

**PENGARUH SOSIALISASI PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN  
KONDISI KEUANGAN TERHADAP KEPATUHAN PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR DENGAN SANKSI PAJAK SEBAGAI  
VARIABEL MODERASI**

(Studi kasus pada Wajib Pajak Kantor Bersama SAMSAT di Kabupaten  
Ponorogo)



SKRIPSI

Oleh

Nama: Desty Haerina

No. Mahasiswa: 17312340

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2021**

**PENGARUH SOSIALISASI PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN  
KONDISI KEUANGAN TERHADAP KEPATUHAN PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR DENGAN SANKSI PAJAK SEBAGAI  
VARIABEL MODERASI**

(Studi kasus pada Wajib Pajak Kantor Bersama SAMSAT di Kabupaten  
Ponorogo)

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika

UII

Oleh :

Nama : Desty Haerina

No. Mahasiswa : 17312340

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2021**

### PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa di dalam diskripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu di dalam naskah penulisan ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima konsekuensi sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 03 Maret 2021

Penulis,



(Desty Haerina)

**PENGARUH SOSIALISASI PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN  
KONDISI KEUANGAN TERHADAP KEPATUHAN PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR DENGAN SANKSI PAJAK SEBAGAI  
VARIABEL MODERASI**

(Studi kasus pada Wajib Pajak Kantor Bersama SAMSAT di Kabupaten  
Ponorogo)

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

Nama : Desty haerina

No. Mahasiswa : 17312340

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal 03 Maret 2021

Dosen Pembimbing



(Umi Sulistyanti,, S.E., Ak., M.Acc.)

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI**

**SKRIPSI BERJUDUL**

**Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi**

Disusun oleh : DESTY HAERINA

Nomor Mahasiswa : 17312340

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji dan dinyatakan Lulus  
pada hari, tanggal: Senin, 05 April 2021

Penguji/Pembimbing Skripsi : Umi Sulistianti, SE., M.Accy.

Penguji : Yuni Nustini, MAFIS., Ak., CA., Ph.D.



Mengetahui  
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Islam Indonesia



Prof. Jaka Sriyana, Dr., M.Si

الجمعة الابتدائية الثانية

## HALAMAN PERSEMBAHAN



**Dengan menyebut Nama Allah SWT yang Maha Pengasih Lagi Maha**

**Penyayang, saya persembahkan skripsi ini untuk :**

Kedua Orang tua saya yang selalu memberikan motivasi, semangat dan doa yang tidak ada hentinya dalam mengiringi perjalanan studi saya hingga saat ini

Seluruh keluarga besar saya, dan kakak tercinta yang selalu memberikan dukungan

Sahabat dan teman-teman saya yang selalu ada dan memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.

## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum wr.wb*

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Sholawat dan salam selalu penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, para sahabat dan pengikut-Nya. Penelitian berjudul “PENGARUH SOSIALISASI PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN KONDISI KEUANGAN TERHADAP KEPATUHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN SANKSI PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI” (Studi kasus pada Wajib Pajak Kantor Bersama SAMSAT di Kabupaten Ponorogo) disusun untuk memenuhi tugas akhir yaitu skripsi sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Program Strata 1 (S1) pada program studi Akuntansi di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.

Proses penyusunan tugas akhir ini tentu tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Allah SWT, Tuhan Semesta Alam yang mencintai hamba-Nya dengan senantiasa memberikan kesempatan, kemudahan, kelancaran, serta menjawab setiap doa hamba-Nya dalam menjalani segala aktivitas sebagai seorang muslim yang berjuang menuntut ilmu di jalan-Nya.

2. Kedua orang tua penulis, Bapak Heri Heryana dan Ibu Yayan Heryati yang telah memberikan doa, motivasi, dorongan, semangat dan rasa tanggung jawab bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Ratih Puji Yanti Heryana selaku kakak perempuanku yang selalu dengan setia menemani, menjadi penghibur dan penyemangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Ibu Umi Sulistyanti, S.E., Ak., M.Acc. selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan sabar membimbing penulis di mana terkadang penulis memiliki kendala dalam penulisan dan tentunya beliau selalu memberikan motivasi kepada penulis untuk dapat selalu memberikan motivasi agar selalu rajin mengerjakan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya.
5. Bapak Fathul Wahid, S. T., M.Sc, Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Indonesia, beserta seluruh pimpinan universitas.
6. Bapak Dr. Jaka Sriyana, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
7. Bapak Mahmudi, Dr. SE., M.Si., Ak., CMA. selaku Ketua program Studi Akuntansi FBE UII beserta segenap jajaran pengajar program studi Akuntansi.
8. Bapak Baziedy Aditya Darmawan., S,E. MM Selaku Manager Marketing and Communication FBE UII yang sudah memberikan pengalamannya



serta memberikan dukungan dan doa terbaik bagi seluruh anak didiknya di Marcomm.

9. Sahabat seperjuangan Anisa Permatasari dan Dewi Maulidya selalu mengingatkan penulis di kala penulis lengah, kurang bersemangat saat menjalani kegiatan perkuliaan dan selalu memberikan motivasi serta saran agar penulis menjadi pribadi lebih baik dikedepannya.
10. Teman seperjuangan persiapan ujian komprehensif Anisa, Dewi, Danti, Rosi, Abi, dan Niemas.
11. Sahabat tercinta di Ponorogo Linda dan Shafira yang selalu menyemangati dan menghibur dari kejauhan.
12. Keluarga lantai 3 (Tim pemasaran dan Komunikasi) tiga periode yang mengesankan dan penuh pelajaran. Kakak-kakakku Dino, Arlina, Alwi, Amel, Ardy, Erisna, fajrin, Humaira, Kamal, Haikal, Nandya, Salma, Opik, Tami, Wiwin, Nafis, Bintang, Vio. Sahabat seperjuangan Abiar, Adel, Agie, Akhlis, Anita, Azhar, Diyah, erfin, Fikri, Firda, Fitrining, Galang, Habib, Icak, Lazuardi, Lintang, Reza, Sekar, Sindy, Wemo. Adik-Adikku Afifah, Alisa, Ania, Ayas, Dafa, Dina, Dinda, Fadila, Agus, Atta, Fara, Anisa, Puput, rahesti, dan Ulfa.
13. Para responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terimakasih atas bantuannya atas terselesaikannya skripsi ini.

15. Teman-teman seperjuangan di Yogyakarta Okty, Erfin, Puput, Danti, Agie, Lazuardi dan Abi yang selalu memberikan dukungan dan menemani penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan keberkahan, rahmad dan hidayah-Nya bagi Papa, Mama, Kakak dan teman-teman yang telah membantu penulis dalam segala hal. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran masih diperlukan dan harap disampaikan untuk menyempurnakan.

***Wassalamualaikum wr.wb***



(Desty Haerina)

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
BERITA ACARA.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Teori Atribusi.....	10
2.1.2 Pajak.....	11

2.1.3 Pengelompokan Pajak.....	14
2.1.4 Pajak Daerah.....	15
2.1.5 Pajak Kendaraan Bermotor.....	16
2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak.....	16
2.1.7 Sosialisasi Pajak.....	17
2.1.8 Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.9 Kondisi Keuangan.....	19
2.1.10 Sanksi Pajak.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	25
2.3.1 Pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan pajak.....	25
2.3.2 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pajak.....	26
2.3.3 Pengaruh kondisi keuangan terhadap kepatuhan pajak.....	27
2.3.4 Pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan pajak yang dimoderasi dengan sanksi pajak.....	28
2.3.5 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pajak yang dimoderasi dengan sanksi pajak.....	29
2.3.6 Pengaruh kondisi keuangan terhadap kepatuhan pajak yang dimoderasi dengan sanksi pajak.....	30
2.4 Kerangka Pemikiran.....	32
<b>BAB III METEDOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
3.1 Populasi dan Sampel.....	34
3.2 Sumber dan Pengumpulan Data.....	34

<b>3.3 Definisi Variabel Operasional Penelitian.....</b>	<b>35</b>
<b>3.3.1 Variabel Bebas (Variabel Independen).....</b>	<b>35</b>
3.3.1.1 Sosialisasi Pajak.....	35
3.3.1.2 Kualitas Pelayanan.....	36
3.3.1.3 Kondisi Keuangan.....	37
<b>3.3.2 Variabel Terkait (Variabel Dependen).....</b>	<b>38</b>
<b>3.3.3 Variabel Moderasi.....</b>	<b>39</b>
<b>3.4 Metode Analisis Data.....</b>	<b>39</b>
<b>3.4.1 Analisis Deskriptif.....</b>	<b>40</b>
<b>3.4.2 Analisis Statistik.....</b>	<b>40</b>
3.4.2.1 Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	40
3.4.2.1.1 Uji Validitas.....	41
3.4.2.1.2 Uji Reliabilitas.....	41
3.4.2.2 Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	42
3.4.2.2.1 Uji R-Square.....	42
3.4.2.2.2. Uji <i>Goodness of Fit</i> (GoF).....	43
<b>3.5 Uji Hipotesis.....</b>	<b>44</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
<b>4.1 Deskripsi Data Responden.....</b>	<b>44</b>
4.1.1 Deskripsi Data Umum Responden.....	44
4.1.2 Deskripsi Data Khusus Responden.....	44
<b>4.2 Statistik Deskripif.....</b>	<b>49</b>
<b>4.3 Hasil Uji Evaluasi Model.....</b>	<b>58</b>

4.3.1 Uji Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	52
4.3.1.1 Uji Validitas.....	52
4.3.1.2 Uji Reliabilitas.....	55
4.3.2 Uji Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	56
4.3.2.1 Uji R-Square.....	56
4.3.2.2 Uji <i>Goodness of Fit</i> (GoF).....	57
4.5 Pengujian Hipotesis.....	58
4.5.1 Sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.....	61
4.5.2 Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.....	63
4.5.3 Kondisi keuangan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.....	64
4.5.4 Sanksi pajak memperkuat pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor.....	66
4.5.5 Sanksi pajak memperkuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor.....	67
4.5.6 Sanksi pajak memperkuat pengaruh kondisi keuangan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor.....	68
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>70</b>
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Keterbatasan Penulis.....	70
5.3 Saran.....	71

5.4 Implikasi Penelitian.....	72
DAFTAR REFERENSI.....	73
LAMPIRAN.....	77



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....</b>	<b>32</b>
<b>Gambar 4.1 Diagram Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden...45</b>	
<b>Gambar 4.2 Diagram Demografi Berdasarkan Usia Responden.....46</b>	
<b>Gambar 4.3 Diagram Demografi Berdasarkan Pekerjaan Responden.....47</b>	
<b>Gambar 4.4 Diagram Demografi Berdasarkan Rata-Rata Per Bulan Responden..... 48</b>	
<b>Gambar 4.5 Kerangka Hasil Penelitian.....60</b>	





## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Jumlah Tunggalan Pajak Kendaraan Bermotor.....	3
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 4.1 Tabel Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	44
Tabel 4.2 Tabel Demografi Berdasarkan Usia Responden.....	45
Tabel 4.3 Tabel Demografi Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	46
Tabel 4.4 Tabel Demografi Berdasarkan Rata-Rata Per Bulan Responden.	48
Tabel 4.5 Tabel Statistik Deskriptif.....	49
Tabel 4.6 Tabel Nilai Muatan Faktor ( <i>Outer Loadings</i> ).....	52
Tabel 4.7 Tabel AVE.....	54
Tabel 4.8 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability.....	55
Tabel 4.9 Hasil Uji R-Square.....	56
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Hipotesis.....	59

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	77
Lampiran 2 Hasil Tabulasi Data.....	83
Lampiran 3 Hasil Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Penelitian.....	98
Lampiran 4 Hasil Uji Evaluasi Model.....	99
Lampiran 5 Hasil Uji Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	100
Lampiran 6 Hasil Uji Evaluasi Model Struktural (Inner Model).....	102
Lampiran 7 Hasil Pengujian Hipoteis.....	103

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to analyze the influence of socialization taxes, service quality and financial conditions on tax compliance in paying vehicle tax with tax sanction as a moderating variable in Ponorogo. This research uses quantitative approach by distributing a questionnaire to respondents and examined by statistic tool SmartPLS 3.0. The result showed the socialization taxes, service quality and financial conditions have to tax sanctions a significant positive effect on taxpayer compliance in paying motor. Tax sanctions as moderating variable can strengthen the relation of service quality to tax compliance and weaken the relationship of financial conditions to tax compliance. Tax sanctions can't affect the relations between tax socialization on tax compliance.*

**Keyword** : Socialization taxes, service quality, financial condition, tax compliance, tax sanction.

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sosialisasi pajak, kualitas pelayanan, kondisi keuangan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dengan sanksi pajak sebagai variable moderasi di Kabupaten Ponorogo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner ke responden dan diolah dengan alat statistik SmartPLS 3.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi pajak, kualitas pelayanan dan kondisi keuangan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Sanksi pajak sebagai variable moderasi dapat memperkuat hubungan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pajak dan memperlemah hubungan kondisi keuangan terhadap kepatuhan pajak. Sanksi pajak tidak dapat memengaruhi hubungan antara sosialisasi pajak terhadap kepatuhan pajak.

