

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI DENDA  
ADMINISTRASI PAJAK DAN PELAYANAN PAJAK TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PBB-P2  
TAHUN 2016-2020**

**SKRIPSI**

**AKUNTANSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.AK)



Oleh :

**DESKA FITRI AMALIA**

**5552160121**

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA  
SERANG – BANTEN  
2022**

## LEMBAR PERYATAAN

Dengan ini saya sebagai penulis Skripsi berikut:

Judul : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Sanksi Denda  
Administrasi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap  
Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB-P2  
Tahun 2016-2020

Nama Mahasiswa : Deska Fitri Amalia

NIM : 5552160121

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Skripsi tersebut di atas adalah benar-benar hasil karya asli saya dan tidak memuat hasil karya orang lain, kecuali dinyatakan melalui rujukan yang benar dan dapat dipertanggungjawabkan. Apabila dikemudian hari ditemukan hal-hal yang menunjukkan bahwa sebagian atau seluruh karya ini bukan karya saya, maka saya bersedia dituntut melalui hukum yang berlaku. Saya juga bersedia menanggung segala akibat hukum yang timbul dari pernyataan yang secara sadar dan sengaja saya nyatakan melalui lembar ini.

Serang ..... 2022



NIM. 5552160121

**PERSETUJUAN PENGESAHAN PEMBIMBING DAN DEWAN PENGUJI**

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI DENDA ADMINISTRASI PAJAK DAN PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PBB-P2 TAHUN 2016-2020**

Telah diuji dalam sidang skripsi yang telah diselenggarakan oleh Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dan dinyatakan **Lulus** :  
Pada Hari Rabu, Tanggal 21, Bulan September, Tahun 2022,  
Oleh Dewan Penguji

Serang, 21 September 2022

Pembimbing I

Dr. Muhammad Taqy, SE., MMSI  
NIP. 197412242003121001

Pembimbing II

Mukhtar, SE., M.Si  
NIP. 197506202005011003

Mengetahui,

Dekan

Dr. Akhmad, S.E., M.M  
NIP. 196511202002121002

Ketua Jurusan Akuntansi

Tri Lestari, S.E., M.Sc., AK., Ph. D., CA  
NIP. 197905072005012002

**DEWAN PENGUJI**

1. Mukhtar, SE., M.Si  
NIP. 197506202005011003  
(Ketua Penguji)
2. Dr. Munawar Muchlish, SE, AKt.M.Si  
NIP. 197509092005011002  
( Penguji 1 )
3. Galih Fajar Muttaqin, SE., M.AK., CA  
NIP. 198307302009121003  
( Penguji 2 )

(Tanda Tangan)

8/10/22

( Tanggal TTD )

(Tanda Tangan)

9/10/22

( Tanggal TTD )

(Tanda Tangan)

5/10/22

( Tanggal TTD )

Nama : Deska Fitri Amalia  
 No. Induk Mahasiswa : 5552160121  
 Jurusan : Akuntansi Pajak  
 Jenjang Pendidikan : Strata-1 (S-1)

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, dan kesabaran untuk penulis dalam mengerjakan skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Ibunda dan Ayahanda (Umma Farida dan Hilaludin Ahmad S.sos) dan adik saya (Hilda Nurhidayah), serta calon imamku (Chandra Wibawa Pratama) yang menjadi motivasi utama bagi penulis selama ini, yang tiada henti memberikan dukungan serta do'anya untuk penulis, serta ketiga sahabatku dan keempat belas sepupuku ku yang senantiasa memberikan semangat dan do'anya. Sehingga begitu banyak kemudahan yang penulis dapatkan dalam menyelesaikan studi ini.

Terima kasih kepada dosen-dosen, terutama kepada pembimbingku yang telah memberikan bimbingan dan arahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Terima kasih kupersembahkan kepada orang-orang terdekat, sahabat, teman seperjuangan serta saudara-saudari yang selalu memberikan semangat dan do'a-nya dan senantiasa selalu memberikan motivasi serta menjadi penyemangat dan menemani disetiap hariku.

Terima kasih untuk kasih sayang, cinta, do'a, dan semangat yang telah kalian berikan padaku. Sehingga aku bisa belajar tegar, bersabar, dan bersyukur agar aku dapat menyelesaikan studi ini. Terima kasih untuk semua.

## LEMBAR MOTTO

*“ Hidup Adalah Pilihan “*

*“ Hai orang-orang yang beriman , bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersiap siaga dan bertaqwalah kepada Allah supaya kamu menang.*

(Q.S Ali-Imran : 200)

*“ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakan dengan sesungguhnya (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”*

(Al-Insyiroh:6-8)

*“ Jika kamu gagal , langkahmu terhambat dan tersandung, maka jadikanlah semua itu sebagai pelajaran , motivasi, dan senjata untuk meraih kesuksesan .”*

*“Barang siapa memperbanyak istighfar, niscaya allah merubah setiap kesedihannya menjadi kegembiraan, Allah Azza Wa Jalla memberikan solusi dari setiap kesempitannya (kesulitannya), dan allah anugraahkan rizki dan jalur yang tiada disangka-sangka.”*

(HR. Ahmad Al-Hakim)

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI DENDA  
ADMINISTRASI PAJAK DAN PELAYANAN PAJAK TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PBB-P2  
TAHUN 2016-2020**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengkaji pengaruh pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi denda administrasi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 periode tahun 2016-2020. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif dan kuantitatif. Dimana populasi berasal dari jumlah keseluruhan masyarakat peserta wajib pajak PBB-P2 di Kelurahan Kota Baru merupakan populasi dalam penelitian ini dan sampelnya yaitu sebanyak 240. Metode analisis menggunakan metode statistik regresi linier. Berdasarkan hasil penelitian diantaranya secara parsial kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi denda memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan pelayanan pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara simultan kesadaran wajib pajak, sanksi denda administrasi pajak dan pelayanan pajak bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata Kunci : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Denda Administrasi Pajak, Pelayanan Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak.**

***THE EFFECT OF TAX PAYER AWARENESS, TAX ADMINISTRATION  
FINES AND TAX SERVICES ON THE TAX PAYER COMPLIANCE IN  
PAYING PBB-P2 FOR 2016-2020 years***

***ABSTRACT***

*The Objective of the research is to analyze and review the examine analysis the effect of tax payer awareness, tax administration fines and tax services on the tax payer compliance in paying PBB-P2 for 2016-2020 years. The reseacrh method was used the descriptive and quantitative method. The population of data is the number all tax payer in PBB-P2 and samples is 240 respondent. The analysis method used regression linier method. Based on the research partially result among the tax payer awareness is significant to the tax payer compliance,tax administration fines is significant on the tax payer compliance, the tax payer awareness is significant on the tax payer compliance, and tax services is significant on the tax payer compliance.The simultant result tax administration fines, the tax payer awareness and tax services together was significant on the tax payer compliance.*

***Keyword : Effect Of Taxpayer Awareness, Tax Administration Fines,Tax Services, and Tax Payer Compliance.***

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “ Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Sanksi Denda Administrasi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB-P2 Tahun 2016-2020”. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi strata satu atau S1 pada jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Dalam penulisan skripsi ini penulis tidak dapat menyelesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

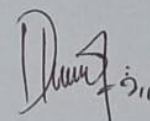
1. Bapak Prof. Dr. H. Fatah Sulaeman, ST., MT. selaku Rektor Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
2. Bapak Dr. H. Akhmadi, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
3. Ibu Tri Lestari, SE., M.Sc. Ak., Ph.D selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
4. Bapak Dr.Muhammad Taqi,SE.,MMSI . selaku Dosen Pembimbing I, yang sangat baik meluangkan waktu dan pikirannya untuk memberikan arahan yang bermanfaat, dan selalu memberikan motivasi serta masukan-masukan sehingga penulis terus bersemangat untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik, terima kasih atas segala bimbingannya.



5. Bapak Mukhtar, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II, yang sangat baik meluangkan waktu dan pikirannya untuk memberikan arahan yang bermanfaat, dan selalu memberikan motivasi serta masukan-masukan sehingga penulis terus bersemangat untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik, terima kasih atas segala bimbingannya.
6. Bapak Dr. Munawar Muchlish SE.,Akt.,M.Si. selaku penelaah I yang telah membimbing penulis didalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak Galih Fajar Muttaqin,SE.,M.AK.,CA selaku penelaah II Studi Jurusan Akuntansi yang telah membimbing penulis didalam penyelesaian skripsi ini.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Akuntansi yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat kepada penulis.
9. Ibuku dan ayahku Tercinta Umma Farida dan Hilaludin Ahmad S.sos dan Adik perempuanku Hilda Nurhidayah serta Calon Imamku Chandra Wibawa Pratama. Terima kasih atas do'a yang tak pernah ada hentinya, dukungan moril dan materiil, serta cinta dan kasih sayang yang tiada batas yang selama ini sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Untuk Sahabatku tersayang, Darmadista, Vivi Amalia yang telah memberikan dukungan moril dan materiil serta memberikan masukan dan semangat kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
11. Untuk Sepupuku tersayang, yang selalu sabar mendengarkan keluh kesah peneliti selama perkuliahan dan selalu memberikan semangat kepada peneliti.
12. Untuk keluarga Besarku yang selalu memberikan semangat kepada peneliti.

13. Teman-teman jurusan Akuntansi Angkatan 2016 yang telah sama-sama berjuang untuk meraih gelar sarjana ini serta keluarga besar HMTT Kelas A 2016.
14. Teman-teman KKM tematik kelompok 101 yang samasama berjuang meraih gelar sarjana di jurusannya masing-masing yang selalu memberikan doa dan motivasi kepada peneliti. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak untuk mencapai kesempurnaan penulisan skripsi ini. Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk perkembangan pengetahuan bagi penulis maupun pihak pihak yang berkepentingan.

Serang, 28 Oktober 2022



Deska Fitri Amalia

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Hasil Penelitian .....	12

### **BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 <i>Theory of Planned Behaviour (TPB)</i> .....	13
2.1.2 Kesadaran Wajib Pajak .....	15

2.1.3 Sanksi Denda administrasi Pajak .....	17
2.1.4 Pelayanan Pajak .....	20
2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB-P2 .....	21
2.2 Penelitian Terdahulu .....	24
2.3 Kerangka Pemikiran .....	29
2.4 Hipotesis .....	34
2.4.1 Pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak ..	34
2.4.2 Pengaruh sanksi denda administrasi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak.....	35
2.4.3 Pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak .....	36
2.4.4 Pengaruh kesadaran Wajib Pajak, sanksi denda administrasi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak .....	39

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

1.1 Jenis Data dan Sumber Data .....	41
1.1.1 Jenis Data .....	41
1.1.2 Sumber Data .....	41
1.2 Operasional Variabel.....	41
1.3 Metode Penelitian .....	12
1.4 Populasi dan Sampel .....	47
1.4.1 Populasi .....	47
1.4.2 Sampel.....	47
1.5 Teknik Pengumpulan Data.....	47

1.5.1 Data Primer .....	47
1.5.2 Data Sekunder.....	48
1.6 Kesadaran Wajib Pajak (X1).....	49
1.6.1 Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan Hasil Uji Instrumen .....	49
1.7 Sanksi Denda Administrasi Pajak (X2) .....	51
1.7.1 Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan Hasil Uji Instrumen .....	51
1.8 Pelayanan Pajak (X3).....	53
1.8.1 Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan Hasil Uji Instrumen .....	53
1.9 Kepatuhan Wajib Pajak (Y) .....	55
1.9.1 Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan Hasil Uji Instrumen .....	55
1.10 Teknik Analisis Data .....	58
3.10.1 Uji Asumsi Klasik .....	58
1.11 Analisis Regresi Linier Berganda .....	61
1.12 Uji t (Parsial).....	61
1.13 Uji F (Simultan) .....	63
1.14 Koefisien Determinasi.....	63
1.15 Hipotesis Statistik .....	64

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian .....	66
4.1.1 Gambaran Umum Penelitian .....	66
4.1.2 Visi dan Misi .....	66
4.1.3 Deskripsi Data .....	67

4.1.4 Tanggapan Responden.....	68
4.1.5 Kesadaran Wajib Pajak .....	93
4.1.6 Sanksi Denda administrasi Pajak .....	96
4.1.7 Pelayanan Pajak .....	100
4.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB-P2 .....	103
4.1.9 Pengujian Persyaratan Analisis .....	107
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	117
4.2.1 Pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak .....	117
4.2.2 Pengaruh sanksi denda administrasi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak .....	122
4.2.3 Pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak .....	128
4.2.4 Pengaruh kesadaran Wajib Pajak, sanksi denda administrasi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak .....	133

## **BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN**

4.1 Kesimpulan .....	142
4.2 Implikasi .....	143
4.3 Saran .....	144

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>146</b>
-----------------------------	------------

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan Wajib Pajak yang tidak membayar PBB-P2 di Kelurahan Kota Baru, Serang tahun 2016-2020 .....	3
Tabel 1.2 Laporan jumlah Sanksi Denda Administrasi Pajak Wajib Pajak di Kelurahan Kota Baru, Serang .....	5
Tabel 1.3 Laporan tingkat pelayanan pajak dan jumlah pembayaran pajak PBB-P2 di Kelurahan Kota Baru, Serang .....	7
Tabel 1.4 Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kelurahan Kota Baru, Serang Tahun 2016-2020 .....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	24
Table 3.1 Operasional Variabel .....	42
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	67
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	67
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Kesadaran Wajib Pajak .....	68
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Kesadaran Wajib Pajak .....	69
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Kesadaran Wajib Pajak .....	69
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Kesadaran Wajib Pajak .....	70
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Kesadaran Wajib Pajak .....	87
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Kesadaran Wajib Pajak .....	71
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Kesadaran Wajib Pajak .....	72
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Kesadaran Wajib Pajak .....	73

Tabel 4.11 Rekapitulasi Data Responden Variabel Kesadaran Wajib Pajak .....	73
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Sanksi Denda Administrasi Pajak .....	75
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap Sanksi Denda Administrasi Pajak .....	75
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Terhadap Sanksi Denda Administrasi Pajak .....	76
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Terhadap Sanksi Denda Administrasi Pajak .....	77
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Terhadap Sanksi Denda Administrasi Pajak .....	77
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Terhadap Sanksi Denda Administrasi Pajak .....	78
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Terhadap Sanksi Denda Administrasi Pajak .....	79
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Terhadap Sanksi Denda Administrasi Pajak .....	79
Tabel 4.20 Rekapitulasi Data Responden Variabel Sanksi Denda Administrasi Pajak .....	80
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Pajak .....	81
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Pajak .....	82
Tabel 4.23 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Pajak .....	83
Tabel 4.24 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Pajak .....	83



Tabel 4.25 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Pajak .....	84
Tabel 4.26 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Pajak .....	85
Tabel 4.27 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Pajak .....	85
Tabel 4.28 Rekapitulasi Data Responden Variabel Pelayanan Pajak .....	86
Tabel 4.29 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Pajak .....	87
Tabel 4.30 Tanggapan Responden Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	88
Tabel 4.31 Tanggapan Responden Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	88
Tabel 4.32 Tanggapan Responden Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	89
Tabel 4.33 Tanggapan Responden Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	90
Tabel 4.34 Tanggapan Responden Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	91
Tabel 4.35 Rekapitulasi Data Responden Variabel Kepatuhan Wajib Pajak .....	91
Tabel 4.36 Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak .....	93
Tabel 4.37 Hasil Uji Reabilitas Kesadaran Wajib Pajak .....	93
Tabel 4.38 Statistik deskriptif Kesadaran Wajib Pajak .....	94
Tabel 4.39 Distribusi Frekuensi Kesadaran Wajib Pajak .....	95
Tabel 4.40 Hasil Uji Validitas Sanksi Denda Administrasi Pajak .....	96
Tabel 4.41 Hasil Uji Reabilitas Sanksi Denda Administrasi Pajak .....	97
Tabel 4.42 Statistik Deskriptif Variabel Sanksi Denda Administrasi Pajak .....	98
Tabel 4.43 Distribusi Frekuensi Sanksi Denda Administrasi Pajak .....	98
Tabel 4.44 Hasil Uji Validitas Pelayanan Pajak .....	100
Tabel 4.45 Hasil Uji Reabilitas Pelayanan Pajak .....	100
Tabel 4.46 Statistik deskriptif variabel Pelayanan Pajak .....	101
Tabel 4.47 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Masyarakat .....	102

Tabel 4.48 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak .....	103
Tabel 4.49 Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak .....	104
Tabel 4.50 Statistik deskriptif variabel Kepatuhan Wajib Pajak .....	105
Tabel 4.51 Distribusi Frekuensi Kepatuhan Wajib Pajak .....	105
Tabel 4.52 Hasil Uji Normalitas .....	107
Tabel 4.53 Hasil Uji Multikolinearitas .....	109
Tabel 4.54 Kriteria pengambilan keputusan uji otokorelasi .....	111
Tabel 4.55 Hasil Uji Otokorelasi .....	111
Tabel 4.56 Hasil Uji Regresi linear berganda .....	112
Tabel 4.57 Koefisien Determinasi .....	114
Tabel 4.58 Hasil Uji F .....	114
Tabel 4.59 Hasil Uji t .....	115

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian .....	34
Gambar 4.1 Skala Likert pada Kesadaran Wajib Pajak .....	74
Gambar 4.2 Skala Likert pada Sanksi Denda Administrasi Pajak .....	81
Gambar 4.3 Skala Likert pada Pelayanan Pajak .....	87
Gambar 4.4 Skala Likert pada Kepatuhan Wajib Pajak .....	92
Gambar 4.5 Histogram Kesadaran Wajib Pajak .....	96
Gambar 4.6 Histogram Sanksi Denda Administrasi Pajak .....	99
Gambar 4.7 Histogram Pelayanan Pajak .....	103
Gambar 4.8 Histogram Kepatuhan Wajib Pajak .....	106
Gambar 4.9 Histogram Uji Normalitas .....	107
Gambar 4.10 Normal P-Plot Uji Normalitas .....	107
Gambar 4.11 Uji Heterokedastisitas .....	110

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam rangka meningkatkan kapasitas fiskal daerah, melalui Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, daerah telah diberikan kewenangan untuk memungut pajak (*taxing power*). Setidaknya ada empat perubahan fundamental yang diatur dalam undang-undang tersebut. Pertama, mengubah penetapan pajak daerah dan retribusi daerah dari *open-list system* menjadi *closedlist system*. Kedua, memberikan kewenangan yang lebih besar kepada daerah melalui perluasan basis pajak daerah dan retribusi daerah, penambahan jenis pajak baru yang dapat dipungut oleh daerah, dan pemberian diskresi kepada daerah untuk menetapkan tarif sesuai batas tarif maksimum dan minimum yang ditentukan, Ketiga, memperbaiki sistem pengelolaan pajak daerah dan retribusi daerah melalui kebijakan bagi hasil pajak provinsi kepada kabupaten/kota dan kebijakan earmarking untuk jenis pajak daerah tertentu. Keempat, meningkatkan efektivitas pengawasan pungutan daerah dengan mengubah mekanisme pengawasan dari sistem represif menjadi sistem preventif dan korektif.

Salah satu jenis pajak baru yang dapat dipungut oleh daerah adalah Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). PBB-P2 yang sebelumnya merupakan pajak pusat, dialihkan menjadi pajak daerah kabupaten/kota, dengan berbagai pertimbangan. Pertama, secara konseptual PBB-

P2 dapat dipungut oleh daerah karena lebih bersifat lokal, visibilitas, objek pajak tidak berpindah-pindah (*immobile*), dan terdapat hubungan erat antara pembayar pajak dan yang menikmati hasil pajak tersebut. Kedua, pengalihan PBB-P2 kepada daerah diharapkan dapat meningkatkan PAD dan memperbaiki struktur APBD. Ketiga, pengalihan PBB-P2 kepada daerah dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, dan memperbaiki aspek transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaannya. Keempat, berdasarkan praktek di banyak negara, PBB-P2 termasuk dalam jenis *local tax*.

Kelurahan Kota Baru merupakan instansi yang diberikan kewenangan oleh Pemerintah Pusat melalui Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Pemerintah Daerah melalui Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2013. Adapun penerimaan yang menjadi fokus adalah penerimaan pajak bumi dan bangunan perdesaaan dan perkotaan (PBB-P2) untuk wilayah desentralisasi Kota Baru dan sekitarnya. Kelurahan Kota Baru yang meliputi 9 desa terdiri dari 33 dusun, 91 RW dan 312 RT.

PBB-P2 merupakan jenis pajak baru bagi daerah, maka dalam pengelolaannya masih terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi oleh daerah, antara lain masih adanya daerah yang belum menerbitkan Peraturan Kepala Daerah mengenai pelaksanaan pengelolaan PBB-P2, lemahnya sistem pengelolaan basis data objek, subjek dan Wajib Pajak, dan lemahnya sistem administrasi dan pelayanan kepada masyarakat Wajib Pajak (Mardiasmo, 2018:124). Hal tersebut semuanya terkait dengan terbatasnya kesiapan sarana/prasarana, organisasi, dan SDM di daerah yang akan melakukan pemungutan PBB-P2.

Menurut Adelina (2018:7) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan jenis pajak yang sepenuhnya diatur oleh pemerintah dalam menentukan besar pajaknya (menganut sistem pemungutan *official assessment system*). Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan pajak yang dipungut kepada hampir seluruh warga negara yang memiliki aset baik berupa tanah maupun bangunan. Menurut Suyatmin (2017:19) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pajak kebendaan (*objective*), artinya penetapan pajak tidak dilihat dari kemampuan ekonomis subyek pajak, tetapi ditetapkan berdasarkan luas, klasifikasi dan lokasi obyek pajak. Pembayaran PBB di perdesaan dan perkotaan dapat terealisasi optimum jika faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan perpajakan dapat diterapkan di masing-masing pemerintah daerah secara konsisten dan kontinuitas.

Menurut Santi (2018:20) kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Adapun Siti Kurnia Rahayu (2017:191) menyatakan kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara. Berdasarkan tingkat kesadaran melalui laporan Wajib Pajak yang tidak membayar PBB-P2 di Kelurahan Kota Baru, Serang sebagai berikut :

**Tabel 1.1 Laporan Wajib Pajak yang tidak membayar PBB-P2 di Kelurahan Kota Baru, Serang tahun 2016-2020**

<b>TAHUN</b>	<b>WP SPPT</b>	<b>WP TIDAK MEMBAYAR PBB</b>
2016	1.772	213
2017	1.892	151
2018	1.909	122
2019	2.404	109
2020	2.552	383

Sumber : Data Laporan PBB Kelurahan Kota Baru (2020)

Berdasarkan laporan penerimaan PBB-P2 yakni tahun 2016, 2017 dan 2018 dimana Wajib Pajak yang tidak membayar pajak dan jumlahnya mengalami penurunan sedangkan untuk jumlah Wajib Pajaknya terjadi peningkatan, hal ini terjadi karena di tahun 2016, 2017 dan 2018 kondisi ekonomi masyarakat sedang membaik disertai meningkatnya kesadaran masyarakat Kota Baru untuk membayar pajak demi pembangunan pajak untuk rakyat Indonesia. Pada tahun 2016, 2017, 2018 dan 2019 merupakan siklus kondisi dimana wabah covid-19 tidak terjadi di tahun-tahun tersebut artinya mobilitas masyarakat tidak dibatasi oleh pemerintah sehingga pendapatan masyarakat Kota Baru semakin meningkat dan bertambahnya nilai kesejahteraan. Kemudian pada tahun 2020, Wajib Pajak yang tidak membayar pajak semakin meningkat sedangkan jumlah Wajib Pajak berdasarkan SPPTnya pun semakin bertambah artinya pada tahun ini masyarakat Indonesia khususnya masyarakat Kota Baru terkena dampak wabah Covid-19 dimana pergerakan ekonomi semakin memburuk yang berdampak pada menurunnya pendapatan masyarakat sehingga mendorong masyarakat untuk tidak membayar pajak. Terjadinya wabah ini menimbulkan banyak peraturan yang

membatasi mobilitas warga dan menimbulkan ketakutan yang mendalam karena meningkatnya jumlah kematian.

Sanksi denda administrasi pajak merupakan pembayaran kepada negara, khususnya berupa bunga, denda, dan kenaikan (Siti Resmi, 2016:62). Sanksi denda administrasi pajak merupakan pembayaran kerugian kepada Negara, khususnya berupa bunga dan kenaikan (Suandy, 2017:155). Sanksi administrasi dapat dijatuhkan terhadap wajib pajak apabila wajib pajak tersebut melakukan suatu pelanggaran atas kewajiban perpajakannya. Pengertian sanksi administrasi yaitu sanksi administrasi pajak merupakan pembayaran kerugian kepada Negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan (Mardiasmo, 2018:63). Berdasarkan hasil dari laporan pajak yang dikenakan sanksi denda administrasi PBB-P2 di Kelurahan Kota Baru, Serang sebagai berikut :

**Tabel 1.2 Laporan jumlah Sanksi Denda Administrasi Pajak Wajib Pajak di Kelurahan Kota Baru, Serang**

<b>TAHUN</b>	<b>JUMLAH SANKSI DENDA ADMINISTRASI PAJAK</b>
2016	Rp34.453.000
2017	Rp32.400.000
2018	Rp30.277.000
2019	Rp22.305.000
2020	Rp45.250.000

Sumber : Data Laporan PBB Kelurahan Kota Baru (2020)

Berdasarkan laporan PBB-P2 sebelum terjadinya wabah Covid-19 yakni tahun 2016, 2017, 2018 dan 2019 mengalami penurunan jumlah sanksi (denda) administrasi pajak, hal ini terjadi karena pada siklus tahun tersebut kesejahteraan masyarakat khususnya warga kota baru semakin membaik dari segi pendapatan



kemudian sosialisasi yang dilakukan pemerintah daerah semakin aktif perihal sanksi denda administrasi yang diterapkan pada PBB-P2 artinya mobilitas masyarakat dan pemerintahan daerah leluasa dalam beraktivitas kemudian transaksional perdagangan desa pun semakin meningkat dari segi bertambahnya area perumahan dan jual beli tanah, hal ini yang mendorong meningkatnya jumlah masyarakat Kota Baru untuk membayar pajak khususnya PBB-P2 secara disiplin sehingga pada periode 4 tahun tersebut jumlah sanksi pajak pun menurun. Pada tahun 2020 merupakan tahun dimana meningkatnya jumlah denda atau sanksi dimana hal ini dapat dilihat dari penurunan aktivitas perdagangan di area pasar dan menurunnya tingkat ekonomi masyarakat daerah di tingkat nasional. Dampak sari wabah Covid-19 menjadi perihai yang menakutkan dan mengkhawatirkan bagi sejumlah masyarakat Kota Baru karena terjadinya peningkatan angka kematian dan tertekannya masyarakat karena mobilitasnya dibatasi oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Tingkat sosialisasi mengenai PBB-P2 pun semakin berkurang sehingga masyarakat masih banyak yang menahan untuk tidak membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Penurunan aktivitas, mobilitas dan ekonomi membuat pendapatan masyarakat di tahun tersebut mengalami *degresif income*. Penurunan pendapatan ini menimbulkan masyarakat enggan membayar pajaknya sehingga berdampak pada meningkatnya jumlah sanksi denda administrasi pajak.

Pelayanan menurut Kasmir (2017:47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan dan juga pimpinan. Menurut Hardiansyah (2016) pelayanan

pajak adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan tentang perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Ariani dan Rubiatto (2018) pelayanan pajak dapat didefinisikan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat yang berhubungan dengan perpajakan dan memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil dari laporan penerimaan PBB-P2 di Kelurahan Kota Baru, Serang sebagai berikut :

**Tabel 1.3 Laporan tingkat pelayanan pajak dan jumlah pembayaran pajak PBB-P2 di Kelurahan Kota Baru, Serang**

<b>TAHUN</b>	<b>Tingkat Pelayanan Pajak</b>	<b>Jumlah Pembayaran</b>
2016	75%	76%
2017	86%	85%
2018	88%	86%
2019	95%	88%
2020	50%	54%

Sumber : Data Laporan PBB Kelurahan Kota Baru (2020)

Berdasarkan laporan penerimaan PBB-P2 sebelum terjadinya wabah Covid-19 yakni tahun 2016, 2017, 2018 dan 2019 terjadi peningkatan pelayanan dan peningkatan jumlah transaksi pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan, hal ini terjadi karena pada siklus tersebut pemerintah daerah gencar meningkatkan kualitas pelayanan melalui sosialisasi di tingkat desa dan kelurahan. Bertambahnya jumlah pembayaran pajak ini menjadi acuan pemerintah untuk segera meningkatkan fasilitas dan sumber daya manusia yang kompeten. Kemudahan komunikasi baik di lingkungan internal dan eksternal Kelurahan Kota Baru semakin terkoordinasi dengan maksimal disertai dukungan penuh dari

Departemen Pajak daerah yang memberikan banyak informasi terkait program PBB-P2. Pada tahun 2020 adalah tahun dimana wabah Covid-19 terjadi sehingga timbul pembatasan sosialisasi, aktivitas, pelayanan dan pengurangan jumlah SDM di tingkat kelurahan. Hal ini yang menjadikan hambatan bagi Kelurahan untuk membantu dan melayani masyarakat yang kesulitan dalam membayar pajak. Berkurangnya pembayaran pajak juga diakibatkan karena kondisi ekonomi masyarakat semakin memburuk sehingga rata-rata warga masih enggan untuk membayar pajak. Beberapa faktor ini yang menyebabkan menurunnya pelayanan pajak di tingkat kelurahan dikarenakan adanya pembatasan sosial juga terjadinya kondisi ekonomi yang tidak stabil di lingkungan Kota Baru.

