kepada si pelanggar norma itu ketentuannya sama dengan yang diancamkan dengan denda pidana, maka masalahnya hanya ketentuan mengenai denda pidana sekian itu diganti dengan pidana kurungan selama-lamanya sekian.

c) Pidana Penjara

Pidana penjara merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancamkan terhadap kejahatan. Ancaman pidana penjara tidak ada yang ditunjukkan kepada pihak ketiga, adanya kepada pejabat dan kepada wajib pajak.

c. Indikator Sanksi Perpajakan

Soemitro (2010) menyatakan bahwa Indikator Sanksi Perpajakan antara lain:

1) Sanksi Yang Diberikan Kepada Wajib Pajak Harus Jelas Dan Tegas

Artinya bahwa sanksi yang tegas dapat digunakan sebagai alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar aturan-aturan perpajakan atau Undang-Undang yang telah ditetapkan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. b. Sanksi Perpajakan Tidak Mengenal Kompromi (*Not Arbitrary*)

Pengenaan sanksi pajak yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak dimaksudkan agar wajib pajak yang dikenai sanksi akan menjadi lebih baik dan lebih mengetahui hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak sehingga tidak lagi melakukan kesalahan atau pelanggaran yang sama. Dan tanpa ada toleransi dalam bentuk apapun.

2) Tidak Ada Toleransi

Maksud dari sanksi pajak dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi adalah untuk menghukum wajib pajak yang dikenai sanksi tanpa toleransi atau keringanan sanksi atau hukuman apapun sehingga mereka akan menjadi jera dan tidak lagi melakukan kesalahan atau pelanggaran yang sama. Sanksi yang diberikan hendaklah seimbang dan hendaknya sanksi yang diberikan langsung memberikan efek jera

6. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2010) Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Jadi kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai tunduk, taat dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku.

Menurut Erard dan Feinstin dalam Devano (2006) Kepatuhan wajib pajak menggunakan teori psikologi yaitu sebagai rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan bebas pajak yang mereka tanggung dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah.

Menurut Rahman (2010) Kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Dari pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak adalah keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan. Sikap wajib pajak yang memiliki rasa tanggung jawab sebagai warga negara bukan hanya sekedar takut akan sanksi dari hukum pajak yang berlaku, serta Wajib Pajak yang menyampaikan Surat Pemberitahuan dengan tepat waktu.

a. Bentuk Kepatuhan Wajib Pajak

Secara umum kepatuhan wajib pajak dibagi menjadi dua yaitu:

1) Kepatuhan Formal

Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan.

2) Kepatuhan Material

Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan.

Maka dapat disimpulkan bahwa bentuk kepatuhan wajib pajak dibagi menjadi dua yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material yang keduanya menuntut bahwa Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan undang-undang yang berlaku.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak

Devano (2010) sebagaimana dikutip dalam penelitian Safri (2013) menyatakan beberapa faktor yang mempengaruhi wajib pajak orang pribadi, antara lain :

- 1) Pemahaman Terhadap *Self Assessment System* Dan Ketepatan Membayar Pajak yaitu sistem pemungutan pajak yang besarnya pajak dihitung sendiri oleh wajib pajak. Menurut Harahap (2004) dalam Supadmi (2010) bahwa *self assessment* membawa misi dan konsekuensi perubahan sikap (kesadaran) warga masyarakat untuk membayar pajak secara sukarela (*voluntary compliance*). Untuk meningkatkan kepatuhan sukarela dari Wajib pajak, diperlukan adanya keadilan dan keterbukaan dalam menerapkan peraturan perpajakan, kesederhanaan peraturan dan prosedur perpajakan serta pelayanan yang baik dan cepat dari Wajib pajak.

- 2) Kualitas Pelayanan yaitu Safri (2013) menyatakan bahwa sebuah pelayanan dikatakan berkualitas apabila memenuhi kriteria 4K, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan juga dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan dan juga dapat memberikan pelayanan dan tanggapan, kemampuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak.
- 3) Tingkat Pendidikan merupakan faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak karena ketika tingkat pendidikan seseorang semakin tinggi maka akan lebih mudah untuk memahami ketentuan dan peraturan perundang-undangan dalam bidang perpajakan. Begitupun sebaliknya, jika tingkat pendidikan rendah maka pemahaman wajib pajak mengenai peraturan juga akan rendah, sehingga mengakibatkan turunnya kepatuhan dalam membayar pajak.
- 4) Persepsi Wajib pajak Terhadap Sanksi Perpajakan yaitu ditetapkannya sanksi pajak dalam perundang-undangan yang berupa sanksi administrasi (denda dan bunga) dan sanksi pidana merupakan upaya untuk menyadarkan wajib pajak akan kewajibannya dalam membayar pajak. Sanksi pajak dapat mendorong wajib pajak agar taat terhadap peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Cara berfikir dan persepsi wajib

pajak agar timbul ketika adanya sanksi yang akan memberatkan wajib pajak jika mereka tidak patuh membayar pajak sesuai dengan undang-undang yang telah ditentukan.

c. Identifikasi Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Devano dan Rahayu (2006), kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari:

- 1) Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri
- 2) Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan
- 3) Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak terutang
- 4) Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan

Muliari dan Setiawan (2011) menjelaskan bahwa kriteria wajib pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK 04/2000 wajib pajak patuh adalah sebagai berikut.

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan tunggakan pajak untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda membayar pajak
- 3) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka 10 tahun terakhir
- 4) Dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan,

koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%

- 5) Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Dapat disimpulkan bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak yaitu Wajib Pajak yang mendaftarkan diri, yang menyetorkan Surat Pemberitahuan, Wajib Pajak tidak menunda untuk membayar kewajiban pajak yang terutang pada Kantor Pajak yang berada di daerah masing-masing. Serta Wajib Pajak yang bersih dari hukuman karena tindakannya dalam bidang perpajakan dalam kurun waktu 10 tahun.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang kepatuhan wajib pajak sudah dilakukan oleh beberapa peneliti. Tabel dibawah ini merupakan ringkasan dari penelitian terdahulu, antara lain sebagai berikut:

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

N O	PENULIS	JUDUL PENELITIAN	VARIABEL	HASIL PENELITIAN
1.	Johny Subarkah, Maya Widyana Dewi (2017)	Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Pelayanan, Dan Ketegasan Sanksi	Variabel bebas yang digunakan adalah Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan,	Pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan dan ketegasan

- | | | | | | |
|----|---------------------------------------|--|-------|--|---|
| | | Terhadap Kepatuhan Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Sukoharjo | Wajib | Dan Sanksi. Ketegasan Variabel yang digunakan adalah Kepatuhan Pajak | memberikan sanksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak di KPP Sukoharjo wajib pajak pribadi. |
| 2. | Lina Nurlaela (2018) | Pengaruh Kesadaran Pajak dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Kabupaten Garut | Wajib | Variabel bebas yang digunakan adalah Kesadaran, Kualitas Pelayanan. Variabel terikat yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak | Kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. |
| 3. | Ina Ratnasari dan Syamsul Huda (2018) | Pengaruh pelayanan pegawai pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (OP) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Utara. | Wajib | Variabel bebas yang digunakan adalah pelayanan pegawai pajak dan kesadaran wajib pajak. Variabel terikat yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak | Kesadaran wajib pajak orang pribadi dan pelayanan pegawai pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak |
| 4. | Dona Fitria (2018) | Pengaruh Kesadaran Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan | Wajib | Variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran wajib pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan | Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan |

		Wajib Pajak	Variabel terikat yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak	berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
5.	Pertiwi Kundalini dan Isroah (2016)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung	Variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak. Variabel terikat yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak	Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak secara simultan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak, signifikan sehingga hipotesis alternatif (Ha) diterima. Hasil ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
6.	Zulaicha Efrita Sarasawati, Endang Masitoh, Riana Rachmawati Dewi (2018)	Pengaruh kesadaran pajak, sistem administrasi pajak modern dan sanksi pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada UMKM di Surakarta	Variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran pajak, sistem administrasi pajak modern dan sanksi pajak. Variabel terikat yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib	Variabel kesadaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel sistem administrasi

- | | | | | |
|----|---|--|--|--|
| | | | Pajak | pajak modern dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. |
| 7. | Rudolof Tulenan, Jullie Sondakh dan Sherly Pinatik (2017) | A. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bitung | Variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran wajib pajak, kualitas layanan fiskus dan sanksi pajak. Variabel terikat yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak | Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, Kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. |
| 8. | Randi Ilhamsyah, Maria G Wi | Pengaruh pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang | Variabel bebas yang digunakan adalah pengetahuan dan pemahaman wajib | Variabel pengetahuan dan pemahaman |

- | | | | |
|--|--|--|--|
| Endang, dan Rizky Yudhi Dewantara (2016) | peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Malang | pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. Variabel terikat yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak | wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Kota Malang. |
| 9. Yuanita Ayu Purnamasari, Djamhur Hamid dan Heru Susilo (2015) | Pengaruh Kualitas Layanan Petugas Tempat Pelayanan Terpadu dan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wilayah KPP Pratama Surabaya Wonocolo) | Variabel bebas yang digunakan adalah Kualitas Layanan Petugas Tempat Pelayanan Terpadu dan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak. Variabel terikat yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak | Variabel kualitas layanan petugas Tempat Pelayanan Terpadu dan tingkat pemahaman Wajib Pajak berpengaruh secara parsial signifikan yang bersifat positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. |
| 10. Imam Suyadi dan Sunarti | Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Sanksi | Variabel bebas yang digunakan adalah Sosialisasi | Sosialisasi Perpajakan , Sanksi |

(2016)	<p>Administrasi dan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Memenuhi Kewajibannya pada KPP Pratama Singosari</p>	<p>Perpajakan, Sanksi Administrasi dan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak. Variabel terikat yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak</p>	<p>Administrasi dan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Orang Pribadi secara bersamaan mempengaruhi secara signifikan dan Sanksi Administrasi merupakan variabel yang lebih dominan dibanding variabel yang lain.</p>
--------	---	--	---

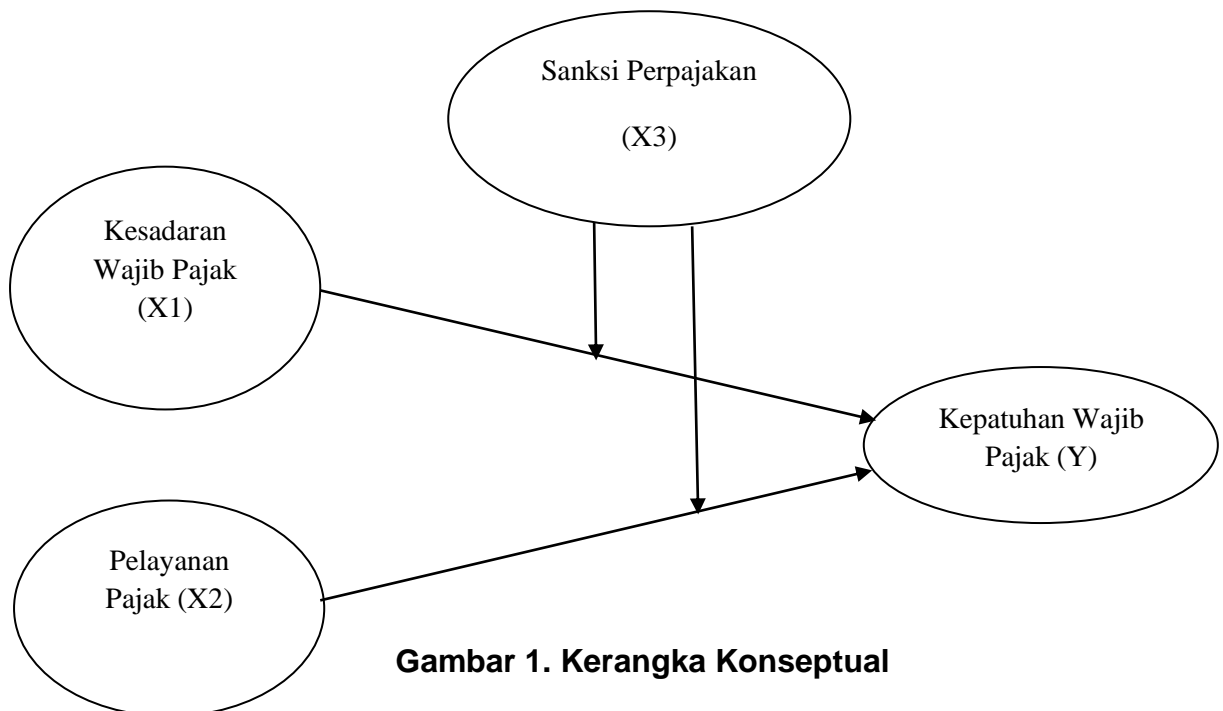
Sumber: Penelitian terdahulu

BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

A. Kerangka Konseptual

Kepatuhan seseorang terhadap melaksanakan kewajibannya didasari oleh berbagai macam faktor. Begitu juga pada kepatuhan wajib pajak yang didasari oleh berbagai macam faktor baik dari eksternal maupun internal. Landasan teori di atas mengatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dapat dipengaruhi oleh kesadaran yang merupakan faktor internal, serta pelayanan pajak dan sanksi perpajakan yang merupakan faktor eksternal. Gambar 1 menyajikan kerangka pemikiran untuk pengembangan hipotesis pada penelitian yang dilakukan.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

B. Hipotesis

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Wajib pajak yang sadar akan memiliki keyakinan jika ia membayar pajak maka hasil yang di harapkan yaitu dapat membantu pembangunan negara. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Maka, dari itu antusias kesadaran dari diri wajib pajak sangatlah dibutuhkan dan harus ditumbuhkan secara terus-menerus. Hasil penelitian Ratnasari dan Huda (2018) mengungkapkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Fitria (2018) juga menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan berbagai penjelasan diatas, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H1 : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2. Pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dipengaruhi oleh pelayanan pajak yang baik ataupun yang buruk. Teori Atribusi dapat menjelaskan pelayanan pajak sebagai faktor eksternal dari wajib pajak yang berkontribusi untuk mempengaruhi wajib pajak dalam berperilaku.