**Kata kunci** : Sosialisasi pajak, kualitas pelayanan, kondisi keuangan, kepatuhan pajak, sanksi pajak.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia adalah negara yang diatur dalam Undang-Undang Dasar 1945 berfungsi untuk mengendalikan pembangunan nasional. Untuk mencapai tujuan kesejahteraan masyarakat, kita hendak mengupayakan pembangunan nasional Indonesia khususnya pada bidang ekonomi. Dalam proses penerapan pembangunan nasional, diperlukannya sumber pendanaan yang cukup untuk mencapai tujuan tersebut. Terdapat tiga jenis sumber pendapatan negara yaitu terdiri dari pajak, non pajak dan hibah baik dari dalam maupun luar negeri. Pendapatan negara terbanyak di Indonesia diperoleh dari bidang perpajakan. Bersumber pada Laporan Kementerian Keuangan pada APBN tahun 2019, sasaran pendapatan negara yang diperoleh dari pajak sebesar 1.786,4 Triliun rupiah dengan persentase sebesar 82,5% dari sasaran total pendapatan negara (Kementerian Keuangan, 2019). Ini artinya pendapatan negara tergantung pada pendapatan yang diperoleh dari bidang pajak.

Pajak adalah sumbangan yang diperoleh dari masyarakat untuk diberikan kepada kas negara dan ditentukan berdasarkan undang-undang yang berfungsi untuk mengalihkan sebagian dari hartanya. Kontribusi publik dibayarkan oleh pembayar pajak. Menurut UU Nomor 28 Tahun 2009, yang dimaksud pajak daerah merupakan pembayaran wajib ke daerah terutang oleh individu atau badan yang diwajibkan oleh undang-undang, kewajiban tersebut tidak

dikompensasikan secara langsung, tetapi digunakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat daerah semaksimal mungkin. Terkait pajak daerah, pajak memiliki peran penting dalam sumber penerimaan dan pendapatan daerah untuk mendukung pembangunan daerah.

Salah satu jenis dari pajak daerah yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) adalah kantor yang mengurus pemungutan pajak kendaraan bermotor. Samsat memberikan pelayanan terhadap masyarakat atau wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran pajak yang mereka miliki (Yolani, Djatikusuma & Sugara, 2015). Salah satu objek pajak yang perlu mendapatkan perhatian dari pemerintah Kabupaten Ponorogo adalah Pajak Kendaraan Bermotor.

Ponorogo salah satu kabupaten di Indonesia yang mengoptimalkan penerimaan daerah dari bidang Pajak Kendaraan Bermotor. Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Ponorogo menggapai 122 miliar pada tahun 2019 serta apabila penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dengan penerimaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) digabungkan sehingga penerimaan keduanya dapat meningkatkan penerimaan daerah. Hal ini menuntut pemerintah daerah untuk meningkatkan serta memberikan inovasi terhadap pelayanan agar penerimaan yang didapatkan optimal (Anwar, 2015).

Pajak kendaraan bermotor dikelola melalui unit pelayanan SAMSAT. Bersamaan dengan bertambahnya jumlah kendaraan dari tahun ke tahun maka tingkat pertumbuhan pajak meningkat. Akan tetapi, dalam kenyataannya masih

terdapat penunggakan pajak kendaraan bermotor. Berikut tabel daftar jumlah tangguhan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Ponorogo.

**Tabel 1.1**  
**Daftar Tangguhan PKB di Kab. Ponorogo**  
**Tahun 2015-2019**

<b>Tahun</b>	<b>Unit Yang Menunggak</b>	<b>Jumlah Tangguhan (Rp)</b>
2015	20.471	4.977.956.625
2016	23.688	6.461.048.000
2017	26.306	7.467.597.000
2018	26.663	8.494.332.750
2019	26.941	9.744.832.751
Jumlah	124.069	37.145.767.126

*Sumber* : UPT Badan Pendapatan Daerah Ponorogo, 2020

Berdasarkan data yang diperoleh dari UPT Badan Pendapatan Daerah Ponorogo Tahun 2015-2019 ditunjukkan oleh Tabel 1.1 jumlah tangguhan PKB mengalami kenaikan di setiap tahunnya. Dengan terdapatnya tunggakan pajak dan adanya wajib pajak yang belum membayar membuktikan bahwa tingkat kepatuhan pajak untuk membayar pajak masih rendah.

Upaya yang dilakukan masyarakat dalam hal untuk memenuhi kewajiban perpajakannya yang bertujuan untuk memberikan kontribusi guna pembangunan sarana dan prasarana negara merupakan definisi dari kepatuhan pajak. Kepatuhan wajib pajak adalah aspek penting dalam mencapai tujuan perpajakan. Apabila wajib pajak tingkat kepatuhan dalam membayar pajak tinggi maka akan memengaruhi pendapatan pajak yang tinggi, dan apabila masyarakat tidak patuh

maka akan berpengaruh pada pengurangan pendapatan pajak (Lestari, Leonardo dan Ari 2018).

Kepatuhan wajib pajak tidak hanya mengandalkan petugas pajak namun membutuhkan peran aktif dari wajib pajak itu sendiri. Kepatuhan wajib pajak diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik sehingga dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Salah satu kabupaten yang wajib pajaknya belum patuh yaitu Kabupaten Ponorogo. Hal tersebut dapat dibuktikan melalui data UPT Badan Pendapatan Daerah Ponorogo Provinsi Jawa Timur dengan jumlah wajib pajak yang menunggak pajak tahun 2019 sebesar 26.941 dari total wajib pajak yang terdaftar di Kantor SAMSAT Ponorogo.

Sosialisasi pajak dapat memengaruhi tingkat kepatuhan pajak, dengan diberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai perpajakan sehingga wajib pajak diharapkan memperoleh pengetahuan dan wawasan mengenai ketentuan perpajakan yang sesuai dengan Undang-Undang perpajakan (Nugroho & Kurnia, 2020). Pelaksanaan sosialisasi pajak melalui pemerintah daerah maupun pegawai pajak itu sendiri dapat memastikan apakah mutu pelayanan yang diberikan sudah tepat. Apabila pegawai pajak memberikan informasi dan pelayanan yang diberikan untuk wajib pajak baik maka dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan kantor SAMSAT sudah baik.

Menurut Widiastini dan Supadmi (2020) untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dibutuhkan pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik diharapkan bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya untuk

membayar pajak dengan tepat waktu. Dalam hal ini dapat memberikan dampak yang baik untuk meningkatkan pendapatan daerah. Menurut keputusan menteri No. 81 tahun 1993 segala bentuk aktivitas pelayanan universal yang dilakukan oleh instansi pemerintahan baik di pusat, di daerah dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka untuk pemenuhan kebutuhan warga atau dalam rangka penerapan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Faktor lain yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kondisi keuangan. Kondisi keuangan wajib pajak dapat memengaruhi tingkat kepatuhan pajak, karena kondisi keuangan merupakan gambaran mengenai kondisi perekonomian wajib pajak itu sendiri. Sehingga dapat memungkinkan adanya ketidakpatuhan karena sedang mengalami kondisi ekonomi yang sulit sehingga tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Inayati (2019) menunjukkan bahwa kondisi keuangan berdampak positif terhadap kepatuhan pajak.

Sanksi pajak diberikan memiliki tujuan agar masyarakat mematuhi kewajibannya dalam membayar pajak. Menurut Alfianto (2017) bahwa sanksi pajak memiliki penting dalam kepatuhan pajak di mana sanksi perpajakan memiliki peran sebagai alat untuk meminimalisir penunggakan.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor Dengan**



**Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi”** dengan respondennya adalah WPOP yang terdaftar di SAMSAT Kabupaten Ponorogo.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Apakah sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah kondisi keuangan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah sanksi pajak memoderasi hubungan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?
5. Apakah sanksi pajak memoderasi hubungan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak?
6. Apakah sanksi pajak memoderasi kondisi keuangan terhadap kepatuhan wajib pajak?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka bertujuan menganalisis:

1. Pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
3. Pengaruh kondisi keuangan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
4. Pengaruh moderasi sanksi pajak terhadap hubungan sosialisasi pajak dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
5. Pengaruh moderasi sanksi pajak terhadap hubungan kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
6. Pengaruh moderasi sanksi pajak terhadap hubungan kondisi keuangan dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan tujuan penelitian yang telah dipaparkan di atas, diharapkan penelitian ini memiliki manfaat bagi :

1. Bagi Kantor Samsat

Hasil dari penelitian ini harapannya dapat memberikan informasi kepada petugas samsat agar pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak lebih baik sehingga wajib pajak akan patuh dalam membayar pajak.

## 2. Bagi Wajib Pajak

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan agar lebih patuh dalam hal membayar pajak dan melaporkan pajak dengan tepat waktu dan sesuai dengan aturan yang berlaku.

## 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.



## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

##### **2.1.1 Teori Atribusi**

Teori ini menjabarkan mengenai alasan perilaku seseorang yang akan memberikan suatu kesan di kemudian hari. Dapat disimpulkan bahwa kesan yang dibentuk dapat memberikan pengaruh terhadap sikap orang lain. Teori atribusi menjelaskan informasi universal mengenai hal dilihat individu saat mencoba untuk memahami alasan peristiwa yang mereka hadapi sebagai psikolog amatir.

Pada dasarnya teori atribusi menjabarkan bahwa setiap orang akan mengidentifikasi perilaku seseorang dan kemudian menyimpulkan bahwa apakah perilaku tersebut dapat timbul dari dalam diri sendiri maupun dari luar. Sikap internal adalah perilaku yang muncul dari individu itu sendiri, sedangkan sikap eksternal adalah perilaku timbul karena pengaruh dari lingkungan sekitar. Ada tiga faktor untuk menentukan faktor internal maupun eksternal, antara lain :

##### **1. Kekhususan**

Kekhususan berarti setiap orang memiliki pandangan yang berbeda. Apabila seseorang berperilaku dinilai tidak normal maka atribusi faktor eksternal akan diberikan oleh individu yang bertindak sebagai pengamat, namun apabila ada perilaku seseorang dianggap normal, maka dianggap atribusi internal.

## 2. Konsensus

Konsensus artinya bahwa setiap orang memiliki pendapat yang sama dalam menanggapi sikap seseorang dalam situasi sama. Jika konsensus tinggi maka masuk dalam kategori atribusi eksternal dan jika konsensus rendah masuk dalam kategori atribusi internal.

## 3. Konsistensi

Konsisten artinya seseorang mengevaluasi tingkah laku orang lain dengan reaksi yang sama dari waktu ke waktu. Semakin konsisten perilakunya, semakin banyak orang lain hendak mengaitkan dengan penyebab internal serta eksternal, dan sebaliknya.

Dalam teori atribusi, aspek eksternal yang memengaruhi kepatuhan perpajakan antara lain sosialisasi pajak, kualitas pelayanan, kondisi keuangan dan sanksi pajak, hal ini dikarenakan seseorang atau wajib pajak terpaksa bertindak yang disebabkan faktor keadaan.

### **2.1.2 Pajak**

Pajak adalah sumbangan yang diberikan oleh rakyat kepada kas negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang dapat dilaksanakan tanpa memungut pajak dan pelayanan yang setara digunakan oleh pemerintah untuk belanja umum (Mardiasmo, 2011).

Pengertian pajak menurut para pakar antara lain sebagai berikut:

1. Prof Dr. A. Adriani

Pajak merupakan iuran masyarakat kepada negara (yang sifatnya dapat dipaksakan) yang terutang dan wajib membayar sesuai peraturan perundang-undangan dan tidak mendapat prestasi kembali, serta dapat digunakan untuk membayar pengeluaran umum terkait tugas negara yang akan dilaksanakan kegiatan pemerintahan.

2. Prof. Dr. H, Rochmat Soemitro, S.H

Pajak merupakan sumbangan dari rakyat kepada kas negara sesuai dengan undang-undang (yang sifatnya dipaksakan) dengan tidak memperoleh timbal balik secara langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

3. Suparman Sumawidjaya

Pajak merupakan sumbangan wajib berupa barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma hukum yang berlaku dengan tujuan untuk menutup biaya produksi barang dan jasa untuk mencapai kesejahteraan umum.

4. Smeets

Pajak merupakan prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum dan dapat dipaksakan tanpa adanya kontradiksi yang dapat ditunjukkan di individu untuk membiayai pengeluaran pemerintah.

Ada beberapa macam asas pemungutan pajak yaitu terdiri dari :

1. Asas *Equality*

Asas *equality* adalah asas keadilan dan hak yang setara serta kewajiban di antara wajib pajak dalam suatu Negara. Ada dua jenis keadilan dalam memungut pajak, yaitu:

a. Keadilan Horizontal

Keadilan horizontal mengacu pada wajib pajak dengan pendapatan yang sama dan jumlah tanggungan yang sama, terlepas dari jenis pendapatan atau sumbernya serta semua pengeluaran pajak harus dialokasikan.

b. Keadilan Vertikal

Keadilan vertikal artinya pemungutan pajak secara adil artinya bahwa besaran pajak yang ditentukan sama apabila wajib pajak memiliki status keuangan yang sama.

2. Asas *Certainty*

Asas *certainty* artinya ketetapan yang jelas mengenai jumlah pajak berdasarkan undang-undang yang berlaku. Wajib pajak harus paham secara jelas dan detail mengenai berapa pajak yang terutang, kapan pajak harus dibayar dan sampai kapan pajak dapat dibayar.