Kepatuhan perpajakam menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:138) kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Pengertian kepatuhan wajib pajak menurut Gunadi (2016:94) diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2017:110) adalah rasa bersalah dan rasa malu, persepsi Wajib Pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah.

Berdasarkan penelitian Ardiwianto *et al* (2017) diperoleh hasil bahwa pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh

signifikan sedangkan penelitian dari Ferdian dan Ria (2020) diperoleh hasil bahwa pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan kemudian penelitian dari Siregar dan Soni (2018) diperoleh bahwa pengaruh sanksi denda administrasi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh signifikan sedangkan penelitian dari Ferdian dan Ria (2020) diperoleh hasil bahwa pengaruh sanksi denda administrasi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan. Penelitian dari Siregar dan Soni (2018) diperoleh hasil bahwa pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh signifikan sedangkan penelitian dari Ferdian dan Ria (2020) diperoleh hasil bahwa pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan.

Penelitian dari Ardwiarto *et al* (2017) secara simultan kesadaran dan sanksi pajak berpengaruh signifikan, sedangkan penelitian dari Siregar dan Soni (2018) secara simultan sanksi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan, kemudian penelitian dari Setyowati dan Amanita (2017) secara simultan sanksi pajak dan kesadaran pajak berpengaruh signifikan. Penelitian dari Ferdian dan Ria (2020) secara simultan kesadaran Wajib Pajak, sanksi denda administrasi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan. Berdasarkan penelitian sebelumnya penelitian yang dilakukan secara parsial terjadi inkonsistensi namun secara simultan terjadi konsistensi. Dengan demikian dibutuhkan penelitian selanjutnya yang bersifat konsistensi untuk hasil uji penelitian baik secara parsial maupun simultan.

Berdasarkan data observasi yang diperoleh di lapangan ditemukan

beberapa temuan mengenai laporan penerimaan pajak kelurahan Kota Baru, Kota Serang mengenai pembayaran PBB-P2 sebagai berikut :

#### **1.4 Tabel Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kelurahan Kota Baru, Serang Tahun 2016-2020**

TAHUN	WP SPPT	TARGET PBB (Rp)	%	WP SPPT	REALISASI PBB (Rp)	%	BELUM TEREALISASI
2016	1.772	12.000.000	100	1.424	11.484.836	96	4%
2017	1.892	39.892.716	100	1.462	35.562.880	89	11%
2018	1.909	67.785.432	100	1.500	63.455.596	94	6%
2019	2.404	95.678.148	100	1.538	91.348.312	95	5%
2020	2.552	151.463.580	100	1.576	119.241.028	79	21%

Sumber : Laporan Penerimaan PBB-P2 Kelurahan Kota Baru, Serang (2020)

Pada tabel Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kelurahan Kota Baru, Serang Tahun 2016-2020 diketahui bahwa di tahun 2016 realisasinya 96% sedangkan sisanya 4% belum terealisasi. Kemudian tahun 2017 terjadi penurunan pencapaian sebesar 89% sedangkan yang belum terealisasi meningkat sebesar 11%. Tahun 2018 terjadi peningkatan pencapaian realisasi sebesar 94% sedangkan 6% belum terealisasi. Tahun 2019 terjadi peningkatan pencapaian realisasi sebesar 95% sedangkan 5% belum terealisasi. Kemudian tahun 2020 terjadi penurunan pencapaian realisasi sebesar 79% sedangkan 21% belum terealisasi. Dengan demikian terjadi kemerosotan pembayaran PBB-P2 di tahun 2020 dimana seharusnya peningkatan jumlah Wajib Pajak dapat meningkatkan penerimaan pembayaran pajak namun kenyataannya dilapangan penerimaan pembayaran menurun pesat yang menyebabkan distribusi penyaluran pajak dari Pemerintah Daerah ke Pemerintah Pusat terhambat.

Dengan memperhatikan alasan dan keterangan diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat sebuah judul yang berkaitan dengan pelaporan PBB-P2 yaitu

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Denda Administrasi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB-P2 Tahun 2016-2020.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada uraian latar belakang sebelumnya maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB-P2 di Kelurahan Kota Baru, Serang?
2. Apakah pengaruh sanksi denda administrasi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB-P2 di Kelurahan Kota Baru, Serang?
3. Apakah pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB-P2 di Kelurahan Kota Baru, Serang?
4. Apakah pengaruh kesadaran Wajib Pajak, sanksi denda administrasi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB-P2 di Kelurahan Kota Baru, Serang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang sudah dijelaskan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 di Kelurahan Kota Baru, Serang.

2. Untuk mengetahui pengaruh sanksi denda administrasi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB-P2 di Kelurahan Kota Baru, Serang.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB-P2 di Kelurahan Kota Baru, Serang.
4. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran Wajib Pajak, sanksi denda administrasi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB-P2 di Kelurahan Kota Baru, Serang.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan khususnya di bidang ilmu perpajakan serta penelitian ini diharapkan dapat membuktikan teori-teori dan mengembangkan ilmu akuntansi perpajakan khususnya tentang faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.

##### **1.4.2 Manfaat Praktik**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi bagi perusahaan dalam melakukan kebijakan jika nilai perusahaan mengalami masalah perpajakan. Selain itu, penelitian ini bisa menjadi informasi bagi pemerintah dalam memutuskan kebijakan tentang undang-undang perpajakan yang efektif.

## BAB II

### LANDASAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 *Theory of Planned Behaviour (TPB)*

*Theory of Planned Behavior (TPB)* merupakan pengembangan dari teori perilaku terencana yang berhubungan dengan variabel sikap dan norma subjektif sedangkan pada *TPB* dikembangkan satu variabel tambahan yaitu kontrol berperilaku yang dipersepsikan. *TPB* tidak berkaitan secara langsung dengan besarnya kendali yang dimiliki seseorang, teori ini lebih menekankan peran kontrol perilaku yang dirasakan dalam mencapai tujuan atas sebuah perilaku (Dwi, 2015). Teori ini menjelaskan bahwa perilaku yang akan dilakukan oleh individu timbul karena adanya niat berperilaku. *Theory of Planned Behavior (TPB)* menunjukkan bahwa tindakan manusia diarahkan oleh tiga jenis keyakinan yaitu ([www.indopositive.com](http://www.indopositive.com)), yaitu :

1. Keyakinan perilaku (*behavioral beliefs*), merupakan keyakinan akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi terhadap hasil perilaku tersebut. Evaluasi individual atas keyakinan terhadap hasil perilaku menghasilkan sikap terhadap perilaku yang mengarah pada perasaan memihak (*favorableness*) atau perasaan tidak memihak (*unfavorableness*) terhadap suatu objek yang akan disikapi.
2. Keyakinan normatif (*normative beliefs*), merupakan keyakinan mengenai harapan-harapan normatif yang berasal dari pengaruh orang lain dan motivasi untuk menyetujui harapan-harapan tersebut.



3. Keyakinan kontrol (*control beliefs*), merupakan keyakinan mengenai adanya hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditunjukkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut. Sejauh mana individu merasa bahwa pelaksanaan atau bukan pelaksanaan dari perilaku yang dimaksud dibawah kendali/kehendaknya disebut sebagai kontrol perilaku.

Tiga komponen yang menentukan seseorang untuk berperilaku meliputi *behavioral beliefs*, *normative beliefs*, dan *control beliefs*. Setelah tiga komponen tersebut terbentuk, selanjutnya seseorang akan memasuki tahap intention, kemudian tahap terakhir adalah behavior ([www.indopositive.com](http://www.indopositive.com)). Tahap intention adalah tahap ketika seseorang memiliki niat untuk berperilaku, sedangkan behavior adalah tahap ketika seseorang berperilaku ([www.indopositive.com](http://www.indopositive.com)). Dalam teori ini, aspek terpenting adalah niat seseorang untuk melakukan suatu tindakan dimana niat diindikasikan dengan seberapa kuat keinginan seseorang untuk mencoba atau seberapa besar usaha yang dilakukan untuk melakukan tindakan tersebut ([www.indopositive.com](http://www.indopositive.com)).

Niat seseorang dalam berperilaku yang semakin kuat, memungkinkan terlaksananya perilaku yang semakin besar. Relevansi *Theory of Planned Behavior (TPB)* dengan penelitian ini adalah teori ini menghubungkan keyakinan dengan perilaku (Sani dan Habibie, 2017). Apabila dikaitkan dengan penelitian, teori ini sesuai untuk menjelaskan kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya juga bagaimana sikap pegawai kelurahan dalam memberikan sanksi maupun melayani masyarakat dalam proses pembayaran

pajak. Niat untuk mematuhi pajak yang dimiliki oleh Wajib Pajak menyebabkan perilaku kepatuhan Wajib Pajak tersebut. Niat mematuhi pajak adalah keinginan seorang Wajib Pajak untuk berperilaku patuh terhadap pajak (Suryani, 2017).

Umumnya, semakin memihak suatu sikap dan norma subjektif terhadap perilaku, dan semakin besar kontrol perilaku yang dipersepsikan, maka semakin besar pula niat individu untuk melaksanakan perilaku tersebut dibawah pertimbangannya. Begitu juga dengan semakin besar kontrol terhadap persepsi mengenai kesadaran, sanksi perpajakan maupun pelayanan akan meningkatkan niat untuk patuh terhadap pembayaran pajak yang konsisten. Jika terdapat kesempatan untuk berperilaku sesuai dengan kondisi yang sebenarnya maka niat tersebut akan berubah menjadi perilaku. Namun, jika kondisi yang sebenarnya tidak memungkinkan untuk memunculkan perilaku yang sesuai dengan niatnya, maka kontrol perilaku yang dipersepsikan akan terpengaruh. Pengaruh dari kontrol perilaku tersebut selanjutnya akan merubah niat awal seseorang (Anjani, 2016).

### **2.1.2 Kesadaran Wajib Pajak**

Menurut Jatmiko (2018:22) kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti sedangkan perpajakan adalah perihal pajak, sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Menurut Santi (2018:20) kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Adapun Siti Kurnia Rahayu (2017:191) menyatakan kesadaran

Wajib Pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara.

Kesadaran Wajib Pajak artinya Wajib Pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak terutang (Suandy, 2017:128). Kesadaran Wajib Pajak merupakan sikap Wajib Pajak yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Nasution, 2017:62). Menurut Ahmad Juanda *et al* (2016:426) mendefinisikan kesadaran Wajib Pajak sebagai kesungguhan dan keinginan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Adapun menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:191) mengatakan bahwa definsi kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara.

Kesadaran memenuhi kewajiban perpajakan tidak hanya tergantung kepada masalah-masalah teknis saja yang menyangkut pemungutan, tarif pajak, teknis pemeriksaan, penyidikan, penerapan sanksi sebagai perwujudan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dan pelayanan kepada wajib pajak selaku pihak pemberi dana bagi Negara. Di samping itu juga tergantung pada kemauan Wajib Pajak sejauh mana wajib pajak tersebut akan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Siti Kurnia Rahayu, 2017:141).

Kesadaran merupakan unsur dalam manusia yang dapat memahami realitas

dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi kenyataan. Sedangkan ada indikator kesadaran Wajib Pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2020:194) dapat di identifikasikan sebagai berikut:

1. Wajib Pajak memiliki pengetahuan tentang peraturan perpajakan kemudian mengekspresikan pengetahuannya tersebut pada perilakunya terkait kewajiban perpajakan.
2. Wajib Pajak memiliki pengetahuan selanjutnya memahaminya sehingga dapat menyelesaikan kewajiban perpajakannya.
3. Wajib Pajak memiliki pemahaman peraturan perpajakan dan menggunakannya dalam pengambilan keputusan dalam menyikapi kewajiban perpajakannya.

### **2.1.3 Sanksi Denda Administrasi Pajak**

Menurut Siti Resmi (2016:62) sanksi denda administrasi pajak merupakan pembayaran kepada negara, khususnya berupa bunga, denda, dan kenaikan. Suandy (2017:155) menyatakan bahwa sanksi denda administrasi pajak merupakan pembayaran kerugian kepada Negara, khususnya berupa bunga dan kenaikan. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan terhadap Wajib Pajak apabila wajib pajak tersebut melakukan suatu pelanggaran atas kewajiban perpajakannya. Pengertian sanksi administrasi menurut Mardiasmo (2018:63) yaitu sanksi administrasi pajak merupakan pembayaran kerugian kepada Negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Menurut Mardiasmo (2018:62) menyatakan sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, dipatuhi atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak

melanggar norma perpajakan. Menurut Siti Resmi (2017:66) pengertian sanksi denda administrasi pajak merupakan pembayaran atas kerugian kepada negara dan pembayaran atas kerugian ini dapat berupa denda, bunga dan kenaikan.

Berdasarkan uraian dari pengertian sanksi administrasi diatas maka dapat disimpulkan bahwa sanksi administrasi adalah denda, bunga, atau kenaikan yang dibayar oleh Wajib Pajak karena melakukan pelanggaran peraturan perpajakan yang menimbulkan kerugian negara dan sebagai jaminan bahwa peraturan perpajakan akan ditaati. Sanksi administrasi dapat dibedakan menjadi 3 (tiga), menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2017:68) adalah sebagai berikut :

- a. Denda adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan.
- b. Bunga adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban membayar pajak.
- c. Kenaikan adalah sanksi administrasi yang berupa kenaikan jumlah pajak yang harus dibayar, terhadap pelanggaran berkaitan dengan kewajiban yang diatur dalam ketentuan material.

Peraturan atau Undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau Undang-undang tidak dilanggar. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (normaperpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat

pengecuh agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2018:134).

Selama ini ada anggapan umum dalam masyarakat bahwa akan dikenakan sanksi perpajakan hanya bila tidak membayar pajak. Padahal, dalam kenyataannya banyak hal yang membuat masyarakat atau wajib pajak terkena sanksi perpajakan, baik itu berupa sanksi administrasi (bunga, denda, dan kenaikan). Secara konvensional, terdapat dua macam sanksi yaitu sanksi positif dan sanksi negatif. Sanksi positif merupakan suatu imbalan, sedangkan sanksi negatif merupakan suatu hukuman. Namun pemberian imbalan apabila wajib pajak patuh dan telah memasukan Surat Pemberitahuan tepat pada waktunya belum diperhatikan. Saat ini Dirjen Pajak masih berfokus pada pemberian sanksi negatif dalam menuntut wajib pajak agar patuh terhadap peraturan perpajakan.

Wajib Pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak. Oleh sebab itu, sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Sanksi administrasi yang paling banyak diterapkan adalah dengan denda, yaitu sebesar 2% (dua persen) dari pokok ketetapan pajak terutang pada tahun yang bersangkutan. Denda pajak bumi dan bangunan ini diberlakukan jika Wajib Pajak tidak membayar pajak terutang pada saat jatuh tempo atau kurang dibayar, dihitung dari saat jatuh tempo sampai dengan hari pembayaran untuk jangka waktu paling lama 24 bulan (Mardiasmo, 2018:135).

Masyarakat akan mematuhi pembayaran pajak bumi dan bangunan bila memandang sanksi denda akan lebih banyak merugikannya. Semakin banyak sisa tunggakan pajak bumi dan bangunan yang harus dibayar oleh wajib pajak, maka akan semakin berat bagi Wajib Pajak Bumi dan Bangunan untuk melunasinya. Oleh sebab itu, sanksi pajak diduga akan berpengaruh terhadap tingginya tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Semakin tinggi sanksi denda administrasi pajak yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

#### **2.1.4 Pelayanan Pajak**

Pelayanan menurut Kasmir (2017:47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan dan juga pimpinan. Pelayanan menurut Nurhadi (2016) adalah aktifitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus. Baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak yang lain. Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang atau orang lain, terhadap kita yang membentuk suatu keterikatan hak dan kewajiban masing-masing pihak (Rusydi:2017).

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan (Frimayasa:2017). Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini

adalah Wajib Pajak, Rianty dan Reza (2020). Menurut Hardiansyah (2016) pelayanan pajak adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan tentang perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Ariani dan Rubiatto (2018) pelayanan pajak dapat didefinisikan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat yang berhubungan dengan perpajakan dan memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan masyarakat dalam membayar kewajiban pajaknya adalah kualitas pelayanan yang diterimanya. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum.

#### **2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB-P2**

*Theory of Planned Behavior (TPB)* merupakan pengembangan dari teori perilaku terencana yang berhubungan dengan variabel sikap dan norma subjektif sedangkan pada *TPB* dikembangkan satu variabel tambahan yaitu kontrol berperilaku yang dipersepsikan (Dwi, 2015). *TPB* berkaitan erat dengan Kepatuhan perpajakan dimana kepatuhan perpajakan menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:138) sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Pengertian kepatuhan wajib pajak menurut Gunadi (2016:94) diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan



aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2017:110) adalah rasa bersalah dan rasa malu, persepsi Wajib Pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah.

Menurut Widodo (2017:9) bahwa kepatuhan pajak dipelajari dengan melihat bagaimana seorang individu membuat keputusan antara pilihan melakukan kewajibannya dalam melaksanakan pajak atau justru melakukan penghindaran pajak. Wajib Pajak patuh bukanlah Wajib Pajak yang membayar pajak dalam nominal yang besar, melainkan wajib pajak yang mengerti, memahami dan mematuhi hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan. Wajib Pajak yang patuh adalah Wajib Pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-Undangan. Siti Kurnia Rahayu (2017:193) kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Pengertian kepatuhan perpajakan menurut Dwiko Raharjo (2016:67) adalah kepatuhan perpajakan adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:193-194) kepatuhan perpajakan dibagi menjadi dua macam kepatuhan yaitu:

### 1. Kepatuhan Perpajakan Formal

Kepatuhan Perpajakan Formal merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam memenuhi ketentuan formal perpajakan.

### 2. Kepatuhan Perpajakan Material

Kepatuhan Perpajakan Material merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam memenuhi ketentuan material perpajakan.

Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB-P2 adalah kesadaran Wajib Pajak, sanksi denda administrasi pajak dan pelayanan pajak dalam mengelola pembayaran pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (Rahayu,2017:193). Kepatuhan Wajib Pajak untuk membayar pajak bumi dan bangunan dalam penelitian ini memiliki arti keadaan di mana seseorang mengetahui, memahami, dan mengerti tentang tata cara membayar pajak dan menaati ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Rahayu,2017:194).

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Berikut adalah penelitian terdahulu yang relevan sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya, sebagai berikut :

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Judul	Variabel	Nama Jurnal	Hasil Penelitian
1.	Zanuar Putra Ardwiarto, Abid Mutharom, dan	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap	Variabel independen : Kesadaran Wajib Pajak,	Jurnal Penelitian Ekonomi dan Akunt	a. Kesadaran berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

	Haris Bashory Ismail (2017)	Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB di Kecamatan Ngimbang Kabupaten Lamongan Tahun 2016	Sanksi Pajak, Variabel dependen : Kepatuhan Wajib Pajak	ansi	b. Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak c. Secara simultan kesadaran, sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
2.	Oktarini Khamilah Siregar dan Soni Anggraini Rahayu (2018)	Pengaruh Sanksi, Kualitas Pelayanan Dan Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan di Desa Pantai Gemi Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat	Variabel independen : Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi, Variabel dependen : Kepatuhan Membayar Pajak dan Pajak Bumi dan Bangunan	Jurnal Akuntansi & Bisnis Publik	a. Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak b. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak c. Secara simultan kepatuhan dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
3.	Tommy Ferdian dan Ria Nita Sasmahera (2020)	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Pedesaan dan Perkotaan di Kecamatan	Variabel independen : Kesadaran Wajib Pajak, Pendidikan, Pelayanan Jasa,	<i>Edu</i> <i>tec</i> <i>h</i> <i>Consul</i> <i>tant</i> Bandung Jurnal Aksara Publik	a. Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak b. Pelayanan Jasa pajak tidak berpengaruh

		Rimbo Tengah Kabupaten Bungo, Provinsi Jambi	Pendapatan, Sanksi dan Sikap, Variabel dependen : Kepatuhan wajib pajak		signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak c. Sanksi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak d. Secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
4.	Dian Pertiwi, Iing Lukman dan Indah Lia Pupsita (2017)	Pengaruh Sikap, Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan	Variabel independen : <i>attitude taxpayer, tax services, awareness of taxpayers</i> , Variabel dependen : <i>tax knowledge</i>	Jurnal Riset Akuntansi dan Manajemen	a. Kesadaran berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak b. Pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak c. Secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
5.	Siti Salmah (2018)	Pengaruh Pengetahuan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan	Variabel independen : Pengetahuan, Kesadaran Wajib Pajak, Variabel dependen :	Jurnal Akuntansi, Prodi. Akuntansi – FEB, UNIP MA	a. Pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak b. Kesadaran berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib

		(PBB)	Kepatuhan Wajib Pajak		pajak c. Secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
6.	Wenny Desty Febrian, Ristiliana dan Romadina Permatasari (2019)	Pengaruh Pengetahuan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru	Variabel independen : Pengetahuan, Kesadaran Wajib Pajak, Variabel dependen : Kepatuhan Wajib Pajak	Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Kewirausahaan	a. Pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak b. Kesadaran berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak c. Secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
7.	Yuni Setyowati dan Amanita Novi Yushita (2017)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Kalidengen, Kecamatan Temon, Kabupaten	Variabel independen : Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Variabel dependen : Kepatuhan Wajib Pajak,	Jurnal Profita	a. Pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak b. Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak c. Kesadaran berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak d. Secara simultan berpengaruh

		Kulon Progo Tahun 2014			signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
8.	Apriani Purnamasari, Umi Pratiwi dan Sukirman (2017)	Pengaruh Pemahaman, Sanksi Perpajakan, Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah Dan Hukum, Serta Nasionalisme Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB-P2 (Studi Pada Wajib Pajak PBB-P2 di Kota Banjar)	Variabel independen : Pemahaman, Sanksi Pajak, Kepercayaan, Nasionalisme, Variabel dependen : Kepatuhan Wajib Pajak	Jurnal Akuntansi dan <i>Auditing</i>	a. Pemahaman pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak b. Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak c. Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak d. Nasionalisme tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak e. Secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
9.	Nasirin (2018)	Pengaruh Penghasilan, Kesadaran, Dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Variabel Independen : Penghasilan, Kesadaran pajak, Pemahaman,	Jurnal Ekobis Dewantara	a. Penghasilan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak b. Kesadaran pajak berpengaruh

		Dalam Membayar pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) (Studi Kasus di Dusun Kaliurang Barat, Desa Hargobinangun Tahun 2015)	Variabel dependen : Kepatuhan Wajib Pajak		signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak c. Pemahaman pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
10.	Tika Wulandari dan Suyanto (2014)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendidikan, dan Sanksi Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Kasus Pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sleman)	Variabel independen : Pengetahuan, Pendidikan, Sanksi administrasi, variabel dependen : Kepatuhan Wajib Pajak	Jurnal Akuntansi	a. Pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak b. Pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak c. Sanksi administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak d. Secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Sumber : Peneliti (2020)

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Pajak Bumi dan Bangunan merupakan pajak yang dikenakan atas Bumi (yang meliputi tanah dan perairan pedalaman serta laut wilayah Republik

Indonesia) dan Bangunan (meliputi jalan tol, kolam renang, pagar mewah, tempat olah raga, dll) (Mardiasmo,2018:60). Dalam pemungutan pajak bumi dan bangunan ini menggunakan sistem pemungutan *Official Assessment*. *Official Assessment* merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pemerintah untuk menentukan besarnya pajak yang terutang yang harus dibayarkan oleh pajak. Dalam sistem ini, wajib pajak bersifat pasif dan menunggu penetapan pajak oleh pemerintah, kemudian membayar pajak yang terutang sesuai dengan besarnya ketetapan pajak yang ditetapkan oleh pemerintah (Mardiasmo,2018:60).

Pada awalnya PBB-P2 merupakan pajak yang proses administrasinya dilakukan oleh pemerintah pusat sedangkan seluruh penerimaannya dibagikan ke daerah dengan proporsi tertentu. Namun, guna meningkatkan akuntabilitas pengelolaan keuangan daerah, khususnya dari penerimaan PBB, maka paling lambat tanggal 1 Januari 2014 seluruh proses pengelolaan PBB-P2 akan dilakukan oleh pemda. Sedangkan, PBB sektor perkebunan, perhutanan, dan pertambangan masih tetap menjadi pajak pusat. Adapun dasar pemikiran dan alasan pokok dari pengalihan PBB-P2 menjadi pajak daerah, antara lain: Pertama, berdasarkan teori, PBB-P2 lebih bersifat lokal (*local origin*), visibilitas, objek pajak tidak berpindah-pindah (*immobile*), dan terdapat hubungan erat antara pembayar pajak dan yang menikmati hasil pajak tersebut (*the benefit tax-link principle*). Kedua, pengalihan PBB-P2 diharapkan dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan sekaligus memperbaiki struktur Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Ketiga, untuk meningkatkan pelayanan masyarakat (*public services*),



akuntabilitas, dan transparansi dalam pengelolaan PBB-P2. Keempat, berdasarkan praktek di banyak negara, PBB -P2 atau *Property Tax* termasuk dalam jenis *local tax*. Berdasarkan Pasal 180 angka 5 Undang-Undang 28 Tahun 2009, masa transisi pengalihan PBB-P2 menjadi pajak daerah adalah sejak tanggal 1 Januari 2010 sampai dengan 31 Desember 2013. Selama masa transisi tersebut, daerah yang telah siap dapat segera melakukan pemungutan PBB-P2 dengan terlebih dahulu menetapkan Peraturan daerah (Perda) tentang PBB-P2 sebagai dasar hukum pemungutan. Sebaliknya, apabila sampai dengan tanggal 31 Desember 2013 daerah belum juga menetapkan Perda tentang PBB-P2, maka daerah tersebut tidak diperkenankan untuk melakukan pemungutan PBB-P2, dan bagi seluruh masyarakat di daerah yang bersangkutan tidak dibebani kewajiban untuk membayar PBB-P2 (Undang-Undang 28 Tahun 2009 tentang Peraturan daerah PBB-P2).

*Theory of Planned Behavior (TPB)* merupakan pengembangan dari teori perilaku terencana yang berhubungan dengan variabel sikap dan norma subjektif sedangkan pada *TPB* dikembangkan satu variabel tambahan yaitu kontrol berperilaku yang dipersepsikan. *TPB* tidak berkaitan secara langsung dengan besarnya kendali yang dimiliki seseorang, teori ini lebih menekankan peran kontrol perilaku yang dirasakan dalam mencapai tujuan atas sebuah perilaku (Dwi, 2015). Teori ini menjelaskan bahwa perilaku yang akan dilakukan oleh individu timbul karena adanya niat berperilaku ([www.indopositive.org.com](http://www.indopositive.org.com)). *Theory of Planned Behavior (TPB)* menunjukkan bahwa tindakan manusia diarahkan oleh tiga jenis keyakinan yaitu ([www.indopositive.org.com](http://www.indopositive.org.com)): Keyakinan

perilaku (*behavioral beliefs*), merupakan keyakinan akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi terhadap hasil perilaku tersebut. Evaluasi individual atas keyakinan terhadap hasil perilaku menghasilkan sikap terhadap perilaku yang mengarah pada perasaan memihak (*favorableness*) atau perasaan tidak memihak (*unfavorableness*) terhadap suatu objek yang akan disikapi.

Keyakinan normatif (*normative beliefs*), merupakan keyakinan mengenai harapan-harapan normatif yang berasal dari pengaruh orang lain dan motivasi untuk menyetujui harapan-harapan tersebut ([www.indopositive.org.com](http://www.indopositive.org.com)). Keyakinan kontrol (*control beliefs*), merupakan keyakinan mengenai adanya hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditunjukkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut ([www.indopositive.org.com](http://www.indopositive.org.com)).

Siti Kurnia Rahayu (2017:191) menyatakan kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara. Menurut Siti Resmi (2016:62) sanksi administrasi merupakan pembayaran kepada negara, khususnya berupa bunga, denda, dan kenaikan. Suandy (2017:155) menyatakan bahwa sanksi denda administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada Negara, khususnya berupa bunga dan kenaikan. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan terhadap Wajib Pajak apabila wajib pajak tersebut melakukan suatu pelanggaran atas kewajiban perpajakannya. Pengertian sanksi administrasi menurut Mardiasmo (2018:63) yaitu sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada Negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan.

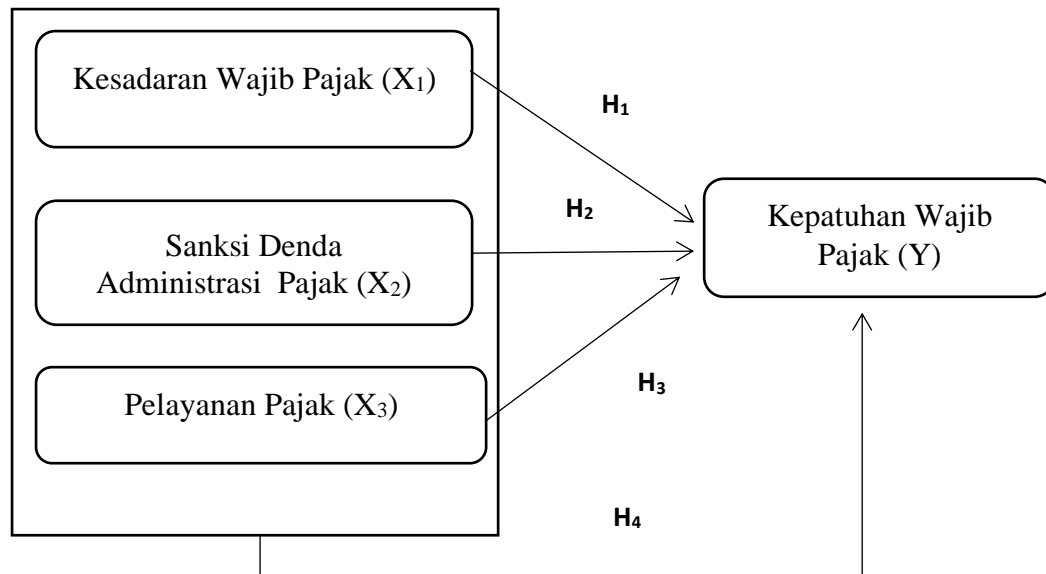
Pelayanan menurut Kasmir (2017:47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan dan juga pimpinan. Menurut Hardiansyah (2016) pelayanan pajak adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan tentang perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Ariani dan Rubiatto (2018) pelayanan pajak dapat didefinisikan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat yang berhubungan dengan perpajakan dan memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan masyarakat dalam membayar kewajiban pajaknya adalah kualitas pelayanan yang diterimanya. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak (Ariani dan Rubiatto:2018).