Penelitian Subarkah dan Dewi (2017) mengatakan bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini diperkuat oleh Ratnasari dan Huda (2018) yang juga mengatakan bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan berbagai penjelasan diatas, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H2 : Pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

3. Pengaruh Sanksi Perpajakan dapat Memperkuat Hubungan Antara Kesadaran dengan Tingkat Kepatuhan Pajak

Teori Atribusi menunjukkan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Dalam hal ini kepatuhan wajib pajak pada seseorang dilandasi dari berbagai persepsi serta memberi penilaian. Teori ini mampu menjelaskan bahwa sanksi pajak sebagai faktor eksternal dan kesadaran merupakan faktor internal bagi wajib pajak.

Teori pembelajaran sosial menyatakan bahwa orang-orang dapat belajar melalui pengamatan dan pengalaman secara langsung. Seseorang akan taat bayar pajak tepat pada waktunya jika lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya yaitu jika hasil pungutan pajak itu telah memberikan kontribusi nyata pada pembangunan suatu negara.

Penelitian Lestari, Budi dan Pranaditya (2018) menyatakan bahwa jika terjadi peningkatan sanksi pajak, kesadaran membayar pajak akan mengalami peningkatan sehingga memperlihatkan kecenderungan kepatuhan wajib pajak semakin patuh. Dengan kata lain sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kesadaran membayar pajak.

Berdasarkan berbagai uraian di atas, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H3 : Sanksi perpajakan dapat memperkuat hubungan antara kesadaran wajib pajak dengan tingkat kepatuhan wajib pajak.

4. Pengaruh Sanksi Perpajakan dapat Memperkuat Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Pajak dengan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi jika dikaitkan dengan teori atribusi dapat menjadi faktor eksternal bagi wajib pajak. Sanksi dapat memperkuat atau memperlemah kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak yang buruk akan membuat wajib pajak enggan patuh melaksanakan kewajibannya. Hal ini menyebabkan semakin banyak sisa tunggakan pajak yang harus dibayar wajib pajak, maka akan semakin berat bagi wajib pajak untuk melunasinya. Penelitian Tambunan (2016) menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan sanksi pajak terhadap pelayanan wajib pajak. Oleh sebab itu sanksi perpajakan akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Berdasarkan berbagai uraian di atas, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H4 : Sanksi perpajakan dapat memperkuat hubungan antara pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

BAB IV

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif (*Quantitative approach*), yakni suatu pendekatan yang menekankan pada pengujian teori-teori atau konsep melalui pengukuran variabel dan melakukan prosedur analisis data dengan peralatan statistik serta bertujuan untuk menguji hipotesis. Berdasarkan jenisnya, maka penelitian ini tergolong penelitian *explanatory research*. Penelitian eksplanasi digunakan untuk menganalisis hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya melalui pengujian hipotesis (Sugiyono, 2008)

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama 2 bulan (Agustus-Oktober 2019). Penelitian ini dilakukan dengan mengambil objek penelitian di KPP Pratama Makassar Selatan.

C. Jenis dan Sumber Data

Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari para wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Selatan. Data ini diperoleh dari kuesioner yang telah diisi oleh para wajib pajak yang menjadi responden terpilih dalam penelitian ini. Sedangkan

untuk data sekunder berasal dari web, majalah, buku, dan jurnal penelitian terdahulu.

D. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data yang dibutuhkan adalah berupa data primer dan data sekunder. Data primer dan data sekunder tersebut dikumpulkan dengan teknik pengumpulan data Kuisisioner (*Questioner*) yang merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

E. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Makassar Selatan tahun 2018 yang berjumlah 83.501 wajib pajak. Sampel adalah suatu bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2008) dalam pengambilan sampel peneliti menggunakan metode sampel *random sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan skala usaha yang ada dalam populasi tersebut. Pada penelitian ini sampel yang digunakan adalah wajib pajak orang pribadi. Menentukan ukuran sampel pada penelitian ini, peneliti menggunakan rumus Slovin (Ginting, 2008), yaitu:

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

$$n = \frac{83.501}{1 + 83.501 \times 0,1^2}$$

$$n = \frac{83.501}{1 + 83.501 \times 0,01}$$

$$n = \frac{83.501}{1 + 835,01}$$

$$n = \frac{83.501}{836,01}$$

$n = 99,88$ dibulatkan menjadi 100

Keterangan :

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; $e=0,1$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar.

F. Metode Analisis Data

1. Uji Statistik deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan informasi mengenai karakteristik variabel penelitian yang utama dan daftar demografi responden. Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat rata-rata (*mean*), standar

deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, *range*, *kurtosis* dan *skewness* (kemencengan distribusi) (Ghozali, 2009).

2. Partial Least Square

Dalam penelitian ini analisis data menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). PLS adalah model persamaan struktural (SEM) yang berbasis komponen atau varian (*variance*). Menurut Ghozali (2011) PLS merupakan pendekatan alternatif yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis *covariance* menjadi berbasis *variance*. SEM yang berbasis kovarian umumnya menguji kausalitas atau teori sedangkan PLS lebih bersifat *predictive model*. PLS merupakan metode analisis yang *powerfull* (Ghozali, 2011), karena tidak didasarkan pada banyak asumsi. Misalnya, data harus terdistribusi secara normal, sampel tidak harus besar. Selain dapat digunakan untuk mengkonfirmasi teori, PLS juga dapat digunakan untuk menjelaskan ada tidaknya hubungan antara variabel laten.

Ghozali (2011) tujuan PLS adalah membantu peneliti untuk tujuan prediksi. Model formatnya mendefinisikan variabel laten adalah linear agregat dari indikator-indikatornya. *Weight estimate* untuk menciptakan komponen skor variabel laten didapat berdasarkan bagaimana *inner model* (model struktural yang menghubungkan antara variabel laten) dan *outer model* (model pengukuran yaitu hubungan antara indikator dengan konstruksinya) dispesifikasi. Hasilnya adalah *residual variance* dari variabel dependen.

Estimasi parameter yang didapat dengan PLS dapat dikategorikan menjadi tiga. Pertama adalah *weight estimate* yang digunakan untuk menciptakan skor variabel laten. Kedua, mencerminkan estimasi jalur (*path estimate*) yang menghubungkan variabel laten dan antar variabel laten dengan indikatornya (*loading*). Ketiga, berkaitan dengan *means* dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi) untuk indikator dan variabel laten. Untuk memperoleh ketiga estimasi ini, PLS menggunakan proses iterasi 3 tahap dan setiap tahap menghasilkan estimasi. Tahap pertama, menghasilkan *weight estimate*, tahap kedua menghasilkan estimasi untuk *inner model* dan *outer model*, dan tahap ketiga menghasilkan estimasi *means* dan lokasi (Ghozali, 2011).

a. Model Pengukuran atau *Outer Model*

Pada *Measurement Model Outer Model* ini akan menjelaskan tiga komponen penting dalam menjelaskan hubungan antara indikator dengan variabel latennya. Tiga komponen tersebut adalah (1) *Convergent Validity*, (2) *Discriminant Validity*, (3) *Composite Reliability*.

1) *Convergent Validity*

Convergent Validity dari model pengukuran dengan model reflektif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara *item score/component score* dengan *construct score* yang dihitung dengan PLS. Ukuran reflektif dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan variabel laten yang ingin diukur. Namun demikian untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala

pengukuran nilai *loading* 0,50 sampai 0,60 dianggap cukup (Chin, 1998 dalam Ghazali 2011).

2) *Discriminant Validity*

Validitas discriminant berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur (manifest variable) konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi dengan tinggi. cara untuk menguji validitas discriminant dengan indikator refleksi yaitu dengan cara membandingkan masing-masing akar kuadrat AVE terhadap nilai korelasi antar konstruk. Jika nilai akar kuadrat AVE lebih tinggi dibandingkan nilai korelasi antara konstruk, maka dinyatakan memenuhi kriteria Discriminant validity. (Ghozali, 2015).

3) *Composite Reliability*

Composite reliability mengukur suatu variabel laten yang nilainya harus di atas 0,70. Nilai *composite reliability* di atas 0,70 menunjukkan bahwa semua variabel laten memenuhi kriteria reliabel yang tinggi. Pengukuran AVE dapat digunakan untuk mengukur reliabilitas *component score* variabel laten dan hasilnya lebih konservatif dibandingkan dengan *composite reliability*. Direkomendasikan nilai AVE harus lebih besar 0,50 (Fornell dan Larcker, 1981 dalam Ghazali, 2008). *Composite reliability* yang mengukur suatu konstruk dapat dievaluasi dengan dua macam ukuran yaitu *internal consistency* dan *Cronbach's Alpha* (Ghozali, 2008).

b. Model Struktural atau *Inner Model*

Pengujian inner model atau model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk, nilai signifikansi dan *R-square* dari model penelitian. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk kostruk dependen, dan uji-t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural (Ghozali, 2008:26).

Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen. Interpretasinya sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan nilai *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang substantif (Ghozali, 2011). Pengujian hipotesis menggunakan analisis full model *Struktural Equation Modeling* (SEM) dengan *smart* PLS. Dalam full model *Struktural Equation Modeling* selain mengkonfirmasi teori, juga menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antar variabel laten yang dievaluasi dengan uji-t serta signifikansi.

G. Definisi Operasional dan Pengukurannya

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sanksi perpajakan sebagai variabel moderasi. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak dan pelayanan pajak, untuk

variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak, sedangkan sanksi perpajakan sebagai variabel moderasi.

Matriks operasionalisasi variabel yang dijelaskan secara rinci variabel, indikator dan skala data penelitian ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 3. Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1	Kesadaran wajib pajak (X_1)	Kesadaran Wajib Pajak adalah keadaan dimana wajib pajak mengetahui dan mengerti perihal pajak	<ul style="list-style-type: none"> - Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan serta mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara - Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku - Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela - Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar. <p>(Kundalini, 2016)</p>	Ordinal
2	Pelayanan Pajak (X_2)	Pelayanan Pajak adalah jasa yang diberikan oleh	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Tangible</i>, meliputi berpakaian rapi, selalu bersikap ramah, memberikan 	Ordinal

	pegawai Kantor Pelayanan Pajak kepada masyarakat dalam hal perpajakan.	3S (Senyum, Sapa dan Salam), mengenakan kartu identitas pegawai, mendengarkan dengan baik apa yang diutarakan oleh Wajib Pajak	
		<ul style="list-style-type: none"> - <i>Empathy</i>, yaitu pegawai pajak melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian, dan memahami kebutuhan pelanggan. - <i>Responsiveness</i>, yaitu membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap - <i>Reliability</i>, memberi pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, handal, dan memuaskan - <i>Assurance</i>, yaitu mempunyai sifat yang dapat dipercaya (bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan) (Alfiah, 2014)	
3	Sanksi Perpajakan (X3)	Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah	<ul style="list-style-type: none"> - Menciptakan kedisiplinan wajib pajak - Sanksi bersifat tegas Ordinal

	agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.	bagi wajib pajak yang melakukan pelanggaran	
		- Sanksi diberikan sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran	
		- Penerapan sanksi harus sesuai dengan besar ketentuan dan peraturan yang berlaku	
		(Rahmanto (2014))	
4	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan Wajib Pajak adalah keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan.	Ordinal
		- Kepatuhan dalam kepemilikan NPWP	
		- Kepatuhan dalam mengisi formulir pajak dengan benar	
		- Kepatuhan dalam menghitung pajak dengan jumlah yang benar	
		- Kepatuhan dalam membayar pajak tepat waktu	
		- Kepatuhan dalam melaporkan SPT dengan baik dan benar	
		(Suherman, 2013)	

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Objek Penelitian

a. Gambaran Umum Responden

Penelitian ini dilakukan terhadap wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Makassar Selatan. Data untuk penelitian ini diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada responden pada KPP Pratama Makassar Selatan.