### 3. Asas *Convenience*

Asas *convenience* berarti bahwa perpajakan harus memperhatikan kenyamanan wajib pajak, yaitu di mana pajak harus dibayar dan tidak menimbulkan kesulitan bagi wajib pajak, yaitu saat memperoleh penghasilan atau menerima hadiah.

### 4. Asas *Efficiency*

Asas *efficiency* artinya biaya pemungutan pajak dilakukan seefisien mungkin, dengan begitu tidak adanya biaya administratif pemungutan pajak yang lebih besar daripada penerimaan pajak.

Dengan demikian, diketahui bahwa perpajakan ditujukan untuk masyarakat dan bukan untuk membebani masyarakat sehingga kesadaran masyarakat meningkat dan memberikan dampak yaitu terpenuhinya kewajiban perpajakan. Pajak yang diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan kewajiban perpajakan yang dikeluarkan wajib pajak tersebut.

Dari definisi perpajakan di atas dapat diketahui bahwa ada dua fungsi pemungutan pajak menurut Resmi (2011) antara lain:

#### 1. Fungsi *Budgetair*

Fungsi *budgetair* adalah pajak sebagai sumber pendapatan pemerintah yang berfungsi untuk mendanai pengeluaran harian dan pembangunan. Menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku, pajak digunakan sebagai alat untuk memasukan jumlah uang terbesar ke dalam kas negara. Upaya tersebut untuk memperluas dan memperkuat pemungutan pajak dengan menyempurnakan



berbagai peraturan perpajakan seperti peraturan Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penghasilan (PPH), dan lain-lain.

## 2. Fungsi *Reguler*

Perpajakan merupakan alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah di bidang sosial dan ekonomi dan untuk mencapai tujuan tertentu di luar bidang keuangan.

### 2.1.3 Pengelompokan Pajak

Menurut Maridiasmo (2016) pengelompokan pajak di Indonesia menjadi tiga antara lain :

#### 1. Berdasarkan Golongannya

- a) Pajak langsung adalah di mana wajib pajak melakukan kewajiban perpajakannya sendiri.

Contoh : Pajak penghasilan

- b) Pajak tidak langsung adalah pajak yang dapat diwakili oleh pegawai yang berwenang untuk melaksanakan kewajiban perpajakan

Contoh : PKB

#### 2. Berdasarkan sifatnya

- a) Pajak subjektif adalah pajak berdasarkan subjeknya, artinya dalam hal ini memperhatikan keadaan wajib pajak.

Contoh : Pajak penghasilan

- b) Pajak objektif adalah pajak yang tidak memperhatikan kondisi wajib pajak.

Contoh : Pajak Penjualan atas Barang Mewah

3. Berdasarkan Lembaga Pemungutnya

a) Pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat untuk membiayai rumah tangga negara dan proses pembangunan keseluruhan.

Contoh :PPh, PPN, PPnBM, Bea Masuk dan Cukai, Bea Materai.

b) Pajak daerah adalah pemungutan pajak dilakukan pemerintah daerah untuk mensubsidikan rumah tangga dan memenuhi kebutuhan rutin pemerintah daerah.

Contoh : Pajak Kendaraan Bermotor, Pajak Reklame, Pajak Restoran.

#### **2.1.4 Pajak Daerah**

Berdasarkan UU No.8 tahun 2009 menyebutkan pajak daerah merupakan kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dan tidak mendapatkan timbal balik secara langsung. Pajak tersebut dipergunakan untuk memenuhi segala kebutuhan daerah akan sarana dan prasarana bangunan untuk mendukung kepentingan masyarakat.

Jenis pajak daerah ada dua, antara lain:

1. Pajak provinsi terdiri dari :

a) Pajak kendaraan bermotor

b) Bea balik nama kendaraan bermotor

c) Pajak bahan bakar kendaraan bermotor.

d) Pajak air permukaan

e) Pajak rokok

2. Pajak kabupaten/kota terdiri dari :
  - a) Pajak restoran
  - b) Pajak reklame
  - c) Pajak hiburan
  - d) Pajak penerangan jalan
  - e) Pajak parkir
  - f) Pajak mineral bukan logam dan batuan
  - g) Pajak air tanah
  - h) Pajak bumi bangunan perdesaan dan perkotaan

#### **2.1.5 Pajak Kendaraan Bermotor**

Pajak kendaraan bermotor merupakan pemungutan yang berasal dari biaya kepemilikan kendaraan bermotor. Berdasarkan UU No. 28 tahun 2009 salah satu pajak daerah adalah pajak kendaraan bermotor. Penafsiran lain dari pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang didapat dari kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor, yaitu dua atau lebih peralatan yang digunakan pada semua jenis jalan yang dapat menghasilkan tenaga yang berasal dari tenaga spesifik tertentu (Tungka & Sabijono, 2015).

Objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan atau penguasaan atas kendaraan bermotor. Sedangkan subjek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan (institusi) yang memiliki kendaraan bermotor.

#### **2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak**

Bersumber pada Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepatuhan adalah sifat tunduk atau patuh seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat sesuai

dengan aturan yang ditetapkan. Sedangkan kepatuhan wajib pajak artinya masyarakat bersedia untuk mematuhi peraturan undang-undang perpajakan untuk melaksanakan kewajibannya.

Berdasarkan definisi di atas, ada dua faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu :

1. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam diri dan pribadi wajib pajak itu sendiri dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu wajib pajak melakukan kewajiban perpajakannya.
2. Faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri wajib pajak itu sendiri, dipengaruhi oleh situasi dan lingkungan sekitar wajib pajak.

### **2.1.7 Sosialisasi Pajak**

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), sosialisasi adalah proses di mana anggota masyarakat belajar memahami dan mengimplementasikan nilai-nilai budaya masyarakat di lingkungannya. Sehingga, masyarakat perlu melakukan sosialisasi perpajakan untuk mengenalkan dan memperdalam pemahaman tentang pentingnya perpajakan untuk kebutuhan setiap orang dan wajib pajak.

Kegiatan sosialisasi perpajakan dapat diaplikasikan dengan dua cara sebagai berikut (Herryanto & Toly, 2013):

1. Sosialisasi langsung

Sosialisasi melalui interaksi langsung dengan masyarakat. Menurut (Herryanto & Toly, 2013) sosialisasi langsung yang pernah dilakukan seperti kelas pajak, seminar, workshop.

## 2. Sosialisasi tidak langsung

Sosialisasi tidak langsung adalah sosialisasi perpajakan yang dilakukan dengan media monitoring untuk memberikan informasi perpajakan. Bentuk sosialisasi tidak langsung yang pernah dilakukan yaitu sosialisasi melalui radio/televisi, koran, majalah, brosur perpajakan, penulisan artikel pajak.

### 2.1.8 Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah suatu proses untuk memberikan bantuan kepada orang lain untuk menciptakan kepuasan. Pelayanan pajak bertujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan dan kepastian kepada wajib pajak saat melakukan kewajibannya dan haknya di bidang perpajakan (Kusuma, 2016). Dalam meningkatkan kepatuhan pajak dibutuhkan pelayanan baik yang dilakukan pegawai pajak kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan dapat diamati dari lima indikator yaitu *tangibles* adalah bantuan fisik yang meliputi ruang tunggu dan perlengkapan kantor, *reliability* adalah pelayanan yang tepat, bertindak cepat dan teliti, *responsiveness* adalah sigap dalam memberikan pelayanan dan tanggap terhadap keinginan masyarakat, *assurance* adalah memiliki pengetahuan luas, ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan serta jaminan keamanan dan *emphaty* adalah perhatian yang diberikan secara individual serta kemudahan untuk mengakses informasi.

Kualitas pelayanan yang baik dapat menjadi salah satu kunci sukses agar masyarakat melaksanakan kewajibannya. Dengan memberikan pelayanan yang

berkualitas kepada wajib pajak sehingga masyarakat akan mendapatkan rasa kenyamanan dalam memenuhi kewajibannya.

### **2.1.9 Kondisi Keuangan**

Kondisi keuangan adalah kemampuan seseorang dalam hal keuangan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Jika seseorang sanggup memenuhi segala kebutuhannya berdasarkan penghasilannya tanpa bantuan dari luar, baik kebutuhan primer, sekunder maupun tersier maka dapat dikatakan keadaan keuangan orang tersebut sangat baik. Sebaliknya, jika seseorang sering mendapatkan pinjaman dari pihak eksternal contohnya dari keluarga, teman atau bank maka dapat dikategorikan bahwa kondisi keuangan individu tersebut dalam kondisi buruk atau rendah.

Kondisi keuangan perusahaan merupakan kemampuan keuangan perusahaan yang tercermin dari tingkat profitabilitas dan arus kas perusahaan (Mustikasari, 2007). Perusahaan dengan kondisi keuangan tinggi cenderung melaporkan pajaknya daripada perusahaan dengan margin keuntungan rendah. Pemahaman yang lebih mengenai kondisi keuangan dapat mengurangi ketidakpatuhan terhadap pajak badan.

Kondisi ekonomi adalah keadaan kemakmuran perekonomian masyarakat meningkat, maka dapat meningkatkan kualitas sumber daya masyarakat. Faktor ekonomi meliputi beberapa aspek seperti aspek pekerjaan Wajib Pajak dan Penghasilan Wajib Pajak.

Dengan demikian, terlepas dari hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak, kondisi keuangan seseorang dapat memengaruhi peraturan perpajakan secara positif. Menurut Torgler (2009), orang sedang dalam keadaan keuangan yang rendah akan mengalami frustrasi ketika diwajibkan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

### **2.1.10 Sanksi Pajak**

Sanksi pajak terjadi karena adanya masyarakat yang tidak patuh. Sanksi dapat diartikan sebagai preventif agar masyarakat tidak melanggar ketentuan. Dalam penelitian ini sanksi perpajakan digunakan sebagai variabel moderasi karena sanksi perpajakan berperan sebagai alat preventif bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Sehingga, apabila wajib pajak tidak memenuhi kewajiban pajaknya maka sanksi tersebut akan mencegah seseorang mengambil tindakan tersebut.

Menurut undang-undang perpajakan sanksi perpajakan dibagi menjadi dua jenis, yaitu sanksi pidana dan yang kedua sanksi administrasi.

#### **1. Sanksi pidana**

Sanksi pidana di dalam undang-undang perpajakan meliputi :

- a) Denda pidana, diberikan kepada masyarakat yang melakukan pelanggaran ketentuan pajak.
- b) Pidana kurungan, dijatuhkan atas tindak pidana yang melanggar peraturan.

- c) Pidana penjara, hukuman atas perampasan kemerdekaan dan ancaman ini hanya diberikan kepada pejabat dan wajib pajak.

## 2. Sanksi administrasi

Menurut Rahayu (2006) apabila wajib pajak melakukan pelanggaran hukum terutama kewajibannya berdasarkan UU KUP, maka dapat dikenakan sanksi administrasi berupa :

- a) Bunga merupakan sanksi administrasi atas pelanggaran kewajiban perpajakan.
- b) Denda merupakan sanksi administrasi atas pelanggaran terkait kewajiban atas pelaporan.
- c) Pertumbuhan adalah berupa kenaikan jumlah pajak terutang yang disebabkan adanya pelanggaran mengenai kewajiban yang telah ditetapkan peraturan UU perpajakan.

Sanksi pajak di dalam penelitian ini digunakan sebagai variabel moderasi.

Jika sanksi perpajakan memberikan hasil memperkuat hubungan antara variabel sosialisasi pajak, kualitas pelayanan, dan kondisi keuangan terhadap kepatuhan pajak maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepatuhan pajak akan mengalami peningkatan.