Kepatuhan perpajakan menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:138) kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Pengertian kepatuhan wajib pajak menurut Gunadi (2016:94) diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama,

peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Pernyataan teori ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ardwiarto, Abid dan Haris (2017), Pertiwi, Iing dan Indah (2017), Salmah (2018), Febrian, Ristiliana, Romadina (2019), Setyowati dan Amanita (2017), Nasirin (2018) dimana kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Pernyataan teori ini pun sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ardwiarto, Abid dan Haris (2017), Siregar dan Soni (2018), Setyowati dan Amanita (2017), serta Purnamasari, Umi dan Sukirman (2017) dimana sanksi denda administrasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian pelayanan pajak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak melalui cara atau tindakan interpersonal sehingga terciptanya kepuasan Wajib Pajak. Pernyataan teori ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Siregar dan Soni (2018) dimana pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kemudian Pernyataan teori ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ardwiarto, Abid dan Haris (2017), Siregar dan Soni (2018), Setyowati dan Amanita (2017) serta Ferdian dan Ria (2020) dimana kesadaran Wajib Pajak, sanksi pajak dan pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan penjelasan di atas maka paradigma penelitiannya adalah sebagai berikut :



**Gambar 2.1 Paradigma Penelitian**

Sumber : Peneliti (2020)

## 2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang paling memungkinkan yang tetap harus dicari kebenarannya. Hubungan antar variabel dalam penelitian ini memiliki hipotesis sebagai berikut :

### 2.4.1 Pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Siti Kurnia Rahayu (2017:191) menyatakan kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara. Kepatuhan Wajib Pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:138) kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Pengertian kepatuhan Wajib Pajak menurut Gunadi (2016:94) diartikan bahwa Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk

memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Dengan demikian semakin tinggi kesadaran Wajib Pajak maka semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak.

Pernyataan teori ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ardwiarto, Abid dan Haris (2017), Pertiwi, Iing dan Indah (2017), Salmah (2018), Febrian, Ristiliana, Romadina (2019), Setyowati dan Amanita (2017), Nasirin (2018) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

**H1 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak**

#### **2.4.2 Pengaruh sanksi denda administrasi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Siti Resmi (2016:62) sanksi denda administrasi pajak merupakan pembayaran kepada negara, khususnya berupa bunga, denda, dan kenaikan. Suandy (2017:155) menyatakan bahwa sanksi denda administrasi pajak merupakan pembayaran kerugian kepada Negara, khususnya berupa bunga dan kenaikan. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan terhadap Wajib Pajak apabila wajib pajak tersebut melakukan suatu pelanggaran atas kewajiban perpajakannya. Kepatuhan Wajib Pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:138) kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Pengertian

kepatuhan Wajib Pajak menurut Gunadi (2016:94) diartikan bahwa Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Dengan demikian semakin tinggi sanksi denda administrasi pajak maka semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak.

Pernyataan teori ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ardwiarto, Abid dan Haris (2017), Siregar dan Soni (2018), Setyowati dan Amanita (2017), serta Purnamasari, Umi dan Sukirman (2017) menyatakan bahwa sanksi denda administrasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

## **H2 : Sanksi denda administrasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak**

### **2.4.3 Pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak**

Pelayanan menurut Kasmir (2017:47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan dan juga pimpinan. Menurut Hardiansyah (2016) pelayanan pajak adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan tentang perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Ariani dan Rubiatto (2018) pelayanan pajak dapat didefinisikan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat yang berhubungan dengan perpajakan dan memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara

yang telah ditetapkan. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan masyarakat dalam membayar kewajiban pajaknya adalah kualitas pelayanan yang diterimanya. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Pengertian kepatuhan Wajib Pajak menurut Gunadi (2016:94) diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Dengan demikian semakin tinggi pelayanan pajak maka semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak.

Dengan demikian pelayanan pajak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak melalui cara atau tindakan interpersonal sehingga terciptanya kepuasan Wajib Pajak. Pernyataan teori ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Siregar dan Soni (2018) menyatakan bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

**H3 : Pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak**



#### **2.4.4 Pengaruh kesadaran Wajib Pajak, sanksi denda administrasi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak**

Siti Kurnia Rahayu (2017:191) menyatakan kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara. Menurut Siti Resmi (2016:62) sanksi administrasi merupakan pembayaran kepada negara, khususnya berupa bunga, denda, dan kenaikan. Kepatuhan Wajib Pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:138) kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Menurut Siti Resmi (2016:62) sanksi denda administrasi pajak merupakan pembayaran kepada negara, khususnya berupa bunga, denda, dan kenaikan. Suandy (2017:155) menyatakan bahwa sanksi denda administrasi pajak merupakan pembayaran kerugian kepada Negara, khususnya berupa bunga dan kenaikan. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan terhadap Wajib Pajak apabila wajib pajak tersebut melakukan suatu pelanggaran atas kewajiban perpajakannya. Kepatuhan Wajib Pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:138) kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Pelayanan menurut Kasmir (2017:47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan dan juga pimpinan. Menurut Hardiansyah (2016) pelayanan perpajakan adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan tentang perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan

pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Ariani dan Rubiatto (2018) pelayanan perpajakan dapat didefinisikan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat yang berhubungan dengan perpajakan dan memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan masyarakat dalam membayar kewajiban pajaknya adalah kualitas pelayanan yang diterimanya. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Pengertian kepatuhan Wajib Pajak menurut Gunadi (2016:94) diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Dengan demikian kesadaran Wajib Pajak, sanksi denda administrasi pajak dan pelayanan pajak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak melalui partisipasi pembangunan nasional, denda pajak dan cara hubungan interpersonal yang baik. Semakin tinggi kesadaran Wajib Pajak, sanksi denda administrasi pajak dan pelayanan pajak maka semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak.

Pernyataan teori ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ardwiarto, Abid dan Haris (2017), Siregar dan Soni (2018), Setyowati dan Amanita (2017) serta Ferdian dan Ria (2020) menyatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak, sanksi pajak dan pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

**H4 : Kesadaran wajib pajak, sanksi administrasi pajak dan pelayanan pajak secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.**

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Data dan Sumber Data**

##### **3.1.1 Jenis data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dimana menurut Sugiyono (2019:113) data primer adalah data yang diperoleh oleh peneliti dilapangan, baik melalui wawancara maupun pengukuran langsung lainnya. Kemudian data sekunder menurut Sugiyono (2019:113) yaitu data yang berupa laporan pajak PBB-P2 dan data yang berupa profil kelurahan.

##### **3.1.2 Sumber data**

Sumber data adalah referensi dari beberapa olah data yang dapat dijadikan pedoman dalam penelitian (Sugiyono,2019:118). Sumber data dalam penelitian ini berupa laporan observasi lapangan berupa penyebaran kuisisioner dan laporan perpajakan PBB-P2 tahun 2016-2020.

#### **3.2 Operasional Variabel**

Menurut Nazir (2018:123) operasional variabel adalah konsep yang diaktualisasikan ke dalam sebuah penelitian dan mempunyai bermacam-macam nilai. Dalam operasional variabel akan dijelaskan cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengoperasionalkan tiap variabel yang digunakan sehingga mempermudah perhitungan variabel-variabel tersebut. Operasional variabel yang akan dianalisa dalam penelitian ini adalah hubungan antara Kesadaran

Wajib Pajak ( $X_1$ ), Sanksi Denda Administrasi Pajak sebagai ( $X_2$ ), Pelayanan Pajak ( $X_3$ ) dengan Kepatuhan Wajib Pajak yang menjadi variabel ( $Y$ ).

**Table 3.1 Operasional Variabel**

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala
Kesadaran Wajib Pajak ( $X_1$ )	<p>Kesadaran Wajib Pajak merupakan perilaku Wajib Pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai <i>stimulus</i> yang yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut .</p> <p>Sumber : Mardiasmo dalam Ardwiarto dkk (2017)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak mengerti PBB-P2.</li> <li>2. Kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak memahami arti PBB-P2 .</li> <li>3. Kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak mengerti fungsi PBB-P2.</li> <li>4. Kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui tujuan pembayaran PBB-P2.</li> <li>5. Wajib Pajak dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri.</li> <li>6. Wajib Pajak dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti menghitung PBB-P2.</li> <li>7. Wajib Pajak dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti membayar PBB-P2.</li> <li>8. Wajib Pajak dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti</li> </ol>	Ordinal

		melaporkan jumlah Pajak terutang nya. Sumber : Salmah (2018)	
Sanksi Denda Administrasi Pajak sebagai (X <sub>2</sub> )	<p>Sanksi Denda Administrasi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Dengan kata lain sanksi denda administrasi perpajakan merupakan alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan.</p> <p>Sumber : Mardiasmo dalam Wulandari dan Suyanto (2014)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sanksi denda administrasi pajak merupakan pembayaran kepada negara, khususnya berupa bunga.</li> <li>2. Sanksi denda administrasi pajak merupakan pembayaran kepada negara, khususnya berupa denda.</li> <li>3. Sanksi denda administrasi pajak merupakan pembayaran kepada negara, khususnya berupa kenaikan.</li> <li>4. Sanksi denda administrasi yang diterapkan sebesar 2% (dua persen) dari pokok ketetapan pajak terutang nya pada tahun yang bersangkutan.</li> <li>5. Sanksi administrasi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti.</li> <li>6. Sanksi administrasi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan ditaati.</li> <li>7. Sanksi administrasi</li> </ol>	Ordinal

		<p>perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi.</p> <p>8. Sanksi administrasi perpajakan merupakan alat pencegah (Preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan.</p> <p>Sumber : Purnamasari, Umi dan Sukirman (2017)</p>	
Pelayanan Pajak (X <sub>3</sub> )	<p>Pelayanan pajak merupakan bentuk perilaku yang ditawarkan oleh suatu pihak untuk pihak yang lain yang mampu memberikan manfaat pada waktu dan kondisi tertentu sehingga pada akhirnya menimbulkan respon yang baik dari pihak yang menerima layanan</p> <p>Sumber : Widiastuti dan Laksinto dalam Siregar dan Soni (2018)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak PBB-P2.</li> <li>2. Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam mengurus segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak PBB-P2.</li> <li>3. Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak PBB-P2.</li> <li>4. Pelayanan Pajak yang</li> </ol>	Ordinal

		<p>berkualitas harus dapat memberikan keamanan.</p> <p>5. Pelayanan Pajak yang berkualitas harus dapat memberikan kenyamanan.</p> <p>6. Pelayanan Pajak yang berkualitas harus dapat memberikan kelancaran.</p> <p>7. Pelayanan Pajak yang berkualitas harus dapat memberikan kepastian hukum.</p> <p>Sumber : Siregar dan Soni (2018)</p>	
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	<p>Kepatuhan Wajib Pajak adalah motivasi seseorang, kelompok, atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan</p> <p>Sumber : Widiastuti dalam Nasirin (2018)</p>	<p>1. Kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan.</p> <p>2. Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan.</p> <p>3. Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan investigasi seksama.</p> <p>4. Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban</p>	Ordinal



		<p>perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan peringatan.</p> <p>5. Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan ancaman penerapan sanksi hukum.</p> <p>6. Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan ancaman penerapan sanksi administrasi.</p> <p>Sumber : Nasirin (2018)</p>	
--	--	---	--

Sumber : Peneliti (2022)

### 3.3 Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta, atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu (Zuriah, 2017:47). Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-

penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi, (Sujarweni 2018:39).

### **3.4. Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Zuriah, 2017:115). Populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian peneliti dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang ditentukan (Zuriah, 2017:116). Dengan demikian seluruh masyarakat peserta Wajib Pajak PBB-P2 di Kelurahan Kota Baru merupakan populasi dalam penelitian ini yaitu sejumlah 240 responden.

#### **3.4.2 Sampel**

Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian (Sujarweni, 2018:81). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh. Sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan untuk sampel (Sujarweni, 2018:125). Berdasarkan teknik sampling jenuh yang digunakan yaitu sejumlah 240 responden.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Peneliti menjelaskan teknik dan prosedur yang digunakan dalam pengumpulan data yang meliputi sebagai berikut :

### 3.5.1 Data Primer

Menurut Sugiyono (2019:113) data primer adalah data yang diperoleh oleh peneliti dilapangan, baik melalui wawancara maupun pengukuran langsung lainnya. Pengumpulan data primer dilakukan dengan metode survey menggunakan media angket (kuesioner) . Sejumlah pertanyaan akan diajukan kepada responden dan kemudian responden diminta menjawab sesuai dengan pendapat mereka. Menurut Sugiyono (2019:115) untuk mengukur pendapat responden, digunakan skala *Likert* lima angka sebagai berikut :

1. Kategori Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1
2. Kategori Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
3. Kategori Netral (N) diberi skor 3
4. Kategori Setuju diberi (S) skor 4
5. Kategori Sangat Setuju (SS) diberi skor 5

### 3.5.2 Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2019:114) data sekunder adalah data yang diperoleh dengan memanfaatkan hasil pengumpulan data pihak lain, yaitu profil kelurahan, data laporan pajak PBB-P2. Pada penelitian ini peneliti menggunakan data primer untuk observasi lapangan dan data sekunder untuk laporan perpajakan PBB-P2 dan profil kelurahan.

### **3.6. Kesadaran Wajib Pajak (X1)**

#### **3.6.1 Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan Hasil Uji Instrumen**

##### **3.6.1.1 Uji Validitas**

Uji *validitas* kuesioner digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu item mengukur apa yang ingin di ukur pada kuesioner tersebut (Sujarweni, 2018:237). Item dapat dikatakan *valid* jika adanya korelasi yang signifikan dengan skor totalnya, hal ini menunjukkan adanya dukungan *item* tersebut dalam mengungkap suatu yang ingin diungkap pada kuesioner tersebut (Sujarweni, 2018:237). Secara umum ada dua rumus atau cara uji *validitas* yaitu dengan Korelasi *Bivariate Pearson* dan *Correlated Item-Total Correlation*. Menurut Sujarweni (2018:238) Korelasi *Bivariate Pearson* adalah salah satu rumus yang dapat digunakan untuk melakukan uji *validitas* data dengan program *SPSS (Statistical Product and Services Solutions)* dengan demikian penulis menggunakan Rumus *Bivariate Pearson (Korelasi Pearson Product Moment)* dalam melakukan uji *validitas*. Uji *validitas* digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel (Sujarweni,2018:239). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan *Skala Likert*, skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial yang telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian (Sugiyono, 2019:93). Penelitian ini menggunakan lima alternatif jawaban sebagai berikut:

1. Kategori Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1
2. Kategori Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
3. Kategori Netral (N) diberi skor 3
4. Kategori Setuju (S) diberi skor 4
5. Kategori Sangat Setuju (SS) diberi skor 5

Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing *skor item* dengan *skor total*. *Skor total* adalah penjumlahan dari keseluruhan item pada satu *variabel* (Sugiyono, 2019:93). Kemudian pengujian signifikansi di lakukan dengan kriteria menggunakan r tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Kriteria pengujian sebagai berikut:

- Jika  $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$  (uji dua pihak dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- Jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$  (uji dua sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

### 3.6.1.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner (Sugiyono, 2019:239). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0.70$ .

### 3.6.1.3 Hasil Uji Coba Instrumen

Hasil uji coba Instrumen yaitu menganalisa Valid tidaknya suatu item instrumen dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi product moment pearson dengan level signifikan 5% (Sugiyono, 2019:240). Pengujian reabilitas dalam penelitian digunakan Alpha Cronbach, instrumen dapat dikatakan andal (*reliable*) bila memiliki koefisien kenadalan reliabilitas sebesar 0,6 atau lebih. Bila alpha lebih kecil dari 0,6 maka dinyatakan tidak *reliable* dan sebaliknya dinyatakan *reliable*.

## 3.7 Sanksi Denda Administrasi Pajak (X2)

### 3.7.1 Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan Hasil Uji Instrumen

#### 3.7.1.1 Uji Validitas

Uji *validitas* kuesioner digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu item mengukur apa yang ingin di ukur pada kuesioner tersebut (Sujarweni, 2018:239). *Item* dapat dikatakan *valid* jika adanya korelasi yang signifikan dengan skor totalnya, hal ini menunjukkan adanya dukungan *item* tersebut dalam mengungkap suatu yang ingin diungkap pada kuesioner tersebut (Sujarweni,2018:237). Secara umum ada dua rumus atau cara uji *validitas* yaitu dengan Korelasi *Bevariate Pearson* dan *Correlated Item-Total Correlation*. Menurut Sujawerni (2018:238) Korelasi *Bevariate Pearson* adalah salah satu rumus yang dapat digunakan untuk melakukan uji *validitas* data dengan program *SPSS (Statistical Product and Services Solutions)* dengan demikian penulis menggunakan Rumus *Bivariate Pearson* (Korelasi *Pearson Product*

*Moment*) dalam melakukan uji *validitas*. Uji *validitas* digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu *variabel* (Sujarweni,2018:239). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan *Skala Likert*, skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial yang telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian (Sugiyono, 2019:93).

Penelitian ini menggunakan lima alternatif jawaban sebagai berikut:

1. Kategori Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1
2. Kategori Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
3. Kategori Netral (N) diberi skor 3
4. Kategori Setuju diberi (S) skor 4
5. Kategori Sangat Setuju (SS) diberi skor 5

Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing *skor item* dengan *skor total*. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item pada satu variable (Sugiyono, 2019:93). Kemudian pengujian signifikansi di lakukan dengan kriteria menggunakan r tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Kriteria pengujian sebagai berikut:

- Jika  $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$  (uji dua pihak dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

- Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel (uji dua sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

### **3.7.1.2 Uji Reliabilitas**

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner (Sugiyono,2019:239). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $>$  0.70.

### **3.7.1.3 Hasil Uji Coba Instrumen**

Hasil uji coba Instrumen yaitu menganalisa Valid tidaknya suatu item instrumen dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi product moment pearson dengan level signifikan 5% (Sugiyono, 2019:240). Pengujian reabilitas dalam penelitian digunakan Alpha Cronbach, instrumen dapat dikatakan andal (*reliable*) bila memiliki koefisien kenadalan reliabilitas sebesar 0,6 atau lebih. Bila alpha lebih kecil dari 0,6 maka dinyatakan tidak *reliable* dan sebaliknya dinyatakan *reliable*.

## **3.8 Pelayanan Pajak (X3)**

### **3.8.1 Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan Hasil Uji Instrumen**

#### **3.8.1.1 Uji Validitas**

Uji *validitas* kuesioner digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu *item* mengukur apa yang ingin di ukur pada kuesioner tersebut (Sujarweni,



2018:239). *Item* dapat dikatakan *valid* jika adanya korelasi yang signifikan dengan skor totalnya, hal ini menunjukkan adanya dukungan *item* tersebut dalam mengungkap suatu yang ingin diungkap pada kuesioner tersebut (Sujarweni, 2018:239). Secara umum ada dua rumus atau cara uji validitas yaitu dengan Korelasi *Bivariate Pearson* dan *Correlated Item-Total Correlation*. Korelasi *Bivariate Pearson* adalah salah satu rumus yang dapat digunakan untuk melakukan uji *validitas* data dengan program *SPSS (Statistical Product and Services Solutions)* dengan demikian penulis menggunakan Rumus *Bivariate Pearson* (Korelasi *Pearson Product Moment*) dalam melakukan uji *validitas*. Uji *validitas* digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu *variabel* (Sujarweni, 2018:239). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan *Skala Likert*, skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial yang telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian (Sugiyono, 2019:93). Penelitian ini menggunakan lima alternatif jawaban sebagai berikut :

1. Kategori Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1
2. Kategori Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
3. Kategori Netral (N) diberi skor 3
4. Kategori Setuju diberi (S) skor 4
5. Kategori Sangat Setuju (SS) diberi skor 5

Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing *skor item* dengan *skor total*. *Skor total* adalah penjumlahan dari keseluruhan *item* pada satu *variabel* (Sugiyono, 2019:93). Kemudian pengujian signifikansi di lakukan dengan kriteria menggunakan r tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Kriteria pengujian sebagai berikut:

- Jika  $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$  (uji dua pihak dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- Jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$  (uji dua sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

### **3.8.1.2 Uji Reliabilitas**

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner (Sugiyono, 2019:239). suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0.70$ .

### **3.8.1.3 Hasil Uji Coba Instrumen**

Hasil uji coba Instrumen yaitu menganalisa Valid tidaknya suatu item instrumen dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi product moment pearson dengan level signifikan 5% (Sugiyono, 2019:240). Pengujian reabilitas dalam penelitian digunakan Alpha Cronbach, instrumen dapat dikatakan andal (*reliable*) bila memiliki koefisien kenadalan reliabilitas sebesar

0,6 atau lebih. Bila alpha lebih kecil dari 0,6 maka dinyatakan tidak *reliable* dan sebaliknya dinyatakan *reliable*.

### **3.9 Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

#### **3.9.1 Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan Hasil Uji Instrumen**

##### **3.9.1.1 Uji Validitas**

Uji *validitas* kuesioner digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu *item* mengukur apa yang ingin di ukur pada kuesioner tersebut (Sujarweni, 2018:239). *Item* dapat dikatakan *valid* jika adanya korelasi yang signifikan dengan skor totalnya, hal ini menunjukkan adanya dukungan *item* tersebut dalam mengungkap suatu yang ingin diungkap pada kuesioner tersebut (Sujarweni, 2018:239). Secara umum ada dua rumus atau cara uji validitas yaitu dengan Korelasi *Bivariate Pearson* dan *Correlated Item-Total Correlation*. Korelasi *Bivariate Pearson* adalah salah satu rumus yang dapat digunakan untuk melakukan uji *validitas* data dengan program *SPSS (Statistical Product and Services Solutions)* dengan demikian penulis menggunakan Rumus *Bivariate Pearson (Korelasi Pearson Product Moment)* dalam melakukan uji *validitas*. Uji *validitas* digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu *variabel* (Sujarweni, 2018:239). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan *Skala Likert*, skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena

sosial yang telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian (Sugiyono, 2019:93). Penelitian ini menggunakan lima alternatif jawaban sebagai berikut :

1. Kategori Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1
2. Kategori Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
3. Kategori Netral (N) diberi skor 3
4. Kategori Setuju diberi (S) skor 4
5. Kategori Sangat Setuju (SS) diberi skor 5

Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item pada satu variable (Sugiyono, 2019:93). Kemudian pengujian signifikansi di lakukan dengan kriteria menggunakan r tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Kriteria pengujian sebagai berikut:

- Jika  $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$  (uji dua pihak dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- Jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$  (uji dua sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

### **3.9.1.2 Uji Reliabilitas**

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun

dalam suatu bentuk kuesioner (Sugiyono, 2019:239). suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0.70$ .

### **3.9.1.3 Hasil Uji Coba Instrumen**

Hasil uji coba Instrumen yaitu menganalisa valid tidaknya suatu item instrumen dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi product moment pearson dengan level signifikan 5% (Sugiyono, 2019:240). Pengujian reabilitas dalam penelitian digunakan *Alpha Cronbach*, instrumen dapat dikatakan andal (*reliable*) bila memiliki koefisien kenadalan reabilitas sebesar 0,6 atau lebih. Bila alpha lebih kecil dari 0,6 maka dinyatakan tidak *reliable* dan sebaliknya dinyatakan *reliable*.

## **3.10 Teknik Analisis Data**

### **3.10.1 Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui ada tidaknya normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastis pada model regresi (Ghozali, 2018:114). Model regresi linier dapat dikatakan baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi klasik yaitu data residual terdistribusi normal, tidak adanya multikolinearitas dan heteroskedastisitas. Uji asumsi klasik harus terpenuhi agar diperoleh model regresi dengan estimasi yang tidak bias dan pengujiannya dapat dipercaya. Berdasarkan pendapat Ghozali (2018:114) maka uji asumsi klasik wajib dilakukan dengan urutan sebagai berikut :

### 3.10.1.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang tersistribusi secara normal. Beberapa metode uji normalitas dilakukan dengan melihat penyebaran data pada sumber diagonal di grafik *Normal Probability Plot of Regression Standardized Residual* atau dengan *One Sample Kolmogorov-Smirnov*. Uji normalitas dengan metode grafik yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumber diagonal di grafik *Normal Probability Plot of Regression Standardized Residual*. Sebagai dasar pengambilan keputusannya, jika titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal. Sedangkan metode uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* digunakan mengetahui apakah distribusi residual terdistribusi normal atau tidak. Residual berdistribusi normal jika nilai signifikansi  $> 0,05$  (*Based Estimator*) (Ghozali, 2018:115).

### 3.10.1.2 Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas berarti antarvariabel independen yang terdapat dalam model regresi memiliki hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna (koefisien korelasinya tinggi atau bahkan 1). Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi sempurna atau mendekati sempurna diantara variabel bebasnya. Konsekuensi adanya multikolinearitas adalah koefisien korelasi tidak tertentu dan kesalahan menjadi sangat besar. Cara mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinearitas umumnya adalah dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerance, apabila nilai VIF

kurang dari 10 dan Tolerance lebih dari), 1 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas (Ghozali, 2018:115).

### 3.10.1.3 Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan di dalam model regresi. Pada regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini adalah dengan melihat pola titik-titik pada grafik regresi. Dasar kriteria pengambilan menurut Ghozali (2018:116) keputusannya yaitu sebagai berikut:

- Jika pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
- Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3.10.1.4 Uji Otokorelasi

Uji Otokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah ada kolerasi antara kesalahan pengganggu pada data observasi satu pengamatan lainnya dalam model regresi linear. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi kolerasi. Pada penelitian ini peneliti menggunakan uji *Durbin-Watson* yaitu dengan membandingkan hasil *DW* Statistik dan *DW* tabel. Jika *DW* statistik > *DW* tabel, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapatnya problem otokorelasi (Ghozali, 2018:117).

### 3.11 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen (Sugiyono, 2019:277).

Persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

(Sugiyono, 2019:277)

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

a = Konstanta (nilai Y' apabila  $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$ )

$b_1$  = Koefisien regresi untuk X1

$b_2$  = Koefisien regresi untuk X2

$X_1$  = Kesadaran Wajb Pajak

$X_2$  = Sanksi Denda Administrasi Pajak

$X_3$  = Pelayanan Pajak

e = Standar *Error*

### 3.12 Uji t (Parsial)

Priyatno mengemukakan uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen dengan membandingkan nilai T hitung dengan T tabel. Langkah-langkah uji t adalah (Priyatno, 2018:135) :



a. Menentukan hipotesis

Ho : Secara parsial tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Ha : Secara parsial ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

b. Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan 0,05 ( $\alpha = 5\%$ )

c. Menentukan t hitung

Nilai t hitung dapat dicari dengan rumus :

$$t_{hitung} = \frac{b_i}{s_{b_i}}$$

Keterangan :

$b_i$  : koefisien regresi variabel i

$s_{b_i}$  : standar error variabel i

d. Menentukan t tabel

Tabel distribusi t dicari pada  $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$  (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) = n-k-1

e. Kriteria Pengujian

- Ho diterima jika  $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$

- Ho ditolak jika  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$

f. Membandingkan t hitung dengan t tabel

Menentukan variabel independen mana yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap variabel dependen. Hubungan ini dapat dilihat dari koefisien regresinya.

### 3.13 Uji F (Simultan)

Priyatno (2018:258) mengemukakan uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel. Tahap-tahap yang dilakukan adalah :

a. Merumuskan Hipotesis

1. Ho diterima : berarti tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen
2. Ha diterima : berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen (*return* saham) secara simultan.

b. Menentukan tingkat signifikansi yaitu sebesar 0.05 ( $\alpha=0,05$ )

c. Menentukan F hitung

d. Menentukan F tabel

e. Kriteria pengujian

1. Ho diterima bila  $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$
2. Ho ditolak bila  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$

f. Membandingkan F hitung dengan F tabel

### 3.14 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah instrumen yang digunakan untuk mengukur seberapa banyak pengaruh antara variabel satu dengan variabel lainnya (Sugiyono, 2019:281). Di dalam penelitian ini pengaruh antara Kesadaran Wajib Pajak ( $X_1$ ), Sanksi Pajak ( $X_2$ ) dan Pelayanan Pajak ( $X_3$ )

dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 (Y). Nilai dari  $R^2$  dapat dicari dengan menggunakan rumus :

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

$R^2$  = R Square atau Korelasi dikuadratkan

### 3.15 Hipotesis Statistik

Hipotesis Statistik adalah dugaan sementara terhadap rumusan masalah dalam penelitian (Sugiyono, 2019:159). Suatu koefisien korelasi harus mempunyai nilai yang signifikan untuk menguji kebenaran koefisien korelasi, langkah-langkah yang ditempuh adalah :

#### 1) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2

$H_{o1} : \beta_1 \neq 0$ , Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2.