Tabel 4. Distribusi dan Pengembalian Kuesioner

No	Keterangan	Jumlah
----	------------	--------

1	Jumlah kuisisioner yang disebar	100
2	Jumlah kuisisioner yang tidak kembali	(0)
3	Jumlah kuisisioner yang tidak dapat diolah	(0)
4	Jumlah kuisisioner yang dapat diolah	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

b. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Makassar Selatan. Berikut ini adalah gambaran mengenai identitas responden yang terdiri dari jenis kelamin dan tingkat pendidikan responden.

1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 5. Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Pria	76	76%
2	Wanita	24	24%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

100 responden yang merupakan wajib pajak dari KPP Pratama Makassar Selatan yang terdiri dari 76 wajib pajak atau 76% berjenis kelamin laki-laki, sedangkan wanita sebanyak 24 wajib pajak atau 24%.

2) Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 6. Tingkat Pendidikan Responden

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	SMA	15	15%
2	S1	45	45%
3	S2	29	29%
4	S3	0	0%
5	Lainnya	11	11%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Tabel 6 menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Selatan yang menjadi responden pada penelitian ini memiliki tingkat pendidikan S1 yaitu sebanyak 45 wajib pajak atau 45% dari jumlah responden. Tingkat pendidikan S2 sebanyak 29 wajib pajak atau 29% dari jumlah responden. Sedangkan tingkat pendidikan SMA sebanyak 15 wajib pajak atau 15% dan lainnya sebanyak 11 wajib pajak atau 11%.

3) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 7. Usia Responden

No	Usia	Jumlah	Presentase
1	< 30 tahun	47	47%
2	30-40 tahun	42	42%
3	> 40 tahun	11	11%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Tabel 7 menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Selatan yang menjadi responden pada penelitian ini berusia < 30 tahun yaitu sebanyak 47 wajib pajak atau 47% dari jumlah responden. Wajib pajak yang berusia 30-40 tahun sebanyak 42 wajib pajak atau 42% dari jumlah responden. Sedangkan Wajib pajak yang berusia > 40 tahun sebanyak 11 wajib pajak atau 11%. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkatan usia rata-rata memiliki kewajiban terhadap perpajakannya saat wajib pajak tersebut sudah berpenghasilan. Pada usia kurang dari 30 tahun sudah memiliki penghasilan dan juga berkewajiban membayar pajaknya. Begitupun dengan usia 30 sampai 40 tahun, juga usia diatas 40 tahun.

4) Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 8. Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1	PNS	14	14%
2	Karyawan Swasta	55	55%
3	Wiraswasta	22	22%
4	Pegawai BUMN	9	9%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Tabel 8 menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Selatan yang menjadi responden pada penelitian ini memiliki pekerjaan sebagai karyawan swasta yaitu

sebanyak 55 wajib pajak atau 55% dari jumlah responden. Wajib pajak yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 22 wajib pajak atau 22% dari jumlah responden. Wajib pajak yang bekerja sebagai PNS sebanyak 14 wajib pajak atau 14%. Sedangkan Wajib pajak yang bekerja sebagai pegawai BUMN sebanyak 9 wajib pajak atau 9% dari jumlah responden. Dari hal tersebut dapat dikatakan bahwa lebih banyak wajib pajak yang berprofesi sebagai karyawan swasta.

2. Hasil Uji Instrumen Penelitian

a. Hasil Uji Statistik Frekuensi

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, pelayanan pajak, sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Variabel-variabel tersebut akan di uji dengan statistik frekuensi.

Setelah melakukan penelitian, telah diperoleh data yang diperlukan sebagai informasi yang akurat. Selanjutnya, akan dilakukan deskripsi penelitian untuk memberikan penjelasan mengenai hasil jawaban dari masing-masing responden atas pertanyaan yang diajukan pada saat penelitian.

Deskripsi data hasil penelitian untuk memberikan gambaran umum mengenai penyebaran distribusi data baik berupa ukuran

gejala pusat, ukuran letak maupun distribusi frekuensi. Nilai-nilai yang akan disajikan setelah diolah dari data mentah dengan menggunakan metode statistik deskriptif.

Berdasarkan banyaknya variabel dan merujuk kepada masalah penelitian, maka deskripsi data dikelompokkan menjadi empat bagian yaitu : Kesadaran Wajib Pajak (X_1), Pelayanan Pajak (X_2), Sanksi Perpajakan (M) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Hasil perhitungan statistik deskriptif masing-masing variabel secara lengkap dapat dilihat pada lampiran. Uraian singkat hasil perhitungan statistik deskriptif tersebut dikemukakan berikut ini.

1) Kesadaran Wajib Pajak (X_1)

Menurut Rahman (2010) Kesadaran pajak adalah Wajib Pajak yang berkemauan tanpa paksaan membayar kewajiban pajaknya. Wajib pajak yang mengetahui bagaimana peraturan pajak, melaksanakan ketentuan pajak dengan benar, dan sukarela. Wajib pajak yang sadar akan pajaknya tidak akan melanggar peraturan perpajakan yang sudah berlaku, wajib pajak juga menghitung pajaknya dengan benar, serta akan membayar pajak terutangnya

Kesadaran wajib pajak dijabarkan dalam 12 item pernyataan. Dari hasil penelitian distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap kesadaran wajib pajak dapat dilihat pada tabel 9.

Tabel 9. Tanggapan Responden Mengenai Kesadaran Wajib Pajak

Item		Frekuensi Skor dan Persentase						Total Skor	Rata-rata
		1	2	3	4	5	N		
1	F	0	0	1	42	57	100	456	4.56
	%	0	0	1	42	57			
2	F	0	0	1	41	58	100	457	4.57
	%	0	0	1	41	58			
3	F	0	0	1	47	52	100	451	4.51
	%	0	0	1	47	52			
4	F	0	0	2	41	57	100	455	4.55
	%	0	0	2	41	57			
5	F	0	0	2	34	64	100	462	4.62
	%	0	0	2	34	64			
6	F	0	0	0	45	55	100	455	4.55
	%	0	0	0	45	55			
7	F	0	0	0	41	59	100	459	4.59
	%	0	0	0	41	59			
8	F	0	0	1	44	55	100	454	4.54
	%	0	0	1	44	55			
9	F	0	0	2	38	60	100	458	4.58
	%	0	0	2	38	60			
10	F	0	0	2	30	68	100	466	4.66
	%	0	0	2	30	68			
11	F	0	0	1	36	63	100	462	4.62
	%	0	0	1	36	63			
12	F	0	0	2	32	66	100	464	4.64
	%	0	0	2	32	66			
Mean variabel Kesadaran Wajib Pajak								4.5825	

Sumber : Data Primer yang diolah, 2019

Tabel 9 menunjukkan bahwa 100 responden yang diteliti memberikan jawaban yang bervariasi dan jika dicermati maka paling banyak responden memberikan penilaian sangat setuju dan paling sedikit responden memberikan penilaian kurang setuju. Jumlah nilai rata-rata keseluruhan dari 12 pernyataan

yaitu sebesar 4,5825 berada di skala nilai yang menunjukkan pilihan jawaban sangat setuju.

Tabel 9 juga menunjukkan bahwa nilai rata-rata tertinggi yaitu item pernyataan nomor 10, dimana Wajib pajak mengetahui bahwa dalam undang-undang perpajakan, bagi wajib pajak yang terlambat atau tidak membayar pajak, dapat diberikan sanksi administrasi dan sanksi pidana.

2) Pelayanan Pajak (X2)

Menurut Santosa (2008) menyebutkan pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Pelayanan Pajak dijabarkan dalam 10 item pernyataan. Dari hasil penelitian distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap pelayanan pajak peran dapat dilihat pada tabel 10.

Tabel 10. Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Pajak

Item		Frekuensi Skor dan Persentase						Total Skor	Rata-rata
		1	2	3	4	5	N		
1	F	0	0	4	63	33	100	429	4.29
	%	0	0	4	63	33			
2	F	0	0	4	57	39	100	435	4.35
	%	0	0	4	57	39			
3	F	0	0	6	53	41	100	435	4.35
	%	0	0	6	53	41			
4	F	0	0	2	50	48	100	446	4.46

	%	0	0	2	50	48			
5	F	0	0	4	62	34	100	430	4.3
	%	0	0	4	62	34			
6	F	0	0	4	56	40	100	436	4.36
	%	0	0	4	56	40			
7	F	0	0	6	52	42	100	436	4.36
	%	0	0	6	52	42			
8	F	0	0	2	49	49	100	447	4.47
	%	0	0	2	49	49			
9	F	0	0	2	49	49	100	447	4.47
	%	0	0	2	49	49			
10	F	0	0	2	56	42	100	440	4.4
	%	0	0	2	56	42			
Mean variabel Pelayanan Pajak									4.381

Sumber : Data Primer yang diolah, 2019

Tabel 10 menunjukkan bahwa 100 responden yang diteliti memberikan jawaban yang bervariasi dan jika dicermati maka paling banyak responden memberikan penilaian setuju dan paling sedikit responden memberikan penilaian kurang setuju.. Jumlah nilai rata-rata keseluruhan dari 10 pernyataan yaitu sebesar 4,381 berada di skala nilai yang menunjukkan pilihan jawaban sangat setuju.

Tabel 10 juga menunjukkan bahwa nilai rata-rata tertinggi yaitu item pernyataan nomor 8 dan 9. Yang menyatakan bahwa petugas pajak memberi pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan handal. Serta petugas pajak dapat dipercaya (bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan)

3) Sanksi Perpajakan (M)

Mardiasmo (2006:39) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi perpajakan dijabarkan dalam 6 item pernyataan. Dari hasil penelitian distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap sanksi perpajakan dapat dilihat pada tabel.

Tabel 11. Tanggapan Responden Mengenai Sanksi Perpajakan

Item	Frekuensi Skor dan Persentase						Total Skor	Rata-rata	
	1	2	3	4	5	N			
1	F	0	0	5	59	36	100	431	4.31
	%	0	0	5	59	36			
2	F	0	0	5	62	33	100	428	4.28
	%	0	0	5	62	33			
3	F	0	0	4	53	43	100	439	4.39
	%	0	0	4	53	43			
4	F	0	0	4	61	35	100	431	4.31
	%	0	0	4	61	35			
5	F	0	0	4	55	41	100	437	4.37
	%	0	0	4	55	41			
6	F	0	0	6	56	38	100	432	4.32
	%	0	0	6	56	38			
Mean variabel Sanksi Perpajakan								4.33	

Sumber : Data Primer yang diolah, 2019

Tabel 11 menunjukkan bahwa 100 responden yang diteliti memberikan jawaban yang bervariasi dan jika dicermati maka paling banyak responden memberikan penilaian setuju dan paling sedikit responden memberikan penilaian kurang

setuju.. Jumlah nilai rata-rata keseluruhan dari 6 pernyataan yaitu sebesar 4,33 berada di skala nilai yang menunjukkan pilihan jawaban sangat setuju.

Tabel 11 juga menunjukkan bahwa nilai rata-rata tertinggi yaitu item pernyataan nomor 3, yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan membuat wajib pajak jera dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

4) Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Menurut Rahayu (2010) Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Kepatuhan wajib pajak dijabarkan dalam 11 item pernyataan. Dari hasil penelitian distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dilihat pada tabel 10.