## 2.2 Penelitian Terdahulu

Dijelaskan di bawah ini beberapa penelitian yang berkaitan dengan kepatuhan pajak kendaraan bermotor dalam tabel 1 sebagai berikut:

**Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu**

No	Penelitian dan Tahun	Judul	Variabel Penelitian	Hasil
1.	(Savitri dan Musfialdy. 2016)	<i>The Effect of Taxpayer Awareness, Tax Socialization, Tax Penalties, Compliance Cost at Taxpayer Compliance with Service Quality as Mediating Variable</i>	Variabel Independen: 1. Kesadaran wajib pajak 2. Sosialisasi perpajakan 3. Sanksi pajak 4. Biaya kepatuhan.  Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak  Variabel Moderasi: Kualitas Pelayanan	1. Kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan biaya kepatuhan memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak 2. Sosialisasi pajak tidak berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak
2.	(Enni Savitri. Adereas. 2015)	<i>The Effect of Tax Socialization, Tax Knowledge, Expediency of Tax ID Number and Service Quality on Taxpayers Compliance With Taxpayers Awareness as Mediating Variables</i>	Variabel Independen: 1. Sosialisasi pajak 2. Pengetahuan pajak 3. Manfaat NPWP 4. Kualitas pelayanan  Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak  Variabel Moderasi: Kesadaran wajib pajak	1. Sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kesadaran pajak. 2. Manfaat NPWP dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. 3. Kesadaran pajak memengaruhi kepatuhan pajak.
3.	(Ni Putu, M. A. Supadmi,N,L . 2020)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan	Variabel Independen: 1. Pengetahuan Perpajakan 2. Sosialisasi Perpajakan,	Pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan penerapan layanan

		Penerapan Layanan SAMSAT Keliling pada Kepatuhan Wajib Pajak.	3. Penerapan Layanan SAMSAT Keliling. Variabel dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	SAMSAT keliling berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak
4.	(Ghassani, N, 2019)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sanksi Perpajakan Sebagai Variabel Moderating	Variabel Independen: 1. Kesadaran Wajib Pajak 2. Kualitas Pelayanan 3. Pengetahuan Perpajakan  Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak  Variabel Moderasi: Sanksi Pajak	1. Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. 2. Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap hubungan antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak. 3. Variabel moderasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
5.	(Yasa dan Jati, 2017)	Kondisi Keuangan Wajib Pajak Pemoderasi Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak	Variabel Independen : 1. Sanksi Perpajakan 2. Kesadaran Wajib Pajak  Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak  Variabel Moderasi : Kondisi Keuangan	1. Sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. 2. Kondisi keuangan mampu memoderasi pengaruh sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
6.	(Alfianto, F.A. 2017)	Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan	Variabel Independen : 1. Sosialisasi Pajak 2. Kualitas Pelayanan	1. Sosialisasi pajak, berpengaruh terhadap kepatuhan

		Fiskus, dan Biaya Kepatuhan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor dengan Sanksi Pajak sebagai Variabel Moderasi di DI Yogyakarta	<p>Fiskus</p> <p>3. Biaya Kepatuhan</p> <p>Variabel Dependen : Kepatuhan Pajak</p> <p>Variabel Moderasi : Sanksi Pajak</p>	<p>wajib pajak.</p> <p>2. Kualitas pelayanan fiskus, biaya kepatuhan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.</p> <p>3. Sanksi pajak sebagai variabel moderasi memperkuat hubungan antara sosialisasi pajak dengan kepatuhan wajib pajak.</p> <p>3. Sanksi pajak sebagai variabel moderasi memperlemah hubungan antara kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak.</p>
7.	(Inayati, E. K. & Fitria, A. 2019)	Pengaruh Kondisi Keuangan, Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap kepatuhan Wajib Pajak	<p>Variabel Independen:</p> <p>1. Kondisi Keuangan</p> <p>2. Sanksi Perpajakan</p> <p>3. Kesadaran Wajib Pajak</p> <p>Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak</p>	Kondisi keuangan, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **2.3 Pengembangan Hipotesis**

### **2.3.1 Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak**

Sosialisasi pajak merupakan kegiatan yang memiliki tujuan untuk memberikan wawasan tentang pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat agar dapat memahami informasi tentang perpajakan seperti pentingnya perpajakan, alur perpajakan, sanksi pajak, besaran pajak yang dibayar. Kegiatan sosialisasi pajak ini diharapkan masyarakat akan bertindak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, kegiatan penyuluhan dapat dilakukan secara langsung ke lapangan harapannya agar masyarakat bisa secara langsung mendengarkan, memahami, dan secara terampil melaksanakan kewajiban perpajakannya (Kedang, K.K dan Suryono, 2020).

Menurut teori atribusi perilaku seseorang dalam memenuhi kewajiban salah satunya adalah faktor eksternal yaitu sosialisasi perpajakan. Karena dengan adanya sosialisasi dapat menambahkan pengetahuan dan wawasan kepada masyarakat tentang perpajakan baik yang paham perpajakan maupun yang tidak. Dalam penelitian Kedang dan Suryono (2020), Majid (2020), dan Masita (2019) menunjukkan bahwa sosialisasi pajak berdampak positif terhadap kepatuhan pajak. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis tentang hubungan sosialisasi pajak dengan kepatuhan pajak sebagai berikut :

**H1 : Sosialisasi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

### **2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pajak**

Kualitas merupakan kondisi dinamis yang berkaitan dengan jasa, barang dan lingkungan yang memenuhi harapan pihak yang membutuhkannya (Afianto, 2017). Menurut Agustin (2019) jenis kualitas pelayanan yang baik mengacu pada jenis pelayanan yang diberikan kepada konsumen yang dapat memuaskan konsumen dan memenuhi pelayanan yang diharapkan. Namun jika layanan ini dapat melebihi ekspektasi konsumen, maka dapat diklasifikasikan sebagai layanan berkualitas tinggi atau sangat memuaskan. Dengan adanya pelayanan pajak yang berkualitas dapat mendorong wajib pajak untuk melaporkan pajaknya. Pelayanan yang berkualitas yang menunjang kegiatan perpajakan seperti pemberian fasilitas yang baik, mempermudah wajib pajak, serta pelayanan dari pegawai

Teori atribusi membahas pemahaman tentang alasan perilaku seseorang yang membentuk kesan. Hal tersebut sesuai dengan kualitas pelayanan merupakan faktor eksternal dalam teori atribusi kaitannya dengan kasus ini yaitu pelayanan antara masyarakat dan pegawai pajak akan meningkatkan kesan. Ketika pegawai pajak memberikan kesan yang baik kepada masyarakat seperti ramah, santun, hormat dan memiliki pengetahuan yang luas untuk memberikan informasi yang nyaman kepada wajib pajak maka wajib pajak akan menilai bahwa pelayanan yang diberikan berkualitas. Apabila wajib pajak puas dengan kualitas pelayanan maka kepatuhan pajak akan mengalami kenaikan.

Hal tersebut didukung oleh penelitian dari Ghassani (2019), Agustin dan Rizky (2019), Syah dan Krisiyawati (2017) menunjukkan bahwa kualitas

pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan kepatuhan pajak sebagai berikut :

**H2 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

### **2.3.3 Pengaruh Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Pajak**

Kondisi keuangan akan memengaruhi tingkat kepatuhan pajak. Pekerjaan (pendapatan) yang didapatkan oleh setiap wajib pajak berdampak pada kondisi keuangan wajib pajak. Dengan tingkat pendapatan yang berbeda dapat memengaruhi tingkat kepatuhan pajak, maka wajib pajak penghasilan tinggi cenderung memenuhi kewajibannya karena wajib pajak penghasilan tinggi tidak mempunyai pertimbangan khusus dalam membayar pajak, begitu pula sebaliknya wajib pajak penghasilan rendah perlu berpikir dan mempertimbangkan kembali membayar pajak

Teori yang sesuai dengan keadaan tersebut yaitu teori atribusi, yaitu alasan seseorang melakukan apa yang dilakukannya karena disebabkan oleh pendapatan sebagai faktor internal atau oleh wajib pajak itu sendiri.

Hal ini didukung dari penelitian Inayati (2019) yang menunjukkan bahwa kondisi keuangan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis tentang hubungan antara kondisi keuangan dan kepatuhan pajak sebagai berikut :

**H3 : Kondisi Keuangan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

#### **2.3.4 Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Pajak yang dimoderasi dengan sanksi pajak**

Sosialisasi pajak yang dilakukan oleh Kantor SAMSAT untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat luas tentang perpajakan, seperti pentingnya perpajakan, alur dalam pembayaran, sanksi yang diperoleh apabila tidak melakukan kewajiban perpajakannya, dan lain sebagainya. Sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku, sosialisasi perpajakan diharapkan dapat memberikan pengetahuan yang memadai bagi wajib pajak. Agar harapan tersebut berjalan kegiatan sosialisasi harus dilakukan secara efektif dan tepat sasaran. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan dan pemahaman perpajakan dapat mendorong wajib pajak untuk patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Menurut teori atribusi, perilaku seseorang disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang dimaksud merupakan tindakan yang dilakukan di bawah kendalinya sedangkan faktor eksternal merupakan perilaku seseorang yang dilakukan dipengaruhi oleh lingkungan. Sanksi pajak adalah faktor eksternal yang berasal dari lingkungan yang dapat memengaruhi wajib pajak.

Maka dari itu, pengertian sanksi pajak merupakan sarana untuk mencegah wajib pajak melakukan pelanggaran (Suhendri, 2015). Hal ini disebabkan karena sanksi pajak diatur dalam undang-undang perpajakan di mana jika wajib pajak tidak membayar pajak atau tidak memenuhi kewajiban pajaknya maka akan diberikan sanksi. Sanksi pajak dapat mendorong kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, dengan adanya sanksi pajak wajib pajak akan semakin

menghargai peraturan perpajakannya. Hal ini didukung oleh penelitian Alfianto (2017) menyatakan bahwa sanksi pajak sebagai variabel moderasi memperkuat hubungan antara sosialisasi pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang diajukan adalah:

**H4: Sanksi pajak memperkuat pengaruh sosialisasi pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

### **2.3.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Pajak yang dimoderasi dengan sanksi pajak**

Pelayanan yang berkualitas akan memberikan dampak peningkatan kepada kepatuhan pajak. Hal ini dikarenakan, pegawai pajak memberikan pelayanan dan membantu wajib pajak dalam melakukan kewajibannya akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Selain itu, pengetahuan yang tinggi dimiliki oleh petugas pajak dalam memberikan informasi dan arahan mengenai ketentuan peraturan perpajakan yang membuat wajib pajak memiliki pemahaman yang cukup. Pemahaman yang cukup akan menghindarkan wajib pajak dari sanksi.

Berdasarkan teori atribusi, seseorang melakukan sebuah tindakan disebabkan oleh dua faktor yakni faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang dimaksudkan adalah suatu tindakan yang dilakukan di bawah kendalinya, sedangkan faktor eksternal merupakan suatu tindakan yang dilakukan dan dipengaruhi oleh lingkungan sekitar. Sanksi pajak merupakan faktor eksternal yang berasal dari lingkungan yang dapat memengaruhi wajib pajak.



Menurut penelitian yang dilakukan Ghanassani (2019) menunjukkan bahwa kualitas perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Strategi yang digunakan untuk meminimalisir risiko wajib pajak terkena sanksi dengan cara pegawai pajak memberikan pelayanan informasi dengan baik sehingga masyarakat memiliki pemahaman lebih mengenai perpajakan dan berdampak kepada kepatuhan pajak yang akan meningkat. Maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

**H5: Sanksi pajak memperkuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

### **2.3.6 Pengaruh Kondisi Keuangan terhadap Kepatuhan Pajak yang dimoderasi dengan sanksi pajak**

Pekerjaan (pendapatan) yang diperoleh wajib pajak memengaruhi kondisi keuangan yang dimiliki. Hal ini berkaitan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak yang berpenghasilan tinggi cenderung menjalankan kewajibannya, begitu pula sebaliknya wajib pajak yang berpenghasilan rendah sering tidak patuh atas kewajiban perpajakan karena pendapatan rendah akan mengakibatkan wajib pajak perlu mempertimbangkan membayar pajak.

Berdasarkan kondisi ini, teori atribusi sangat relevan karena alasan seseorang melakukan sesuatu disebabkan oleh penghasilan, di mana penghasilan merupakan faktor dalam diri wajib pajak. Sanksi perpajakan merupakan faktor eksternal yang berasal dari lingkungan yang dapat memengaruhi wajib pajak.

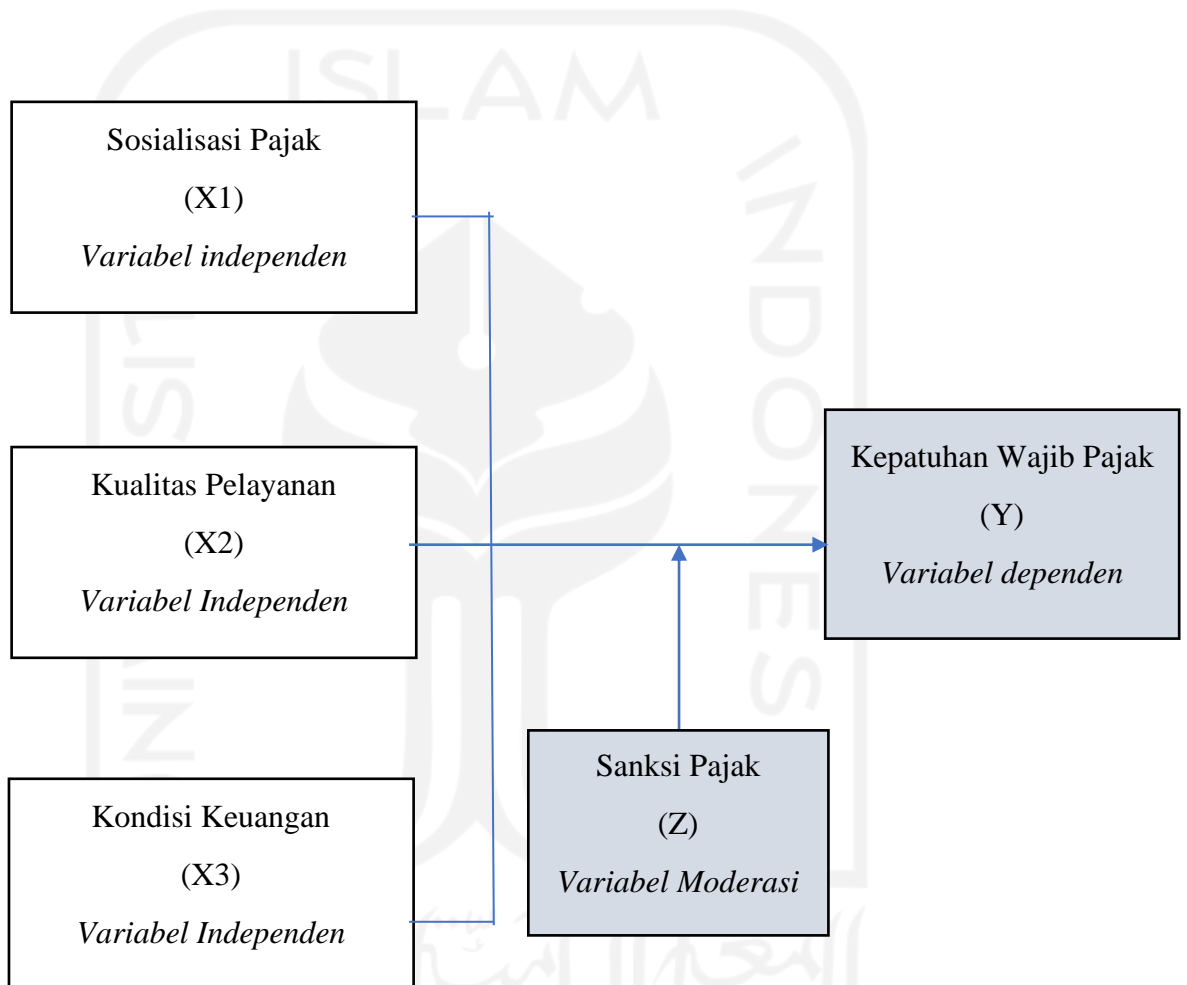
Dalam mengatasi tingkat kepatuhan wajib pajak membayar kewajibannya, sanksi pajak berfungsi untuk meminimalisir wajib pajak dalam melakukan tindakan menunggak pajak dan dapat mendorong wajib pajak untuk patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Oleh karena itu, sanksi pajak diduga dapat memperkuat hubungan antara kondisi keuangan dan kepatuhan pajak. Hal ini didukung oleh penelitian Ghassani (2019) menyatakan bahwa variabel moderasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut :

**H6 : Sanksi pajak memperkuat pengaruh kondisi keuangan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

## 2.4 Kerangka Penelitian

Berdasarkan penelitian teoritis, penelitian terdahulu serta perumusan hipotesis maka kerangka penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

**Gambar 2.1**



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan suatu wilayah yang tersusun dari objek/subjek dengan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti, peneliti memilih untuk mempelajarinya selanjutnya ditarik kesimpulan. Populasi pada penelitian ini merupakan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdapat di Kantor SAMSAT Kab. Ponorogo.

Sampel adalah sekumpulan populasi atau bagian yang dapat merepresentasikan karakteristik populasi. Sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, di mana sampel diambil dari populasi yang memiliki kriteria sesuai dengan penelitian ini. Sehingga nanti data diperoleh menggunakan kuesioner. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Sampel

N = Populasi

e = Error level

Berdasarkan data Dinas Pendapatan Kabupaten Ponorogo tahun 2019 tercatat sebanyak 393.763 wajib pajak kendaraan bermotor, oleh karena itu jumlah sampel untuk penelitian dengan tingkat error ditentukan sebesar 0,1 atau 10 % maka dari itu sampel minimal pada penelitian ini sejumlah :

$$n = \frac{393.763}{1+393.763 (0,1)^2} = \mathbf{99,97} \text{ dibulatkan menjadi } \mathbf{100 \text{ Responden}}$$

Jadi penelitian ini mengambil sampel sebesar 100 responden dari jumlah populasi sebesar 393.763.

### **3.2 Sumber dan Pengumpulan Data**

Sumber data yang digunakan menggunakan data primer, yaitu data yang diperoleh langsung melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden dan harus dijawab. Sejumlah pertanyaan diajukan dalam bentuk kuesioner dan responden diminta memberikan tanggapan atau jawaban yang telah tersedia berdasarkan pendapatnya. Peneliti menggunakan skala likert empat untuk mengukur pendapat responden yaitu: Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS).

### **3.3 Definisi Variabel Operasional Penelitian**

Pada penelitian ini ada tiga variabel yaitu variabel dependen, variabel independen dan variabel moderasi. Variabel dependen yang digunakan pada penelitian ini yaitu kepatuhan wajib pajak (Y), sedangkan variabel independen yaitu sosialisasi pajak (X1), kualitas pelayanan (X2), dan kondisi keuangan (X3) dan menggunakan variabel moderasi yaitu sanksi pajak (Z).

Operasional variabel didefinisikan sebagai berikut :

#### **3.3.1 Variabel Bebas (Independen Variabel)**

Variabel independen merupakan variabel bebas di mana variabel independen dapat memberikan pengaruh terhadap variabel dependen atau variabel terikat. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan 3 variabel independen, bentuk variabel yang akan diuji sebagai berikut :

##### **3.3.1.1 Sosialisasi Pajak**

Sosialisasi pajak merupakan kegiatan yang dilakukan pemerintah guna memberikan informasi pajak kepada masyarakat. Kegiatan sosialisasi pajak harapannya wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dalam penelitian sebelumnya oleh (Ni Putu & Supadmi, 2020) bahwa hasil penelitian tersebut menyatakan sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Beberapa indikator mengenai sosialisasi pajak yang dalam penelitian ini antara lain:

1. Sosialisasi perpajakan memberikan pelayanan dan penjelasan tentang pentingnya perpajakan.
2. Penyuluhan yang diberikan dapat membantu memahami hak dan kewajiban wajib pajak.
3. Sosialisasi pajak dapat memberikan pemahaman mengenai ketentuan pajak kendaraan bermotor.
4. Informasi mengenai ketentuan perpajakan dapat diperoleh melalui brosur.
5. Sosialisasi pajak yang dilakukan sudah tepat sasaran dan efektif.

#### **3.3.1.2 Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan pandangan mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak. Strategi untuk meningkatkan kepatuhan pajak dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Dalam penelitian sebelumnya oleh (Ghassani, 2019) bahwa hasil penelitian tersebut menyatakan kualitas pelayanan berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Beberapa indikator mengenai kualitas pelayanan dalam penelitian ini antara lain :

1. Kemudahan dalam memberikan informasi kepada wajib pajak dengan jelas dan mudah dipahami.

2. Petugas pajak dapat mendengarkan keluhan wajib pajak tentang prosedur perpajakan.
3. Pegawai pajak memiliki sikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan perpajakan.
4. Petugas pajak memiliki sikap cermat dalam penyelesaian administrasi pembayaran
5. Pelayanan yang diberikan petugas pajak berupaya untuk membantu dalam membayar pajak

#### **3.3.1.3 Kondisi Keuangan**

Kepatuhan pajak dapat dipengaruhi salah satunya dengan kondisi keuangan. Dengan tingkat pendapatan yang berbeda dapat memberikan pengaruh terhadap tingkat kepatuhan pajak, wajib pajak berpenghasilan tinggi cenderung lebih mematuhi kewajiban pajaknya. Dalam penelitian sebelumnya oleh (Inayati, 2019) bahwa hasil penelitian tersebut menyatakan kondisi keuangan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Beberapa indikator mengenai kondisi keuangan yang dalam penelitian ini meliputi :

1. Ketaatan membayar pajak meskipun pendapatan rendah.
2. Keuntungan dan kerugian finansial tidak menghalangi kepatuhan perpajakan.
3. Pendapatan yang diperoleh mampu memenuhi kebutuhan utama dan kewajiban perpajakan.



4. Kesanggupan dalam membayar pajak kendaraan bermotor setiap tahunnya.

### **3.3.2 Variabel Terikat (Dependen Variabel)**

Kepatuhan merupakan suatu keadaan yang timbul akibat adanya dorongan dari dalam diri seseorang ataupun dari lingkungan sekitar untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya serta meningkatkan peraturan perundang-undangan yang berlaku sesuai dengan undang-undang perpajakan, yang dapat diukur dari pembayaran yang tepat waktu, tarif pajak, sanksi serta layanan yang cepat dan akurat.

Beberapa indikator mengenai kepatuhan pajak yang dalam penelitian ini meliputi :

1. Ketaatan membayar pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan.
2. Kesanggupan dalam membayar pajak kendaraan bermotor tepat pada waktunya.
3. Kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor dapat menghindarkan dari sanksi administrasi.
4. Pembayaran tepat waktu adalah prioritas utama.
5. Kepatuhan terhadap kewajiban pajak dapat menghindari tunggakan pajak.

### **3.3.3 Variabel Moderasi (Moderating Variabel)**

Sanksi pajak merupakan alat yang digunakan pemerintah untuk memastikan bahwa peraturan pajak ditaati (Mardiasmo, 2016). Dengan diterapkan sanksi pajak dapat mengurangi kegiatan illegal wajib pajak. Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan Alfianto (2017) bahwa hasil penelitian tersebut menyatakan sanksi pajak sebagai variabel moderasi memperkuat hubungan antara sosialisasi pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

Beberapa indikator mengenai kepatuhan pajak yang dalam penelitian ini meliputi :

1. Sanksi pajak diperlukan agar masyarakat memenuhi kewajiban perpajakan.
2. Pengenaan sanksi pajak dilakukan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melakukan pelanggaran.
3. Sanksi yang diberikan sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan.
4. Sanksi yang diberikan dapat meningkatkan kepatuhan pajak
5. Pemahaman mengenai sanksi pajak apabila terlambat membayar pajak.

### **3.4 Metode Analisis Data**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model analisis deskriptif dan analisis statistik.

### 3.4.1 Analisis Deskriptif

Pada penelitian ini dilakukan analisis yang bersifat deskriptif yang memiliki fungsi untuk menjelaskan variabel yang diterapkan dalam penelitian ini. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden dengan standar yang sudah ditentukan, kemudian melakukan analisis yang berhubungan dengan informasi dari responden mengenai jenis kelamin, usia, serta pekerjaan responden.

### 3.4.2 Analisis Statistik

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan *software SmartPLS*. SEM merupakan teknik analisis data yang dirancang untuk mendeskripsikan konsep variabel laten (variabel yang diukur melalui indikator internal dan eksternal) seperti *inner* dan *outer*.

#### 3.4.2.1 Model Pengukuran (Outer Model)

Model pengukuran memiliki fungsi untuk menghitung validitas dan reliabilitas model, serta validitas konvergen digunakan untuk mengevaluasi indeks reflektifitas dan untuk menghasilkan konstruk laten dan *Composite Reliability* serta *Cronbach alpha* untuk blok indeks.

#### 3.4.2.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur kemampuan instrumen mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas setiap variabel yang ada dilakukan untuk mengetahui tingkat validitas pernyataan masing-masing variabel dalam penelitian. Dilihat dari nilai masing-masing indikator bahwa uji validitas menggunakan program SmartPLS 3.0 di mana nilai beban indikator harus lebih besar dari 0,6 dan nilai AVE harus lebih besar dari 0,5 (Hakim, Handajani, & Inapty., 2017)

#### 3.4.2.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur bahwa instrumen yang digunakan bebas dari kesalahan, sehingga hasil yang diperoleh diharapkan dapat digunakan dengan aman karena instrumen yang reliabel dan akurat. Pengujian reliabilitas dapat diukur menggunakan program SmartPLS 3.0 dan dapat diukur dengan dua metode yaitu dengan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* dengan syarat nilai *Cronbach's Alpha* harus lebih besar dari 0,60 dan *Composite Reliability* harus lebih besar dari 0,60 (Ghozali dan Latan, 2014)

### 3.4.2.2 Model Struktural (Inner Model)

Model struktural bertujuan untuk melihat hasil *R-Square* dari masing-masing variabel laten endogen sebagai kekuatan prediksi dari model struktural dengan mengevaluasi nilai *R-Square* dan *Goodness of Fit* (Ghozali & Latan., 2014).

#### 3.4.2.2.1 Uji *R-Square*

Uji *R-Square* memiliki tujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yang digunakan dalam suatu penelitian. *R-Square* memiliki nilai antara 0 sampai dengan 1.

#### 3.4.2.2.2 Uji *Goodness of Fit (GoF)*

Uji *Goodness of Fit* adalah metric tunggal yang digunakan untuk memverifikasi kinerja antara model pengukuran dan model struktural. Nilai GoF diperoleh dengan menghitung indeks *average communalities index* dikalikan dengan nilai  $R^2$  model. Rumus untuk menggunakan GoF index:

$$\text{GoF} = \sqrt{\text{Com} \times R^2}$$

Keterangan :

$\sqrt{\text{Com}}$  : mean of communality

$\sqrt{R^2}$  : mean of  $R^2$

### 3.5 Uji Hipotesis

Menurut Ghozali (2009) dalam Upa et.al. (2015) uji hipotesis dapat dipergunakan untuk mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Kriteria pengujian hipotesis memiliki tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) 5% dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Apabila nilai signifikansi  $<0,005$  maka  $H_0$  gagal ditolak.
2. Apabila nilai signifikansi  $>0,005$  maka  $H_0$  ditolak.



## BAB IV

### HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Deskripsi Data Responden

##### 4.1.1 Deskripsi Data Umum Responden

Responden pada penelitian ini menggunakan wajib pajak kendaraan bermotor yang berada di wilayah Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur. Data yang digunakan adalah data primer yaitu dengan melakukan penyebaran kuesioner melalui *link google form*. Terkumpul sebanyak 100 responden yang mengisi kuesioner terdiri dari Mahasiswa, PNS, TNI/POLRI, Pegawai Swasta dan Wiraswasta, di mana jumlah tersebut telah disesuaikan dengan ketentuan sampel yang telah dipaparkan.