$H_{a1} : \beta_1 = 0$ , Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2.

#### 2) Pengaruh Sanksi Denda Administrasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2

$H_{o2} : \beta_1 \neq 0$ , Sanksi Denda Administrasi Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib pajak PBB-P2.

$H_{a2} : \beta_1 = 0$ , Sanksi Denda Administrasi Pajak berpengaruh signifikan

terhadap Kepatuhan Wajib pajak PBB-P2.

**3) Pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2**

$H_{03} : \beta_1 \neq 0$ , Pelayanan Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2.

$H_{a3} : \beta_1 = 0$ , Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2.

**4) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Denda Administrasi Pajak dan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2**

$H_{05} : \beta_1 \neq 0$ , Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Denda Administrasi Pajak dan Pelayanan Pajak secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2.

$H_{a5} : \beta_1 = 0$ , Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Denda Administrasi Pajak dan Pelayanan Pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Gambaran Umum Penelitian**

Kelurahan Kota Baru adalah sebuah lembaga pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan masyarakat terkait kebutuhan persyaratan identitas pribadi seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Surat Kematian dan Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaaan dan Perkotaan serta pelayanan lainnya. *Head Office* : Jl. Tubagus Bakri No. 1 RT 009, RW 004 Kode Pos 17133, Kelurahan Kota Baru, Kecamatan Serang, Serang, Banten.

##### **4.1.2 Visi dan Misi**

###### **a. Visi**

“Menjadikan Kelurahan Kota Baru sebagai lembaga Pemerintahan yang handal dan menjadi mitra pilihan utama masyarakat dalam bidang usaha dan investasi”.

###### **b. Misi**

1. Memberikan pelayanan, mutu dan kepuasan pada masyarakat.
2. Membangun serta menciptakan citra terbaik lembaga pemerintah.
3. Mendapatkan kepercayaan dari masyarakat melalui profesionalisme kerja.
4. Meningkatkan kemampuan dan daya saing SDM dengan mengutamakan pada pengembangan keahlian tehnik.

5. Turut berpartisipasi dalam pembangunan negara Republik Indonesia.

#### 4.1.3 Deskripsi Data

##### 1. Gambaran umum karakteristik responden

Responden dalam penelitian ini adalah 240 responden dari masyarakat Kelurahan Kota Baru, Kota Serang. Di bawah ini karakteristik dan usia masyarakat Kota Baru sebagai berikut:

##### a. Jenis Kelamin

**Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Responden	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
Wajib Pajak	180	60	240

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah responden yang di jadikan sampel dalam penelitian ini adalah berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 180 orang (75%) dan perempuan sebanyak 60 orang (25%).

##### b. Usia

**Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Keterangan	Frekuensi	Persentase
20-25	19	7,9
26-30	96	40
>30	125	52,1
<b>Jumlah</b>	<b>240</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden yang berusia 20 sampai 25 tahun sebanyak 19 orang (7,9%),

kemudian responden yang berusia 26 sampai 30 sebanyak 96 orang (40%), serta responden yang berusia di atas 30 tahun sebanyak 125 orang (52,1%).

Penyebaran kuesioner ini berlangsung selama 4 minggu, dimulai pada tanggal 15 April 2022 sampai dengan 15 Mei 2022. Penyebaran dilakukan secara langsung dengan mendatangi masyarakat Kota Baru di Kota Serang dan menyebarkan angket kuesioner kepada Wajib Pajak PBB-P2.

#### 4.1.4 Tanggapan Responden

##### a. Tanggapan Responden pada Variabel Kesadaran Wajib Pajak

1. Pernyataan : Kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak mengerti PBB-P2. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

**Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Kesadaran Wajib Pajak**

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	88	36,7
2	Setuju	45	18,8
3	Netral	18	7,5
4	Tidak Setuju	50	20,8
5	Sangat Tidak Setuju	39	16,3
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 88 responden atau 36,7% dan terendah 18 responden atau 7,5% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak mengerti PBB-P2.

2. Pernyataan : Kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak memahami arti PBB-P2. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

**Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Kesadaran Wajib Pajak**

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	82	34,2
2	Setuju	50	20,8
3	Netral	26	10,8
4	Tidak Setuju	49	20,4
5	Sangat Tidak Setuju	33	13,8
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 82 responden atau 34,2% dan terendah 26 responden atau 10,8% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak memahami arti PBB-P2.

3. Pernyataan : Kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak mengerti fungsi PBB-P2. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

**Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Kesadaran Wajib Pajak**

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	78	32,5
2	Setuju	45	18,8
3	Netral	23	9,6
4	Tidak Setuju	49	20,4
5	Sangat Tidak Setuju	45	18,8
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)



Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 78 responden atau 32,5% dan terendah 23 responden atau 9,6% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak mengerti fungsi PBB-P2

4. Pernyataan : Kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui tujuan pembayaran PBB-P2. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

**Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Kesadaran Wajib Pajak**

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	79	32,9
2	Setuju	43	17,9
3	Netral	22	9,2
4	Tidak Setuju	49	20,4
5	Sangat Tidak Setuju	47	19,6
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 79 responden atau 32,9% dan terendah 22 responden atau 9,2% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui tujuan pembayaran PBB-P2

5. Pernyataan : Wajib Pajak dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

**Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Kesadaran Wajib Pajak**

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	90	37,5
2	Setuju	46	19,2
3	Netral	16	6,7
4	Tidak Setuju	46	19,2
5	Sangat Tidak Setuju	42	17,5
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 90 responden atau 37,5% dan terendah 16 responden atau 6,7% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika Wajib Pajak dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti memdaftarkan diri.

6. Pernyataan : Wajib Pajak dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti menghitung PBB-P2. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

**Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Kesadaran Wajib Pajak**

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	77	32,1
2	Setuju	54	22,5
3	Netral	16	6,7
4	Tidak Setuju	53	22,1
5	Sangat Tidak Setuju	40	16,7
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 77 responden atau 32,1% dan terendah 16 responden atau 6,7% menyatakan netral

sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika Wajib Pajak dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti menghitung PBB-P2.

7. Pernyataan : Wajib Pajak dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti membayar PBB-P2. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

**Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Kesadaran Wajib Pajak**

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	90	37,5
2	Setuju	46	19,2
3	Netral	16	6,7
4	Tidak Setuju	46	19,2
5	Sangat Tidak Setuju	42	17,5
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 90 responden atau 37,5% dan terendah 16 responden atau 6,7% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika Wajib Pajak dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti membayar PBB-P2 .

8. Pernyataan : Wajib Pajak dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti melaporkan jumlah Pajak terutang. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

**Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Kesadaran Wajib Pajak**

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	70	29,2
2	Setuju	50	20,8
3	Netral	31	12,9
4	Tidak Setuju	51	21,3
5	Sangat Tidak Setuju	38	15,8
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 70 responden atau 29,2% dan terendah 31 responden atau 12,9% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika Wajib Pajak dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti melaporkan jumlah Pajak terutang nya.

#### 9. Rekapitulasi Data Responden Kesadaran Wajib Pajak

**Tabel 4.11 Rekapitulasi Data Responden Variabel Kesadaran Wajib Pajak**

NO	PERNYATAAN	Jawaban					Total
		SS	S	N	TS	STS	
1	Item No.1	88	45	18	50	39	240
2	Item No.2	82	50	26	49	33	240
3	Item No.3	78	45	23	49	45	240
4	Item No.4	79	43	22	49	47	240
5	Item No.5	90	46	16	46	42	240
6	Item No.6	77	54	16	53	40	240
7	Item No.7	90	46	16	46	42	240
8	Item No.8	70	50	31	51	38	240
		<b>654</b>	<b>379</b>	<b>168</b>	<b>393</b>	<b>326</b>	<b>1920</b>

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

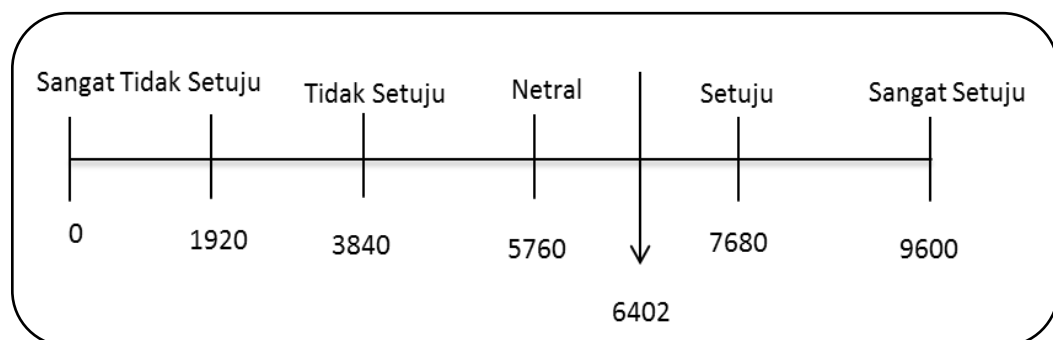
Berdasarkan penyebaran kuisisioner maka diperoleh keseluruhan hasil penyebaran yang diisi responden pada variabel Kesadaran Wajib Pajak (X<sub>1</sub>)

skor jawaban tertinggi menyatakan sangat setuju yaitu sebesar 654 jawaban terhadap seluruh pernyataan. Berdasarkan jawaban responden tersebut maka dapat dilihat tingkat jawaban responden sebagai berikut:

1. Sangat Setuju	=	654 x 5	=	3270
2. Setuju	=	379 x 4	=	1516
3. Netral	=	168 x 3	=	504
4. Tidak Setuju	=	393 x 2	=	786
5. Sangat Tidak Setuju	=	326 x 1	=	<u>326</u>
		Jumlah	=	6.402

1. Skor tertinggi jawaban sangat setuju	=	5 x 240 x 8	=	9.600
2. Skor terendah jawaban sangat tidak setuju	=	1 x 240 x 8	=	<u>1.920</u>
		Jumlah	=	11.520

Jadi berdasarkan data tersebut, maka tingkat persetujuan terhadap kesadaran wajib pajak adalah :  $\frac{6.402}{11.520} \times 100\% = 55,57\%$



**Gambar 4.1 Skala Likert pada Kesadaran Wajib Pajak**

### **b. Tanggapan Responden pada Variabel Sanksi Denda Administrasi Pajak**

1. Pernyataan : Sanksi denda administrasi pajak merupakan pembayaran kepada negara, khususnya berupa bunga. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

**Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Sanksi Denda Administrasi Pajak**

<b>No</b>	<b>Uraian</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Prosentase (%)</b>
1	Sangat Setuju	67	27,9
2	Setuju	36	15,0
3	Netral	18	7,5
4	Tidak Setuju	45	18,8
5	Sangat Tidak Setuju	74	30,8
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 74 responden atau 30,8% dan terendah 18 responden atau 7,5% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat tidak setuju jika sanksi denda administrasi pajak merupakan pembayaran kepada negara, khususnya berupa bunga.

2. Pernyataan : Sanksi denda administrasi pajak merupakan pembayaran kepada negara, khususnya berupa denda. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

**Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap Sanksi Denda Administrasi Pajak**

<b>No</b>	<b>Uraian</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Prosentase (%)</b>
1	Sangat Setuju	70	29,2
2	Setuju	43	17,9
3	Netral	22	9,2
4	Tidak Setuju	46	19,2

5	Sangat Tidak Setuju	59	24,6
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 70 responden atau 29,2% dan terendah 22 responden atau 9,2% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika sanksi denda administrasi pajak merupakan pembayaran kepada negara, khususnya berupa denda.

3. Pernyataan : Sanksi denda administrasi pajak merupakan pembayaran kepada negara, khususnya berupa kenaikan. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

**Tabel 4.14 Tanggapan Responden Terhadap Sanksi Denda Administrasi Pajak**

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	67	27,9
2	Setuju	48	20,0
3	Netral	30	12,5
4	Tidak Setuju	51	21,3
5	Sangat Tidak Setuju	44	18,3
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 67 responden atau 27,9% dan terendah 30 responden atau 12,5% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika sanksi denda administrasi pajak merupakan pembayaran kepada negara, khususnya berupa kenaikan.

4. Pernyataan : Sanksi denda administrasi yang diterapkan sebesar 2% (dua persen) dari pokok ketetapan pajak terutang nya pada tahun yang bersangkutan.

Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

**Tabel 4.15 Tanggapan Responden Terhadap Sanksi Denda Administrasi Pajak**

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	76	31,7
2	Setuju	39	16,3
3	Netral	15	6,3
4	Tidak Setuju	38	15,8
5	Sangat Tidak Setuju	72	30,0
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 76 responden atau 31,7% dan terendah 15 responden atau 6,3% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika sanksi denda administrasi yang diterapkan sebesar 2% (dua persen) dari pokok ketetapan pajak terutang nya pada tahun yang bersangkutan.

5. Pernyataan : Sanksi administrasi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

**Tabel 4.16 Tanggapan Responden Terhadap Sanksi Denda Administrasi Pajak**

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	73	30,4
2	Setuju	36	15,0
3	Netral	16	6,7
4	Tidak Setuju	46	19,2
5	Sangat Tidak Setuju	69	28,8



Total	240	100
-------	-----	-----

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 73 responden atau 30,4% dan terendah 16 responden atau 6,7% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika sanksi administrasi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti.

6. Pernyataan : Sanksi administrasi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan ditaati. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

**Tabel 4.17 Tanggapan Responden Terhadap Sanksi Denda Administrasi Pajak**

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	83	34,6
2	Setuju	50	20,8
3	Netral	25	10,4
4	Tidak Setuju	49	20,4
5	Sangat Tidak Setuju	33	13,8
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 83 responden atau 34,6% dan terendah 25 responden atau 10,4% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika Sanksi administrasi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan ditaati.

7. Pernyataan : Sanksi administrasi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

**Tabel 4.18 Tanggapan Responden Terhadap Sanksi Denda Administrasi Pajak**

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	82	34,2
2	Setuju	47	19,6
3	Netral	26	10,8
4	Tidak Setuju	49	20,4
5	Sangat Tidak Setuju	36	15,0
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 82 responden atau 34,2% dan terendah 26 responden atau 10,8% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika Sanksi administrasi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi.

8. Pernyataan : Sanksi administrasi perpajakan merupakan alat pencegah (Preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

**Tabel 4.19 Tanggapan Responden Terhadap Sanksi Denda Administrasi Pajak**

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	70	29,2
2	Setuju	50	20,8
3	Netral	31	12,9
4	Tidak Setuju	49	20,4
5	Sangat Tidak Setuju	40	16,7
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 70 responden atau 29,2% dan terendah 31 responden atau 12,9% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika Sanksi administrasi perpajakan merupakan alat pencegah (Preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan

#### 9. Rekapitulasi Data Responden Sanksi Denda Administrasi Pajak

**Tabel 4.20 Rekapitulasi Data Responden Variabel Sanksi Denda Administrasi Pajak**

NO	PERNYATAAN	Jawaban					Total
		SS	S	N	TS	STS	
1	Item No.1	67	36	18	45	74	240
2	Item No.2	70	43	22	46	59	240
3	Item No.3	67	48	30	51	44	240
4	Item No.4	76	39	15	38	72	240
5	Item No.5	73	36	16	46	69	240
6	Item No.6	83	50	25	49	33	240
7	Item No.7	82	47	26	49	36	240
8	Item No.8	70	50	31	49	40	240
		<b>588</b>	<b>349</b>	<b>183</b>	<b>373</b>	<b>427</b>	<b>1920</b>

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan penyebaran kuisisioner maka diperoleh keseluruhan hasil penyebaran yang diisi responden pada variabel Sanksi Denda Administrasi Pajak ( $X_2$ ) skor jawaban tertinggi menyatakan sangat setuju yaitu sebesar 588 jawaban terhadap seluruh pernyataan. Berdasarkan jawaban responden tersebut maka dapat dilihat tingkat jawaban responden adalah sebagai berikut :

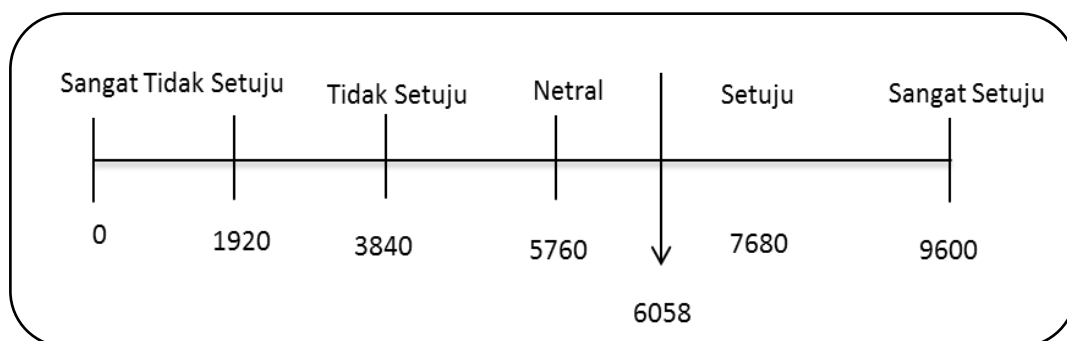
1. Sangat Setuju           = 588 x 5   = 2940
2. Setuju                    = 349 x 4   = 1396

$$\begin{aligned}
 3. \text{ Netral} &= 183 \times 3 = 549 \\
 4. \text{ Tidak Setuju} &= 373 \times 2 = 746 \\
 5. \text{ Sangat Tidak Setuju} &= 427 \times 1 = \underline{427} \\
 \text{Jumlah} &= 6.058
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 1. \text{ Skor tertinggi jawaban sangat setuju} &= 5 \times 240 \times 8 = 9.600 \\
 2. \text{ Skor terendah jawaban sangat tidak setuju} &= 1 \times 240 \times 8 = \underline{1.920} \\
 \text{Jumlah} &= 11.520
 \end{aligned}$$

Jadi berdasarkan data tersebut, maka tingkat persetujuan terhadap sanksi denda

administrasi pajak adalah :  $\frac{6.058}{11.520} \times 100\% = 52,59$



**Gambar 4.2 Skala Likert pada Sanksi Denda Administrasi Pajak**

### c. Tanggapan Responden pada Variabel Pelayanan Pajak

1. Pernyataan : Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak PBB-P2. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut:

**Tabel 4.21 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Pajak**

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	86	35,8
2	Setuju	48	20,0

3	Netral	15	6,3
4	Tidak Setuju	53	22,1
5	Sangat Tidak Setuju	38	15,8
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 86 responden atau 35,8% dan terendah 15 responden atau 6,3% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak PBB-P2.

2. Pernyataan : Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam mengurus segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak PBB-P2. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut:

**Tabel 4.22 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Pajak**

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	79	32,9
2	Setuju	55	22,9
3	Netral	29	12,1
4	Tidak Setuju	46	19,2
5	Sangat Tidak Setuju	31	12,9
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 79 responden atau 32,9% dan terendah 29 responden atau 12,1% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak

dalam mengurus segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak PBB-P2.

3. Pernyataan : Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak PBB-P2. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut:

**Tabel 4.23 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Pajak**

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	66	27,5
2	Setuju	59	24,6
3	Netral	31	12,9
4	Tidak Setuju	59	24,6
5	Sangat Tidak Setuju	25	10,4
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 66 responden atau 27,5% dan terendah 31 responden atau 12,9% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak PBB-P2.

4. Pernyataan : Pelayanan Pajak yang berkualitas harus dapat memberikan keamanan. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

**Tabel 4.24 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Pajak**

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	85	35,4
2	Setuju	48	20,0
3	Netral	16	6,7

4	Tidak Setuju	53	22,1
5	Sangat Tidak Setuju	38	15,8
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 85 responden atau 35,4% dan terendah 16 responden atau 6,7% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika pelayanan pajak yang berkualitas harus dapat memberikan keamanan.

5. Pernyataan : Pelayanan Pajak yang berkualitas harus dapat memberikan kenyamanan. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

**Tabel 4.25 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Pajak**

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	79	32,9
2	Setuju	54	22,5
3	Netral	29	12,1
4	Tidak Setuju	46	19,2
5	Sangat Tidak Setuju	32	13,3
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 79 responden atau 32,9% dan terendah 29 responden atau 12,1% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika Pelayanan Pajak yang berkualitas harus dapat memberikan kenyamanan.

6. Pernyataan : Pelayanan Pajak yang berkualitas harus dapat memberikan kelancaran. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

**Tabel 4.26 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Pajak**

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	75	31,3
2	Setuju	41	17,1
3	Netral	25	10,4
4	Tidak Setuju	51	21,3
5	Sangat Tidak Setuju	48	20,0
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 75 responden atau 31,3% dan terendah 25 responden atau 10,4% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika Pelayanan Pajak yang berkualitas harus dapat memberikan kelancaran.

7. Pernyataan : Pelayanan Pajak yang berkualitas harus dapat memberikan kepastian hukum. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

**Tabel 4.27 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Pajak**

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	63	26,3
2	Setuju	58	24,2
3	Netral	31	12,9
4	Tidak Setuju	59	24,6
5	Sangat Tidak Setuju	29	12,1
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 63 responden atau 26,3% dan terendah 31 responden atau 12,9% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan



sangat setuju jika Pelayanan Pajak yang berkualitas harus dapat memberikan kepastian hukum.

#### 8. Rekapitulasi Data Responden Pelayanan Pajak

**Tabel 4.28 Rekapitulasi Data Responden Variabel Pelayanan Pajak**

NO	PERNYATAAN	Jawaban					Total
		SS	S	N	TS	STS	
1	Item No.1	86	48	15	53	38	240
2	Item No.2	79	55	29	46	31	240
3	Item No.3	66	59	31	59	25	240
4	Item No.4	85	48	16	53	38	240
5	Item No.5	79	54	29	46	32	240
6	Item No.6	75	41	25	51	48	240
7	Item No.7	63	58	31	59	29	240
		<b>533</b>	<b>363</b>	<b>176</b>	<b>367</b>	<b>241</b>	<b>1680</b>

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan penyebaran kuisisioner maka diperoleh keseluruhan hasil penyebaran yang diisi responden pada variabel Pelayanan Pajak ( $X_3$ ) skor jawaban tertinggi menyatakan sangat setuju yaitu sebesar 533 jawaban terhadap seluruh pernyataan. Berdasarkan jawaban responden tersebut maka dapat dilihat tingkat jawaban responden sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 1. \text{ Sangat Setuju} &= 533 \times 5 = 2.665 \\
 2. \text{ Setuju} &= 363 \times 4 = 1.452 \\
 3. \text{ Netral} &= 176 \times 3 = 528 \\
 4. \text{ Tidak Setuju} &= 367 \times 2 = 734 \\
 5. \text{ Sangat Tidak Setuju} &= 241 \times 1 = \underline{241} \\
 \text{Jumlah} &= 5.620
 \end{aligned}$$

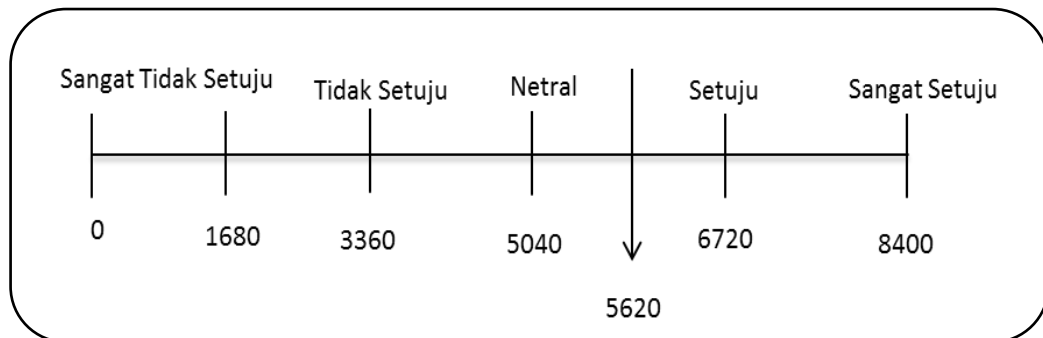
$$1. \text{ Skor tertinggi jawaban sangat setuju} = 5 \times 240 \times 7 = 8.400$$

$$2. \text{ Skor terendah jawaban sangat tidak setuju} = 1 \times 240 \times 7 = \underline{1.680}$$

$$\text{Jumlah} = 10.080$$

Jadi berdasarkan data tersebut, maka tingkat persetujuan terhadap pelayanan

$$\text{pajak adalah : } \frac{5.620}{10.080} \times 100\% = 55,75\%$$



**Gambar 4.3 Skala Likert pada Pelayanan Pajak**

#### d. Tanggapan Responden pada Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

1. Pernyataan : Kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

**Tabel 4.29 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Pajak**

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	89	37,1
2	Setuju	41	17,1
3	Netral	15	6,3
4	Tidak Setuju	59	24,6
5	Sangat Tidak Setuju	36	15,0
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 89 responden atau 37,1% dan terendah 15 responden atau 6,3% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan

sangat setuju kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan.

2. Pernyataan : Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

**Tabel 4.30 Tanggapan Responden Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	62	25,8
2	Setuju	41	17,1
3	Netral	17	7,1
4	Tidak Setuju	53	22,1
5	Sangat Tidak Setuju	67	27,9
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 62 responden atau 25,8% dan terendah 17 responden atau 7,1% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan.

3. Pernyataan : Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan investigasi seksama. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

**Tabel 4.31 Tanggapan Responden Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	84	35,0
2	Setuju	47	19,6

3	Netral	15	6,3
4	Tidak Setuju	47	19,6
5	Sangat Tidak Setuju	47	19,6
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 84 responden atau 35% dan terendah 15 responden atau 6,3% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan investigasi seksama.

4. Pernyataan :. Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan peringatan. Adapun tanggapan respondennya Sebagai berikut :

**Tabel 4.32 Tanggapan Responden Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	63	26,3
2	Setuju	40	16,7
3	Netral	17	7,1
4	Tidak Setuju	55	22,9
5	Sangat Tidak Setuju	65	27,1
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 63 responden atau 26,3% dan terendah 17 responden atau 7,1% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi

kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan peringatan.

5. Pernyataan : Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan ancaman penerapan sanksi hukum. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

**Tabel 4.33 Tanggapan Responden Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	57	23,8
2	Setuju	36	15,0
3	Netral	18	7,5
4	Tidak Setuju	49	20,4
5	Sangat Tidak Setuju	80	33,3
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 57 responden atau 23,8% dan terendah 18 responden atau 7,5% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan ancaman penerapan sanksi hukum.

6. Pernyataan : Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan ancaman penerapan sanksi administrasi. Adapun tanggapan respondennya sebagai berikut :

**Tabel 4.34 Tanggapan Responden Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

No	Uraian	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	80	33,3
2	Setuju	37	15,4
3	Netral	23	9,6
4	Tidak Setuju	56	23,3
5	Sangat Tidak Setuju	44	18,3
Total		240	100

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban tertinggi 80 responden atau 33,3% dan terendah 23 responden atau 9,6% menyatakan netral sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 240 responden yaitu menyatakan sangat setuju jika Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan ancaman penerapan sanksi administrasi.

#### 7. Rekapitulasi Data Responden Kepatuhan Wajib Pajak

**Tabel 4.35 Rekapitulasi Data Responden Variabel Kepatuhan Wajib Pajak**

NO	PERNYATAAN	Jawaban					Total
		SS	S	N	TS	STS	
1	Item No.1	89	41	15	59	36	240
2	Item No.2	62	41	17	53	67	240
3	Item No.3	84	47	15	47	47	240
4	Item No.4	63	40	17	55	65	240
5	Item No.5	57	36	18	49	80	240
6	Item No.6	80	37	23	56	44	240
		<b>435</b>	<b>242</b>	<b>105</b>	<b>319</b>	<b>339</b>	<b>1440</b>

Sumber : Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan penyebaran kuisioner maka diperoleh keseluruhan hasil penyebaran yang diisi responden pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

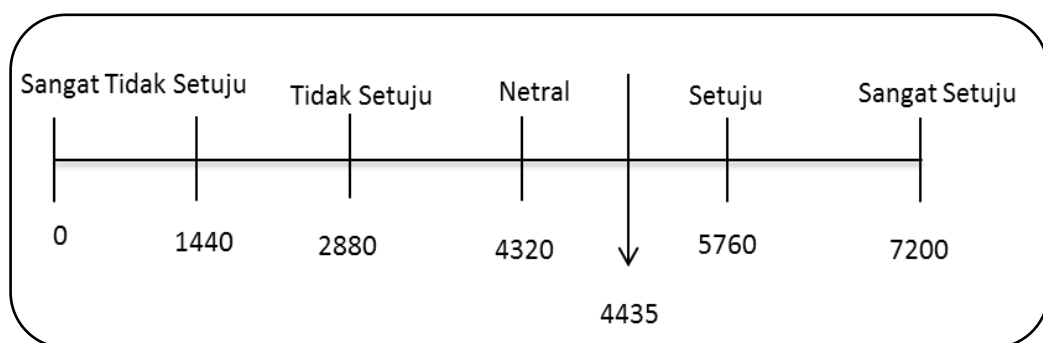
skor jawaban tertinggi menyatakan sangat setuju yaitu sebesar 435 jawaban terhadap seluruh pernyataan. Berdasarkan jawaban responden tersebut maka dapat dilihat tingkat jawaban responden sebagai berikut:

1. Sangat Setuju	=	435 x 5	=	2.175
2. Setuju	=	242 x 4	=	968
3. Netral	=	105 x 3	=	315
4. Tidak Setuju	=	319 x 2	=	638
5. Sangat Tidak Setuju	=	339 x 1	=	<u>339</u>
	Jumlah	=		4.435

4. Skor tertinggi jawaban sangat setuju	=	5 x 240 x 6	=	7.200
5. Skor terendah jawaban sangat tidak setuju	=	1 x 240 x 6	=	<u>1.440</u>
	Jumlah	=		8.640

Jadi berdasarkan data tersebut, maka tingkat persetujuan terhadap

Kepatuhan Wajib Pajak adalah :  $\frac{4.435}{8.640} \times 100\% = 51,33\%$



**Gambar 4.4 Skala Likert pada Kepatuhan Wajib Pajak**

#### 4.1.5 Kesadaran Wajib Pajak

##### 1. Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak

Instrumen dinyatakan valid jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel,  $r$  tabel = 0,113 dengan tingkat signifikansi 2 arah 0,05

**Tabel 4.36 Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak**

Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation	r tabel	Kesimpulan
X1_1	0,758	0,113	Valid
X1_2	0,745	0,113	Valid
X1_3	0,775	0,113	Valid
X1_4	0,696	0,113	Valid
X1_5	0,741	0,113	Valid
X1_6	0,700	0,113	Valid
X1_7	0,741	0,113	Valid
X1_8	0,763	0,113	Valid

Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan yang digunakan dalam instrumen untuk variabel Kesadaran Wajib Pajak dinyatakan valid karena total *corrected item-total correlation* ( $r$  hitung) lebih besar dari  $r$  tabel, sehingga dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

##### 2. Uji Reliabilitas Kesadaran Wajib Pajak

**Tabel 4.37 Hasil Uji Reabilitas Kesadaran Wajib Pajak**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,882	8

Sumber : data diolah dengan SPSS 20

Berdasarkan kategori reliabilitas (Guilford, 2015:145) adalah sebagai berikut :



$0,80 < r \leq 1,00$  reliabilitas sangat tinggi

$0,60 < r \leq 0,80$  reliabilitas tinggi

$0,40 < r \leq 0,60$  reliabilitas sedang

$0,20 < r \leq 0,40$  reliabilitas rendah

$-1,00 \leq r \leq 0,20$  reliabilitas sangat rendah (tidak reliabel)

Berdasarkan kategori diatas variable Kesadaran Wajib Pajak terdiri dari 8 pertanyaan yang mewakili dengan nilai cronbach's alpha sebesar 0,882 karena nilai  $0,882 > 0,80$  maka dapat dikatakan bahwa data diatas bersifat reliable dengan reliabilitas sangat tinggi sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur dalam pengujian statistik.