Tabel 12. Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak

Item		Frekuensi Skor dan Persentase						Total Skor	Rata-rata
		1	2	3	4	5	N		
1	F	0	0	0	72	28	100	428	4.28
	%	0	0	0	72	28			
2	F	0	0	1	70	29	100	428	4.28
	%	0	0	1	70	29			
3	F	0	0	3	61	36	100	433	4.33
	%	0	0	3	61	36			
4	F	0	0	1	66	33	100	432	4.32
	%	0	0	1	66	33			
5	F	0	0	1	67	32	100	431	4.31
	%	0	0	1	67	32			

6	F %	0 0	0 0	1 1	63 63	36 36	100	435	4.35
7	F %	0 0	0 0	3 3	60 60	37 37	100	434	4.34
8	F %	0 0	0 0	0 0	70 70	30 30	100	430	4.3
9	F %	0 0	0 0	2 2	62 62	36 36	100	434	4.34
9	F %	0 0	0 0	0 0	68 68	32 32	100	432	4.32
10	F %	0 0	0 0	0 0	67 67	33 33	100	433	4.33
Mean variabel Kepatuhan Wajib Pajak									4.3182

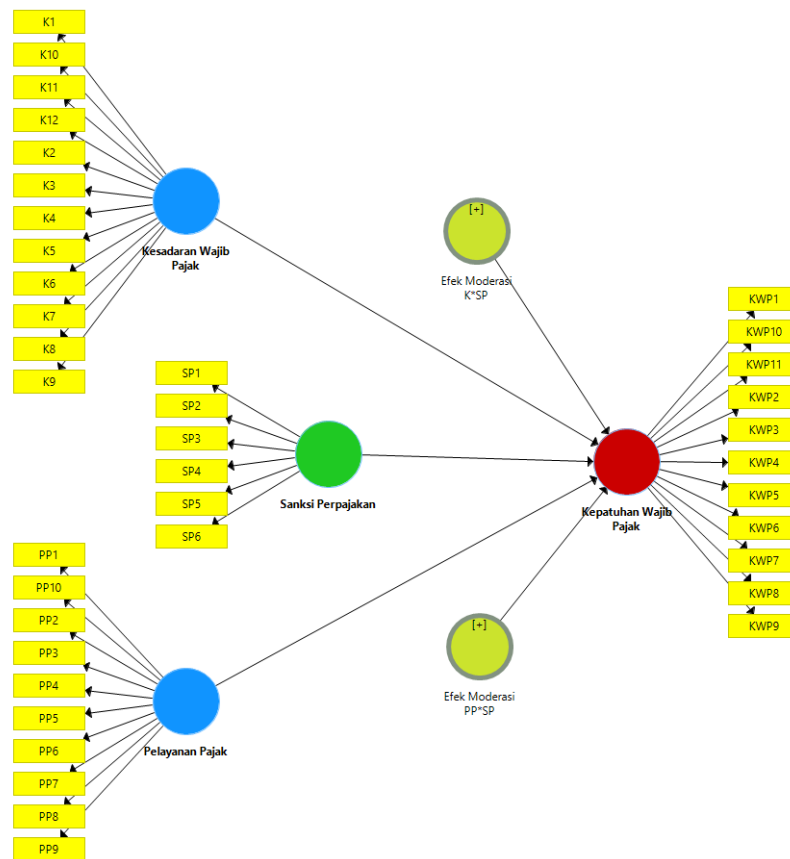
Sumber : Data Primer yang diolah, 2019

Tabel 12 menunjukkan bahwa 100 responden yang diteliti memberikan jawaban yang bervariasi dan jika dicermati maka paling banyak responden memberikan penilaian setuju dan paling sedikit responden memberikan penilaian kurang setuju.. Jumlah nilai rata-rata keseluruhan dari 11 pernyataan yaitu sebesar 4,3182 berada di skala nilai yang menunjukkan pilihan jawaban sangat setuju.

Tabel 12 juga menunjukkan bahwa nilai rata-rata tertinggi yaitu item pernyataan nomor 6, yang menyatakan bahwa sebagai warga negara yang baik, harus menjalankan kewajiban sebagai wajib pajak.

b. Uji First Order Confirmatory Factor Analysis

Pengujian *first order* konstruk dimana pengujiannya akan melalui satu jenjang yaitu analisis dilakukan dari konstruk laten dimensi ke indikator-indikatornya.



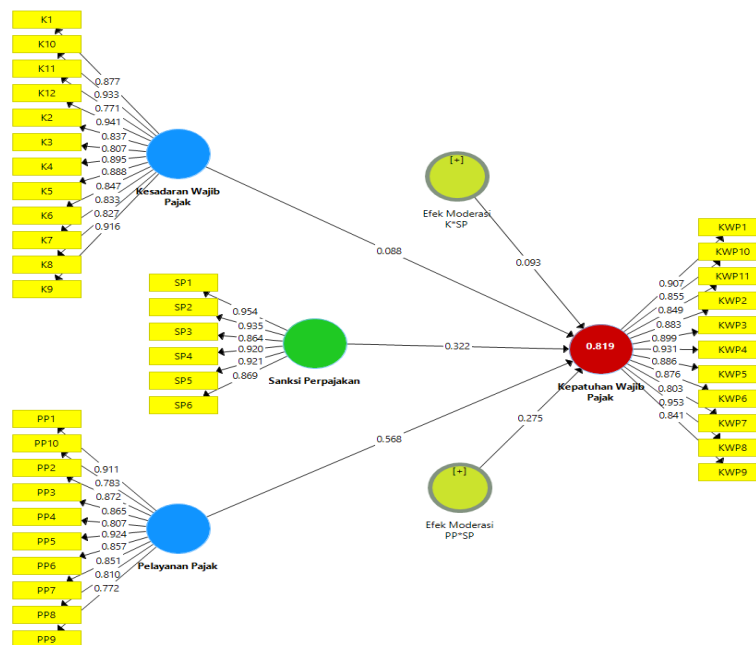
Gambar 2.
First Order Confirmatory Factor Analysis

Dari gambar 2 dapat dilihat bahwa *first order* konstruk kesadaran wajib pajak diukur dengan dengan indikator K1–K12.. *First order* konstruk Pelayanan Pajak dengan dengan indikator PP1–PP10. *First order* konstruk Sanksi Perpajakan dengan dengan indikator SP1–SP6. Dan *first order* konstruk Kepatuhan Wajib Pajak diukur dengan indikator KWP1–KWP11.

c. Pengujian Struktural Equation Model (SEM)

Metode analisis utama dalam penelitian ini dilakukan dengan *Structural Equation Model* (SEM). Pengujian dilakukan

dengan bantuan program *Smart PLS 3.0*. Gambar 3 berikut ini menyajikan hasil pengujian *Full Model SEM* menggunakan *PLS* sebagai berikut:



Gambar 3.
Uji *Full Model SEM* Menggunakan *Smart PLS*

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan *smart PLS* sebagaimana di tunjukan pada Gambar 3, dapat diketahui bahwa tidak terdapat nilai *loading factor* dibawah 0.50, sehingga tidak harus dilakukan *drop data* untuk menghapus indikator yang bernilai *loading* dibawah 0.50 agar memperoleh model yang baik.

d. Uji *Outer Model*

Tiga kriteria pengukuran digunakan dalam teknik analisa data menggunakan *Smart PLS* untuk menilai model. Tiga

pengukuran itu adalah *convergent validity*, *composite reability* dan *discriminant validity*.

1) *Convergent Validity*

a) Uji outer model variabel Kesadaran Wajib Pajak

Tabel 13. Uji Validitas *Outer Loading* Variabel Kesadaran Wajib Pajak

	Kesadaran Wajib Pajak	Keterangan
K1	0.877	Valid
K2	0.837	Valid
K3	0.807	Valid
K4	0.895	Valid
K5	0.888	Valid
K6	0.847	Valid
K7	0.833	Valid
K8	0.827	Valid
K9	0.916	Valid
K10	0.933	Valid
K11	0.771	Valid
K12	0.941	Valid

Sumber : Output PLS, 2019.

Berdasarkan Tabel 13 menunjukkan hasil estimasi perhitungan uji *outer loading* dengan menggunakan PLS untuk indikator variabel kesadaran wajib pajak. Tabel tersebut menunjukkan bahwa K1 hingga K12 yang merupakan indikator reflektif, memiliki *loading* faktor > 0,70 yang berarti bahwa semua indikator konstruk adalah *valid*. Disimpulkan bahwa semua indikator *valid* untuk mengukur konstruk variabel kesadaran wajib pajak.

b) Uji *Outer Model* Variabel Pelayanan Pajak

Tabel 14. Uji Validitas *Outer Loading* Variabel Pelayanan Pajak

	Pelayanan Pajak	Keterangan
PP1	0.911	Valid
PP2	0.872	Valid
PP3	0.865	Valid
PP4	0.807	Valid
PP5	0.924	Valid
PP6	0.857	Valid
PP7	0.851	Valid
PP8	0.810	Valid
PP9	0.772	Valid
PP10	0.783	Valid

Sumber : *Output PLS*, 2019.

Berdasarkan Tabel 14 menunjukkan hasil estimasi perhitungan uji *outer loading* dengan menggunakan PLS untuk indikator variabel pelayanan pajak. Tabel tersebut menunjukkan bahwa PP1 hingga PP10 yang merupakan indikator reflektif, memiliki *loading* faktor > 0,70 yang berarti bahwa semua indikator konstruk adalah *valid*. Disimpulkan bahwa semua indikator valid untuk mengukur konstruk variabel pelayanan pajak.

c) Uji *outer* model variabel Sanksi Perpajakan

Tabel 15. Uji Validitas *Outer Loading* Variabel Sanksi Perpajakan

	Sanksi Perpajakan	Keterangan
SP1	0.954	Valid
SP2	0.935	Valid
SP3	0.864	Valid
SP4	0.920	Valid
SP5	0.921	Valid
SP6	0.869	Valid

Sumber : *Output* PLS, 2019.

Berdasarkan Tabel 15 menunjukkan hasil estimasi perhitungan uji *outer loading* dengan menggunakan PLS untuk indikator variabel sanksi perpajakan. Tabel dan gambar tersebut menunjukkan bahwa SP1 hingga SP6 yang merupakan indikator reflektif, memiliki *loading* faktor > 0,70 yang berarti bahwa semua indikator konstruk adalah *valid*. Disimpulkan bahwa semua indikator valid untuk mengukur konstruk variabel sanksi perpajakan.

d) Uji *Outer Model* Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel 16. Uji Validitas *Outer Loading* Kepatuhan Wajib Pajak

	Kepatuhan Wajib Pajak	Keterangan
KWP1	0.907	Valid
KWP2	0.883	Valid
KWP3	0.899	Valid
KWP4	0.931	Valid

KWP5	0.886	Valid
KWP6	0.876	Valid
KWP7	0.803	Valid
KWP8	0.953	Valid
KWP9	0.841	Valid
KWP10	0.855	Valid
KWP11	0.849	Valid

Sumber : *Output PLS*, 2019.

Berdasarkan Tabel 16 menunjukkan hasil estimasi perhitungan uji *outer loading* dengan menggunakan PLS untuk indikator variabel kepatuhan wajib pajak. Tabel tersebut menunjukkan bahwa KWP1 hingga KWP11 yang merupakan indikator reflektif, memiliki *loading* faktor $> 0,70$ yang berarti bahwa semua indikator konstruk adalah *valid*. Disimpulkan bahwa semua indikator *valid* untuk mengukur konstruk variabel kepatuhan wajib pajak.

2) Uji *Composite Reliability* atau Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu alat ukur atau instrumen yang berupa kuesioner dikatakan dapat memberikan hasil ukur yang stabil atau konstan, bila alat ukur tersebut dapat diandalkan atau reliabel. Oleh sebab itu perlu dilakukan uji reliabilitas. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal bila jawaban seorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reabilitas dilakukan dengan metode *internal*

consistency. Reliabilitas *instrument* penelitian dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan *composite reliability* dan koefisien *cronbach's Alpha*. Suatu konstruk dikatakan *reliabel* jika nilai *composite reliability* maupun *cronbach alpha* di atas 0,70 (Nunnaly, 1996 dalam Ghozali, 2014). Selain itu, pengukuran AVE dapat digunakan untuk mengukur reliabilitas *component score* variabel laten dan hasilnya lebih konservatif dibandingkan dengan *composite reliability*. Direkomendasikan nilai AVE harus lebih besar 0,50 (Fornell dan Larcker, 1981 dalam Ghozali, 2014)

Tabel 17. Hasil Pengujian Cronbach's Alpha, Composite Reliability dan AVE

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	AVE	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak	0.971	0.974	0.777	Reliabil
Kesadaran Wajib Pajak	0.972	0.973	0.750	Reliabil
Pelayanan Pajak	0.956	0.962	0.717	Reliabil
Sanksi Perpajakan	0.959	0.967	0.830	Reliabil

Sumber : Output PLS, 2019

Hasil pengujian berdasarkan Tabel 17 menunjukkan bahwa hasil *composite reability* maupun *cronbach alpha* menunjukkan nilai yang memuaskan yaitu nilai masing-masing variabel diatas nilai minimum 0,70. Nilai AVE yang dihasilkan oleh semua konstruk di atas > 0,50. Hal tersebut menunjukkan konsistensi dan stabilitas instrumen yang digunakan tinggi.

Dengan kata lain semua konstruk yaitu variabel kesadaran wajib pajak, pelayanan pajak, sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak sudah menjadi alat ukur yang *fit*, dan semua pertanyaan yang digunakan untuk mengukur masing-masing konstruk memiliki reliabilitas yang baik.

3) Uji *Discriminant Validity*

Validitas *discriminant* berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur (*manifest variable*) konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi dengan tinggi. cara untuk menguji validitas *discriminant* dengan indikator refleksi yaitu dengan cara membandingkan masing-masing akar kuadrat AVE terhadap nilai korelasi antar konstruk. Jika nilai akar kuadrat AVE lebih tinggi dibandingkan nilai korelasi antara konstruk, maka dinyatakan memenuhi kriteria *Discriminant validity*. (Ghozali, 2015).