##### 4.1.2 Deskripsi Data Khusus Responden

###### 1. Deskripsi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

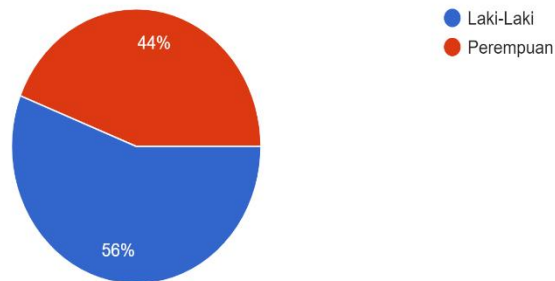
Tabel dan diagram lingkaran berikut menunjukkan deskripsi data yang dikumpulkan dari responden :

**Tabel 4.1 Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki – laki	56	56%
2	Perempuan	44	44%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Hasil olah data, 2021

Jenis Kelamin  
100 tanggapan



**Gambar 4.1 Diagram Lingkaran Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden**

Dari diagram di atas dapat disimpulkan jumlah responden sebagian besar berjenis kelamin laki-laki sebesar 56% atau 56 orang, selisih 12% dari responden yang berjumlah 44% atau 44 orang.

2. Deskripsi Data Responden Berdasarkan Usia

Tabel dan diagram lingkaran berikut ini menunjukkan deskripsi data responden berdasarkan tingkatan usia :

**Tabel 4.2 Demografi Berdasarkan Usia Responden**

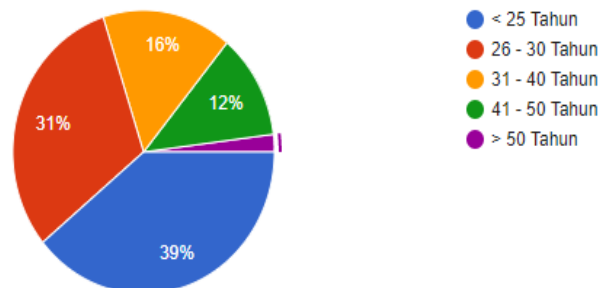
No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	<25 Tahun	39	39%
2	26 – 30 Tahun	31	31%
3	31 – 40 Tahun	16	16%
4	41 – 50 Tahun	12	12%
5	>50 Tahun	2	2%
Jumlah		100	100%

Sumber : Hasil olah data, 2021



Usia

100 tanggapan



**Gambar 4.2 Diagram Demografi Berdasarkan Usia Responden**

Dapat ditarik kesimpulan bahwa terkumpul sejumlah 100 orang, dengan mayoritas di usia kurang dari 25 tahun dengan jumlah responden sebanyak 39 orang atau 39%. dan responden yang memiliki persentase paling rendah yaitu 2% atau 2 orang dengan usia lebih dari 50 tahun.

### 3. Deskripsi Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

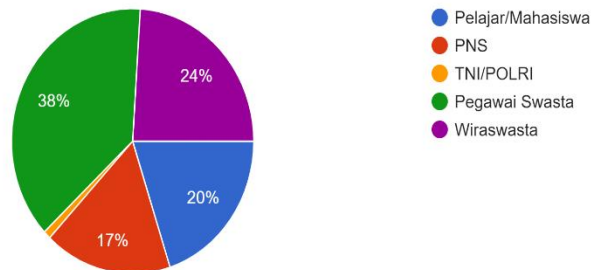
Tabel dan diagram lingkaran berikut ini akan mendeskripsikan data responden berdasarkan pekerjaan.

**Tabel 4.3 Demografi Berdasarkan Pekerjaan Responden**

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Pegawai Swasta	38	38%
2	Wiraswasta	24	24%
3	Pelajar/Mahasiswa	20	20%
4	PNS	17	17%
5	TNI/POLRI	1	1%
Jumlah		100	100%

Sumber : Hasil olah data, 2021

Pekerjaan  
100 tanggapan



**Gambar 4.3 Diagram Demografi Berdasarkan Pekerjaan Responden**

Gambar di atas menunjukkan sebagian besar pekerjaan responden sebagai pegawai swasta dengan persentase 38% dengan jumlah 38 orang, lalu responden yang pekerjaannya wiraswasta sebanyak 24% atau berjumlah 24 orang, selanjutnya 20% atau berjumlah 20 orang dengan pekerjaan sebagai pelajar atau mahasiswa, berikutnya responden yang memiliki pekerjaan PNS dengan persentase 17% atau 17 orang dan responden yang memiliki persentase paling rendah yaitu 1% atau 1 orang dengan pekerjaan sebagai TNI/POLRI.

#### 4. Deskripsi Data Responden Berdasarkan Rata-rata Penghasilan Per Bulan

Tabel dan diagram lingkaran berikut ini akan mendeskripsikan data responden berdasarkan rata-rata penghasilan per bulan :

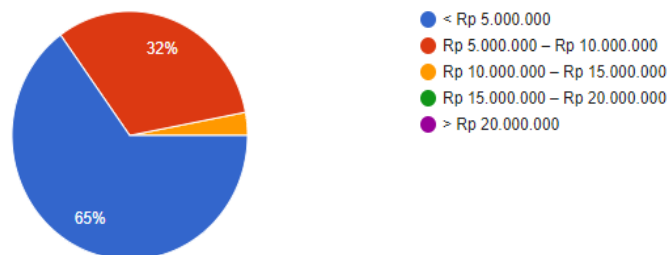
**Tabel 4.4 Demografi Berdasarkan Rata-rata Penghasilan Per Bulan Responden**

No	Rata-rata Penghasilan Per Bulan	Frekuensi	Persentase
1	<Rp 5.000.000	65	65%
2	Rp5.000.000 – Rp10.000.000	32	32%
3	Rp10.000.000 – Rp15.000.000	3	3%
4	Rp15.000.000 – Rp20.000.000	0	0
5	>Rp20.000.000	0	0
Jumlah		100	100%

Sumber : Hasil olah data, 2021

Rata-rata penghasilan perbulan

100 tanggapan



**Gambar 4.4 Diagram Demografi Berdasarkan Rata-rata Penghasilan Per Bulan Responden**

Dari gambar 4.4 dapat ditarik kesimpulan bahwa 100 responden yang mengisi kuesioner diperoleh rata-rata persentase penghasilan tertinggi sejumlah kurang dari lima juta rupiah yaitu 65 orang dengan persentase

65%, selanjutnya pendapatan dengan rentan gaji lima juta rupiah hingga sepuluh juta rupiah yang memiliki persentase sebesar 32% atau 32 orang, dan, yang paling sedikit dengan penghasilan rentan gaji sepuluh juta hingga lima belas juta yaitu sejumlah 3% atau 3 orang.

#### 4.2 Statistik Deskriptif

Pengukuran pada penelitian ini menggunakan statistik deskriptif dari 100 responden. Analisis ini menggunakan beberapa indikator seperti nilai rata-rata, minimum, maksimum dan standar deviasi tanggapan responden terhadap masing-masing variabel. Hasil statistik deskriptif diuji dan dapat dilihat di Tabel 4.5

**Tabel 4.5**  
**Statistik Deskriptif**

<b>Faktor</b>	<b>N</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Mean</b>	<b>SD</b>	<b>Skewness</b>	<b>Kurtosis</b>
SS	100	1,20	4,00	3,472	0,698	-1,146	0,698
KP	100	1,20	4,00	3,436	0,706	-1,029	0,366
KK	100	1,50	4,00	3,490	0,678	-1,132	0,575
SP	100	1,00	4,00	3,580	0,655	-1,556	2,370
KWP	100	1,04	4,00	3,252	0,813	-0,788	-0,183

**Sumber : Hasil Olah Data, 2021**

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 4.5 dapat dijelaskan deskriptif masing-masing variabel sebagai berikut:

##### 1. Sosialisasi Pajak

Sosialisasi pajak memiliki nilai minimum 1,20 dan nilai maksimum 4,00 serta nilai rata-rata sosialisasi pajak sebesar 3,472 dan nilai standar deviasi

0,698, artinya jika rata-rata lebih besar dari standar deviasi sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa data bersifat homogen.



## 2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memiliki nilai minimum 1,20 dan nilai maksimum 4,00 serta nilai rata-rata kualitas pelayanan sebesar 3,436 dan nilai standar deviasi 0,706, artinya jika rata-rata lebih besar dari standar deviasi maka dapat ditarik kesimpulan bahwa data bersifat homogen.

## 3. Kondisi Keuangan

Kondisi keuangan memiliki nilai minimum 1,50 dan nilai maksimum 4,00 serta nilai rata-rata kondisi keuangan sebesar 3,490 dan nilai standar deviasi 0,678, artinya jika rata-rata lebih besar dari standar deviasi maka dapat ditarik kesimpulan bahwa data bersifat homogen.

## 4. Sanksi Pajak

Sanksi pajak memiliki nilai minimum 1,00 dan nilai maksimum 4,00 serta nilai rata-rata sanksi pajak sebesar 3,580 dan nilai standar deviasi 0,655, artinya jika rata-rata lebih besar dari standar deviasi maka dapat ditarik kesimpulan bahwa data bersifat homogen.

## 5. Kepatuhan Pajak

Kepatuhan pajak memiliki nilai minimum 1,04 dan nilai maksimum 4,00 serta nilai rata-rata kepatuhan pajak sebesar 3,252 dan nilai standar deviasi 0,813, artinya jika rata-rata lebih besar dari standar deviasi maka dapat ditarik kesimpulan bahwa data bersifat homogen.

### 4.3 Hasil Uji Evaluasi Model

#### 4.3.1 Uji Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

##### 4.3.1.1 Uji Validitas

Penelitian ini menggunakan uji validitas konvergen dengan menggunakan nilai muatan faktor (*outer loading*) >0,60 dan AVE >0,50 untuk mengukur hasil validitas konvergen. Hasil dari muatan faktor dan AVE ditunjukkan pada Tabel 4.6 dan 4.7 sebagai berikut :

**Tabel 4.6**  
**Nilai Muatan Faktor (*Outer Loading*)**

Konstruk	Item	Nilai Loading	Keterangan
Sosialisasi Pajak	SS 1	0,766	Valid
	SS 2	0,703	Valid
	SS 3	0,900	Valid
	SS 4	0,848	Valid
	SS 5	0,77	Valid
Kualitas Pelayanan	KP 1	0,890	Valid
	KP 2	0,863	Valid
	KP 3	0,900	Valid
	KP 4	0,906	Valid
	KP 5	0,760	Valid
Kondisi Keuangan	KK 1	0,856	Valid
	KK 2	0,897	Valid
	KK 3	0,860	Valid
	KK 4	0,856	Valid
	SP 1	0,878	Valid

Sanksi Pajak	SP 2	0,822	Valid
	SP 3	0,853	Valid
	SP 4	0,732	Valid
	SP 5	0,736	Valid
Kepatuhan Pajak	KWP 1	0,874	Valid
	KWP 2	0,891	Valid
	KWP 3	0,907	Valid
	KWP 4	0,904	Valid
	KWP 5	0,666	Valid
Moderasi Sosialisasi Pajak – Sanksi Pajak		1,314	Valid
Moderasi Kualitas Pelayanan – Sanksi Pajak		1,189	Valid
Moderasi Kondisi Keuangan – Sanksi Pajak		1,520	Valid

**Sumber : Hasil Olah data, 2021**

Berdasarkan Tabel 4.6 nilai muatan faktor (*outer loading*) >0,60. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian ini memenuhi uji validitas *konvergen*.



**Tabel 4.7**  
**Nilai Average Variance Extracted (AVE)**

<b>Konstruk</b>	<b>Nilai AVE</b>
Sosialisasi Pajak	0,643
Kualitas Pelayanan	0,749
Kondisi Keuangan	0,752
Moderating Effect – Sosialisasi Pajak	1,000
Moderating Effect – Kualitas Pelayanan	1,000
Moderating Effect – Kondisi Keuangan	1,000
Sanksi Pajak	0,650
Kepatuhan Pajak	0,728

**Sumber : Hasil Olah Data, 2021**

Berdasarkan Tabel 4.7 nilai AVE >0,50. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian ini memenuhi uji validitas *konvergen*.

#### 4.3.1.2 Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini menggunakan pengujian reliabilitas. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan dua cara yaitu melalui *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* lebih besar dari 0,60 maka variabel yang diuji akan dinyatakan reliabel. Hasil penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.8.

**Tabel 4.8**  
**Nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability***

<b>Konstruk</b>	<b><i>Composite Reliability</i></b>	<b><i>Cronbach's Alpha</i></b>	<b>Keterangan</b>
Sosialisasi Pajak	0,899	0,866	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,937	0,915	Reliabel
Kondisi Keuangan	0,924	0,891	Reliabel
Moderating Effect – Sosialisasi Pajak	1,000	1,000	Reliabel
Moderating Effect – Kualitas Pelayanan	1,000	1,000	Reliabel
Moderating Effect – Kondisi Keuangan	1,000	1,000	Reliabel
Sanksi Pajak	0,902	0,867	Reliabel
Kepatuhan Pajak	0,930	0,905	Reliabel

**Sumber : Hasil Olah Data, 2021**

Berdasarkan hasil nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* pada Tabel 4.8 bahwa nilai masing-masing konstruk bernilai >0,60. Dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian ini memenuhi uji reliabilitas.

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

#### 4.3.2.1 Uji R-Square ( $R^2$ )

Pada penelitian ini Uji R-Square digunakan untuk melihat hubungan antar satu variabel dengan variabel yang lain. Hasil pengujian di Uji R-Square dapat dilihat pada Tabel 4.9.