### 3. Statistik deskriptif variabel Kesadaran Wajib Pajak

**Tabel 4.38 Statistik deskriptif Kesadaran Wajib Pajak**  
Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean		Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic
X1_1	240	4,00	1,00	5,00	813,00	3,3875	,09942	1,54020	2,372
X1_2	240	4,00	1,00	5,00	819,00	3,4125	,09504	1,47243	2,168
X1_3	240	4,00	1,00	5,00	782,00	3,2583	,09968	1,54430	2,385
X1_4	240	4,00	1,00	5,00	778,00	3,2417	,10073	1,56047	2,435
X1_5	240	4,00	1,00	5,00	816,00	3,4000	,10069	1,55996	2,433
X1_6	240	4,00	1,00	5,00	795,00	3,3125	,09806	1,51914	2,308
X1_7	240	4,00	1,00	5,00	816,00	3,4000	,10069	1,55996	2,433
X1_8	240	4,00	1,00	5,00	783,00	3,2625	,09489	1,47001	2,161
SKORT									
OTAL_X1	240	32,00	8,00	40,00	6402,00	26,6750	,58385	9,04490	81,810
Valid N (listwise)	240								

Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

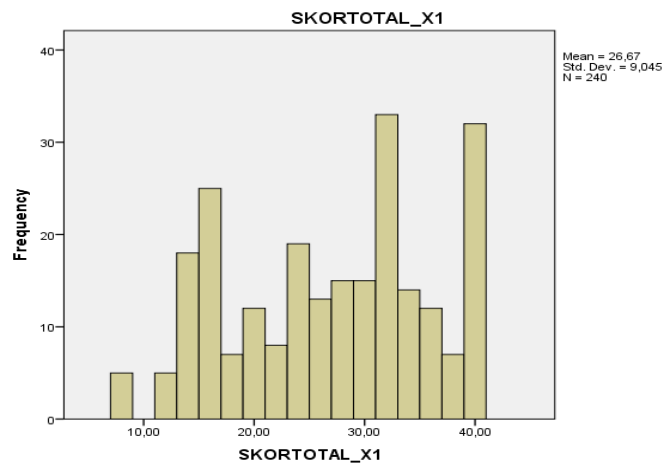
Dari tabel diatas, secara empirik diketahui data variabel Kesadaran Wajib Pajak berada pada rentang antara 8-40, sehingga rentang datanya adalah 32 (40-8). Dari tabel diatas juga diperoleh nilai rata-rata sebesar 26,6750, standar deviasi sebesar 9,04490 dan varians sebesar 81,810. Selanjutnya data variabel Kesadaran Wajib Pajak dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi dibawah ini :

**Tabel 4.39 Distribusi Frekuensi Kesadaran Wajib Pajak**

SKORTOTAL_X1				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	8,00	5	2,1	2,1
	11,00	1	,4	2,5
	12,00	4	1,7	4,2
	13,00	7	2,9	7,1
	14,00	11	4,6	11,7
	15,00	3	1,3	12,9
	16,00	22	9,2	22,1
	17,00	4	1,7	23,8
	18,00	3	1,3	25,0
	19,00	2	,8	25,8
	20,00	10	4,2	30,0
	21,00	2	,8	30,8
	22,00	6	2,5	33,3
	23,00	9	3,8	37,1
	24,00	10	4,2	41,3
Valid	25,00	6	2,5	43,8
	26,00	7	2,9	46,7
	27,00	4	1,7	48,3
	28,00	11	4,6	52,9
	29,00	6	2,5	55,4
	30,00	9	3,8	59,2
	31,00	8	3,3	62,5
	32,00	25	10,4	72,9
	33,00	5	2,1	75,0
	34,00	9	3,8	78,8
	35,00	5	2,1	80,8
	36,00	7	2,9	83,8
	37,00	3	1,3	85,0
	38,00	4	1,7	86,7
	39,00	1	,4	87,1
	40,00	31	12,9	100,0
Total	240	100,0	100,0	

Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

Dari variabel Kesadaran Wajib Pajak sebagian besar menyebar pada kisaran 40, 32 dan 16, masing-masing sebanyak 12,9%, 10,4% dan 9,2%. Distribusi frekuensi variabel Kesadaran Wajib Pajak tersebut selanjutnya dapat dilihat dalam bentuk histogram sebagai berikut :



**Gambar 4.5 Histogram Kesadaran Wajib Pajak**

#### 4.1.6 Sanksi Denda Administrasi Pajak

##### 1. Uji Validitas Sanksi Denda Administrasi Pajak

Instrumen dinyatakan valid jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel,  $r$  tabel = 0,113 dengan tingkat signifikansi 2 arah 0,05.

**Tabel 4.40 Hasil Uji Validitas Sanksi Denda Administrasi Pajak**

Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation	r tabel	Kesimpulan
X2_1	0,700	0,113	Valid
X2_2	0,707	0,113	Valid
X2_3	0,804	0,113	Valid
X2_4	0,731	0,113	Valid
X2_5	0,725	0,113	Valid
X2_6	0,821	0,113	Valid
X2_7	0,818	0,113	Valid
X2_8	0,841	0,113	Valid

Sumber : data diolah dengan SPSS 20

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan yang digunakan dalam instrumen untuk variabel Sanksi Denda Administrasi Pajak dinyatakan valid karena total *corrected item-total correlation* ( $r$  hitung) lebih besar dari  $r$  tabel, sehingga dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

## 2. Uji Reliabilitas Sanksi Denda Administrasi Pajak

**Tabel 4.41 Hasil Uji Reabilitas Sanksi Denda Administrasi Pajak**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,899	8

Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

Berdasarkan kategori reliabilitas (Guilford, 2015:145) adalah sebagai berikut :

$0,80 < r \leq 1,00$  reliabilitas sangat tinggi

$0,60 < r \leq 0,80$  reliabilitas tinggi

$0,40 < r \leq 0,60$  reliabilitas sedang

$0,20 < r \leq 0,40$  reliabilitas rendah

$-1,00 \leq r \leq 0,20$  reliabilitas sangat rendah (tidak reliabel)

Berdasarkan kategori diatas variabel Sanksi Denda Administrasi Pajak terdiri dari 8 pertanyaan yang mewakili dengan nilai cronbach's alpha sebesar 0,899 karena nilai  $0,899 > 0,80$  maka dapat dikatakan bahwa data diatas bersifat reliable dengan reliabilitas sangat tinggi sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur dalam pengujian statistik.

### 3. Statistik Deskriptif Sanksi Denda Administrasi Pajak

**Tabel 4.42 Statistik Deskriptif Variabel Sanksi Denda Administrasi Pajak**

Descriptive Statistics									
	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean		Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic
X2_1	240	4,00	1,00	5,00	697,00	2,9042	,10586	1,63998	2,690
X2_2	240	4,00	1,00	5,00	739,00	3,0792	,10257	1,58905	2,525
X2_3	240	4,00	1,00	5,00	763,00	3,1792	,09660	1,49657	2,240
X2_4	240	4,00	1,00	5,00	729,00	3,0375	,10797	1,67265	2,798
X2_5	240	4,00	1,00	5,00	718,00	2,9917	,10645	1,64912	2,720
X2_6	240	4,00	1,00	5,00	821,00	3,4208	,09526	1,47574	2,178
X2_7	240	4,00	1,00	5,00	810,00	3,3750	,09651	1,49511	2,235
X2_8	240	4,00	1,00	5,00	781,00	3,2542	,09553	1,47999	2,190
SKORTOTAL_X2	240	32,00	8,00	40,00	6058,00	25,2417	,61796	9,57332	91,648
Valid N (listwise)	240								

Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

Dari tabel diatas, secara empirik diketahui data variabel Sanksi Denda Administrasi Pajak berada pada rentang antara 8-40, sehingga rentang datanya adalah 32 (40-8). Dari tabel diatas juga diperoleh nilai rata-rata sebesar 25,2417, standar deviasi sebesar 9,57332 dan varians sebesar 91,648. Selanjutnya data variabel Sanksi Denda Administrasi Pajak dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi dibawah ini :

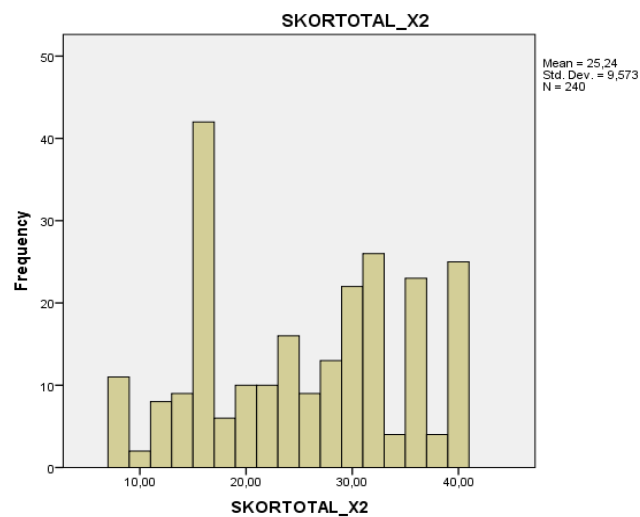
**Tabel 4.43 Distribusi Frekuensi Sanksi Denda Administrasi Pajak SKORTOTAL\_X2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
8,00	11	4,6	4,6	4,6
9,00	1	,4	,4	5,0
10,00	1	,4	,4	5,4
11,00	2	,8	,8	6,3
12,00	6	2,5	2,5	8,8
13,00	3	1,3	1,3	10,0
Valid 14,00	6	2,5	2,5	12,5
15,00	23	9,6	9,6	22,1
16,00	19	7,9	7,9	30,0
17,00	4	1,7	1,7	31,7
18,00	2	,8	,8	32,5
19,00	1	,4	,4	32,9
20,00	9	3,8	3,8	36,7

21,00	2	,8	,8	37,5
22,00	8	3,3	3,3	40,8
23,00	1	,4	,4	41,3
24,00	15	6,3	6,3	47,5
25,00	3	1,3	1,3	48,8
26,00	6	2,5	2,5	51,3
27,00	1	,4	,4	51,7
28,00	12	5,0	5,0	56,7
29,00	17	7,1	7,1	63,8
30,00	5	2,1	2,1	65,8
31,00	1	,4	,4	66,3
32,00	25	10,4	10,4	76,7
33,00	1	,4	,4	77,1
34,00	3	1,3	1,3	78,3
36,00	23	9,6	9,6	87,9
37,00	2	,8	,8	88,8
38,00	2	,8	,8	89,6
40,00	25	10,4	10,4	100,0
Total	240	100,0	100,0	

Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

Dari variabel Sanksi Denda Administrasi Pajak sebagian besar menyebar pada kisaran 40, 32 dan 15 masing-masing sebanyak 10,4%, 10,4% dan 9,6%. Distribusi frekuensi variabel Sanksi Denda Administrasi Pajak tersebut selanjutnya dapat dilihat dalam bentuk histogram sebagai berikut :



**Gambar 4.6 Histogram Sanksi Denda Administrasi Pajak**

#### 4.1.7 Pelayanan Pajak

##### 1. Uji Validitas Pelayanan Pajak

Instrumen dinyatakan valid jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel,  $r$  tabel = 0,113 dengan tingkat signifikansi 2 arah 0,05.

**Tabel 4.44 Hasil Uji Validitas Pelayanan Pajak**

Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation	r tabel	Kesimpulan
X3_1	0,827	0,113	Valid
X3_2	0,759	0,113	Valid
X3_3	0,869	0,113	Valid
X3_4	0,829	0,113	Valid
X3_5	0,764	0,113	Valid
X3_6	0,745	0,113	Valid
X3_7	0,839	0,113	Valid

Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan yang digunakan dalam instrumen untuk variabel Pelayanan Pajak dinyatakan valid karena total *corrected item-total correlation* ( $r$  hitung) lebih besar dari  $r$  tabel, sehingga dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

##### 2. Uji Reliabilitas Pelayanan Pajak

**Tabel 4.45 Hasil Uji Reabilitas Pelayanan Pajak**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,908	7

Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

Berdasarkan kategori reliabilitas (Guilford, 2015:145) adalah sebagai berikut :

$0,80 < r \leq 1,00$  reliabilitas sangat tinggi

$0,60 < r \leq 0,80$  reliabilitas tinggi

$0,40 < r \leq 0,60$  reliabilitas sedang

$0,20 < r \leq 0,40$  reliabilitas rendah

$-1,00 \leq r \leq 0,20$  reliabilitas sangat rendah (tidak reliabel)

Berdasarkan kategori diatas variabel Pelayanan Pajak terdiri dari 7 pertanyaan yang mewakili dengan nilai cronbach's alpha sebesar 0,908 karena nilai  $0,908 > 0,80$  maka dapat dikatakan bahwa data diatas bersifat reliable dengan reliabilitas sangat tinggi sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur dalam pengujian statistik.

### 3. Statistik deskriptif variabel Pelayanan Pajak

**Tabel 4.46 Statistik deskriptif variabel Pelayanan Pajak**  
Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean		Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic
X3_1	240	4,00	1,00	5,00	811,00	3,3792	,09903	1,53412	2,354
X3_2	240	4,00	1,00	5,00	825,00	3,4375	,09290	1,43923	2,071
X3_3	240	4,00	1,00	5,00	802,00	3,3417	,08896	1,37823	1,900
X3_4	240	4,00	1,00	5,00	809,00	3,3708	,09881	1,53071	2,343
X3_5	240	4,00	1,00	5,00	822,00	3,4250	,09342	1,44733	2,095
X3_6	240	4,00	1,00	5,00	764,00	3,1833	,10020	1,55234	2,410
X3_7	240	4,00	1,00	5,00	787,00	3,2792	,09016	1,39679	1,951
SKORT OTAL_X 3	240	28,00	7,00	35,00	5620,00	23,4167	,53331	8,26201	68,261
Valid N (listwise )	240								

Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

Dari tabel diatas, secara empirik diketahui data variabel Pelayanan Pajak berada pada rentang antara 7-35, sehingga rentang datanya adalah 28 (35-7). Dari tabel diatas juga diperoleh nilai rata-rata sebesar 23,4167, standar deviasi sebesar



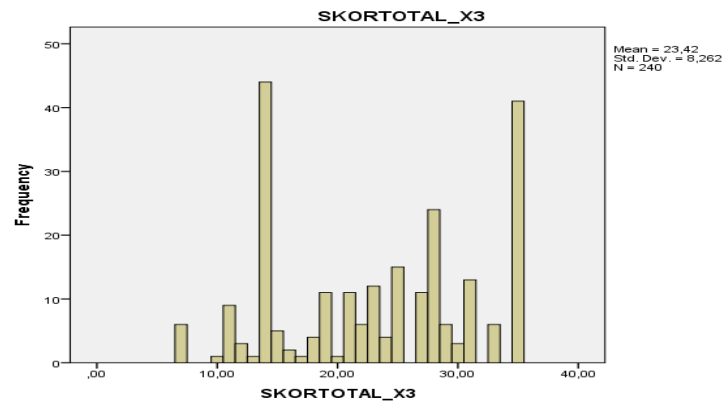
8,26201 dan varians sebesar 68,261. Selanjutnya data variabel Pelayanan Pajak dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi dibawah ini :

**Tabel 4.47 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Masyarakat**  
**SKORTOTAL\_X3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7,00	6	2,5	2,5	2,5
10,00	1	,4	,4	2,9
11,00	9	3,8	3,8	6,7
12,00	3	1,3	1,3	7,9
13,00	1	,4	,4	8,3
14,00	44	18,3	18,3	26,7
15,00	5	2,1	2,1	28,8
16,00	2	,8	,8	29,6
17,00	1	,4	,4	30,0
18,00	4	1,7	1,7	31,7
19,00	11	4,6	4,6	36,3
20,00	1	,4	,4	36,7
Valid 21,00	11	4,6	4,6	41,3
22,00	6	2,5	2,5	43,8
23,00	12	5,0	5,0	48,8
24,00	4	1,7	1,7	50,4
25,00	15	6,3	6,3	56,7
27,00	11	4,6	4,6	61,3
28,00	24	10,0	10,0	71,3
29,00	6	2,5	2,5	73,8
30,00	3	1,3	1,3	75,0
31,00	13	5,4	5,4	80,4
33,00	6	2,5	2,5	82,9
35,00	41	17,1	17,1	100,0
Total	240	100,0	100,0	

Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

Dari variabel Pelayanan Pajak sebagian besar menyebar pada kisaran 14, 35, dan 28, masing-masing sebanyak 18,3%, 17,1% dan 10%. Distribusi frekuensi variabel Pelayanan Pajak tersebut selanjutnya dapat dilihat dalam bentuk histogram sebagai berikut :



**Gambar 4.7 Histogram Pelayanan Pajak**

#### 4.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak

##### 1. Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak

Instrumen dinyatakan valid jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel,  $r$  tabel = 0,113 dengan tingkat signifikansi 2 arah 0,05.

**Tabel 4.48 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak**

Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation	$r$ tabel	Kesimpulan
Y_1	0,737	0,113	Valid
Y_2	0,719	0,113	Valid
Y_3	0,712	0,113	Valid
Y_4	0,734	0,113	Valid
Y_5	0,700	0,113	Valid
Y_6	0,723	0,113	Valid

Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan yang digunakan dalam instrumen untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak dinyatakan valid karena total *corrected item-total correlation* ( $r$  hitung) lebih besar dari  $r$  tabel, sehingga dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

## 2. Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak

**Tabel 4.49 Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,815	6

Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

Berdasarkan kategori reliabilitas (Guilford, 2015:145) adalah sebagai berikut :

$0,80 < r \leq 1,00$  reliabilitas sangat tinggi

$0,60 < r \leq 0,80$  reliabilitas tinggi

$0,40 < r \leq 0,60$  reliabilitas sedang

$0,20 < r \leq 0,40$  reliabilitas rendah

$-1,00 \leq r \leq 0,20$  reliabilitas sangat rendah (tidak reliabel)

Berdasarkan kategori diatas variabel Kepatuhan Wajib Pajak terdiri dari 6 pertanyaan yang mewakili dengan nilai cronbach's alpha sebesar 0,815 karena nilai  $0,815 > 0,80$  maka dapat dikatakan bahwa data diatas bersifat reliable dengan reliabilitas sangat tinggi sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur dalam pengujian statistik.

### 3. Statistik deskriptif variabel Kepatuhan Wajib Pajak

**Tabel 4.50 Statistik deskriptif variabel Kepatuhan Wajib Pajak**

Descriptive Statistics									
	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean		Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic
Y_1	240	4,00	1,00	5,00	808,00	3,3667	,09949	1,54125	2,375
Y_2	240	4,00	1,00	5,00	698,00	2,9083	,10295	1,59495	2,544
Y_3	240	4,00	1,00	5,00	794,00	3,3083	,10186	1,57807	2,490
Y_4	240	4,00	1,00	5,00	701,00	2,9208	,10274	1,59168	2,533
Y_5	240	4,00	1,00	5,00	661,00	2,7542	,10384	1,60868	2,588
Y_6	240	4,00	1,00	5,00	773,00	3,2208	,10032	1,55418	2,415
SKORTOTAL_Y	240	24,00	6,00	30,00	4435,00	18,4792	,44046	6,82351	46,560
Valid N (listwise)	240								

Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

Dari tabel diatas, secara empirik diketahui data variabel Kepatuhan Wajib Pajak berada pada rentang antara 6-30, sehingga rentang datanya adalah 24 (30-6). Dari tabel diatas juga diperoleh nilai rata-rata sebesar 18,4792, standar deviasi sebesar 6,82351 dan varians sebesar 46,560. Selanjutnya data variabel Kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi dibawah ini :

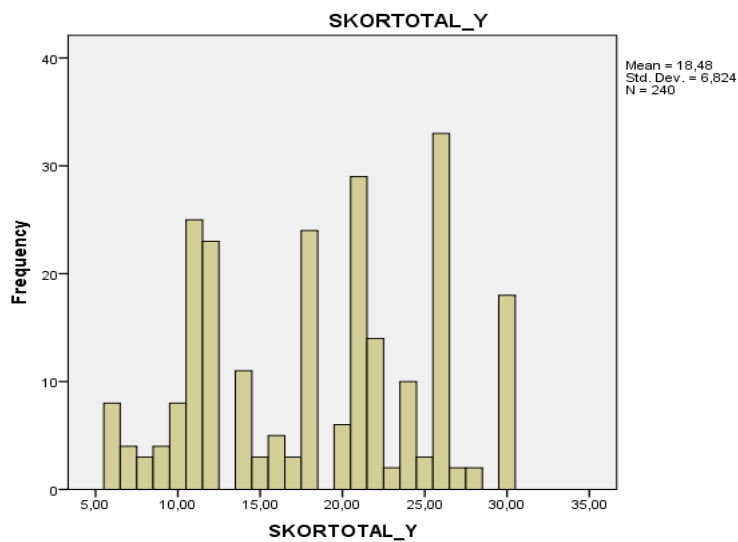
**Tabel 4.51 Distribusi Frekuensi Kepatuhan Wajib Pajak**  
SKORTOTAL\_Y

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
6,00	8	3,3	3,3	3,3
7,00	4	1,7	1,7	5,0
8,00	3	1,3	1,3	6,3
9,00	4	1,7	1,7	7,9
10,00	8	3,3	3,3	11,3
11,00	25	10,4	10,4	21,7
12,00	23	9,6	9,6	31,3
14,00	11	4,6	4,6	35,8
Valid 15,00	3	1,3	1,3	37,1
16,00	5	2,1	2,1	39,2
17,00	3	1,3	1,3	40,4
18,00	24	10,0	10,0	50,4
20,00	6	2,5	2,5	52,9
21,00	29	12,1	12,1	65,0
22,00	14	5,8	5,8	70,8
23,00	2	,8	,8	71,7
24,00	10	4,2	4,2	75,8

25,00	3	1,3	1,3	77,1
26,00	33	13,8	13,8	90,8
27,00	2	,8	,8	91,7
28,00	2	,8	,8	92,5
30,00	18	7,5	7,5	100,0
Total	240	100,0	100,0	

Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

Dari variabel Kepatuhan Wajib Pajak sebagian besar menyebar pada kisaran 26, 21, dan 11, masing-masing sebanyak 13,8%, 12,1% dan 10,4%. Distribusi frekuensi variabel Kepatuhan Wajib Pajak tersebut selanjutnya dapat dilihat dalam bentuk histogram sebagai berikut :



**Gambar 4.8 Histogram Kepatuhan Wajib Pajak**

#### 4.1.9 Pengujian Persyaratan Analisis

##### 1. Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Normalitas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah data dalam penelitian ini memiliki distribusi data yang normal. Uji normalitas data dimaksudkan untuk melihat apakah model regresi yang digunakan baik. Data berdistribusi normal adalah data yang mempunyai angka signifikan  $> 0,05$ .

**Tabel 4.52 Hasil Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

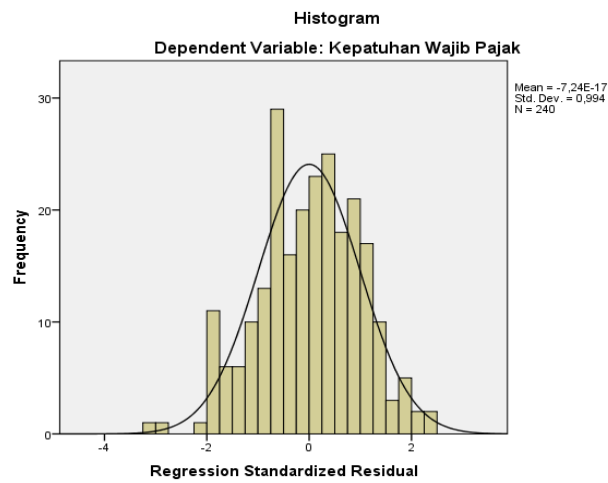
		Standardized Residual
N		240
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	,99370403
	Absolute	,035
Most Extreme Differences	Positive	,027
	Negative	-,035
Kolmogorov-Smirnov Z		,541
Asymp. Sig. (2-tailed)		,931

a. Test distribution is Normal.

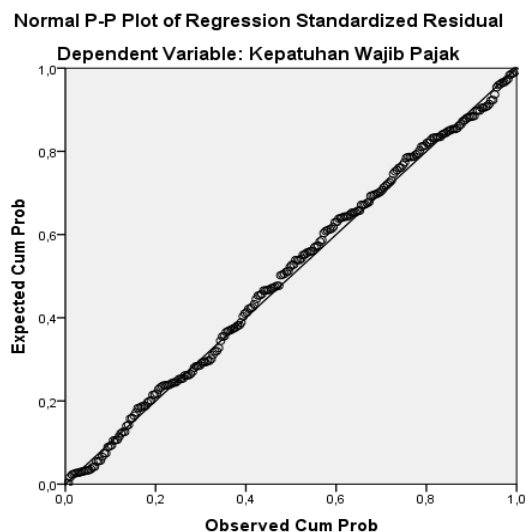
b. Calculated from data.

Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikansi  $0,931 > 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal sehingga dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.



**Gambar 4.9 Histogram Uji Normalitas**  
**Sumber : diolah dengan SPSS 20**



**Gambar 4.10 Normal P-Plot Uji Normalitas**  
**Sumber : diolah dengan SPSS 20**

Berdasarkan grafik normal P-plot diatas, dapat disimpulkan bahwa pola grafik normal terlihat dari titik-titik yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Berdasarkan grafik Normal P-Plot, menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai dalam penelitian ini karena memenuhi asumsi normalitas.

### b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas maka dapat dilihat dari nilai *Varians Inflation Factor* (VIF). Bila angka VIF ada yang melebihi 10 berarti terjadi multikolinieritas.

**Tabel 4.53 Hasil Uji Multikolinearitas**  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	5,206	1,490		3,494	,001		
1 Kesadaran Wajib Pajak	,221	,084	,293	2,631	,009	,239	4,192
Sanksi Denda Administrasi Pajak	,162	,079	,227	2,034	,043	,238	4,198
Pelayanan Pajak	,141	,045	,171	3,116	,002	,987	1,013

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai tolerance dari kedua variabel independen berada diatas 0,10 dan VIF kurang dari 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tersebut tidak terdapat masalah multikolinearitas, maka model regresi ini layak digunakan untuk pengujian selanjutnya.

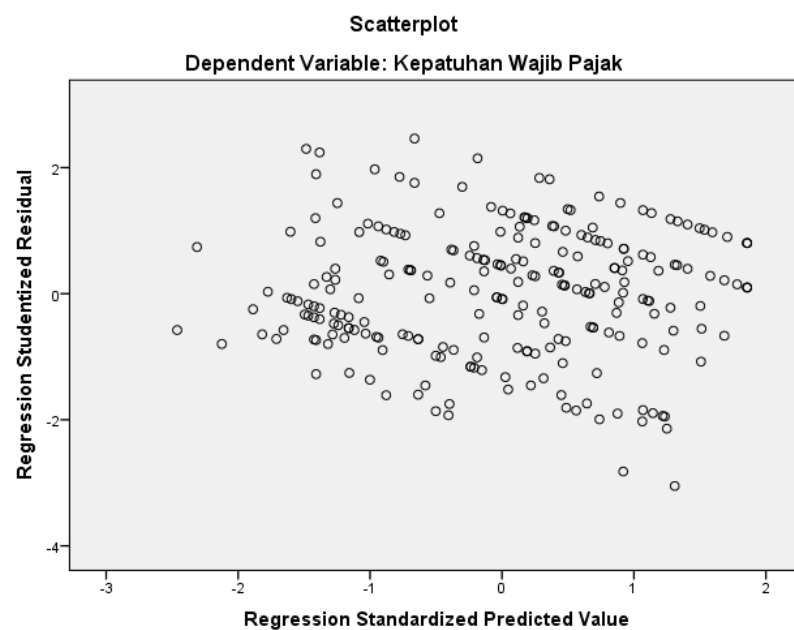
### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* dengan dasar analisis : jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian



menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heterokedastisitas, jika ada pola yang jelas seperti titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heterokedastisitas.