Tabel 18. Discriminant Validity

Kriteria Fornell-Larcker

	Efek Moderasi K*SP	Efek Moderasi PP*SP	Kepatuhan Wajib Pajak	Kesadaran Wajib Pajak	Pelayanan Pajak	Sanksi Perpajakan
Efek Moderasi K*SP	1.000					
Efek Moderasi PP*SP	-0.042	1.000				
Kepatuhan Wajib Pajak	-0.051	0.383	0.881			
Kesadaran Wajib Pajak	-0.014	-0.141	-0.109	0.866		
Pelayanan Pajak	-0.126	0.153	0.843	-0.168	0.847	
Sanksi Perpajakan	-0.230	0.082	0.762	-0.186	0.807	0.911

Sumber : Output PLS, 2019

Berdasarkan Tabel 18 diatas menunjukkan bahwa Diagonal adalah nilai akar kuadrat AVE dan nilai dibawahnya adalah korelasi antar konstruk. Jadi terlihat bahwa nilai akar kuadrat AVE lebih tinggi daripada nilai korelasi maka dapat disimpulkan bahwa model valid karena telah memenuhi discriminant validity.

e. Uji Model Struktural atau *Inner Model*

Innermodel (innerrelation, structural model dan substantive theory) menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada teori substantif. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk variabel laten dependen. Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen. Interpretasinya sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan nilai *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang substantif (Ghozali, 2011).

1) Uji Koefisien Determinasi (*R-Square*)

Tabel 19. *R-Square* Konstruk Variabel

	R Square	Adjusted R Square
Kepatuhan Wajib Pajak	0.819	0.810

Sumber: Output PLS, 2019

Dari table 19 di atas dapat dilihat nilai *R-Square* untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,819 yang berarti bahwa termasuk dalam kategori sangat kuat. Nilai *R-square* Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,819 atau 81,9% ini menunjukkan bahwa variabel Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel kesadaran wajib pajak dan pelayanan pajak serta variabel moderasi sanksi pajak sebesar 81,9% sedangkan sisanya 18,1% dapat dijelaskan dengan variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

2) Hasil Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis yang diajukan dilakukan dengan pengujian model struktural (*inner model*) dengan melihat *path coefficients* yang menunjukkan koefisien parameter dan nilai signifikansi t statistik. Signifikansi parameter yang diestimasi dapat memberikan informasi mengenai hubungan antar variabel-variabel penelitian. Batas untuk menolak dan menerima hipotesis yang diajukan diatas adalah sig P *Values* < 0.05. Tabel dibawah ini menyajikan *output* estimasi untuk pengujian model *structural*.

a) Pengujian Langsung (*Direct Effect*)

Tabel 20. Uji Hipotesis berdasarkan *Path Coefficient*

	Sampel	Rata-rata Sampel	Standar Deviasi	T Statistik	P Values
Kesadaran Wajib Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.088	0.075	0.043	2.070	0.039
Pelayanan Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.568	0.566	0.101	5.608	0.000

Sumber: *Output PLS, 2019*

Berdasarkan nilai *inner weight* yang terdiri dari Implementasi Kesadaran Wajib Pajak (X_1) dan Pelayanan Pajak (X_2) dapat diketahui secara parsial pengaruhnya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

(1) Pengujian Hipotesis Pertama (H_1)

Hipotesis pertama menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Tabel 20 menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak memiliki tingkat signifikan sebesar 0,039 yaitu lebih kecil dari 0,05 dan nilai t tabel < t hitung ($1,96 < 2,070$). Nilai koefisien parameternya sebesar 0,088. Hal ini menunjukkan semakin baik kesadaran wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Hal ini berarti H_1 **diterima** sehingga dapat dikatakan bahwa kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

(2) Pengujian Hipotesis Kedua (H_2)

Hipotesis kedua menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Tabel 20 menunjukkan bahwa variabel pelayanan pajak memiliki tingkat signifikan sebesar 0,000 yaitu lebih kecil dari 0,05 dan nilai t tabel $< t$ hitung ($1,96 < 5,608$). Nilai koefisien parameternya sebesar 0,568. Hal ini menunjukkan semakin baik pelayanan pajak, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Hal ini berarti H_2 **diterima** sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

b) Pengujian Effect Moderasi

Tabel 21. Uji Hipotesis berdasarkan Effect Moderasi

	Sampel Asli	Rata-rata Sampel	Standar Deviasi	T Statistik	P Values
Efek Moderasi K*SP -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.093	0.069	0.046	2.027	0.043
Efek Moderasi PP*SP -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.275	0.285	0.066	4.179	0.000

Sumber: *Output PLS*, 2019

Berdasarkan nilai *inner weight* yang terdiri dari Implementasi Kesadaran Wajib Pajak (X_1) dan Pelayanan Pajak (X_2) dapat diketahui secara parsial pengaruhnya

terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dengan dimoderasi oleh Sanksi Perpajakan (M).

(3) Pengujian Hipotesis Ketiga (H_3)

Hipotesis ketiga menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan di moderasi oleh sanksi perpajakan. Tabel 21 menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak memiliki tingkat signifikan sebesar 0,043 yaitu lebih kecil dari 0,05 dan nilai t tabel $<$ t hitung ($1,96 < 2,027$). Nilai koefisien parameternya sebesar 0,093. Hal ini menunjukkan semakin baik kesadaran wajib pajak dengan dimoderasi sanksi pajak maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Hal ini berarti H_3 **diterima** sehingga dapat dikatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan dimoderasi sanksi perpajakan. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel sanksi perpajakan merupakan variabel moderasi yang dapat memperkuat hubungan kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

(4) Pengujian Hipotesis Keempat (H_4)

Hipotesis keempat menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Pelayanan Pajak terhadap

Kepatuhan Wajib Pajak dengan di moderasi oleh Sanksi Perpajakan. Tabel 21 menunjukkan bahwa variabel pelayanan pajak memiliki tingkat signifikan sebesar 0,000 yaitu lebih kecil dari 0,05 dan nilai t tabel $< t$ hitung ($1,96 < 4,179$). Nilai koefisien parameternya sebesar 0,275. Hal ini menunjukkan semakin baik pelayanan pajak dengan dimoderasi oleh sanksi pajak maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Hal ini berarti H_4 **diterima** sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan dimoderasi oleh sanksi perpajakan. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel sanksi perpajakan merupakan variabel moderasi yang dapat memperkuat hubungan pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

B. Pembahasan

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik kesadaran wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Hal ini dapat disebabkan karena kesadaran perpajakan yang dirasakan oleh wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Makassar Selatan sangat tinggi

sehingga wajib pajak termotivasi dan akan patuh dalam membayar pajak. Jadi semakin tinggi tingkat kesadaran perpajakan wajib pajak, maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Indikator yang membentuk kesadaran wajib pajak yaitu Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan serta mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara, Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela dan Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

Wajib pajak yang mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan dan mengetahui fungsi pajak, akan menghitung, membayar serta melaporkan pajaknya dengan sukarela dan benar. Hal ini dikarenakan wajib pajak memahami pajak yang dibayarkannya digunakan untuk pembangunan infrastruktur dan fasilitas umum yang berguna untuk kepentingan masyarakat.

. Penelitian ini sesuai dengan teori atribusi. Teori ini relevan untuk menjelaskan kepatuhan wajib pajak pada seseorang dilandasi dari berbagai persepsi serta memberi penilaian terhadap pajak itu sendiri, lalu pribadinya sendiri yang akan menentukan akan bersikap patuh atau tidak patuh dengan adanya pengaruh internal dalam penelitian ini yaitu variabel kesadaran. Seorang wajib

pajak yang sadar, akan berperilaku fungsional yang dimana akan wajib pajak akan taat terhadap peraturan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ratnasari dan Huda (2018) mengungkapkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Fitria (2018) juga menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pemerintah. Semakin baik pelayanan pajak, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Hal ini dapat disebabkan karena kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh KPP Pratama Makassar Selatan sangat baik sehingga wajib pajak termotivasi untuk membayar pajak. Jadi semakin baik pelayanan yang diberikan oleh petugas KPP Pratama Makassar Selatan, maka wajib pajak semakin termotivasi dalam membayar pajak.

Indikator yang membentuk variabel pelayanan pajak yaitu *Tangible*, meliputi berpakaian rapi, selalu bersikap ramah, memberikan 3S (Senyum, Sapa dan Salam), mengenakan kartu identitas pegawai, mendengarkan dengan baik apa yang diutarakan oleh Wajib Pajak, *Empathy*, yaitu pegawai pajak melakukan

hubungan, komunikasi yang baik, perhatian, dan memahami kebutuhan pelanggan. *Responsiveness*, yaitu membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap., *Reliability*, memberi pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, handal, dan memuaskan,. *Assurance*, yaitu mempunyai sifat yang dapat dipercaya (bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan).

Penelitian ini sesuai dengan teori motivasi yang menjelaskan tentang kekuatan (energi) seseorang yang dapat menimbulkan tingkat persistensi dan entusiasmenya dalam melaksanakan suatu kegiatan, baik yang bersumber dari dalam diri individu itu sendiri maupun dari luar individu (Sudrajat, 2008) serta sejalan dengan teori harapan dimana motivasi merupakan akibat suatu hasil dari yang ingin dicapai oleh seorang dan adanya harapan bahwa tindakannya akan mengarah kepada hasil yang diinginkannya itu. Artinya, apabila seseorang sangat menginginkan sesuatu, dan jalan tampaknya terbuka untuk memperolehnya, yang bersangkutan akan berupaya mendapatkannya. Dinyatakan dengan cara yang sangat sederhana, teori harapan berkata bahwa jika seseorang menginginkan sesuatu dan harapan untuk memperoleh sesuatu itu cukup besar, yang bersangkutan akan sangat terdorong untuk memperoleh hal yang diinginkannya itu. Jika pelayanan yang diberikan oleh petugas perpajakan baik, maka wajib pajak

termotivasi untuk membayar pajak dengan harapan mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas KPP Pratama Makassar Selatan.

Penelitian ini didukung hasil penelitian Subarkah dan Dewi (2017) mengatakan bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini diperkuat oleh Ratnasari dan Huda (2018) yang juga mengatakan bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

3. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sanksi Perpajakan Sebagai Pemoderasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan dimoderasi oleh sanksi perpajakan. Semakin baik kesadaran wajib pajak yang diperkuat dengan sanksi perpajakan, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Hal ini dapat disebabkan karena sanksi yang diberikan oleh KPP Pratama Makassar Selatan terhadap wajib pajak yang tidak membayar pajak tinggi sehingga wajib pajak termotivasi dan patuh untuk membayar pajak dikarenakan wajib pajak tidak ingin menerima sanksi yang tinggi apabila terlambat ataupun membayar pajak. Jadi semakin baik kesadaran wajib pajak dengan ditambah sanksi perpajakan yang diberikan oleh KPP Pratama Makassar Selatan, maka wajib pajak semakin patuh dalam membayar pajak.

Penelitian ini sesuai dengan teori motivasi yang menjelaskan tentang kekuatan (energi) seseorang yang dapat menimbulkan tingkat persistensi dan entusiasmenya dalam melaksanakan suatu kegiatan, baik yang bersumber dari dalam diri individu itu sendiri maupun dari luar individu (Sudrajat, 2008) serta sejalan dengan teori harapan dimana motivasi merupakan akibat suatu hasil dari yang ingin dicapai oleh seorang dan adanya harapan bahwa tindakannya akan mengarah kepada hasil yang diinginkannya itu. Artinya, apabila seseorang sangat menginginkan sesuatu, dan jalan tampaknya terbuka untuk memperolehnya, yang bersangkutan akan berupaya mendapatkannya. Dinyatakan dengan cara yang sangat sederhana, teori harapan berkata bahwa jika seseorang menginginkan sesuatu dan harapan untuk memperoleh sesuatu itu cukup besar, yang bersangkutan akan sangat terdorong untuk memperoleh hal yang diinginkannya itu. Jika sanksi yang diberikan oleh KPP Pratama Makassar Selatan tinggi maka wajib pajak termotivasi dan patuh untuk membayar pajak tepat waktu dengan harapan tidak mendapatkan sanksi yang tinggi apabila terlambat ataupun tidak membayar pajak.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lestari, Budi dan Pranaditya (2018) menyatakan bahwa jika terjadi peningkatan sanksi pajak, kesadaran membayar pajak akan mengalami peningkatan sehingga memperlihatkan kecenderungan

kepatuhan wajib pajak semakin patuh. Dengan kata lain sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kesadaran membayar pajak.

4. Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sanksi Perpajakan Sebagai Pemoderasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan dimoderasi oleh sanksi perpajakan. Semakin baik pelayanan pajak yang diperkuat dengan sanksi perpajakan, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. *Account representative* adalah pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang diberi kepercayaan, wewenang, dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan, pembinaan dan pengawasan secara langsung pada wajib pajak tertentu. Seorang *account representative* memiliki tugas yang cukup banyak, diantaranya melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan wajib pajak, bimbingan/himbauan dan konsultasi teknik perpajakan kepada wajib pajak, penyusunan profil wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi dan melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku. Dari sekian banyak tugas *account representative* tersebut, fungsi pengawasan, bimbingan, dan konsultasi adalah hal yang utama.

Kantor Pelayanan Pajak yang telah menganut system administrasi modern mempunyai staf Account Representative (AR).