**Tabel 4.9**  
**Uji R-Square**

Hasil Uji R-Square	
Kepatuhan Wajib Pajak	0,644

**Sumber : Hasil Olah Data, 2021**

Berdasarkan Tabel 4.9 dapat dilihat bahwa nilai Uji R-Square 0,644 yang termasuk dalam kategori tinggi. Ini menjelaskan bahwa konstruk kepatuhan pajak dapat dijelaskan 64,4% melalui konstruk sosialisasi pajak, kualitas pelayanan, dan kondisi keuangan sedangkan sisanya sebesar 35,6% melalui variabel lain diluar model.

#### 4.3.2.2 Uji *Goodness Of Fit*

Dalam penelitian ini Uji GOF bertujuan untuk memverifikasi keseluruhan model structural. Nilai GoF rentan nilai dari 0 hingga 1 interpretasi nilai-nilai seperti 0,1 (GoF kecil), 0,25 (Gof moderate), dan 0,36 (GoF besar). Nilai GoF dapat dihitung dengan rumus :

$$\text{GoF} = \sqrt{\text{Com} \times R^2}$$

$$\text{GoF} = \sqrt{0,815 \times 0,644}$$

$$\text{GoF} = 0,581$$

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus GoF maka dapat disimpulkan bahwa nilai Uji *Goodness Of Fit* sebesar 0,581 artinya penelitian ini valid dan bernilai tinggi.

#### 4.4 Pengujian Hipotesis

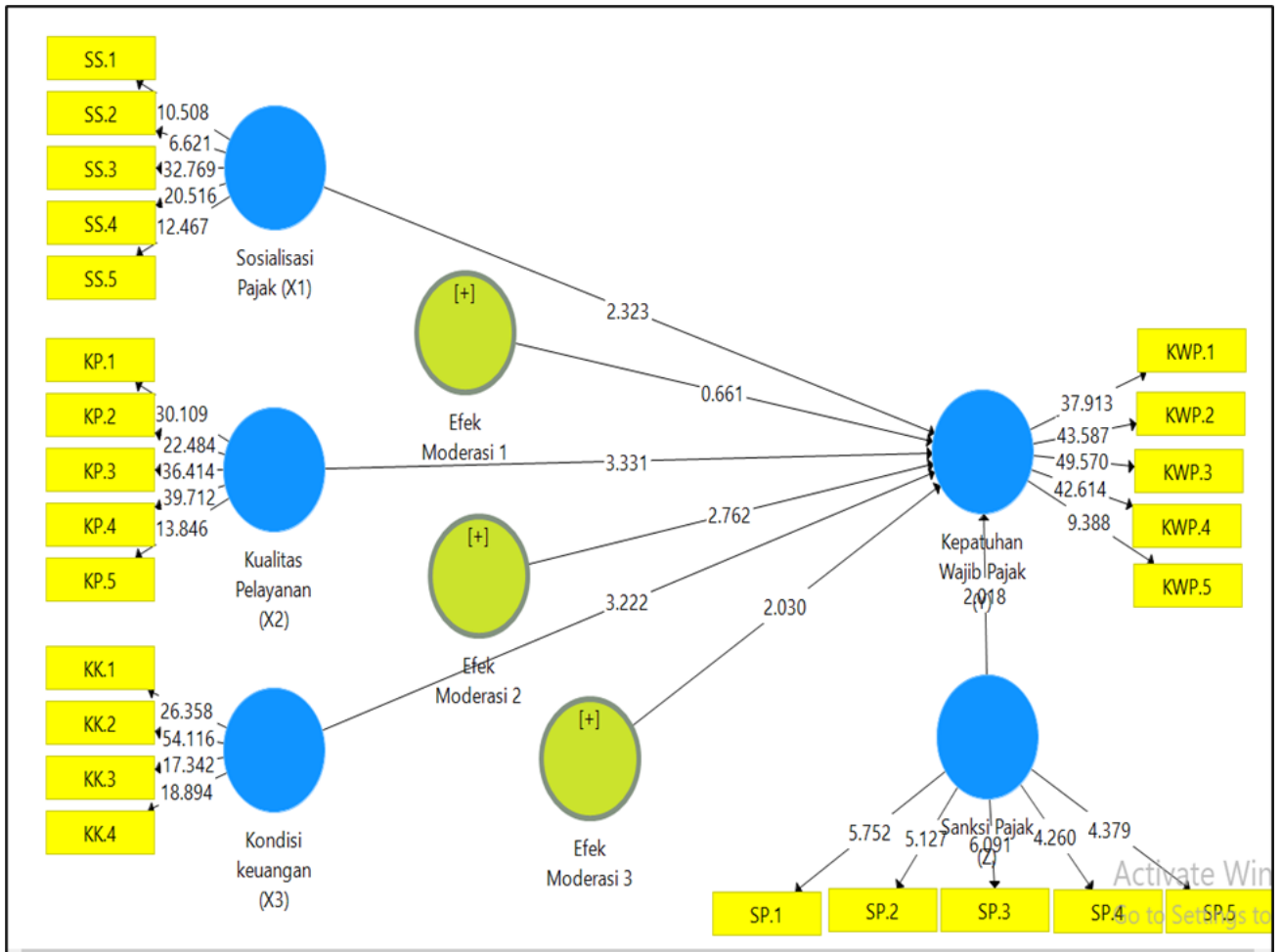
Penelitian ini menggunakan pengujian hipotesis dengan menggunakan program Smart PLS 3.0 M3 untuk menguji model struktural. Analisis kausalitas terhadap enam hipotesis yang dibahas pada bab dua dilakukan dengan melihat koefisien jalur yang ada dan juga dilihat dari koefisien *original sample estimate* bertanda positif sehingga terdapat hubungan yang positif, begitu pula sebaliknya apabila koefisien *original sample estimate* negatif maka hubungannya negatif. Untuk mengetahui pengaruh antar variabel dibuktikan dengan hasil olah data yang menunjukkan nilai *P-Value* dengan taraf signifikan sebesar  $\alpha = 5\%$ .

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa di dalam penelitian ini apabila *P-Value* lebih kecil dari 5% atau 0,05 maka pengaruh antar variabel dapat dibuktikan. Hasil pengujian hipotesis ditunjukkan pada Tabel 4.10.

**Tabel 4.10**  
**Hasil pengujian Hipotesis**

<b>No</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Original Sample</b>	<b>Sample Mean</b>	<b>Standard Deviasi</b>	<b>T Statistik</b>	<b>P Values</b>	<b>Status</b>
1	Sosialisasi Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak	0,288	0,278	0,124	2,323	0,021	didukung
2	Kualitas Pelayanan -> Kepatuhan Wajib Pajak	0,353	0,375	0,106	3,331	0,001	didukung
3	Kondisi Keuangan -> Kepatuhan Wajib Pajak	0,423	0,414	0,131	3,222	0,001	didukung
4	Moderating Effect Sosialisasi Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak	-0,062	-0,054	0,094	0,661	0,509	tidak didukung
5	Moderating Effect Kualitas Pelayanan -> Kepatuhan Wajib Pajak	0,277	0,266	0,100	2,762	0,006	didukung
6	Moderating Effect Kondisi Keuangan -> Kepatuhan Wajib Pajak	-0,214	-0,201	0,106	2,030	0,043	tidak didukung

**Sumber : Hasil Olah Data, 2021**



**Gambar 4.5 Kerangka Hasil Penelitian**

#### 4.4.1 Sosialisasi Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil dari pengujian terhadap hipotesis pertama yaitu sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak terbukti secara signifikan. Hal ini dibuktikan dengan nilai *P-Values* yang diperoleh sebesar 0,021 lebih kecil dari nilai signifikan yang telah ditentukan yaitu 5% atau 0,05 ( $0,021 < 0,05$ ) artinya variabel sosialisasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Selain itu nilai *original sample of estimate* memiliki nilai positif yaitu 0,288. Hasil ini dapat dilihat pada nomor 1 di Tabel 4.10. Dapat disimpulkan bahwa hubungan keduanya bersifat satu arah yang artinya semakin tinggi sosialisasi pajak yang dilakukan kantor SAMSAT maka akan semakin tinggi pula kepatuhan pajak. Hal ini dinyatakan bahwa hipotesis pertama (H1) diterima dan didukung oleh data, yaitu sosialisasi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak.

Sosialisasi perpajakan merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh Kantor SAMSAT guna untuk meningkatkan kepatuhan pajak bagi wajib pajak dalam hal membayar pajak. Kegiatan sosialisasi pajak seperti memberikan pengetahuan dan pemahaman kepada masyarakat tentang pentingnya perpajakan, alur yang dilakukan, sanksi perpajakan serta jumlah nominal pajak yang harus dibayarkan. Dalam penelitian Dharma dan Suardana (2014) menunjukkan bahwa tingkat sosialisasi yang tinggi akan menghasilkan kepatuhan pajak yang tinggi, artinya semakin sering dilakukan sosialisasi pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat maka akan semakin meningkat kepatuhan pajak.



Dalam konteks teori atribusi menjelaskan seseorang dalam melakukan kewajibannya didasari oleh faktor internal dan faktor eksternal. Sosialisasi pajak salah satu faktor eksternal dari teori atribusi karena dengan dilakukan sosialisasi pajak memberikan wawasan dan pemahaman ke masyarakat mengenai perpajakan, baik masyarakat yang paham perpajakan maupun yang belum paham perpajakan. Diharapkan dengan dilakukan sosialisasi oleh Kantor SAMSAT agar masyarakat paham dan dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya (Kedang dan Suryono, 2020).

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ni Putu dan Supadmi (2020) yang mengungkapkan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sarana komunikasi yang paling berpengaruh yang diberikan kepada masyarakat adalah sosialisasi yang bertujuan untuk menyeimbangkan pandangan masyarakat tentang perpajakan dan upaya memaksimalkan perpajakan dan kepatuhan perpajakan. Menurut Kedang dan Suryono (2020) sosialisasi yang diberikan sangat memberikan pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak, karena masyarakat dapat memahami fungsi penting dari pajak sehingga masyarakat mulai menyadari tentang kewajibannya dalam membayar pajak.

Dengan demikian dapat disimpulkan pada penelitian ini bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **4.4.2 Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil dari pengujian terhadap hipotesis kedua yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak terbukti secara signifikan. Hal ini dibuktikan dengan *P-Values* yang diperoleh sebesar 0,001 lebih kecil dari nilai signifikan yang telah ditentukan yaitu 5% atau 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ) yang artinya variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari penelitian ini dapat diketahui nilai *original sample of estimate* adalah bertanda positif yaitu 0,353. Hasil ini dapat dilihat pada nomor 2 di Tabel 4.10 nomor 2. Hasil yang didapat bahwa hubungan keduanya satu arah artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan Kantor SAMSAT maka wajib pajak patuh akan kewajibannya semakin tinggi. Hal ini dinyatakan bahwa hipotesis kedua (H2) diterima dan didukung oleh data, yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan kepada konsumen dengan demikian dapat memberikan dampak terhadap meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan petugas pajak memberikan pelayanan dan membantu wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang berkualitas dapat menunjang kegiatan pemungutan pajak seperti pemberian fasilitas yang baik, mempermudah wajib pajak dan pelayanan dari petugas pajak.

Teori atribusi membahas suatu kesan yang dilakukan seseorang akan berdampak di masa depan. Kualitas pelayanan merupakan faktor eksternal dari

teori atribusi karena pelayanan yang diberikan pegawai pajak terhadap wajib pajak akan meninggalkan kesan yang mendalam. Wajib pajak akan menilai kualitas pelayanan yang diberikan pegawai pajak itu berkualitas seperti ramah, menjaga sopan santun, dan memiliki pengetahuan yang luas untuk memudahkan proses pemberian informasi kepada wajib pajak dan pembayaran pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Ghassani (2019) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang dimaksudkan adalah pelayanan yang diberikan pegawai pajak kepada masyarakat dengan tujuan untuk memberikan kemudahan mengenai informasi perpajakan. Serta jika kualitas pelayanan bagus maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan.

Dari paparan di atas ditarik kesimpulan bahwa penelitian ini kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **4.4.3 Kondisi Keuangan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil penelitian diperoleh dengan menguji hipotesis ketiga bahwa kondisi keuangan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak terbukti secara signifikan. Dapat dibuktikan dengan *P-Values* yang diperoleh sebesar 0,001 lebih kecil dari nilai signifikan yang telah ditentukan yaitu sebesar 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ) yang artinya variabel kondisi keuangan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai *original sample of estimate* dapat diketahui bernilai positif yaitu 0,423 hal tersebut dapat dilihat pada nomor 3 di Tabel 4.10. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa kondisi keuangan berpengaruh signifikan

terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan demikian hipotesis ketiga (H3) diterima dan didukung data, yaitu kondisi keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kondisi keuangan setiap wajib pajak berbeda-beda, ada yang berpenghasilan rendah dan ada yang berpenghasilan tinggi. Dengan tingkatan yang berbeda dapat memengaruhi tingkat kepatuhan pajak, wajib pajak yang memiliki penghasilan tinggi cenderung mematuhi kewajibannya begitu pula sebaliknya karena ketika wajib pajak memiliki pendapatan yang rendah cenderung memiliki pertimbangan dalam membayar pajak. Dalam kasus ini teori atribusi sesuai dengan keadaan tersebut yaitu kondisi keuangan karena teori atribusi menjabarkan tentang apa yang dilakukan oleh seseorang dan pendapatan merupakan salah satu faktor internal.