Berdasarkan hasil perhitungan IBM SPSS Statistik versi 20 maka dapat digambarkan kurva scatter plot adalah sebagai berikut :



**Gambar 4.11 Uji Heterokedastisitas**

Berdasarkan gambar di atas Suatu regresi dikatakan terdeteksi heterokedastisitasnya apabila diagram pencar residual membentuk pola tertentu. Tampak pada output di atas diagram pencar residual tidak bergelombang, tidak melebar dan tidak menyempit kemudian titik-titik menyebar secara acak serta data tersebar di atas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Kesimpulannya, regresi terbebas dari kasus heterokedastisitas.

#### d. Uji Otokorelasi

Uji otokorelasi dilakukan untuk menguji apakah dalam regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada suatu periode dengan kesalahan pada periode sebelumnya. Jika terjadi korelasi maka dinamakan terjadi masalah otokorelasi. Berikut dasar pengujian otokorelasi sebagai berikut:

**Tabel 4.54 Kriteria pengambilan keputusan uji otokorelasi**

Kesimpulan	Keputusan	Jika
Tidak ada otokorelasi positif	Tolak	$0 < d < d_l$
Meragukan	<i>Tidak ada keputusan</i>	$d_l \leq d \leq d_u$
Tidak ada otokorelasi negatif	Tolak	$4-d_l < d < 4$
Meragukan	<i>Tidak ada keputusan</i>	$4-d_u \leq d \leq 4-d_l$
Tidak ada otokorelasi positif	Tidak ditolak	$d_u < d < 4-d_u$

Keterangan :  $d_u$  = batas atas dan  $d_l$  = batas bawah

Sumber : Ghozali (2018)

Berdasarkan hasil perhitungan IBM SPSS Statistik versi 20 maka dapat dihasilkan data adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.55 Hasil Uji Otokorelasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,549 <sup>a</sup>	,302	,293	5,73830	1,922

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Denda Administrasi Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS Statistik versi 20

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS maka Durbin-Watson yang diperoleh sebesar 1,9222 dengan  $\alpha = 5\%$  diperoleh batas bawah Durbin-Watson ( $d_L$ ) = 1,6539 dan batas atas Durbin-Watson ( $d_U$ ) = 1,8854 dimana  $d_U \leq d \leq 4-d_U$  atau  $1,8854 \leq 1,922$

$\leq 2,1146$  yang berarti meragukan sehingga model regresi tidak ditolak, maka hasil ini dapat dilanjutkan ke tahapan berikutnya.

## 2. Analisis Regresi linear berganda

Hipotesis dalam penelitian ini akan diuji dengan menggunakan regresi linear berganda. Teknik analisis regresi berganda merupakan teknik uji yang digunakan untuk mengetahui pengaruh 2 atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.56 Hasil Uji Regresi linear berganda**  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Beta	Tolerance
(Constant)	5,206	1,490		3,494	,001		
1 Kesadaran Wajib Pajak	,221	,084	,293	2,631	,009	,239	4,192
Sanksi Denda Administrasi Pajak	,162	,079	,227	2,034	,043	,238	4,198
Pelayanan Pajak	,141	,045	,171	3,116	,002	,987	1,013

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak  
Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

Berdasarkan tabel di atas persamaan regresi linear berganda, yang dibaca adalah nilai dalam kolom B, baris pertama menunjukkan konstantan (a) dan baris selanjutnya menunjukkan koefisien variabel independen. Berdasarkan tabel tersebut model regresi yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Y = 5,206 + 0,221X_1 + 0,162X_2 + 0,141X_3 + e$$

Nilai konstanta dengan koefisien regresi pada tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 5,206 menunjukkan bahwa jika variabel-variabel independen (Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Denda Administrasi Pajak dan Pelayanan Pajak) diasumsikan tidak mengalami perubahan (konstan) maka nilai Y (Kepatuhan Wajib Pajak) adalah meningkat sebesar 5,206%.
2. Koefisien variabel Kesadaran Wajib Pajak ( $X_1$ ) sebesar 0,221 berarti setiap meningkatnya Kesadaran Wajib Pajak sebesar 1%, maka Kepatuhan Wajib Pajak (Y) akan meningkat sebesar 0,221%.
3. Koefisien variabel Sanksi Denda Administrasi Pajak ( $X_2$ ) sebesar 0,162 berarti setiap meningkatnya Sanksi Denda Administrasi Pajak sebesar 1%, maka Kepatuhan Wajib Pajak (Y) meningkat sebesar 0,162%.
4. Koefisien variabel Pelayanan Pajak ( $X_3$ ) sebesar 0,141 berarti setiap meningkatnya Pelayanan Pajak sebesar 1%, maka Kepatuhan Wajib Pajak (Y) meningkat sebesar 0,141%.

### 3. Koefisien Determinasi ( $r^2$ )

Koefisien determinasi yaitu kuadrat dari koefisien korelasi ( $r^2$ ) yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat atau seberapa besar kontribusi variabel  $X_1$  (Kesadaran Wajib Pajak), dan  $X_2$  (Sanksi Denda Administrasi Pajak),  $X_3$  (Pelayanan Pajak) dengan variabel Y (Kepatuhan Wajib Pajak). Berdasarkan hasil perhitungan uji simultan dengan menggunakan IBM SPSS Statistik versi 20 adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.57 Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>			
Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	,549 <sup>a</sup>	,302	,293

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Denda Administrasi Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

Berdasarkan data di atas untuk mengetahui besarnya hubungan dari Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Denda Administrasi Pajak dan Pelayanan Pajak secara bersama-sama (simultan) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dapat diketahui dari  $r^2$  pada tabel model summary yakni sebesar  $0,302 \times 100\% = 30,2\%$ . Angka tersebut menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Denda Administrasi Pajak dan Pelayanan Pajak dapat menjelaskan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,302 atau 30,2% dan sisanya sebesar 69,8% disebabkan oleh faktor yang lain yang tidak diteliti.

#### 4. Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh simultan (bersama-sama) yang diberikan variabel bebas ( $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ ), lihat tabel Uji F berikut :

**Tabel 4.58 Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3356,855	3	1118,952	33,982	,000 <sup>b</sup>
	Residual	7771,041	236	32,928		
	Total	11127,896	239			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Denda Administrasi Pajak

Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

Dari tabel hasil uji F di atas diperoleh nilai sig pada tabel anova adalah 0,000. Nilai sig ini lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Kemudian untuk nilai  $F_{hitung}$  sebesar 33,982 sedangkan  $F_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi 5% diperoleh derajat kebebasan untuk pembilang ( $df_1$ ) adalah  $k - 1$  berarti  $df_1 = 4 - 1 = 3$  dan derajat kebebasan untuk penyebut ( $df_2$ ) =  $n - k$  berarti  $df_2 = 240 - 4 = 236$ . Maka didapat  $F_{tabel}$  dua arah sebesar 3,09. Hasil  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $33,982 > 2,64$ ). Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak maka dapat disimpulkan bahwa antara Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Denda Administrasi Pajak dan Pelayanan Pajak secara bersama-sama (simultan) pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

## 5. Uji t

Uji t bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh parsial (sendiri) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y)

**Tabel 4.59 Hasil Uji t Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5,206	1,490		3,494	,001
1 Kesadaran Wajib Pajak	,221	,084	,293	2,631	,009
Sanksi Denda Administrasi Pajak	,162	,079	,227	2,034	,043
Pelayanan Pajak	,141	,045	,171	3,116	,002

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data diolah dengan SPSS 20

### 1. Uji Hipotesis Kesadaran Wajib Pajak

Dari hasil tabel *coefficients* di atas diperoleh nilai sig pada Kesadaran Wajib Pajak adalah 0,009. Nilai sig ini lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau  $0,009 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Nilai uji t pada Kesadaran Wajib Pajak didapat nilai  $t_{hitung}$  adalah 2,631 sedangkan  $t_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi 5% dengan uji dua arah dan derajat kebebasan ( $dk$ ) =  $n - k = 240 - 4 = 236$  adalah 1,97190 dimana  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,631 > 1,972$ ). Berdasarkan hasil tersebut maka  $t_{hitung}$  berada di daerah penolakan  $H_0$  atau  $H_1$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

### 2. Uji Hipotesis Sanksi Denda Administrasi Pajak

Dari hasil tabel *coefficients* di atas diperoleh nilai sig pada Sanksi Denda Administrasi Pajak adalah 0,043. Nilai sig ini lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau  $0,043 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Nilai uji t pada Sanksi Denda Administrasi Pajak didapat nilai  $t_{hitung}$  adalah 2,034 sedangkan  $t_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi 5% dengan uji dua arah dan derajat kebebasan ( $dk$ ) =  $n - k = 240 - 4 = 236$  adalah 1,97190 dimana  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,034 > 1,972$ ). Berdasarkan hasil tersebut maka  $t_{hitung}$  berada di daerah penolakan  $H_0$  atau  $H_1$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Sanksi Denda Administrasi Pajak secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

### 3. Uji Hipotesis Pelayanan Pajak

Dari hasil tabel *coefficients* di atas diperoleh nilai sig pada Pelayanan Pajak adalah 0,002. Nilai sig ini lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau

$0,002 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Nilai uji t pada Pelayanan Pajak didapat nilai  $t_{hitung}$  adalah 3,116 sedangkan  $t_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi 5% dengan uji dua arah dan derajat kebebasan ( $dk$ ) =  $n - k = 240 - 4 = 236$  adalah 1,97190 dimana  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,116 > 1,972$ ). Berdasarkan hasil tersebut maka  $t_{hitung}$  berada di daerah penolakan  $H_0$  atau  $H_1$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Pajak secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

## **4.2 Pembahasan Hasil Penelitian**

### **4.2.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pada pengujian hipotesis ke 1 yaitu diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kelurahan Kota Baru, Serang. Berdasarkan hasil analisa perhitungan SPSS diperoleh nilai sig pada Kesadaran Wajib Pajak adalah 0,009. Nilai sig ini lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau  $0,009 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Nilai uji t pada Kesadaran Wajib Pajak didapat nilai  $t_{hitung}$  adalah 2,631 sedangkan  $t_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi 5% dengan uji dua arah dan derajat kebebasan ( $dk$ ) =  $n - k = 240 - 4 = 236$  adalah 1,97190 dimana  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,631 > 1,972$ ). Berdasarkan hasil tersebut maka  $t_{hitung}$  berada di daerah penolakan  $H_0$  atau  $H_1$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.



*Theory of Planned Behavior (TPB)* merupakan pengembangan dari teori perilaku terencana yang berhubungan dengan variabel sikap dan norma subjektif sedangkan pada *TPB* dikembangkan satu variabel tambahan yaitu kontrol berperilaku yang dipersepsikan. *TPB* tidak berkaitan secara langsung dengan besarnya kendali yang dimiliki seseorang, teori ini lebih menekankan peran kontrol perilaku yang dirasakan dalam mencapai tujuan atas sebuah perilaku (Dwi, 2015). Teori ini menjelaskan bahwa perilaku yang akan dilakukan oleh individu timbul karena adanya niat berperilaku. *Theory of Planned Behavior (TPB)* menunjukkan bahwa tindakan manusia diarahkan oleh tiga jenis keyakinan yaitu ([www.indopositive.org.com](http://www.indopositive.org.com)) : Keyakinan perilaku (*behavioral beliefs*), merupakan keyakinan akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi terhadap hasil perilaku tersebut. Evaluasi individual atas keyakinan terhadap hasil perilaku menghasilkan sikap terhadap perilaku yang mengarah pada perasaan memihak (*favorableness*) atau perasaan tidak memihak (*unfavorableness*) terhadap suatu objek yang akan disikapi. Keyakinan normatif (*normative beliefs*), merupakan keyakinan mengenai harapan-harapan normatif yang berasal dari pengaruh orang lain dan motivasi untuk menyetujui harapan-harapan tersebut. Keyakinan kontrol (*control beliefs*), merupakan keyakinan mengenai adanya hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditunjukkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut. Sejauh mana individu merasa bahwa pelaksanaan atau bukan pelaksanaan dari perilaku yang

dimaksud dibawah kendali/kehendaknya disebut sebagai kontrol perilaku. Umumnya, semakin memihak suatu sikap dan norma subjektif terhadap perilaku, dan semakin besar kontrol perilaku yang dipersepsikan, maka semakin besar pula niat individu untuk melaksanakan perilaku tersebut dibawah pertimbangannya. Begitu juga dengan semakin besar kontrol terhadap persepsi mengenai kesadaran, sanksi perpajakan maupun pelayanan akan meningkatkan niat untuk patuh terhadap pembayaran pajak yang konsisten. Jika terdapat kesempatan untuk berperilaku sesuai dengan kondisi yang sebenarnya maka niat tersebut akan berubah menjadi perilaku.

Menurut Jatmiko (2018:22) kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti sedangkan perpajakan adalah perihal pajak, sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Menurut Santi (2018:20) kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Adapun Siti Kurnia Rahayu (2017:191) menyatakan kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara. Kesadaran Wajib Pajak artinya Wajib Pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak terutangnya (Suandy, 2017:128). Kesadaran Wajib Pajak merupakan sikap Wajib Pajak yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk

membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Nasution, 2017:62). Menurut Ahmad Juanda *et al* (2016:426) mendefinisikan kesadaran Wajib Pajak sebagai kesungguhan dan keinginan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Adapun menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:191) mengatakan bahwa definsi kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara. Kesadaran memenuhi kewajiban perpajakan tidak hanya tergantung kepada masalah-masalah teknis saja yang menyangkut pemungutan, tarif pajak, teknis pemeriksaan, penyidikan, penerapan sanksi sebagai perwujudan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dan pelayanan kepada wajib pajak selaku pihak pemberi dana bagi Negara. Di samping itu juga tergantung pada kemauan Wajib Pajak sejauh mana wajib pajak tersebut akan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Siti Kurnia Rahayu, 2017:141).

Kepatuhan perpajakan menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:138) kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Pengertian kepatuhan wajib pajak menurut Gunadi (2016:94) diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan

ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2017:110) adalah rasa bersalah dan rasa malu, persepsi Wajib Pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah. Menurut Widodo (2017:9) bahwa kepatuhan pajak dipelajari dengan melihat bagaimana seorang individu membuat keputusan antara pilihan melakukan kewajibannya dalam melaksanakan pajak atau justru melakukan penghindaran pajak. Wajib Pajak patuh bukanlah Wajib Pajak yang membayar pajak dalam nominal yang besar, melainkan wajib pajak yang mengerti, memahami dan mematuhi hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan. Wajib Pajak yang patuh adalah Wajib Pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-Undangan. Siti Kurnia Rahayu (2017:193) kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Pengertian kepatuhan perpajakan menurut Dwiko Raharjo (2016:67) adalah kepatuhan perpajakan adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian dari Ardwiarto, Abid dan Haris (2017), Pertiwi, Iing dan Indah (2017), Salmah (2018), Febrian, Ristiliana, Romadina (2019), Setyowati dan Amanita (2017), Nasirin

(2018) dimana kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

#### **4.2.2 Pengaruh Sanksi Denda Administrasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pada pengujian hipotesis ke 2 yaitu diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan Sanksi Denda Administrasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kelurahan Kota Baru, Serang. Berdasarkan hasil analisa perhitungan SPSS diperoleh nilai sig pada Sanksi Denda Administrasi Pajak didapat nilai  $t_{hitung}$  adalah 2,034 sedangkan  $t_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi 5% dengan uji dua arah dan derajat kebebasan  $(dk) = n - k = 240 - 4 = 236$  adalah 1,97190 dimana  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,034 > 1,972$ ). Berdasarkan hasil tersebut maka  $t_{hitung}$  berada di daerah penolakan  $H_0$  atau  $H_1$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Sanksi Denda Administrasi Pajak secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

*Theory of Planned Behavior (TPB)* merupakan pengembangan dari teori perilaku terencana yang berhubungan dengan variabel sikap dan norma subjektif sedangkan pada *TPB* dikembangkan satu variabel tambahan yaitu kontrol berperilaku yang dipersepsikan. *TPB* tidak berkaitan secara langsung dengan besarnya kendali yang dimiliki seseorang, teori ini lebih menekankan peran kontrol perilaku yang dirasakan dalam mencapai tujuan atas sebuah perilaku (Dwi, 2015). Teori ini menjelaskan bahwa perilaku yang akan dilakukan oleh individu timbul karena adanya niat berperilaku.

*Theory of Planned Behavior* (TPB) menunjukkan bahwa tindakan manusia diarahkan oleh tiga jenis keyakinan yaitu ([www.indopositive.org.com](http://www.indopositive.org.com)) : Keyakinan perilaku (*behavioral beliefs*), merupakan keyakinan akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi terhadap hasil perilaku tersebut. Evaluasi individual atas keyakinan terhadap hasil perilaku menghasilkan sikap terhadap perilaku yang mengarah pada perasaan memihak (*favorableness*) atau perasaan tidak memihak (*unfavorableness*) terhadap suatu objek yang akan disikapi. Keyakinan normatif (*normative beliefs*), merupakan keyakinan mengenai harapan-harapan normatif yang berasal dari pengaruh orang lain dan motivasi untuk menyetujui harapan-harapan tersebut. Keyakinan kontrol (*control beliefs*), merupakan keyakinan mengenai adanya hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditunjukkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut. Sejauh mana individu merasa bahwa pelaksanaan atau bukan pelaksanaan dari perilaku yang dimaksud dibawah kendali/kehendaknya disebut sebagai kontrol perilaku. Umumnya, semakin memihak suatu sikap dan norma subjektif terhadap perilaku, dan semakin besar kontrol perilaku yang dipersepsikan, maka semakin besar pula niat individu untuk melaksanakan perilaku tersebut dibawah pertimbangannya. Begitu juga dengan semakin besar kontrol terhadap persepsi mengenai kesadaran, sanksi perpajakan maupun pelayanan akan meningkatkan niat untuk patuh terhadap pembayaran pajak yang konsisten. Jika terdapat kesempatan untuk berperilaku sesuai dengan

kondisi yang sebenarnya maka niat tersebut akan berubah menjadi perilaku.

Menurut Siti Resmi (2016:62) sanksi denda administrasi pajak merupakan pembayaran kepada negara, khususnya berupa bunga, denda, dan kenaikan. Suandy (2017:155) menyatakan bahwa sanksi denda administrasi pajak merupakan pembayaran kerugian kepada Negara, khususnya berupa bunga dan kenaikan. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan terhadap Wajib Pajak apabila wajib pajak tersebut melakukan suatu pelanggaran atas kewajiban perpajakannya. Pengertian sanksi administrasi menurut Mardiasmo (2018:63) yaitu sanksi administrasi pajak merupakan pembayaran kerugian kepada Negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Menurut Mardiasmo (2018:62) menyatakan sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, dipatuhi atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Menurut Siti Resmi (2017:66) pengertian sanksi denda administrasi pajak merupakan pembayaran atas kerugian kepada negara dan pembayaran atas kerugian ini dapat berupa denda, bunga dan kenaikan.

Peraturan atau Undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau Undang-undang tidak dilanggar. Sanksi pajak merupakan jaminan

bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (normaperpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan berdasarkan Mardiasmo (2018:134). Selama ini ada anggapan umum dalam masyarakat bahwa akan dikenakan sanksi perpajakan hanya bila tidak membayar pajak. Padahal, dalam kenyataannya banyak hal yang membuat masyarakat atau wajib pajak terkena sanksi perpajakan, baik itu berupa sanksi administrasi (bunga, denda, dan kenaikan). Secara konvensional, terdapat dua macam sanksi yaitu sanksi positif dan sanksi negatif. Sanksi positif merupakan suatu imbalan, sedangkan sanksi negatif merupakan suatu hukuman. Namun pemberian imbalan apabila wajib pajak patuh dan telah memasukan Surat Pemberitahuan tepat pada waktunya belum diperhatikan. Saat ini Dirjen Pajak masih berfokus pada pemberian sanksi negatif dalam menuntut wajib pajak agar patuh terhadap peraturan perpajakan.

Wajib Pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak. Oleh sebab itu, sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Sanksi administrasi yang paling banyak diterapkan adalah dengan denda, yaitu sebesar 2% (dua persen) dari pokok ketetapan pajak terutang nya pada tahun yang bersangkutan. Denda pajak bumi dan bangunan ini diberlakukan jika



Wajib Pajak tidak membayar pajak terutang pada saat jatuh tempo atau kurang dibayar, dihitung dari saat jatuh tempo sampai dengan hari pembayaran untuk jangka waktu paling lama 24 bulan. Masyarakat akan mematuhi pembayaran pajak bumi dan bangunan bila memandang sanksi denda akan lebih banyak merugikannya. Semakin banyak sisa tunggakan pajak bumi dan bangunan yang harus dibayar oleh wajib pajak, maka akan semakin berat bagi Wajib Pajak Bumi dan Bangunan untuk melunasinya. Oleh sebab itu, sanksi pajak diduga akan berpengaruh terhadap tingginya tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Semakin tinggi sanksi denda administrasi pajak yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

Kepatuhan perpajakan menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:138) kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Pengertian kepatuhan wajib pajak menurut Gunadi (2016:94) diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2017:110) adalah rasa bersalah dan rasa malu, persepsi Wajib Pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh

kepuasan terhadap pelayanan pemerintah. Menurut Widodo (2017:9) bahwa kepatuhan pajak dipelajari dengan melihat bagaimana seorang individu membuat keputusan antara pilihan melakukan kewajibannya dalam melaksanakan pajak atau justru melakukan penghindaran pajak. Wajib Pajak patuh bukanlah Wajib Pajak yang membayar pajak dalam nominal yang besar, melainkan wajib pajak yang mengerti, memahami dan mematuhi hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan. Wajib Pajak yang patuh adalah Wajib Pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-Undangan. Siti Kurnia Rahayu (2017:193) kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Pengertian kepatuhan perpajakan menurut Dwiko Raharjo (2016:67) adalah kepatuhan perpajakan adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian dari Ardwiarto, Abid dan Haris (2017), Siregar dan Soni (2018), Setyowati dan Amanita (2017), serta Purnamasari, Umi dan Sukirman (2017) dimana sanksi denda administrasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

#### 4.2.3 Pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pada pengujian hipotesis ke 3 yaitu diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kelurahan Kota Baru, Serang. Berdasarkan hasil analisa perhitungan SPSS diperoleh diperoleh nilai sig pada Pelayanan Pajak didapat nilai  $t_{hitung}$  adalah 3,116 sedangkan  $t_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi 5% dengan uji dua arah dan derajat kebebasan ( $dk$ ) =  $n - k = 240 - 4 = 236$  adalah 1,97190 dimana  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,116 > 1,972$ ). Berdasarkan hasil tersebut maka  $t_{hitung}$  berada di daerah penolakan  $H_0$  atau  $H_1$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Pajak secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

*Theory of Planned Behavior (TPB)* merupakan pengembangan dari teori perilaku terencana yang berhubungan dengan variabel sikap dan norma subjektif sedangkan pada *TPB* dikembangkan satu variabel tambahan yaitu kontrol keperilakuan yang dipersepsikan. *TPB* tidak berkaitan secara langsung dengan besarnya kendali yang dimiliki seseorang, teori ini lebih menekankan peran kontrol perilaku yang dirasakan dalam mencapai tujuan atas sebuah perilaku (Dwi, 2015). Teori ini menjelaskan bahwa perilaku yang akan dilakukan oleh individu timbul karena adanya niat berperilaku. *Theory of Planned Behavior (TPB)* menunjukkan bahwa tindakan manusia diarahkan oleh tiga jenis keyakinan yaitu ([www.indopositive.org.com](http://www.indopositive.org.com)) : Keyakinan perilaku (*behavioral beliefs*), merupakan keyakinan akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi terhadap hasil perilaku tersebut. Evaluasi

individual atas keyakinan terhadap hasil perilaku menghasilkan sikap terhadap perilaku yang mengarah pada perasaan memihak (*favorableness*) atau perasaan tidak memihak (*unfavorableness*) terhadap suatu objek yang akan disikapi. Keyakinan normatif (*normative beliefs*), merupakan keyakinan mengenai harapan-harapan normatif yang berasal dari pengaruh orang lain dan motivasi untuk menyetujui harapan-harapan tersebut. Keyakinan kontrol (*control beliefs*), merupakan keyakinan mengenai adanya hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditunjukkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut. Sejauh mana individu merasa bahwa pelaksanaan atau bukan pelaksanaan dari perilaku yang dimaksud dibawah kendali/kehendaknya disebut sebagai kontrol perilaku. Umumnya, semakin memihak suatu sikap dan norma subjektif terhadap perilaku, dan semakin besar kontrol perilaku yang dipersepsikan, maka semakin besar pula niat individu untuk melaksanakan perilaku tersebut dibawah pertimbangannya. Begitu juga dengan semakin besar kontrol terhadap persepsi mengenai kesadaran, sanksi perpajakan maupun pelayanan akan meningkatkan niat untuk patuh terhadap pembayaran pajak yang konsisten. Jika terdapat kesempatan untuk berperilaku sesuai dengan kondisi yang sebenarnya maka niat tersebut akan berubah menjadi perilaku.

Pelayanan menurut Kasmir (2017:47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan

kepada pelanggan, sesama karyawan dan juga pimpinan. Pelayanan menurut Nurhadi (2016) adalah aktifitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus. Baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak yang lain. Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang atau orang lain, terhadap kita yang membentuk suatu keterikatan hak dan kewajiban masing-masing pihak (Rusydi:2017). Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan (Frimayasa:2017). Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak, Rianty dan Reza (2020). Menurut Hardiansyah (2016) pelayanan pajak adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan tentang perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Ariani dan Rubiatto (2018) pelayanan pajak dapat didefinisikan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat yang berhubungan dengan perpajakan dan memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan masyarakat dalam membayar kewajiban pajaknya adalah kualitas pelayanan yang diterimanya. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K,

yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kepatuhan perpajakan menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:138) kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Pengertian kepatuhan wajib pajak menurut Gunadi (2016:94) diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2017:110) adalah rasa bersalah dan rasa malu, persepsi Wajib Pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah. Menurut Widodo (2017:9) bahwa kepatuhan pajak dipelajari dengan melihat bagaimana seorang individu membuat keputusan antara pilihan melakukan kewajibannya dalam melaksanakan pajak atau justru melakukan penghindaran pajak. Wajib Pajak patuh bukanlah Wajib Pajak yang membayar pajak dalam nominal yang besar, melainkan wajib pajak yang mengerti, memahami dan mematuhi hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan. Wajib Pajak yang patuh adalah Wajib Pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-Undangan. Siti Kurnia Rahayu (2017:193) kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-

undangan perpajakan. Pengertian kepatuhan perpajakan menurut Dwiko Raharjo (2016:67) adalah kepatuhan perpajakan adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian dari Siregar dan Soni (2018), Setyowati dan Amanita (2017), serta Purnamasari, Umi dan Sukirman (2017) dimana sanksi denda administrasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

#### **4.2.4 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Denda Administrasi Pajak dan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pada pengujian hipotesis ke 4 yaitu diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Denda Administrasi Pajak, dan Pelayanan Pajak secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kelurahan Kota Baru, Serang. Berdasarkan perhitungan SPSS diperoleh nilai sig pada tabel anova adalah 0,000. Nilai sig ini lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Kemudian untuk nilai  $F_{hitung}$  sebesar 26,834 sedangkan  $F$  tabel dengan tingkat signifikansi 5% diperoleh derajat kebebasan untuk pembilang ( $df_1$ ) adalah  $k - 1$  berarti  $df_1 = 4 - 1 = 3$  dan derajat kebebasan untuk penyebut ( $df_2$ ) =  $n - k$  berarti  $df_2 = 240 - 4 = 236$ . Maka didapat  $F_{tabel}$  dua arah sebesar 3,09. Hasil  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $26,834 > 2,64$ ). Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak

maka dan dapat disimpulkan bahwa antara Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Denda Administrasi Pajak dan Pelayanan Pajak secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh signifikan dengan Kepatuhan Wajib Pajak.

*Theory of Planned Behavior (TPB)* merupakan pengembangan dari teori perilaku terencana yang berhubungan dengan variabel sikap dan norma subjektif sedangkan pada *TPB* dikembangkan satu variabel tambahan yaitu kontrol berperilaku yang dipersepsikan. *TPB* tidak berkaitan secara langsung dengan besarnya kendali yang dimiliki seseorang, teori ini lebih menekankan peran kontrol perilaku yang dirasakan dalam mencapai tujuan atas sebuah perilaku (Dwi, 2015). Teori ini menjelaskan bahwa perilaku yang akan dilakukan oleh individu timbul karena adanya niat berperilaku. *Theory of Planned Behavior (TPB)* menunjukkan bahwa tindakan manusia diarahkan oleh tiga jenis keyakinan yaitu ([www.indopositive.org.com](http://www.indopositive.org.com)) : Keyakinan perilaku (*behavioral beliefs*), merupakan keyakinan akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi terhadap hasil perilaku tersebut. Evaluasi individual atas keyakinan terhadap hasil perilaku menghasilkan sikap terhadap perilaku yang mengarah pada perasaan memihak (*favorableness*) atau perasaan tidak memihak (*unfavorableness*) terhadap suatu objek yang akan disikapi. Keyakinan normatif (*normative beliefs*), merupakan keyakinan mengenai harapan-harapan normatif yang berasal dari pengaruh orang lain dan motivasi untuk menyetujui harapan-harapan tersebut. Keyakinan kontrol (*control beliefs*), merupakan keyakinan mengenai adanya hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan



ditunjukkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut. Sejauh mana individu merasa bahwa pelaksanaan atau bukan pelaksanaan dari perilaku yang dimaksud dibawah kendali/kehendaknya disebut sebagai kontrol perilaku. Umumnya, semakin memihak suatu sikap dan norma subjektif terhadap perilaku, dan semakin besar kontrol perilaku yang dipersepsikan, maka semakin besar pula niat individu untuk melaksanakan perilaku tersebut dibawah pertimbangannya. Begitu juga dengan semakin besar kontrol terhadap persepsi mengenai kesadaran, sanksi perpajakan maupun pelayanan akan meningkatkan niat untuk patuh terhadap pembayaran pajak yang konsisten. Jika terdapat kesempatan untuk berperilaku sesuai dengan kondisi yang sebenarnya maka niat tersebut akan berubah menjadi perilaku.