Account Representative (AR) mempunyai kewajiban untuk memberikan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan, melaksanakan bimbingan serta himbauan kepada wajib pajak. Setiap Account Representative (AR) mempunyai beberapa wajib pajak yang harus diawasi. Penugasan pelayanan oleh Account Representative (AR) dilakukan berdasarkan jenis usaha sehingga meningkatkan profesionalisme dan meningkatkan produktivitas kerja karena pelaksanaan pekerjaan lebih terfokus.

Pelayanan yang diberikan *account representative* harus sesuai dengan harapan wajib pajak. Besarnya peran *account representative* bergantung pada kemampuan penyedia jasa memenuhi harapan wajib pajak secara konsisten. Kepatuhan wajib pajak baik kepatuhan formal maupun kepatuhan material menjadi tanggung jawab *account representative* untuk membina dan membimbing wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Selain itu AR juga memberitahukan kepada wajib pajak apabila telat ataupun tidak membayar pajak, maka wajib pajak akan terkena sanksi. Jadi semakin baik pelayanan pajak dengan ditambah sanksi perpajakan yang diberikan oleh KPP Pratama Makassar Selatan, maka wajib pajak semakin patuh dalam membayar pajak.

Sanksi jika dikaitkan dengan teori atribusi dapat menjadi faktor eksternal bagi wajib pajak. Sanksi dapat memperkuat atau memperlemah kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak yang

buruk akan membuat wajib pajak enggan patuh melaksanakan kewajibannya. Hal ini menyebabkan semakin banyak sisa tunggakan pajak yang harus dibayar wajib pajak, maka akan semakin berat bagi wajib pajak untuk melunasinya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tambunan (2016) menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan sanksi pajak terhadap pelayanan wajib pajak. Oleh sebab itu sanksi perpajakan akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan data yang telah dikumpul dan pengujian hipotesis dengan Smart PLS telah dilakukan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik kesadaran wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang menyatakan bahwa Wajib pajak mengetahui bahwa dalam undang-undang perpajakan, bagi wajib pajak yang terlambat atau tidak membayar pajak, dapat diberikan sanksi administrasi dan sanksi pidana, sehingga wajib pajak akan semakin patuh.
2. Pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik pelayanan pajak, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang menyatakan bahwa jika petugas pajak memberi pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan handal, dan dapat dipercaya (bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan), maka wajib pajak akan semakin patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

3. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan dimoderasi oleh sanksi perpajakan. Semakin baik kesadaran wajib pajak yang diperkuat dengan sanksi perpajakan, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Wajib pajak akan termotivasi dan patuh untuk membayar pajak tepat waktu dengan harapan tidak mendapatkan sanksi yang tinggi apabila terlambat ataupun tidak membayar pajak.
4. Pelayanan pajak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan dimoderasi oleh sanksi perpajakan. Semakin baik pelayanan pajak yang diperkuat dengan sanksi perpajakan, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.

B. Saran

Saran-saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak, sebaiknya pihak KPP meningkatkan sosialisasi baik melalui media cetak, elektronik maupun seminar-seminar kepada masyarakat agar semua lapisan masyarakat dapat memahamami dan sadar akan pentingnya melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak
2. Untuk meningkatkan pelayanan pajak, sebaiknya pihak AR dapat meningkatkan kecepatan pelayanan sehingga dapat diandalkan juga diberi pemahaman agama yang lebih mendalam, agar dapat

diimplementasikan dalam bekerja dan dapat amanah, sehingga wajib pajak dapat mempercayai AR.

3. Sebaiknya dalam memberikan sanksi perpajakan harus bersifat tegas dan tidak pandang bulu sehingga membuat wajib pajak jera.
4. Untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan perubahan variabel penelitian untuk menemukan variabel-variabel lain yang dapat berpengaruh kuat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- A.Parasuraman, Valarie A.Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing. Vol 64(1) pp 12-37
- Abdul Rahman. 2010. *Panduan Pelaksanaan Administrasi Pajak: Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis Dan Perusahaan*. Bandung: Nuansa
- Achmad Tjahyono dan Muhammad F Husein. 2000. *Perpajakan*, edisi kedua: Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Adam Smith dan Rochmat Soemitro. 1992. *Asas dan Dasar Perpajakan*, Bandung: PT. Eresco, 1992
- Akhmad Sudrajat. 2008. *Pengertian Pendekatan, Strategi, Metode, Teknik dan Model Pembelajaran*. Bandung : Sinar Baru Algensindo.
- Albana, 2010. Attribution Theory (Harold Kelley, 1972-1973) From: <http://albana19.blogspot.com/2010/01/attributiontheoryharoldkelley1972.html>. (Diakses 2 Agustus 2019)
- Dona Fitria. 2018. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Journal of Applied Business and Economics Vol. 4 No. 1 (Sept 2017) 30-44
- Doran, M. 2009. *Tax Penalties And Tax Compliance*. Harvard Journal On Legislatio. Vol. 46. Page: 111-161.
- Ghozali, 2014. *Aplikasi analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit UNDIP , Semarang.
- Imam Suyadi dan Sunarti. 2016. *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Administrasi dan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Memenuhi Kewajibannya pada KPP Pratama Singosari*. Jurnal Perpajakan (JEJAK). Vol. 8 No. 1.
- Isroah. 2012. *Perpajakan*. Edisi Pertama. UNY Press.Yogyakarta
- Ina Ratnasari dan Syamsul Huda. 2018. *Pengaruh pelayanan pegawai pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak*

orang pribadi (OP) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Utara. Jurnal RAK, Volume 3 Nomor 2.

Johny Subarkah, Maya Widyana Dewi. 2017. *Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Sukoharjo. Jurnal Akuntansi dan Pajak, Vol. 17, No. 02.*

Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia: 544/KMK.04/2000. Tanggal: 28-12-2000 Tentang Kepatuhan Pajak

Lina, Nurlaela. 2018. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Kabupaten Garut. Jurnal Wacana Ekonomi, Vol. 17, No. 02.*

Mardiasmo, 2006. *Perpajakan*, Edisi Revisi, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Mochammad Bayu Tjahono. 2019. *Sudah Cukupkah Kepatuhan Pajak Kita?* (online). <https://www.pajak.go.id/id/artikel/sudah-cukupkah-kepatuhan-pajak-kita> diakses 2 Agustus 2019

Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. 2011. *Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depansar Timur. Jurnal Akuntansi dan Bisnis, Volume 2.*

Pertiwi Kundalini dan Isroah. 2016. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung. Jurnal Profita Edisi 3 Tahun 2016.*

Randi Ilhamsyah, Maria G Wi Endang, dan Rizky Yudhi Dewantara. 2016. *Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang. Jurnal Perpajakan (JEJAK). Vol. 8 No. 1*

Ritonga, Pandapotan. 2011. *Analisis Pengaruh Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan Pelayanan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening di KPP Medan Timur. Universitas Islam Sumatera Utara, Medan. Santosa, Pandji. 2008. Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance. Bandung: PT. Reflika Aditama.*

- Rudolof A. Tulenan, Jullie J. Sondakh dan Sherly Pinatik. 2017. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bitung*. Jurnal Riset Akuntansi Going Concern 12(2), 2017, 296-303.
- Siti Kurnia Rahayu, 2010. *Perpajakan Indonesia : Konsep dan Aspek Formal*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sony Devano. dan Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan: Konsep,Teori,dan Isu*. Satu. Jakarta
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Supadmi, Ni Luh. 2009. *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*. Jurnal Akuntansi & Bisnis, Vol. 4, No. 2, Hal:1-14.
- Thomas Sumarsan. (2012). *Tax Review & Strategi Perencanaan Pajak*. Jakarta. PT.Indeks
- Tri Aryobimo, Putut dan Nur Cahyonowati. 2012. *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)*. Dipenegoro Journal of Accounting, Volume 1, No. 1, Tahun 2012, hal 2.
- Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.
- Yuanita Ayu Purnamasari, Djamhur Hamid dan Heru Susilo. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Petugas Tempat Pelayanan Terpadu dan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak di Wilayah KPP Pratama Surabaya Wonocolo)*. Jurnal Perpajakan (JEJAK). Vol. 1 No. 1
- Zulaicha Efrita Sarasawati, Endang Masitoh, Riana Rachmawati Dewi. 2018. *Pengaruh Kesadaran Pajak, Sistem Administrasi Pajak Modern dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada UMKM di Surakarta*. Jurnal Studi Kasus Inovasi Ekonomi. Vol. 02 No. 02 September 2018 Hal. 45-52.

LAMPIRAN 1

KUISIONER UJI INSTRUMEN

PENELITIAN

1. Kuisisioner Uji Instrumen Penelitian

PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yang Terhormat

Bapak/Ibu/Sdr(i) Responden

Di

Tempat

Dengan hormat,

Bapak/Ibu/Sdr(i) yang saya hormati, sehubungan dengan kegiatan penelitian untuk keperluan penyusunan Tesis pada Program Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia, perkenankan saya memohon kesediaan Bpk/Ibu/Sdr untuk menjadi responden dan menjawab seluruh pertanyaan atau yang telah disediakan (kuisisioner terlampir).

Pengisian kuisisioner ini bertujuan untuk kepentingan ilmiah akademis yang pada akhirnya akan menjadi masukan bagi penelitian sebagai data primer yang akan dianalisis dalam penelitian dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sanksi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi” (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan).

Adapun data atau jawaban Bapak/Ibu/Sdr(i) akan diolah dan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti, akhir kata atas segala bantuan Bapak/Ibu/Sdr(i) saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Peneliti,

Ayu Wandika Putri Utami

I. Identitas responden

Nama :

Jenis kelamin : L/P

Usia : Th

Pekerjaan :

Pendidikan :

II. Petunjuk Pengisian

Pilihlah salah satu alternative jawaban untuk setiap pernyataan berdasarkan pendapat anda dengan membubuhkan tanda (\surd) atau (X).

Setiap pertanyaan terdiri dari 5 pilihan jawaban yang akan mendapatkan nilai sebagai berikut:

SS = Sangat Setuju (5)

S = Setuju (4)

- KS = Kurang Setuju (3)
- TS = Tidak Setuju (2)
- STS = Sangat Tidak Setuju (1)

III. Kuisisioner Penelitian

A. Kesadaran Wajib Pajak (X_1)

No.	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Wajib pajak mengetahui adanya undang-undang perpajakan dan ketentuan perpajakan					
2	Wajib pajak memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku					
3	Wajib pajak mengetahui bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-Undang (UU) dan dapat dipaksakan					
4	Wajib pajak mengetahui bahwa pajak merupakan bentuk pengabdian masyarakat kepada Negara					
5	Wajib pajak mengetahui bahwa membayar pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara					
6	Wajib pajak mengetahui bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan pajak dapat merugikan Negara					
7	Wajib pajak mengetahui bahwa pembayaran pajak yang tidak sesuai akan berakibat pada kerugian yang ditanggung Negara					
8	Wajib pajak mengetahui bahwa fungsi dan manfaat pajak yang					

- digunakan untuk membiayai pembangunan negara dan sarana umum bagi masyarakat
- 9 Wajib pajak mengetahui bagaimana cara mengisi SPT membayar pajak dengan benar
 - 10 Wajib pajak mengetahui bahwa dalam Undang perpajakan, bagi Wajib Pajak yang terlambat atau tidak membayar pajak dapat diberikan sanksi administrasi dan sanksi pidana
 - 11 Wajib pajak mengetahui bagaimana cara menghitung pajak dengan benar
 - 12 Wajib pajak menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela

Sumber: Kundalini (2016)

B. Pelayanan Fiskus (X₂)

No.	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Petugas pajak berpakaian rapi an bersikap ramah dalam melayani setiap wajib pajak					
2	Petugas pajak memberikan 3S (Senyum, Sapa dan Salam) dan mengenakan kartu identitas pegawai					
3	Petugas pajak mendengarkan dengan baik apa yang diutarakan oleh Wajib Pajak					
4	Petugas cepat tanggap atas kesulitan yang dialami oleh wajib pajak					
5	Petugas pajak memberikan					

informasi dengan jelas yang dapat mudah dimengerti oleh wajib pajak dalam memberikan solusi yang tepat

- 6 Dalam penyelenggaraan pajak, sejauh ini fiskus berkapasitas untuk mengarahkan tanpa mempengaruhi wajib pajak
- 7 Fasilitas call center atau Kring Pajak adalah salah satu sarana bertanya Wajib Pajak selain datang ke KPP Pratama Makassar Selatan
- 8 Kualitas pelayanan yang memuaskan akan membuat wajib pajak merasa tertolong dan menguntungkan dalam hal waktu dan pelayanan
- 9 Petugas pajak memberi pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan handal
- 10 Petugas pajak dapat dipercaya (bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan)

Sumber: Alfiah (2014)

C. Sanksi Perpajakan (X3)

No.	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Sanksi Perpajakan yang berat dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak					
2	Sanksi Perpajakan yang berlaku saat ini merupakan hukuman					

yang memberatkan Anda

- 3 Sanksi Perpajakan membuat wajib pajak jera dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya
- 4 Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku
- 5 Penerapan sanksi perpajakan dapat menciptakan kedisiplinan wajib pajak
- 6 Sanksi perpajakan bersifat tegas bagi wajib pajak yang melakukan pelanggaran

Sumber: Rahmanto (2014)

D. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

No.	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya mendaftar sendiri sebagai wajib pajak untuk mendapatkan NPWP					
2	Setiap wajib pajak harus mendaftarkan diri untuk NPWP					
3	Saya mengetahui cara mengisi formulir pajak dengan benar					
4	Saya menghitung pajak dengan jumlah yang benar					
5	Saya membayar pajak tepat waktu					
6	Sebagai warga Negara yang baik saya harus menjalankan kewajiban saya sebagai wajib					

pajak

- 7 Jumlah yang dibayar kurang dari jumlah yang sebenarnya akan sangat merugikan Negara
- 8 Saya tidak menemui kesulitan dalam memperhitungkan pajak yang akan saya bayar
- 9 Saya tidak mempunyai tunggakan pajak atas SPT Tahunan yang saya laporkan
- 10 Saya akan membantu kelancaran proses pemeriksaan pajak bila diperiksa petugas pajak
- 11 Saya bersedia diberi sanksi perpajakan jika tidak atau terlambat membayar pajak

Sumber: Suherman (2013)

Terima kasih banyak atas partisipasi Bapak/Ibu/Sdr(i) dalam memberikan jawaban dari kuisisioner ini. Penilaian jawaban Bapak/Ibu/Sdr(i) mempunyai arti dari keberhasilan penelitian ini.

Makassar, Agustus 2019

Peneliti,

Ayu Wandika Putri Utami

LAMPIRAN 2

DATA MENTAH

HASIL PENELITIAN

26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
31	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
32	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	43
33	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
34	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
36	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	42
37	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	42
38	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	46
39	4	3	3	5	4	3	3	5	4	4	38
40	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	36
41	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	42
42	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
44	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	38
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
46	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	40
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
48	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	33
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
50	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
53	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	44
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
69	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	43
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
71	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	42

Sanksi Perpajakan (M)							
No.	SP1	SP2	SP3	SP4	SP5	SP6	TM
1	5	5	5	5	5	5	30
2	4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	5	4	4	4	25
4	5	4	4	5	5	5	28
5	5	5	5	5	5	5	30
6	3	3	4	4	4	4	22
7	4	4	4	4	4	4	24
8	4	4	4	4	4	4	24
9	4	4	5	4	5	4	26
10	4	4	5	4	5	4	26
11	5	5	5	5	5	5	30
12	5	5	5	4	4	4	27
13	4	4	4	4	4	5	25
14	5	5	5	5	5	5	30
15	4	4	4	5	4	5	26
16	4	4	4	4	4	4	24
17	4	4	4	4	4	5	25
18	5	5	5	5	5	5	30
19	4	4	4	4	4	4	24
20	4	4	4	4	4	4	24
21	5	5	5	5	5	5	30
22	4	4	4	4	4	4	24
23	4	4	4	4	4	4	24
24	4	4	4	4	4	4	24
25	5	5	5	5	5	5	30
26	5	5	5	5	5	5	30
27	4	4	4	4	4	4	24
28	5	5	5	5	5	5	30
29	5	5	5	5	5	5	30
30	5	5	5	5	5	5	30
31	4	4	4	4	4	4	24
32	4	4	4	4	4	4	24
33	4	4	4	4	4	4	24
34	4	4	4	4	4	4	24
35	5	5	5	5	5	5	30
36	4	4	4	4	4	4	24
37	4	4	5	4	4	4	25
38	5	4	4	5	5	5	28
39	5	5	5	4	5	4	28

40	4	4	4	4	4	4	24
41	4	4	4	4	4	4	24
42	4	4	4	4	4	4	24
43	4	4	5	4	5	4	26
44	4	4	5	4	5	4	26
45	5	5	5	5	5	5	30
46	3	3	3	3	3	3	18
47	4	4	4	4	4	3	23
48	3	3	3	3	3	3	18
49	4	4	4	5	4	5	26
50	4	4	4	4	4	4	24
51	4	4	4	4	4	5	25
52	5	5	5	5	5	5	30
53	4	4	4	4	4	4	24
54	4	4	4	4	4	4	24
55	5	5	5	5	5	5	30
56	4	4	4	4	4	4	24
57	4	4	4	4	4	4	24
58	4	4	4	4	4	4	24
59	5	5	5	5	5	5	30
60	5	5	5	5	5	5	30
61	4	4	4	4	4	4	24
62	5	5	5	5	5	5	30
63	5	5	5	5	5	5	30
64	5	5	5	5	5	5	30
65	4	4	4	4	4	4	24
66	4	4	4	4	4	4	24
67	4	4	4	4	4	4	24
68	4	4	4	4	4	4	24
69	5	5	5	4	5	4	28
70	5	5	5	5	5	5	30
71	4	4	4	4	4	4	24
72	4	4	5	4	4	4	25
73	5	4	4	5	5	5	28
74	5	5	5	4	5	4	28
75	4	4	4	4	4	4	24
76	4	4	4	4	4	4	24
77	4	4	4	4	4	4	24
78	4	4	5	4	5	4	26
79	4	4	5	4	5	4	26
80	5	5	5	5	5	5	30
81	3	3	3	3	3	3	18
82	4	4	4	4	4	3	23
83	3	3	3	3	3	3	18
84	4	4	4	5	4	5	26
85	4	4	4	4	4	4	24

27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	53
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
33	4	4	4	4	5	5	3	4	3	5	5	46
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
35	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	51
36	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	47
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
39	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	46
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
44	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	49
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
46	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	46
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
48	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	46
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	53
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
67	4	4	4	4	3	5	3	4	3	5	5	44
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
70	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	51
71	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	47

LAMPIRAN 3
STATISTIK FREKUENSI

➤ **Statistik Frekuensi Kesadaran Wajib Pajak**

		Statistics											
		K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.56	4.57	4.51	4.55	4.62	4.55	4.59	4.54	4.58	4.66	4.62	4.64
Sum		456	457	451	455	462	455	459	454	458	466	462	464

K1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1.0	1.0	1.0
	4	42	42.0	42.0	43.0
	5	57	57.0	57.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

K2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1.0	1.0	1.0
	4	41	41.0	41.0	42.0
	5	58	58.0	58.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

K3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1.0	1.0	1.0
	4	47	47.0	47.0	48.0

5	52	52.0	52.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

K4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	2	2.0	2.0	2.0
4	41	41.0	41.0	43.0
5	57	57.0	57.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

K5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	2	2.0	2.0	2.0
4	34	34.0	34.0	36.0
5	64	64.0	64.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

K6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	45	45.0	45.0	45.0
5	55	55.0	55.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

K7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	41	41.0	41.0	41.0
5	59	59.0	59.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

K8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	1	1.0	1.0	1.0
4	44	44.0	44.0	45.0
5	55	55.0	55.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

K9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	2	2.0	2.0	2.0
4	38	38.0	38.0	40.0
5	60	60.0	60.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

K10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	2	2.0	2.0	2.0
4	30	30.0	30.0	32.0
5	68	68.0	68.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

K11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	1	1.0	1.0	1.0
4	36	36.0	36.0	37.0
5	63	63.0	63.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

K12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	2	2.0	2.0	2.0
Valid 4	32	32.0	32.0	34.0
Valid 5	66	66.0	66.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

➤ **Statistik Frekuensi Pelayanan Pajak****Statistics**

		PP1	PP2	PP3	PP4	PP5	PP6	PP7	PP8	PP9	PP10
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.29	4.35	4.35	4.46	4.30	4.36	4.36	4.47	4.47	4.40
Sum		429	435	435	446	430	436	436	447	447	440

PP1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	4	4.0	4.0	4.0
Valid 4	63	63.0	63.0	67.0
Valid 5	33	33.0	33.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

PP2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	4	4.0	4.0	4.0
Valid 4	57	57.0	57.0	61.0
Valid 5	39	39.0	39.0	100.0

Total	100	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

PP3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	6	6.0	6.0	6.0
Valid 4	53	53.0	53.0	59.0
Valid 5	41	41.0	41.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

PP4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	2	2.0	2.0	2.0
Valid 4	50	50.0	50.0	52.0
Valid 5	48	48.0	48.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

PP5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	4	4.0	4.0	4.0
Valid 4	62	62.0	62.0	66.0
Valid 5	34	34.0	34.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

PP6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	4	4.0	4.0	4.0
Valid 4	56	56.0	56.0	60.0
Valid 5	40	40.0	40.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

PP7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	6	6.0	6.0	6.0
4	52	52.0	52.0	58.0
5	42	42.0	42.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

PP8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	2	2.0	2.0	2.0
4	49	49.0	49.0	51.0
5	49	49.0	49.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

PP9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	2	2.0	2.0	2.0
4	49	49.0	49.0	51.0
5	49	49.0	49.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

PP10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	2	2.0	2.0	2.0
4	56	56.0	56.0	58.0
5	42	42.0	42.0	100.0

Total	100	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

➤ **Statistik Frekuensi Sanksi Perpajakan**

Statistics

		SP1	SP2	SP3	SP4	SP5	SP6
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4.31	4.28	4.39	4.31	4.37	4.32
Sum		431	428	439	431	437	432

SP1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	5.0	5.0	5.0
	4	59	59.0	59.0	64.0
	5	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

SP2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	5.0	5.0	5.0
	4	62	62.0	62.0	67.0
	5	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

SP3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	4.0	4.0	4.0
	4	53	53.0	53.0	57.0
	5	43	43.0	43.0	100.0

Mean	4.28	4.28	4.33	4.32	4.31	4.35	4.34	4.30	4.34	4.32	4.33
Sum	428	428	433	432	431	435	434	430	434	432	433

KWP1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
4	72	72.0	72.0	72.0
Valid 5	28	28.0	28.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KWP2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	1	1.0	1.0	1.0
Valid 4	70	70.0	70.0	71.0
5	29	29.0	29.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KWP3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	3	3.0	3.0	3.0
Valid 4	61	61.0	61.0	64.0
5	36	36.0	36.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KWP4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	1	1.0	1.0	1.0
Valid 4	66	66.0	66.0	67.0
5	33	33.0	33.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KWP5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	1	1.0	1.0	1.0
4	67	67.0	67.0	68.0
5	32	32.0	32.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KWP6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	1	1.0	1.0	1.0
4	63	63.0	63.0	64.0
5	36	36.0	36.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KWP7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	3	3.0	3.0	3.0
4	60	60.0	60.0	63.0
5	37	37.0	37.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KWP8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	70	70.0	70.0	70.0

	5	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KWP9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	3	2	2.0	2.0
Valid	4	62	62.0	64.0
	5	36	36.0	100.0
	Total	100	100.0	

KWP10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	4	68	68.0	68.0
Valid	5	32	32.0	100.0
	Total	100	100.0	

KWP11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	4	67	67.0	67.0
Valid	5	33	33.0	100.0
	Total	100	100.0	

LAMPIRAN 4

HASIL UJI OUTER MODEL

Uji Convergent Validity

Hasil Uji Validitas, outer loading

	Efek Moderasi K*SP	Efek Moderasi PP*SP	Kepatuhan Wajib Pajak	Kesadaran Wajib Pajak	Pelayanan Pajak	Sanksi Perpajakan
K1				0.877		
K10				0.933		
K11				0.771		
K12				0.941		
K2				0.837		
K3				0.807		
K4				0.895		
K5				0.888		
K6				0.847		
K7				0.833		
K8				0.827		
K9				0.916		
KWP1			0.907			
KWP10			0.855			
KWP11			0.849			
KWP2			0.883			
KWP3			0.899			
KWP4			0.931			
KWP5			0.886			
KWP6			0.876			
KWP7			0.803			
KWP8			0.953			
KWP9			0.841			
Kesadaran Wajib Pajak * Sanksi	1.165					

Perpajakan						
PP1					0.911	
PP10					0.783	
PP2					0.872	
PP3					0.865	
PP4					0.807	
PP5					0.924	
PP6					0.857	
PP7					0.851	
PP8					0.810	
PP9					0.772	
Pelayanan Pajak * Sanksi Perpajakan		1.045				
SP1						0.954
SP2						0.935
SP3						0.864
SP4						0.920
SP5						0.921
SP6						0.869

Uji Reliability

	Cronbach's Alpha	rho_A	Reliabilitas Komposit	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)
Efek Moderasi K*SP	1.000	1.000	1.000	1.000
Efek Moderasi PP*SP	1.000	1.000	1.000	1.000
Kepatuhan Wajib Pajak	0.971	0.974	0.974	0.777
Kesadaran Wajib Pajak	0.972	0.962	0.973	0.750
Pelayanan Pajak	0.956	0.959	0.962	0.717
Sanksi Perpajakan	0.959	0.965	0.967	0.830