Menurut Jatmiko (2018:22) kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti sedangkan perpajakan adalah perihal pajak, sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Menurut Santi (2018:20) kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Adapun Siti Kurnia Rahayu (2017:191) menyatakan kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara. Kesadaran Wajib Pajak artinya Wajib Pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti

mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak terutang (Suandy, 2017:128). Kesadaran Wajib Pajak merupakan sikap Wajib Pajak yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Nasution, 2017:62). Menurut Ahmad Juanda *et al* (2016:426) mendefinisikan kesadaran Wajib Pajak sebagai kesungguhan dan keinginan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Adapun menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:191) mengatakan bahwa definsi kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara. Kesadaran memenuhi kewajiban perpajakan tidak hanya tergantung kepada masalah-masalah teknis saja yang menyangkut pemungutan, tarif pajak, teknis pemeriksaan, penyidikan, penerapan sanksi sebagai perwujudan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dan pelayanan kepada wajib pajak selaku pihak pemberi dana bagi Negara. Di samping itu juga tergantung pada kemauan Wajib Pajak sejauh mana wajib pajak tersebut akan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Siti Kurnia Rahayu, 2017:141).

Menurut Siti Resmi (2016:62) sanksi denda administrasi pajak merupakan pembayaran kepada negara, khususnya berupa bunga, denda, dan kenaikan. Suandy (2017:155) menyatakan bahwa sanksi denda administrasi pajak merupakan pembayaran kerugian kepada Negara,

khususnya berupa bunga dan kenaikan. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan terhadap Wajib Pajak apabila wajib pajak tersebut melakukan suatu pelanggaran atas kewajiban perpajakannya. Pengertian sanksi administrasi menurut Mardiasmo (2018:63) yaitu sanksi administrasi pajak merupakan pembayaran kerugian kepada Negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Menurut Mardiasmo (2018:62) menyatakan sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, dipatuhi atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Menurut Siti Resmi (2017:66) pengertian sanksi denda administrasi pajak merupakan pembayaran atas kerugian kepada negara dan pembayaran atas kerugian ini dapat berupa denda, bunga dan kenaikan. Peraturan atau Undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau Undang-undang tidak dilanggar. Sanksi pajak 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 Mardiasmo (2018:134). Selama ini ada anggapan umum dalam masyarakat bahwa akan dikenakan sanksi perpajakan hanya bila tidak membayar pajak. Padahal, dalam kenyataannya banyak hal yang

membuat masyarakat atau wajib pajak terkena sanksi perpajakan, baik itu berupa sanksi administrasi (bunga, denda, dan kenaikan). Secara konvensional, terdapat dua macam sanksi yaitu sanksi positif dan sanksi negatif. Sanksi positif merupakan suatu imbalan, sedangkan sanksi negatif merupakan suatu hukuman. Namun pemberian imbalan apabila wajib pajak patuh dan telah memasukan Surat Pemberitahuan tepat pada waktunya belum diperhatikan. Saat ini Dirjen Pajak masih berfokus pada pemberian sanksi negatif dalam menuntut wajib pajak agar patuh terhadap peraturan perpajakan.

Wajib Pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak. Oleh sebab itu, sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Sanksi administrasi yang paling banyak diterapkan adalah dengan denda, yaitu sebesar 2% (dua persen) dari pokok ketetapan pajak terutang pada tahun yang bersangkutan. Denda pajak bumi dan bangunan ini diberlakukan jika Wajib Pajak tidak membayar pajak terutang pada saat jatuh tempo atau kurang dibayar, dihitung dari saat jatuh tempo sampai dengan hari pembayaran untuk jangka waktu paling lama 24 bulan. Masyarakat akan mematuhi pembayaran pajak bumi dan bangunan bila memandang sanksi denda akan lebih banyak merugikannya. Semakin banyak sisa tunggakan pajak bumi dan bangunan yang harus dibayar oleh wajib pajak, maka akan

semakin berat bagi Wajib Pajak Bumi dan Bangunan untuk melunasinya. Oleh sebab itu, sanksi pajak diduga akan berpengaruh terhadap tingginya tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Semakin tinggi sanksi denda administrasi pajak yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

Pelayanan menurut Kasmir (2017:47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan dan juga pimpinan. Pelayanan menurut Nurhadi (2016) adalah aktifitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus. Baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak yang lain. Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang atau orang lain, terhadap kita yang membentuk suatu keterikatan hak dan kewajiban masing-masing pihak (Rusydi:2017). Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan (Frimayasa:2017). Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak, Rianty dan Reza (2020). Menurut Hardiansyah (2016) pelayanan pajak adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan tentang perpajakan yang mempunyai

kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Ariani dan Rubiatto (2018) pelayanan pajak dapat didefinisikan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat yang berhubungan dengan perpajakan dan memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan masyarakat dalam membayar kewajiban pajaknya adalah kualitas pelayanan yang diterimanya. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum.

Kepatuhan perpajakan menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:138) kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Pengertian kepatuhan wajib pajak menurut Gunadi (2016:94) diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2017:110) adalah rasa bersalah dan rasa malu, persepsi Wajib Pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah. Menurut Widodo (2017:9) bahwa kepatuhan pajak dipelajari dengan melihat bagaimana seorang individu membuat keputusan antara pilihan melakukan kewajibannya

dalam melaksanakan pajak atau justru melakukan penghindaran pajak. Wajib Pajak patuh bukanlah Wajib Pajak yang membayar pajak dalam nominal yang besar, melainkan wajib pajak yang mengerti, memahami dan mematuhi hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan. Wajib Pajak yang patuh adalah Wajib Pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-Undangan. Siti Kurnia Rahayu (2017:193) kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Pengertian kepatuhan perpajakan menurut Dwiko Raharjo (2016:67) adalah kepatuhan perpajakan adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian dari Ardwianto, Abid dan Haris (2017), Siregar dan Soni (2018), Setyowati dan Amanita (2017) serta Ferdian dan Ria (2020) dimana kesadaran Wajib Pajak, sanksi pajak dan pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka sebagai bagian akhir dari hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kesadaran Wajib Pajak secara parsial hubungannya berbanding lurus dan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak.
2. Sanksi Denda Administrasi Pajak secara parsial hubungannya berbanding lurus dan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian semakin tinggi sanksi denda administrasi pajak maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak.
3. Pelayanan Pajak secara parsial hubungannya berbanding lurus dan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian semakin tinggi pelayanan pajak maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak.
4. Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Denda Administrasi Pajak dan Pelayanan Pajak secara bersama-sama (simultan) memiliki hubungan yang berbanding lurus dan memiliki pengaruh yang signifikan dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian semakin tinggi Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Denda Administrasi Pajak, dan Pelayanan Pajak maka semakin tinggi Kepatuhan Wajib Pajak.



## 5.2 Implikasi

Berdasarkan kesimpulan diatas maka implikasinya adalah sebagai berikut :

1. Kesadaran Wajib Pajak memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan Kepatuhan Wajib Pajak maka implikasinya adalah dengan meningkatnya Kesadaran Wajib Pajak akan menyebabkan meningkatnya Kepatuhan Wajib Pajak dalam menilai konsistensi pembayaran pajak.
2. Sanksi Denda Administrasi Pajak memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan Kepatuhan Wajib Pajak maka implikasinya adalah dengan meningkatnya Sanksi Denda Administrasi Pajak menyebabkan meningkatnya Kepatuhan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban sebagai objek pajak.
3. Pelayanan Pajak memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan Kepatuhan Wajib Pajak maka implikasinya adalah dengan meningkatnya Pelayanan Pajak akan menyebabkan meningkatnya Kepatuhan Wajib Pajak untuk membayar pajak secara tertib.
4. Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Denda Administrasi Pajak dan Pelayanan Pajak memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan Kepatuhan Wajib Pajak maka implikasinya adalah dengan meningkatnya Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Denda Administrasi Pajak dan Pelayanan Pajak akan menyebabkan meningkatnya Kepatuhan Wajib Pajak untuk meningkatkan pendapatan daerah.

## 5.3 Saran

Berdasarkan penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak maka dalam hal ini penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Dinas Kelurahan dan Perpajakan sebaiknya bekerja sama untuk mempertahankan bahkan mengembangkan pelayanan dari sisi optimalisasi pelayanan di lapangan melalui sistem “*door to door*” atau sistem jemput bola ke rumah Wajib Pajak.
2. Bagi akademisi sebaiknya hasil dari penelitian ini dapat dijadikan instrumen *riset* yang relevan guna meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Serang.
3. Bagi peneliti lainnya sebaiknya hasil dari penelitian ini dijadikan pedoman untuk penelitian selanjutnya sehingga tidak hanya berfokus pada variabel Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Denda Administrasi Pajak dan Pelayanan Pajak namun dapat menggunakan variabel lain yang lebih signifikan pengaruhnya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adelina, Rahma. 2018. *Reformasi Perpajakan*. Erlangga : Jakarta.
- Ahmad Juanda, dkk. 2016. *Membangun Ekonomi Nasional Yang Kokoh : Kajian dan Pengalaman Empiris*. Universitas Muhamadiyah Malang : Malang.
- Anjani, D. N., & Restuti, M. M. D. (2016). Analisis Faktor-Faktor Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pelaku Usaha Pada KPP Pratama Salatiga. *BAKI (Berkala Akuntansi dan Keuangan Indonesia)*, 1(2).
- Ardwianto, Zanuar Putra, Abid Mutharom dan Haris Bashory Ismail. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB di Kecamatan Ngimbang Kabupaten Lamongan Tahun 2016. *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Akuntansi*. Volume II No. 3, Oktober 2017, ISSN 2502 – 3764. Pp : 603-614.
- Ariani dan Rubiatto. (2018). Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Variabel Intervening Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Informasi Perpajakan, Akuntansi dan Keuangan Publik*. ISSN : 2685-6441 (online), 1907-7769 (Print). Vol. 13. No.1 Januari 2018. Pp : 15-30.
- Devano, S & Rahayu, S.K. 2017. *Perpajakan Konsep, Teori dan Isu*. Kencana Prenada Media Group : Jakarta.
- Dwi, A., dan Prastiwi, A. 2015. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Aplikasi TPB Studi Empiris WPOP di Kabupaten Pati. *Doctoral dissertation*, Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Diponegoro.
- Febrian, Wenny Desty, Ristiliana dan Romadina Permatasari. (2019). Pengaruh Pengetahuan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Kewirausahaan*. Volume 2 Nomor 1 Tahun 201. Pp : 181-191.
- Ferdian, Tommy dan Ria Nita Sasmahera. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Pedesaan dan Perkotaan di Kecamatan Rimbo Tengah Kabupaten Bungo, Provinsi Jambi. *Edutech Consultant Bandung - Jurnal Aksara Public*. Volume 4 Nomor 2 Edisi Mei 2020. Pp : 126-140.
- Frimayasa, A. (2017). Penerapan Pelayanan Prima Untuk Memenuhi Harapan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Pada Kelurahan Makasar, Jakarta Timur. *Cakrawala – Jurnal Humaniora*. 17(2).Pp : 179-188.

- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gunadi. 2016. *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan*. PT. Niaga Swadaya : Jakarta.
- Hardiansyah. 2016. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media : Yogyakarta.
- Jatmiko, Rahmad Dwi. 2018. *Manajemen Strategik*. Bumi Aksara : Malang.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan*. Andi : Yogyakarta.
- Nasirin. (2018). Pengaruh Penghasilan, Kesadaran, Dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) (Studi Kasus di Dusun Kaliurang Barat, Desa Hargobinangun Tahun 2015). *Jurnal Ekobis Dewantara*. Vol. 1 No. 4 April 2018. Pp : 186-197.
- Nasution. 2017. *Perpajakan*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Nurhadi, N. (2016). Pengaruh Pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Dalam Meningkatkan Produktivitas Usaha Kecil Pasar Becek di Kabupaten Tigaraksa Provinsi Banten. *Moneter – Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. 3(1). Retrieved from : <http://ejournalbsi.ac.id/ejurnal/index.php/moneter/article/view/1048/826>.
- Pertiwi, Dian, Iing Lukman dan Indah Lia Pupsita. (2017). Pengaruh Sikap, Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan. *Jurnal Riset Akuntansi dan Manajemen*. Vol. 6, No. 1, Juni 2017. Pp : 38-46.
- Priyatno. Dwi. 2018. *Belajar cepat olah data Statistik dengan SPSS*. CV. Andi Offset : Yogyakarta.
- Purnamasari, Apriani, Umi Pratiwi dan Sukirman. (2017). Pengaruh Pemahaman, Sanksi Perpajakan, Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah Dan Hukum, Serta Nasionalisme Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB-P2 (Studi Pada Wajib Pajak PBB-P2 di Kota Banjar). *Jurnal Akuntansi dan Auditing*. Volume 14/ No. 1 Tahun 2017: Pp. 22-39.
- Raharjo, Dwiko. 2016. *Ilmu Hukum Pajak*. Gramedia : Jakarta.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2017. *Perpajakan Indonesia : Konsep dan Aspek Formal*. Rekayasa Sains : Bandung.

- Resmi, Siti. 2016. *Perpajakan Teori dan Kasus Edisi 6*. Salemba Empat : Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2017. *Perpajakan Teori dan Kasus Edisi 7*. Salemba Empat : Jakarta.
- Rusydi. 2017. *Customer Excellence*. Gosyen Publishing : Yogyakarta.
- Sani, A., dan Azwansyah H. 2017. Pengaruh Moral Wajib Pajak, Sikap Wajib Pajak dan Norma Subjektif terhadap Kepatuhan Pajak melalui Pemahaman Akuntansi. *Jurnal Ilman*, 5(2), 80-96.
- Santi, A. N. 2018. *Praktikum Manajemen Perpajakan*. Alfabeta : Bandung.
- Salmah, Siti. (2018). Pengaruh Pengetahuan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB). *Jurnal Akuntansi, Prodi. Akuntansi – FEB, UNIPMA*. Vol. 1, No. 2, April 2018. Pp : 151-186.
- Setyowati, Yuni dan Amanita Novi Yushita. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Kalidengen, Kecamatan Temon, Kabupaten Kulon Progo Tahun 2014. *Jurnal Profita* . Edisi 8 Tahun 2017. Pp : 1-20.
- Suandy, Erly. 2017. *Perencanaan Pajak Edisi 11*. Salemba Empat : Jakarta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta : Bandung.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2017. *Statistik Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Pustaka Baru Press : Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2018. *Statistik Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Pustaka Baru Press : Yogyakarta.
- Suryani, L., dan Yushita, A. N. 2017. Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, Dan Kontrol Perilaku Persepsian Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Daerah Istimewa Yogyakarta Dengan Niat Mematuhi Pajak Sebagai Variabel Pemoderasi. *Jurnal Profita: Kajian Ilmu Akuntansi*, 53.
- Suyatmin. 2017. *Karakteristik Perpajakan*. Salemba Empat : Jakarta.
- Siregar, Oktarini Khamilah dan Soni Anggraini Rahayu. (2018). Pengaruh Sanksi, Kualitas Pelayanan Dan Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan di Desa Pantai Gemi Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat. *Jurnal Akuntansi Bisnis & Publik*. ISSN: 2087 – 4669, Vol. 9 No.1 Agustus 2018. Pp : 21-37.

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Widodo, Widi. 2017. *Moralitas, Budaya dan Kepatuhan Pajak*. Alfabeta : Bandung.

Wulandari, Tika dan Suyanto. (2014). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendidikan, dan Sanksi Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Kasus Pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sleman). *Jurnal Akuntansi*. Vol.2 No.2 Desember 2014. Pp : 20-26.

Zain, Muhammad. 2016. *Manajemen Perpajakan*. Salemba Empat : Jakarta.

Zuriah, Nurul. 2017. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.



35	5	5	5	5	5	5	5	3	<b>38</b>
36	5	3	3	1	5	5	5	5	<b>32</b>
37	1	5	1	5	5	5	5	3	<b>30</b>
38	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>40</b>
39	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>
40	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>16</b>
41	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>16</b>
42	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>40</b>
43	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>
44	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>40</b>
45	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>
46	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>24</b>
47	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>40</b>
48	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>16</b>
49	2	2	2	2	1	1	1	2	<b>13</b>
50	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>
51	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>16</b>
52	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>
53	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>40</b>
54	5	5	5	5	1	1	1	5	<b>28</b>
55	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>40</b>
56	5	5	5	5	1	5	1	5	<b>32</b>
57	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>40</b>
58	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>
59	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>16</b>
60	2	2	2	2	1	2	1	2	<b>14</b>
61	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>40</b>
62	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>
63	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>40</b>
64	1	1	1	1	5	1	5	1	<b>16</b>
65	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>24</b>
66	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>40</b>
67	2	2	2	2	5	2	5	2	<b>22</b>
68	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>16</b>
69	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>
70	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>16</b>
71	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>
72	5	5	5	5	5	5	5	3	<b>38</b>
73	3	5	3	5	5	1	5	5	<b>32</b>



74	5	5	3	5	1	1	1	3	<b>24</b>
75	3	5	3	5	5	5	5	1	<b>32</b>
76	5	5	5	5	5	1	5	5	<b>36</b>
77	4	4	4	4	4	4	4	1	<b>29</b>
78	2	2	2	2	1	2	1	2	<b>14</b>
79	2	2	2	2	5	2	5	2	<b>22</b>
80	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>40</b>
81	1	1	1	1	5	1	5	1	<b>16</b>
82	5	4	5	1	5	5	5	3	<b>33</b>
83	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>8</b>
84	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>24</b>
85	5	5	3	5	5	5	5	1	<b>34</b>
86	2	2	4	2	2	1	2	2	<b>17</b>
87	2	1	2	1	2	2	2	2	<b>14</b>
88	1	4	1	4	4	4	4	4	<b>26</b>
89	1	3	2	1	2	2	2	2	<b>15</b>
90	4	3	4	1	4	4	4	3	<b>27</b>
91	5	3	3	5	5	5	5	3	<b>34</b>
92	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>8</b>
93	5	5	5	5	4	1	4	5	<b>34</b>
94	5	2	3	1	5	5	5	4	<b>30</b>
95	1	5	5	1	5	1	5	5	<b>28</b>
96	1	4	1	4	5	4	5	4	<b>28</b>
97	5	1	1	5	1	1	1	1	<b>16</b>
98	1	3	1	3	5	1	5	1	<b>20</b>
99	1	5	1	5	1	5	1	5	<b>24</b>
100	1	2	1	1	5	1	5	3	<b>19</b>
101	4	1	2	1	2	1	2	1	<b>14</b>
102	2	1	2	2	2	1	2	1	<b>13</b>
103	2	1	1	2	1	3	1	3	<b>14</b>
104	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>40</b>
105	4	4	4	1	4	1	4	1	<b>23</b>
106	5	5	5	1	5	4	5	4	<b>34</b>
107	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>8</b>
108	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>24</b>
109	5	5	5	5	5	4	5	4	<b>38</b>
110	5	2	5	5	5	2	5	2	<b>31</b>
111	2	5	5	2	5	2	5	2	<b>28</b>
112	4	5	4	4	4	4	4	4	<b>33</b>

113	2	2	2	2	2	2	2	2	16
114	4	4	5	4	5	4	5	4	35
115	1	5	5	5	5	5	5	5	36
116	5	1	5	5	5	2	5	2	30
117	1	5	1	3	1	5	1	5	22
118	5	1	5	5	5	4	5	4	34
119	1	5	1	4	1	5	1	5	23
120	4	5	4	5	4	4	4	4	34
121	5	2	1	2	1	1	1	1	14
122	1	1	2	1	2	2	2	2	13
123	5	5	5	5	5	5	5	5	40
124	4	4	4	4	4	4	4	4	32
125	5	5	5	5	5	5	5	5	40
126	1	1	1	1	1	1	1	1	8
127	3	3	3	3	3	1	3	1	20
128	5	5	5	1	5	5	5	5	36
129	2	2	2	2	2	2	2	2	16
130	2	2	2	2	2	1	2	1	14
131	4	4	4	4	4	4	4	4	32
132	4	4	4	1	4	4	4	4	29
133	4	4	4	4	4	1	4	1	26
134	5	5	5	5	5	5	5	5	40
135	5	5	5	5	5	5	5	5	40
136	5	5	5	4	5	5	5	5	39
137	5	5	5	5	5	4	5	4	38
138	5	5	5	5	5	5	5	5	40
139	4	4	4	1	4	4	4	4	29
140	2	2	2	2	2	3	2	3	18
141	2	2	2	2	2	2	2	2	16
142	5	5	5	1	5	1	5	1	28
143	4	4	4	4	4	3	4	3	30
144	5	5	5	5	5	5	5	5	40
145	4	4	4	4	4	4	4	4	32
146	3	3	3	3	3	3	3	3	24
147	5	5	5	5	5	1	5	1	32
148	2	2	2	1	2	2	2	2	15
149	2	2	2	2	2	1	2	1	14
150	4	4	4	1	4	4	4	4	29
151	5	5	5	5	2	2	2	5	31

152	1	1	1	1	4	4	4	1	17
153	3	3	3	3	5	5	5	3	30
154	5	1	5	5	5	5	5	5	36
155	2	4	2	2	5	5	5	1	26
156	2	2	2	2	5	5	5	2	25
157	4	4	4	4	5	5	5	4	35
158	2	2	2	2	4	4	4	2	22
159	4	4	4	1	2	2	2	4	23
160	5	5	5	5	2	2	2	5	31
161	1	1	1	1	5	5	5	1	20
162	1	5	4	5	4	4	4	1	28
163	1	4	5	5	5	5	5	5	35
164	5	5	5	4	1	1	1	1	23
165	1	4	5	4	3	3	3	4	27
166	5	1	1	5	5	5	5	1	28
167	4	4	1	4	2	2	2	4	23
168	5	5	5	5	2	2	2	5	31
169	5	1	5	1	4	4	4	5	29
170	5	5	5	1	2	2	2	5	27
171	5	5	1	5	4	4	4	5	33
172	5	1	5	1	1	5	1	5	24
173	4	4	4	4	5	5	5	4	35
174	2	2	2	2	1	5	1	2	17
175	2	2	2	2	1	5	1	2	17
176	5	5	5	5	5	5	5	5	40
177	3	1	4	4	4	4	4	1	25
178	5	5	5	5	2	2	2	5	31
179	1	1	1	1	2	2	2	1	11
180	3	3	3	3	5	5	5	3	30
181	5	5	5	5	4	4	4	5	37
182	2	2	2	2	5	5	5	2	25
183	5	5	5	5	1	1	1	5	28
184	5	5	5	5	3	3	3	5	34
185	5	5	5	5	5	5	5	5	40
186	5	5	5	5	2	2	2	5	31
187	4	4	4	4	2	2	2	4	26
188	2	2	2	2	4	1	4	2	19
189	2	2	2	2	2	2	2	2	16
190	5	5	5	5	4	4	4	5	37



230	2	1	2	1	2	2	2	2	14
231	1	4	1	4	1	4	1	4	20
232	1	3	2	1	2	2	2	2	15
233	4	3	4	1	1	4	1	3	21
234	5	3	3	5	5	5	5	3	34
235	1	1	1	1	5	5	5	1	20
236	5	5	5	5	5	5	5	5	40
237	5	2	3	1	1	4	1	4	21
238	1	5	5	1	2	2	2	5	23
239	1	3	1	3	4	3	4	1	20
240	3	3	1	3	3	3	3	3	22

n	Skor untuk butir No :								$\Sigma X^2$
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	2	3	2	5	1	4	3	1	21
2	1	2	2	1	1	2	2	2	13
3	2	1	1	1	2	1	1	1	10
4	5	5	5	1	5	5	5	5	36
5	1	4	1	1	4	1	1	4	17
6	5	1	3	5	5	5	5	3	32
7	1	1	1	1	1	3	3	1	12
8	3	1	3	3	3	3	3	3	22
9	1	5	4	1	5	4	4	4	28
10	2	2	2	2	1	2	2	2	15
11	2	2	1	2	1	4	1	1	14
12	4	1	4	4	4	4	1	4	26
13	2	2	2	2	2	2	2	2	16
14	4	4	4	4	4	4	4	4	32
15	5	5	5	1	1	5	5	5	32
16	5	5	5	1	1	1	1	5	24
17	5	5	5	5	1	5	5	5	36
18	5	5	5	1	5	5	5	5	36
19	5	5	5	5	1	1	1	5	28
20	4	4	4	1	1	4	4	4	26
21	2	2	2	2	1	2	2	2	15
22	2	2	2	1	2	2	2	2	15
23	5	5	5	2	5	5	5	5	37
24	3	4	1	3	3	1	1	1	17



64	1	2	1	1	1	1	1	1	9
65	3	3	3	3	3	3	3	3	24
66	5	5	5	5	5	5	5	5	40
67	2	2	2	2	2	2	2	2	16
68	2	1	2	2	2	2	2	2	15
69	4	4	4	4	4	4	4	4	32
70	2	2	2	2	2	2	2	2	16
71	4	1	4	4	4	4	4	4	29
72	5	5	3	5	5	5	5	3	36
73	3	3	5	3	3	5	5	5	32
74	5	3	3	5	5	5	5	3	34
75	3	3	1	3	3	5	5	1	24
76	5	5	5	5	5	5	5	5	40
77	4	4	1	4	4	4	4	1	26
78	2	2	2	2	2	2	2	2	16
79	2	2	2	2	2	2	2	2	16
80	5	5	5	5	5	5	5	5	40
81	1	1	1	1	1	1	1	1	8
82	5	5	3	5	5	4	4	3	34
83	1	1	1	1	1	1	1	1	8
84	3	3	3	3	3	3	3	3	24
85	5	3	1	5	5	5	5	1	30
86	2	4	2	2	2	2	2	2	18
87	2	2	2	2	2	1	1	2	14
88	1	1	4	1	1	4	4	4	20
89	1	2	2	1	1	3	3	2	15
90	4	4	3	4	4	3	3	3	28
91	3	3	3	5	5	3	3	3	28
92	1	1	1	1	1	1	1	1	8
93	5	5	5	5	5	5	5	5	40
94	1	3	4	5	5	2	2	4	26
95	1	5	5	1	1	5	5	5	28
96	1	1	4	1	1	4	4	4	20
97	1	1	1	5	5	1	1	1	16
98	1	1	1	1	1	3	3	1	12
99	1	1	5	1	1	5	5	5	24
100	1	1	3	1	1	2	2	3	14
101	4	2	1	4	4	1	1	1	18
102	1	2	1	2	2	1	1	1	11

103	2	1	3	2	2	1	1	3	15
104	5	5	5	5	5	5	5	5	40
105	1	4	1	4	4	4	4	1	23
106	5	5	4	5	5	5	5	4	38
107	1	1	1	1	1	1	1	1	8
108	1	3	3	1	3	3	3	3	20
109	5	5	4	5	5	5	5	4	38
110	1	5	2	5	5	2	2	2	24
111	2	5	2	2	2	5	5	2	25
112	4	4	4	4	4	5	5	4	34
113	2	2	2	2	2	2	2	2	16
114	4	5	4	4	4	4	4	4	33
115	1	5	5	1	1	5	5	5	28
116	5	1	2	5	5	1	1	2	22
117	1	1	5	1	1	5	5	5	24
118	5	5	4	5	5	1	1	4	30
119	1	1	5	1	1	5	5	5	24
120	4	4	4	1	4	5	5	4	31
121	5	1	1	5	5	2	2	1	22
122	1	2	2	1	1	1	1	2	11
123	5	5	5	5	5	5	5	5	40
124	4	4	4	4	4	4	4	4	32
125	1	5	5	5	5	5	5	5	36
126	1	1	1	1	1	1	1	1	8
127	3	3	1	3	3	3	3	1	20
128	1	5	5	1	5	5	5	5	32
129	1	2	2	1	2	2	2	2	14
130	1	2	1	2	2	2	2	1	13
131	4	4	4	4	4	4	4	4	32
132	1	4	4	4	4	4	4	4	29
133	3	4	1	4	1	4	4	1	22
134	5	5	5	5	5	5	5	5	40
135	1	5	5	5	5	5	5	5	36
136	1	5	5	1	5	5	5	5	32
137	1	5	4	1	5	5	5	4	30
138	5	5	5	5	5	5	5	5	40
139	1	4	4	4	4	4	4	4	29
140	1	2	3	1	2	2	2	3	16
141	2	2	2	1	2	2	2	2	15





181	5	1	5	5	5	5	5	5	36
182	2	2	2	2	2	2	2	2	16
183	5	1	5	5	5	5	5	5	36
184	1	5	5	5	5	5	5	5	36
185	5	1	5	5	5	5	5	5	36
186	5	1	5	5	5	5	5	5	36
187	4	4	4	4	4	4	4	4	32
188	2	2	2	2	2	2	2	2	16
189	2	1	2	2	2	2	2	2	15
190	5	1	5	5	5	5	5	5	36
191	4	1	4	4	4	4	4	4	29
192	5	1	5	5	5	5	5	5	36
193	1	1	1	1	1	1	1	1	8
194	3	3	3	3	3	3	3	3	24
195	1	5	5	5	1	5	5	5	32
196	2	2	2	2	2	2	2	2	16
197	1	2	2	1	2	2	2	2	14
198	1	4	4	4	4	4	4	4	29
199	2	2	2	2	2	2	2	2	16
200	1	4	4	4	4	4	4	4	29
201	1	1	5	5	5	5	5	5	32
202	5	5	1	5	5	5	5	5	36
203	5	1	5	5	5	5	5	5	36
204	1	1	3	1	1	5	5	3	20
205	5	5	5	5	5	5	5	5	40
206	4	4	4	4	4	4	4	4	32
207	1	2	2	2	2	2	2	2	15
208	2	2	2	2	2	2	2	2	16
209	5	5	5	5	5	5	5	5	40
210	4	4	4	4	4	4	4	4	32
211	5	5	5	5	1	5	5	5	36
212	4	4	4	4	1	4	4	4	29
213	3	3	3	3	3	3	3	3	24
214	4	4	4	1	2	4	4	4	27
215	2	2	2	1	2	2	2	2	15
216	2	2	2	1	2	2	2	2	15
217	5	5	5	5	5	5	5	5	40
218	4	4	4	1	4	4	4	4	29
219	5	3	3	5	5	3	3	3	30

220	1	3	1	1	1	4	4	1	16
221	1	1	2	1	1	2	2	2	12
222	2	1	2	2	2	1	1	2	13
223	5	5	1	5	1	5	5	5	32
224	4	4	4	4	4	1	1	4	26
225	5	1	3	5	5	5	5	3	32
226	1	1	1	1	1	3	3	1	12
227	3	1	3	3	3	3	3	3	22
228	5	5	1	5	1	4	4	4	29
229	2	2	2	2	2	2	2	2	16
230	2	2	2	2	2	1	1	2	14
231	1	1	4	1	1	4	4	4	20
232	1	2	2	1	1	3	3	2	15
233	4	4	3	4	1	3	3	3	25
234	1	3	3	5	1	3	3	3	22
235	1	1	1	1	1	1	1	1	8
236	5	1	5	1	1	5	5	5	28
237	5	3	4	1	1	2	2	4	22
238	1	1	5	1	2	5	5	5	25
239	1	1	1	1	1	3	3	1	12
240	2	1	2	4	1	1	1	3	15

n	Skor untuk butir No :							$\Sigma X_3$
	1	2	3	4	5	6	7	
1	2	4	2	2	1	2	1	14
2	4	4	4	4	4	1	2	23
3	2	2	2	2	2	2	2	14
4	4	4	4	4	4	1	4	25
5	5	5	5	5	5	3	5	33
6	5	1	5	3	1	3	5	23
7	5	5	5	5	5	5	5	35
8	5	5	5	5	5	3	5	33
9	5	5	5	5	5	5	5	35
10	4	4	4	4	4	4	4	28
11	2	4	2	2	4	2	2	18
12	4	4	4	4	4	1	4	25
13	2	2	2	2	2	2	2	14
14	4	4	4	4	4	1	4	25

15	5	5	5	5	5	5	5	35
16	5	1	5	5	1	5	5	27
17	5	5	5	5	5	5	1	31
18	5	5	5	5	5	1	5	31
19	5	1	5	5	1	5	5	27
20	4	4	4	4	4	4	4	28
21	2	2	2	2	2	2	2	14
22	5	5	5	5	5	5	5	35
23	5	5	3	5	5	5	3	31
24	5	3	5	5	3	3	5	29
25	1	5	3	1	5	1	3	19
26	5	5	5	5	5	5	5	35
27	4	4	4	4	4	4	4	28
28	2	2	2	2	2	2	2	14
29	2	2	2	2	2	2	2	14
30	5	5	5	5	5	5	5	35
31	4	4	4	4	4	4	4	28
32	5	5	5	5	5	5	5	35
33	4	1	1	4	1	2	1	14
34	2	1	1	2	1	2	1	10
35	2	1	3	2	1	1	3	13
36	5	5	5	5	5	5	5	35
37	4	4	1	4	4	4	1	22
38	5	5	4	5	5	5	4	33
39	1	1	1	1	1	1	1	7
40	3	3	3	3	3	3	3	21
41	5	5	4	5	5	5	4	33
42	5	2	2	5	2	5	2	23
43	2	5	2	2	5	5	2	23
44	4	5	4	4	5	4	4	30
45	2	2	2	2	2	2	2	14
46	4	4	4	4	4	5	4	29
47	1	5	5	1	5	5	1	23
48	5	1	2	5	1	5	2	21
49	1	5	5	1	5	1	5	23
50	5	1	4	5	1	5	4	25
51	1	5	5	1	5	1	5	23
52	4	5	4	4	5	4	4	30
53	2	2	2	2	2	2	2	14

54	2	2	2	2	2	2	2	14
55	5	5	5	5	5	5	1	31
56	4	1	4	4	1	4	4	22
57	5	5	5	5	5	5	5	35
58	1	1	1	1	1	1	1	7
59	3	3	3	3	3	3	3	21
60	5	5	5	5	5	5	5	35
61	2	2	2	2	2	2	2	14
62	2	2	2	2	2	2	2	14
63	4	4	4	4	4	4	4	28
64	4	4	4	4	4	4	4	28
65	4	4	4	4	4	4	4	28
66	5	5	5	5	5	5	5	35
67	5	5	5	5	5	5	5	35
68	5	5	5	5	5	5	5	35
69	1	1	1	1	1	1	1	7
70	3	3	1	3	3	3	1	17
71	5	5	5	5	5	5	5	35
72	2	2	2	2	2	2	2	14
73	2	2	1	2	2	2	1	12
74	4	4	4	4	4	4	4	28
75	4	4	4	4	4	4	4	28
76	4	4	1	4	4	4	1	22
77	5	5	3	5	5	5	3	31
78	3	5	5	3	5	3	5	29
79	5	5	3	5	5	3	3	29
80	3	5	1	3	5	3	1	21
81	5	5	5	5	5	5	5	35
82	4	4	4	4	4	4	4	28
83	2	2	3	2	2	2	3	16
84	2	2	2	2	2	2	2	14
85	2	2	2	2	2	2	2	14
86	5	5	5	5	5	5	5	35
87	1	4	1	1	4	3	1	15
88	1	2	2	1	2	1	2	11
89	2	1	2	2	1	1	2	11
90	5	5	5	5	5	5	5	35
91	4	1	4	4	1	4	4	22
92	5	5	3	5	5	1	3	27

93	1	3	1	1	3	1	1	11
94	3	3	3	3	3	1	3	19
95	5	4	4	5	4	5	4	31
96	2	2	2	2	2	2	2	14
97	1	4	4	1	4	1	4	19
98	1	3	2	1	3	2	2	14
99	4	3	3	4	3	4	3	24
100	5	3	3	5	3	3	3	25
101	1	4	1	1	4	3	1	15
102	1	2	2	1	2	1	2	11
103	2	1	2	2	1	1	2	11
104	5	5	5	5	5	5	5	35
105	4	1	4	4	1	4	4	22
106	5	5	3	5	5	1	3	27
107	1	3	1	1	3	1	1	11
108	3	3	3	3	3	1	3	19
109	5	4	4	5	4	5	4	31
110	2	2	2	2	2	2	2	14
111	2	4	2	2	4	2	2	18
112	4	4	4	4	4	1	4	25
113	2	2	2	2	2	2	2	14
114	4	4	4	4	4	1	4	25
115	5	5	5	5	5	5	5	35
116	5	1	5	5	1	5	5	27
117	5	5	5	5	5	5	5	35
118	5	5	5	5	5	1	5	31
119	5	1	5	5	1	5	5	27
120	4	4	4	4	4	4	4	28
121	2	2	2	2	2	2	2	14
122	2	2	2	2	2	2	2	14
123	5	5	5	5	5	5	5	35
124	3	1	1	3	1	4	1	14
125	5	5	5	5	5	5	5	35
126	1	1	1	1	1	1	1	7
127	3	3	3	3	3	3	3	21
128	5	5	5	5	5	5	5	35
129	2	2	2	2	2	2	2	14
130	2	2	2	2	2	2	2	14
131	1	4	3	1	4	4	3	20







210	3	3	3	3	3	3	3	21
211	5	5	5	5	5	5	5	35
212	2	2	2	2	2	2	2	14
213	2	2	2	2	2	2	2	14
214	4	4	4	4	4	4	4	28
215	2	2	2	2	2	2	2	14
216	4	4	4	4	4	4	4	28
217	2	2	2	2	2	4	2	16
218	2	1	2	2	1	2	2	12
219	1	4	4	1	4	1	4	19
220	1	3	2	1	3	2	2	14
221	4	3	3	4	3	4	3	24
222	5	3	3	5	3	3	3	25
223	1	1	1	1	1	1	1	7
224	5	5	5	5	5	5	5	35
225	5	2	4	5	2	3	4	25
226	1	5	5	1	5	5	5	27
227	1	4	4	1	4	1	4	19
228	5	1	1	5	1	1	1	15
229	1	3	1	1	3	1	1	11
230	1	5	5	1	5	1	5	23
231	2	1	2	2	1	1	2	11
232	5	5	5	5	5	5	5	35
233	4	1	4	4	1	4	4	22
234	5	5	3	5	5	1	3	27
235	1	3	1	1	3	1	1	11
236	3	3	3	3	3	1	3	19
237	5	4	4	5	4	5	4	31
238	2	2	2	2	2	2	2	14
239	5	3	3	5	3	3	3	25
240	1	4	1	1	4	3	1	15

n	Skor untuk butir No :						$\Sigma Y$
	1	2	3	4	5	6	
1	4	1	2	1	1	1	10
2	2	1	2	1	1	2	9
3	2	1	1	1	1	2	8
4	5	5	5	5	1	5	26

5	4	4	4	4	4	1	21
6	5	5	5	5	5	1	26
7	1	1	1	2	1	1	7
8	1	3	3	3	3	3	16
9	5	5	5	2	1	5	23
10	5	2	5	2	2	5	21
11	2	5	5	5	1	2	20
12	4	5	4	5	5	4	27
13	2	2	2	2	1	2	11
14	4	4	5	4	4	4	25
15	1	5	5	5	1	5	22
16	5	1	5	1	1	5	18
17	1	5	1	5	5	3	20
18	5	1	5	1	1	5	18
19	1	5	1	5	5	4	21
20	4	5	4	5	5	5	28
21	5	2	1	2	2	2	14
22	1	1	2	1	1	1	7
23	5	5	5	5	1	5	26
24	4	4	4	4	1	4	21
25	5	5	5	1	5	5	26
26	1	1	1	1	1	1	6
27	3	3	3	3	3	3	18
28	5	5	5	1	5	1	22
29	2	2	2	2	2	2	12
30	2	2	2	2	2	2	12
31	4	4	4	4	1	4	21
32	4	4	4	4	1	1	18
33	4	4	4	4	1	4	21
34	1	5	5	5	5	5	26
35	5	5	5	1	5	5	26
36	5	5	5	1	5	4	25
37	5	5	5	1	5	5	26
38	5	5	5	1	5	5	26
39	4	4	4	4	4	1	21
40	2	2	2	2	2	2	12
41	2	2	2	2	2	2	12
42	5	5	5	5	5	1	26
43	4	4	4	4	4	4	24

44	5	5	5	5	5	5	<b>30</b>
45	4	4	4	4	4	4	<b>24</b>
46	3	3	3	3	3	3	<b>18</b>
47	5	5	5	5	5	5	<b>30</b>
48	2	2	2	2	2	1	<b>11</b>
49	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>
50	4	4	4	4	4	1	<b>21</b>
51	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>
52	4	4	4	4	4	4	<b>24</b>
53	5	5	5	5	5	5	<b>30</b>
54	5	5	5	5	5	5	<b>30</b>
55	5	5	5	5	5	5	<b>30</b>
56	5	5	5	5	5	5	<b>30</b>
57	5	5	5	5	5	5	<b>30</b>
58	4	4	4	4	4	4	<b>24</b>
59	2	2	1	2	2	2	<b>11</b>
60	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>
61	5	5	1	5	5	5	<b>26</b>
62	4	4	4	4	4	4	<b>24</b>
63	5	5	5	5	5	5	<b>30</b>
64	1	1	1	2	1	1	<b>7</b>
65	3	3	3	3	3	3	<b>18</b>
66	5	5	5	5	5	5	<b>30</b>
67	2	2	2	1	2	2	<b>11</b>
68	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>
69	4	4	4	1	4	4	<b>21</b>
70	2	2	2	2	2	2	<b>12</b>
71	4	4	4	4	4	4	<b>24</b>
72	5	5	1	5	1	5	<b>22</b>
73	5	5	5	5	1	5	<b>26</b>
74	5	5	1	5	1	5	<b>22</b>
75	5	5	1	5	1	5	<b>22</b>
76	5	5	5	5	5	5	<b>30</b>
77	4	4	4	4	1	4	<b>21</b>
78	2	2	2	2	1	2	<b>11</b>
79	2	2	2	2	1	2	<b>11</b>
80	5	5	5	5	5	5	<b>30</b>
81	4	4	4	4	1	4	<b>21</b>
82	5	5	5	5	1	5	<b>26</b>

83	1	1	1	1	1	1	6
84	3	3	3	3	3	3	18
85	5	5	5	5	5	5	30
86	2	2	2	2	2	2	12
87	2	2	2	2	2	2	12
88	4	4	4	4	4	1	21
89	2	2	2	2	2	2	12
90	4	4	4	4	4	4	24
91	5	5	5	5	5	3	28
92	1	1	1	1	1	3	8
93	5	1	5	5	5	5	26
94	5	5	5	1	5	5	26
95	5	5	5	1	5	5	26
96	1	1	1	1	1	1	6
97	5	1	1	1	1	1	10
98	1	2	1	2	2	1	9
99	5	2	5	2	2	5	21
100	1	1	1	1	1	1	6
101	1	4	3	4	4	2	18
102	1	2	1	2	2	2	10
103	2	1	1	1	1	3	9
104	5	5	5	5	1	5	26
105	4	1	4	1	1	1	12
106	5	5	1	5	1	5	22
107	1	3	1	3	3	3	14
108	3	3	1	3	3	3	16
109	5	4	5	4	4	1	23
110	2	2	2	2	1	2	11
111	2	4	2	4	4	4	20
112	4	4	1	4	4	1	18
113	2	2	2	2	2	2	12
114	4	4	1	4	4	4	21
115	5	5	5	1	1	5	22
116	5	1	5	1	1	1	14
117	5	1	5	5	5	1	22
118	5	5	1	5	5	5	26
119	5	1	5	1	1	1	14
120	4	4	4	4	4	4	24
121	2	2	2	1	2	2	11

122	2	2	2	2	2	2	12
123	5	5	5	5	1	5	26
124	3	1	4	1	1	4	14
125	5	5	5	5	1	5	26
126	1	1	1	1	1	1	6
127	3	3	3	3	3	3	18
128	5	5	5	5	5	5	30
129	2	2	2	2	2	2	12
130	2	2	2	2	2	2	12
131	1	4	4	4	4	4	21
132	4	2	4	2	2	3	17
133	4	4	4	4	1	4	21
134	5	5	5	5	5	5	30
135	5	5	5	5	5	5	30
136	5	3	3	3	3	1	18
137	1	5	1	5	5	5	22
138	5	5	5	5	1	5	26
139	5	2	5	2	2	5	21
140	2	2	5	2	2	2	15
141	2	1	2	2	2	2	11
142	4	1	4	4	4	4	21
143	2	2	2	2	2	2	12
144	4	4	4	4	4	1	21
145	5	1	5	5	5	5	26
146	5	3	5	3	3	5	24
147	1	5	1	5	5	3	20
148	5	1	5	5	5	5	26
149	3	1	5	5	5	5	24
150	4	4	4	4	4	1	21
151	2	2	1	2	2	2	11
152	2	2	5	2	2	2	15
153	5	1	5	1	1	5	18
154	1	1	5	1	1	1	10
155	5	5	5	5	5	5	30
156	1	1	1	1	1	1	6
157	3	3	3	3	3	3	18
158	5	1	5	1	1	5	18
159	2	4	2	4	4	2	18
160	5	1	5	5	5	5	26

161	5	1	5	5	5	5	26
162	5	1	5	5	5	5	26
163	5	1	5	5	5	5	26
164	4	1	4	4	4	4	21
165	2	1	2	2	2	2	11
166	2	1	2	2	2	2	11
167	5	1	5	5	5	5	26
168	4	4	4	4	4	1	21
169	5	5	5	5	5	5	30
170	1	1	1	1	1	1	6
171	3	3	3	3	3	3	18
172	5	1	5	1	1	5	18
173	2	2	2	1	2	2	11
174	2	2	2	2	1	2	11
175	4	4	4	1	4	4	21
176	2	2	2	2	2	2	12
177	4	4	4	1	4	4	21
178	5	5	1	5	5	5	26
179	5	5	5	1	5	5	26
180	5	1	1	5	5	5	22
181	2	1	2	2	2	2	11
182	5	5	5	5	5	5	30
183	3	1	4	1	1	4	14
184	5	5	5	1	1	5	22
185	1	1	1	1	1	1	6
186	3	3	3	3	3	3	18
187	5	5	5	5	2	5	27
188	2	2	2	2	1	2	11
189	2	2	2	2	1	2	11
190	1	4	4	4	1	4	18
191	4	2	4	2	2	3	17
192	4	1	4	1	1	4	15
193	5	5	5	1	5	5	26
194	2	2	1	2	2	2	11
195	2	2	1	2	2	2	11
196	1	4	4	4	4	1	18
197	4	2	4	2	2	3	17
198	4	4	4	4	4	1	21
199	5	1	5	5	5	5	26

200	5	1	5	5	5	5	26
201	5	1	3	3	3	1	16
202	1	1	1	1	5	5	14
203	5	1	5	5	4	5	25
204	1	4	4	4	4	4	21
205	2	2	2	2	2	2	12
206	2	2	2	2	2	2	12
207	1	4	4	4	4	4	21
208	2	2	2	1	2	2	11
209	2	2	2	1	2	2	11
210	5	5	5	1	1	5	22
211	4	1	4	4	4	4	21
212	5	3	3	1	3	5	20
213	1	4	3	4	4	2	18
214	1	2	1	2	2	2	10
215	2	1	1	1	1	3	9
216	5	1	5	1	1	5	18
217	4	1	4	1	1	1	12
218	1	1	1	1	1	5	10
219	1	3	1	3	3	3	14
220	3	3	1	3	3	3	16
221	5	4	5	2	3	1	20
222	2	2	1	2	2	2	11
223	5	1	5	1	1	1	14
224	1	5	5	5	5	1	22
225	5	5	1	5	5	5	26
226	5	1	5	1	1	1	14
227	1	4	4	4	4	4	21
228	2	2	2	2	1	2	11
229	2	2	2	2	1	2	11
230	5	1	5	5	1	5	22
231	3	1	4	1	1	4	14
232	5	1	5	1	1	5	18
233	2	1	1	1	1	1	7
234	3	3	3	3	1	3	16
235	5	1	5	1	1	5	18
236	2	2	2	1	1	2	10
237	2	1	4	1	2	2	12
238	2	1	2	1	1	1	8

239	2	1	1	1	1	4	<b>10</b>
240	2	1	2	1	1	4	<b>11</b>

## 2. Data Statistik SPSS

6.

### SKORTOTAL\_X1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
8,00	5	2,1	2,1	2,1
11,00	1	,4	,4	2,5
12,00	4	1,7	1,7	4,2
13,00	7	2,9	2,9	7,1
14,00	11	4,6	4,6	11,7
15,00	3	1,3	1,3	12,9
16,00	22	9,2	9,2	22,1
17,00	4	1,7	1,7	23,8
18,00	3	1,3	1,3	25,0
19,00	2	,8	,8	25,8
20,00	10	4,2	4,2	30,0
21,00	2	,8	,8	30,8
22,00	6	2,5	2,5	33,3
Valid 23,00	9	3,8	3,8	37,1
24,00	10	4,2	4,2	41,3
25,00	6	2,5	2,5	43,8
26,00	7	2,9	2,9	46,7
27,00	4	1,7	1,7	48,3
28,00	11	4,6	4,6	52,9
29,00	6	2,5	2,5	55,4
30,00	9	3,8	3,8	59,2
31,00	8	3,3	3,3	62,5
32,00	25	10,4	10,4	72,9
33,00	5	2,1	2,1	75,0
34,00	9	3,8	3,8	78,8
35,00	5	2,1	2,1	80,8
36,00	7	2,9	2,9	83,8





	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	240	240	240	240	240	240	240	240	240
X1	Pearson Correlation	,386*	,350*	,345**	,355*	,597**	1	,597**	,512*	,700**
_6	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	240	240	240	240	240	240	240	240	240
X1	Pearson Correlation	,360*	,334*	,454**	,314*	1,000**	,597**	1	,301*	,741**
_7	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	240	240	240	240	240	240	240	240	240
X1	Pearson Correlation	,628*	,657*	,634**	,512*	,301**	,512**	,301**	1	,763**
_8	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	240	240	240	240	240	240	240	240	240
SK	Pearson Correlation	,758*	,745*	,775**	,696*	,741**	,700**	,741**	,763*	1
OR										
TO										
TA										
L_	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
X1	N	240	240	240	240	240	240	240	240	240

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Descriptive Statistics**

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean		Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic
X1_1	240	4,00	1,00	5,00	813,00	3,3875	,09942	1,54020	2,372

X1_2	240	4,0 0	1,00	5,00	819, 00	3,4125	,09504	1,47243	2,168
X1_3	240	4,0 0	1,00	5,00	782, 00	3,2583	,09968	1,54430	2,385
X1_4	240	4,0 0	1,00	5,00	778, 00	3,2417	,10073	1,56047	2,435
X1_5	240	4,0 0	1,00	5,00	816, 00	3,4000	,10069	1,55996	2,433
X1_6	240	4,0 0	1,00	5,00	795, 00	3,3125	,09806	1,51914	2,308
X1_7	240	4,0 0	1,00	5,00	816, 00	3,4000	,10069	1,55996	2,433
X1_8	240	4,0 0	1,00	5,00	783, 00	3,2625	,09489	1,47001	2,161
SKOR TOTA L_X1 Valid N (listwis e)	240	32, 00	8,00	40,00	6402 ,00	26,6750	,58385	9,04490	81,810

## SKORTOTAL\_X2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
8,00	11	4,6	4,6	4,6
9,00	1	,4	,4	5,0
10,00	1	,4	,4	5,4
11,00	2	,8	,8	6,3
12,00	6	2,5	2,5	8,8
13,00	3	1,3	1,3	10,0
14,00	6	2,5	2,5	12,5
15,00	23	9,6	9,6	22,1
16,00	19	7,9	7,9	30,0
17,00	4	1,7	1,7	31,7
18,00	2	,8	,8	32,5
19,00	1	,4	,4	32,9

20,00	9	3,8	3,8	36,7
21,00	2	,8	,8	37,5
22,00	8	3,3	3,3	40,8
23,00	1	,4	,4	41,3
24,00	15	6,3	6,3	47,5
25,00	3	1,3	1,3	48,8
26,00	6	2,5	2,5	51,3
27,00	1	,4	,4	51,7
28,00	12	5,0	5,0	56,7
29,00	17	7,1	7,1	63,8
30,00	5	2,1	2,1	65,8
31,00	1	,4	,4	66,3
32,00	25	10,4	10,4	76,7
33,00	1	,4	,4	77,1
34,00	3	1,3	1,3	78,3
36,00	23	9,6	9,6	87,9
37,00	2	,8	,8	88,8
38,00	2	,8	,8	89,6
40,00	25	10,4	10,4	100,0
Total	240	100,0	100,0	

## Correlations

	X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	X2_7	X2_8	SKORTOTAL_X2
Pearson Correlation	1	,388*	,449*	,593*	,499**	,421**	,402**	,498**	,700**
X2_1 Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	240	240	240	240	240	240	240	240	240
Pearson Correlation	,388**	1	,480*	,477*	,431**	,514**	,511**	,538**	,707**





## Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean		Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic
X3_1	240	4,00	1,00	5,00	811,00	3,3792	,09903	1,53412	2,354
X3_2	240	4,00	1,00	5,00	825,00	3,4375	,09290	1,43923	2,071
X3_3	240	4,00	1,00	5,00	802,00	3,3417	,08896	1,37823	1,900
X3_4	240	4,00	1,00	5,00	809,00	3,3708	,09881	1,53071	2,343
X3_5	240	4,00	1,00	5,00	822,00	3,4250	,09342	1,44733	2,095
X3_6	240	4,00	1,00	5,00	764,00	3,1833	,10020	1,55234	2,410
X3_7	240	4,00	1,00	5,00	787,00	3,2792	,09016	1,39679	1,951
SKOR TOTAL_X3	240	28,00	7,00	35,00	5620,00	23,4167	,53331	8,26201	68,261
Valid N (listwise)	240								

## SKORTOTAL\_X3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 7,00	6	2,5	2,5	2,5
Valid 10,00	1	,4	,4	2,9
Valid 11,00	9	3,8	3,8	6,7





X3_2	Pearson Correlation	,374**	1	,604**	,384*	,991*	,406**	,553**	,759**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	240	240	240	240	240	240	240	240
X3_3	Pearson Correlation	,617**	,604*	1	,612*	,609*	,546**	,944**	,869**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	240	240	240	240	240	240	240	240
X3_4	Pearson Correlation	,996**	,384*	,612**	1	,389*	,642**	,597**	,829**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	240	240	240	240	240	240	240	240
X3_5	Pearson Correlation	,379**	,991*	,609**	,389*	1	,410**	,564**	,764**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	240	240	240	240	240	240	240	240
X3_6	Pearson Correlation	,640**	,406*	,546**	,642*	,410*	1	,507**	,745**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	240	240	240	240	240	240	240	240
X3_7	Pearson Correlation	,603**	,553*	,944**	,597*	,564*	,507**	1	,839**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	240	240	240	240	240	240	240	240
SKOR TOTA L_X3	Pearson Correlation	,827**	,759*	,869**	,829*	,764*	,745**	,839**	1

Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	240	240	240	240	240	240	240	240

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean		Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic
Y_1	240	4,00	1,00	5,00	808,00	3,3667	,09949	1,54125	2,375
Y_2	240	4,00	1,00	5,00	698,00	2,9083	,10295	1,59495	2,544
Y_3	240	4,00	1,00	5,00	794,00	3,3083	,10186	1,57807	2,490
Y_4	240	4,00	1,00	5,00	701,00	2,9208	,10274	1,59168	2,533
Y_5	240	4,00	1,00	5,00	661,00	2,7542	,10384	1,60868	2,588
Y_6	240	4,00	1,00	5,00	773,00	3,2208	,10032	1,55418	2,415
SKORTOTAL_Y	240	24,00	6,00	30,00	4435,00	18,4792	,44046	6,82351	46,560
Valid N (listwise)	240								

#### SKORTOTAL\_Y

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
6,00	8	3,3	3,3	3,3
7,00	4	1,7	1,7	5,0
8,00	3	1,3	1,3	6,3
9,00	4	1,7	1,7	7,9
10,00	8	3,3	3,3	11,3
Valid 11,00	25	10,4	10,4	21,7
12,00	23	9,6	9,6	31,3
14,00	11	4,6	4,6	35,8
15,00	3	1,3	1,3	37,1
16,00	5	2,1	2,1	39,2
17,00	3	1,3	1,3	40,4



Y_5	Pearson Correlation	,320**	,472**	,328**	,554*	1	,336**	,700**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	240	240	240	240	240	240	240
Y_6	Pearson Correlation	,542**	,391**	,463**	,405*	,336**	1	,723**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	240	240	240	240	240	240	240
SKOR TOTA L_Y	Pearson Correlation	,737**	,719**	,712**	,734*	,700**	,723**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	240	240	240	240	240	240	240

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		240
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	,99370403
	Absolute	,035
Most Extreme Differences	Positive	,027
	Negative	-,035
Kolmogorov-Smirnov Z		,541
Asymp. Sig. (2-tailed)		,931

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

#### Runs Test

	Unstandardized Residual
Test Value <sup>a</sup>	,35337
Cases < Test Value	120

Cases >= Test Value	120
Total Cases	240
Number of Runs	115
Z	-,776
Asymp. Sig. (2-tailed)	,438

a. Median

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,549 <sup>a</sup>	,302	,293	5,73830	1,922

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Denda Administrasi Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3356,855	3	1118,952	33,982	,000 <sup>b</sup>
	Residual	7771,041	236	32,928		
	Total	11127,896	239			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Denda Administrasi Pajak

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,206	1,490		3,494	,001		
	Kesadaran Wajib Pajak	,221	,084	,293	2,631	,009	,239	4,192

Sanksi Denda							
Administrasi Pajak	,162	,079	,227	2,034	,043	,238	4,198
Pelayanan Pajak	,141	,045	,171	3,116	,002	,987	1,013

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Deska Fitri Amalia  
Tempat, tanggal lahir : Serang , 19 Desember 1997  
Agama : Islam  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Sempu Kelapa Endep rt/rw 002/016 Desa Cipare, Kec. Serang ,  
Kab. Serang -Banten  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Email : deskafitry1@gmail.com

## Riwayat Pendidikan

1. TK Islam Nusantara
2. SDN Sempu 2 Serang
3. MTSN 1 Kota Serang
4. SMA Negeri 2 Kota Serang
5. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