Uji Discriminant Validity

Kriteria Fornell-Larcker

	Efek Moderasi K*SP	Efek Moderasi PP*SP	Kepatuhan Wajib Pajak	Kesadaran Wajib Pajak	Pelayanan Pajak	Sanksi Perpajakan
Efek Moderasi K*SP	1.000					
Efek Moderasi PP*SP	-0.042	1.000				
Kepatuhan Wajib Pajak	-0.051	0.383	0.881			
Kesadaran Wajib Pajak	-0.014	-0.141	-0.109	0.866		
Pelayanan Pajak	-0.126	0.153	0.843	-0.168	0.847	
Sanksi Perpajakan	-0.230	0.082	0.762	-0.186	0.807	0.911

LAMPIRAN 5

HASIL UJI INNER MODEL

Uji R Square

	R Square	Adjusted R Square
Kepatuhan Wajib Pajak	0.819	0.810

Uji Hipotesis (Path Coefficients) Direct Effect dan Moderasi Effect

Koefisien Jalur

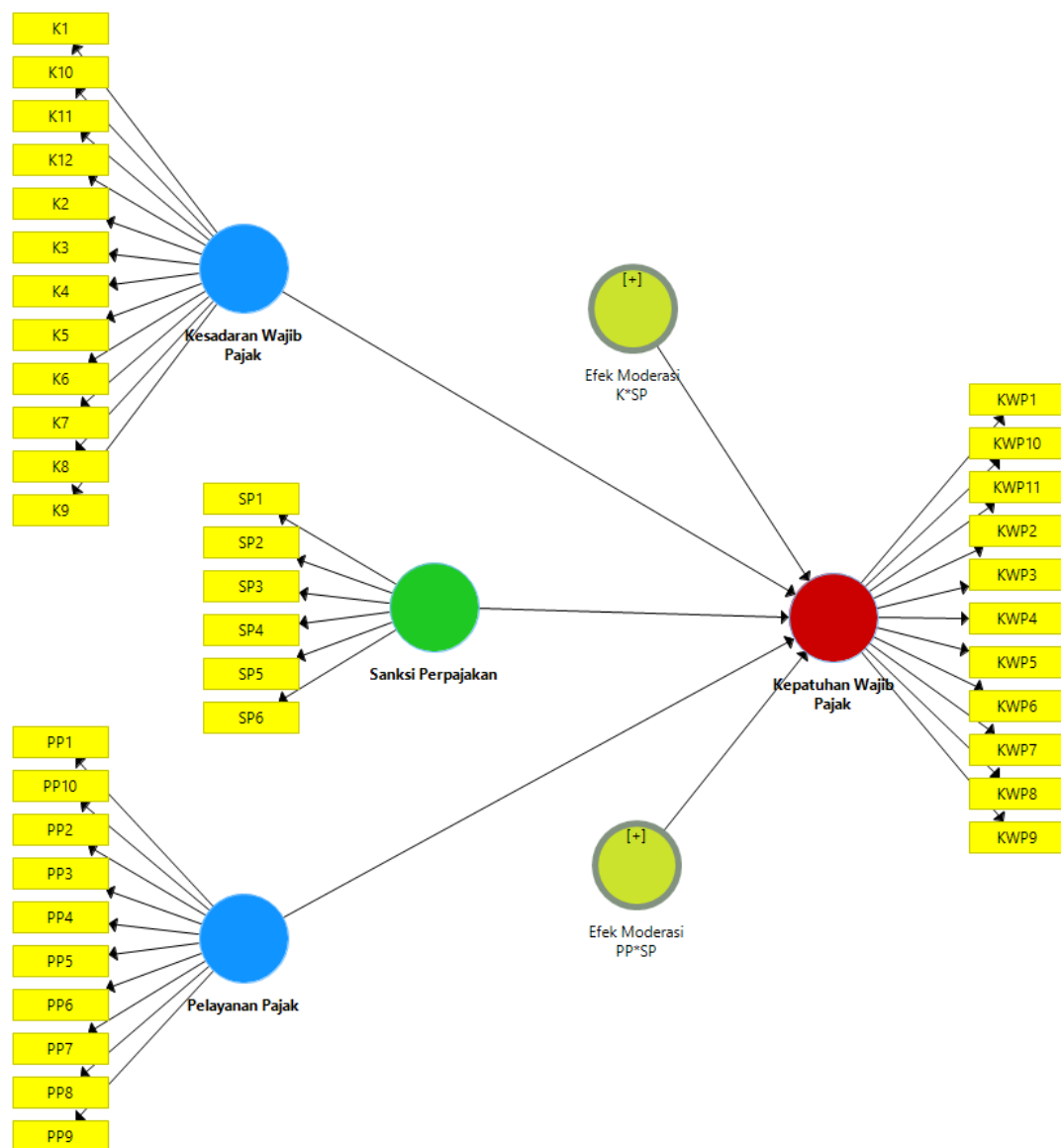
Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
Efek Moderasi K*SP -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.093	0.069	0.046	2.027	0.043
Efek Moderasi PP*SP -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.275	0.285	0.066	4.179	0.000
Kesadaran Wajib Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.088	0.075	0.043	2.070	0.039
Pelayanan Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.568	0.566	0.101	5.608	0.000
Sanksi Perpajakan -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.322	0.311	0.105	3.064	0.002

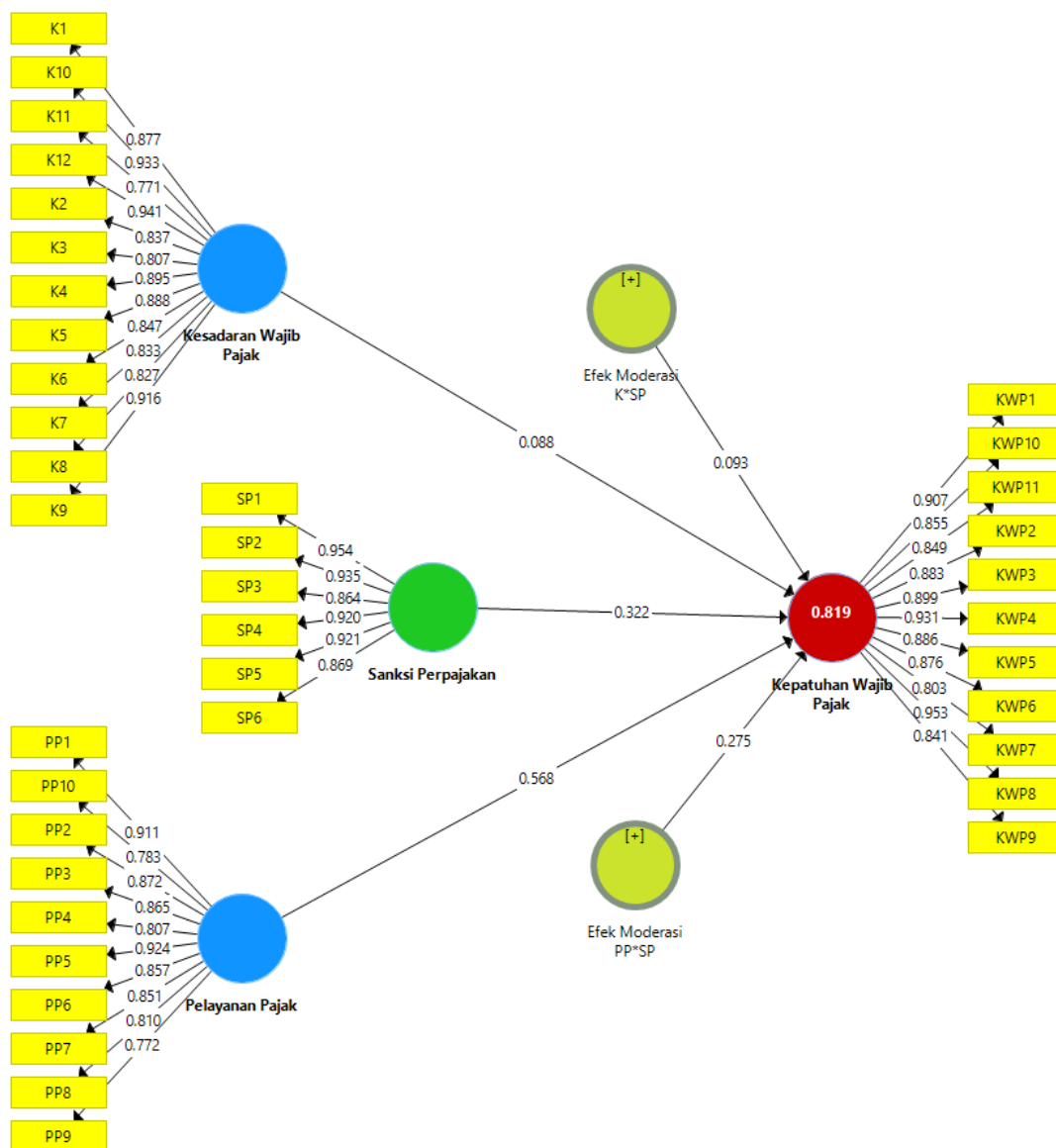
LAMPIRAN 6

HASIL UJI SEM

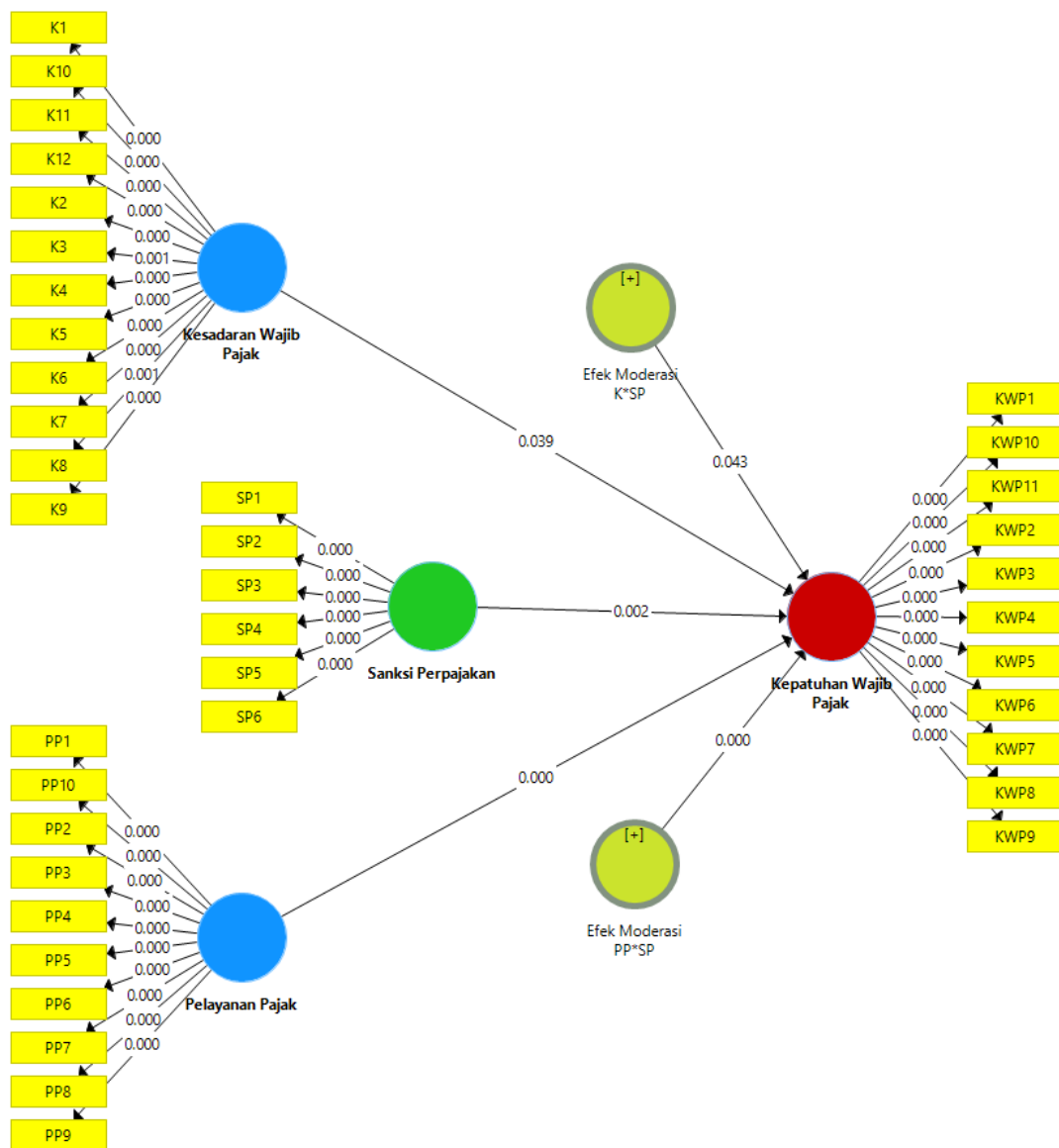
First Order Confirmatory



Struktural Equation Model (SEM)



Struktural Equation Model (SEM) P Value



Struktural Equation Model (SEM) T statistik