Hal ini sejalan dengan penelitian Inayati (2019) yang mengatakan bahwa kondisi keuangan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan dalam membayar pajak. Apabila kondisi keuangan wajib pajak tinggi maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat, begitu pula sebaliknya apabila kondisi keuangan wajib pajak rendah tingkat kepatuhan membayar pajak akan mengalami penurunan.

#### **4.4.4 Sanksi Pajak Memperkuat Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Hasil dari pengujian hipotesis keempat adalah sanksi pajak tidak memengaruhi hubungan antara sosialisasi pajak dan kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan sanksi pajak sebagai variabel moderasi memiliki nilai *P-Values* sebesar 0,509 lebih besar dari nilai signifikan yang ditentukan yaitu 0,05 ( $0,509 > 0,05$ ) dan nilai *original sample of estimate* adalah negatif -0,062. Hasil tersebut dapat dilihat di Tabel 4.10. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis keenam sanksi pajak tidak dapat memengaruhi hubungan antara sosialisasi pajak dengan kepatuhan wajib pajak, dengan demikian hasil pengujian hipotesis keempat (H4) tidak didukung data.

Sanksi perpajakan sudah diatur di dalam undang-undang perpajakan mengenai sanksi yang didapatkan ketika wajib pajak tidak memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak. Namun dalam penelitian ini sanksi pajak tidak dapat memengaruhi hubungan antara sosialisasi pajak dengan kepatuhan pajak karena wajib pajak telah memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak tidak lagi berpatokan mengenai sosialisasi pajak yang dilakukan Kantor SAMSAT tetapi lebih kepada kesadaran dan niat wajib pajak itu sendiri, sebagaimana yang dibuktikan dalam penelitian Herawati dan Marsono (2020) bahwa kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya masih sangat rendah.

#### **4.4.5 Sanksi Pajak Memperkuat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Hasil dari pengujian hipotesis kelima adalah sanksi pajak berpengaruh positif terhadap hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan pajak terbukti secara positif dan signifikan. Hal ini dibuktikan sanksi pajak sebagai variabel moderasi memiliki nilai *P-Values* sebesar 0,006 lebih kecil dari nilai signifikan yang ditentukan sebesar 0,05 ( $0,006 < 0,05$ ) dan nilai *original sample of estimate* bertanda positif yaitu 0,227 yang artinya sanksi pajak mampu memperkuat hubungan antara sosialisasi pajak dan kepatuhan wajib pajak. Hasil tersebut tercantum pada Tabel 4.10, dengan demikian hipotesis kelima (H5) diterima dan didukung data.

Sanksi pajak terikat oleh hukum, jika wajib pajak gagal memenuhi kewajiban perpajakannya akan dikenakan sanksi. Terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan Kantor SAMSAT harapannya dapat memberikan pelayanan informasi yang baik kepada wajib pajak sehingga wajib pajak memiliki pemahaman yang lebih tentang perpajakan sehingga memberikan dampak yang baik wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak dengan benar dan mengurangi risiko wajib pajak mendapatkan sanksi pajak serta meningkatkan kepatuhan pajak.

Teori atribusi sesuai dengan kasus ini, bahwa seseorang melakukan tindakan atas dasar faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang dimaksudkan adalah tindakan yang dilakukan di bawah kendalinya, sedangkan faktor eksternal adalah tindakan yang berasal dari lingkungan yang memengaruhi

wajib pajak itu sendiri. Dalam hal ini sanksi perpajakan merupakan salah satu faktor eksternal dari teori atribusi. Dapat diambil kesimpulan bahwa sanksi pajak dapat memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak.

#### **4.4.6 Sanksi Pajak Memperkuat Pengaruh Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Hasil dari pengujian hipotesis keenam adalah sanksi pajak memperlemah terhadap hubungan antara kondisi keuangan dan kepatuhan wajib pajak terbukti secara negatif dan signifikan. Hal ini sesuai dengan hasil pengujian bahwa sanksi pajak sebagai variabel moderasi memiliki nilai *P-Value* sebesar 0,043 lebih kecil dari nilai signifikan yaitu 0,05 ( $0,043 < 0,05$ ) dan nilai *original sample of estimate* adalah negatif sebesar -0,214. Artinya variabel sanksi pajak dapat memoderasi namun memperlemah hubungan antara variabel kondisi keuangan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dapat disimpulkan hasil pengujian hipotesis keenam (H6) tidak didukung data.

Sanksi pajak diatur dalam undang-undang yang berfungsi agar wajib pajak patuh akan kewajibannya, sehingga apabila wajib pajak tidak melaksanakan kewajibannya maka sanksi ini akan diberikan. Sanksi pajak memiliki tujuan untuk meminimalisir wajib pajak dalam melakukan tindakan menunggak pajak dan dapat mendorong wajib pajak dalam melakukan kepatuhan pajak. Namun di dalam penelitian ini sanksi perpajakan memperlemah hubungan antara kondisi keuangan dan kepatuhan wajib pajak hal ini dikarenakan wajib pajak ada yang belum mengetahui tentang sanksi pajak yang diperoleh apabila

wajib pajak tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Penyebabnya adalah kurangnya pengetahuan mengenai perpajakan sehingga sangat diperlukan pengetahuan dan wawasan mengenai pajak, sebagaimana yang dibuktikan dalam penelitian Putri, Ekasari dkk. (2018) menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak masih rendah dalam membayar pajak.





## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda di atas, maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
3. Kondisi keuangan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
4. Sanksi pajak tidak mampu memoderasi hubungan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Sanksi pajak memperkuat hubungan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.
6. Sanksi pajak memperlemah hubungan kondisi keuangan terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **5.2 Keterbatasan Penulis**

Dalam penulisan ini peneliti tidak lepas dari keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti. Batasan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel bebas (independen) dalam penelitian ini menggunakan 3 variabel yaitu sosialisasi pajak, kualitas pelayanan, dan kondisi keuangan serta sanksi pajak sebagai variabel moderasi.

2. Disebabkan keterbatasan waktu penelitian maka responden dalam penelitian ini menggunakan responden dari 100 populasi pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Ponorogo.

### **5.3 Saran**

Berdasarkan keterbatasan-keterbatasan penelitian di atas, maka saran penulis untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut :

1. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk menguji pengaruh variabel independen lain seperti pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, akuntabilitas perpajakan, dan biaya kepatuhan serta dapat menggunakan variabel moderasi lain seperti sistem administrasi perpajakan.
2. Disebabkan keterbatasan waktu penelitian ini maka diambil 100 wajib pajak dari populasi pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Ponorogo, untuk penelitian selanjutnya sampel yang digunakan dapat diperluas sehingga dapat lebih mewakili jumlah populasi yang ada.

## 5.4 Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dapat dijadikan pertimbangan bagi pihak terkait antara lain :

### 1. Bagi Instansi Terkait

Kantor SAMSAT Kabupaten Ponorogo diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya secara rutin, memberikan sosialisasi secara langsung agar masyarakat lebih memahami tentang pentingnya pajak, dan menjaga kualitas sarana dan prasarana.

### 2. Bagi Akademisi

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi dan pengembangan teoritis terkait pengaruh sosialisasi pajak, kualitas pelayanan, kondisi keuangan, sanksi pajak dan kepatuhan pajak kendaraan bermotor dan diharapkan dapat memberikan wawasan serta pengetahuan mengenai kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

## DAFTAR REFERENSI

- Afianto, F. A. (2017). Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Biaya Kepatuhan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor dengan Sanksi Pajak sebagai Variabel Moderasi di DI Yogyakarta.
- Agustin, N. S., & Putra, R. E. (2019). Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Kota Batam. *Measurement: Jurnal Akuntansi*, 13(1).
- Anggoro, Damas Dwi. 2017. Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Malang: UB Press.
- Anwar, R. A. (2015). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) di Surakarta dengan Pengetahuan Perpajakan sebagai Variabel Pemediasi.
- Ardiyanti, N. P. M., & Supadmi, N. L. 2020. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Penerapan Layanan SAMSAT Keliling pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(8), 1915-1926.
- Aswati, W. O., Mas'ud, A., & Nudi, T. N. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor UPTB SAMSAT Kabupaten Muna). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, III(1), 27– 39.
- Bulan, N. L., & Husin, H. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kota Kendari. *JPEP (Jurnal Progres Ekonomi Pembangunan)*, 5(1).
- Dharma, G. P. E., & Suardana, K. A. (2014). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 6(1), 340-353.
- Ghassani, N. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sanksi Perpajakan Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Mataram). *JMM17: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*, 6(01).
- Ghozali, I., & Latan, H. (2014). PARTIAL LEAST SQUARES konsep, metode dan Aplikasi menggunakan program WarpPLS 4.0. *Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.

- Hartanti, H., Alviani, R. K., & Ratiyah, R. (2020). Pengaruh Samsat Keliling, Samsat Drive-Thru, E-Samsat Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Jakarta Timur. *Jurnal Online Insan Akuntan*, 1(1), 125-136.
- Herawati, J. D., & Marsono, S. (2020). Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor (Studi Kasus pada Samsat Klaten). *AKTUAL*, 5(2), 98-107.
- Herryanto, M., & Toly, A. A. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan, Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak. *Accounting And Tax Review*, 1(1), 125–135.
- Inayati, E. K., & Fitria, A. (2019). Pengaruh Kondisi Keuangan, Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 8(12).
- Kedang, K. K., & Suryono, B. (2020). Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 9(5).
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2019). APBN 2019. Retrieved November 2, 2020, from <https://www.kemenkeu.go.id/apbn2019>
- Kusuma, Kartika Candra. 2016 . Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Tahun 2014 (Studi Kasus pada Wajib Pajak Yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Wonosobo). Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi – Universitas Negeri Yogyakarta.
- Lestari, E. M. P., Budi, L., & Dan, A. P. (2018). Pengaruh Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening. *J. Account*.
- Majid, A. (2020). Pengaruh Penerapan E-SYSTEM, Sosialisasi, Pengetahuan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 9(4).
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Edisi Revisi 2011. Jakarta: Andi Offset.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan*. 18th ed. Yogyakarta: Andi
- Masita, N. (2019). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Biaya Kepatuhan, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Tingkat Kepercayaan Terhadap Sistem Pemerintah Dan hukum, Dan Program Samsat Corner Terhadap kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama JSAM (*Jurnal Sains, Akuntansi dan Manajemen*), 1(3), 50-101.

- Mustikasari, E. 2007. "Kajian Empiris Tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 5(21): 99-120.
- Nugroho, V. Q., & Kurnia, K. (2020). Pengaruh Sosialisasi perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 9(1).
- Purba, H. (2020). Effect Of -Filing System Implementation and Tax Knowledge On Taxpayer Compliance With Account Representative Services As Mediation Veriable. *IJRD (EPRA International Journal of Research and Development)*.
- Putri, E., Purbasari, H., Handayani, M. T., & Ulynnuha, O. I. (2018). Analisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kesadaran kewajiban perpajakan pada sektor usaha kecil dan menengah (UKM). *Riset Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 3(1), 80-90.
- Rahayu, D.P. (2006). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Transparansi Belanja Pajak, dan Keadilan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak pada Wajib Pajak di Kota Surakarta. Tesis, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Rahman, A., Paujiah, S., Karsudjono, A. J., & Najmi, L. (2020). Pengaruh Sistem Perpajakan, Pelayanan Perpajakan, Sanksi Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan dan Keptusan Membayar Pajak kendaraan Bermotor Pada SAMSAT Banjarmasin I. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(3), 377-391.
- Resmi, Siti. 2011. *Perpajakan Teori Dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Resmi Siti, 2014. *Perjakan Teori Dan Kasus Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.
- Resmi, Siti. 2017. *Perpajakan: Teori Dan Kasus, Edisi 10*, Jakarta: Salemba Empat.
- Rohemah R, Kompyurini N, Rahmawati E. 2016. Analisis Pengaruh Implementasi Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kabupaten Pamekasan. *J. InFestasi*.
- Siregar, D. L. (2018). Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam. *JURNAL AKUNTANSI BARELANG*, 2(2), 10-26
- Savitri, E. (2015). *The effect of tax socialization, tax knowledge, expediency of tax ID number and service quality on taxpayers compliance with taxpayers awareness as mediating variables. Procedia-social and behavioral sciences*, 211, 163-169.
- Savitri, E. (2016). *The effect of taxpayer awareness, tax socialization, tax penalties, compliance cost at taxpayer compliance with service*

*quality as mediating variable. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 219, 682-687.*

- Suhendri, D. (2015). Pengaruh Pengetahuan, Tarif Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Di Kota Padang (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Padang). *Jurnal Akuntansi, 3*(1).
- Syah, A. L. N. (2017). Analisis Faktor–Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Kantor Uppd/Samsat Brebes). *Jurnal AKSI (Akuntansi Dan Sistem Informasi), 2*(2), 65-77.
- Tungka, M. dan Sabijono, H. 2015. Analisis Perhitungan dan Pencatatan Pajak Kendaraan Bermotor pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA, Vol. 3, No. 2, h.928-937.*
- Torgler A. 2009. Local Autonomy, Tax Morale and the Shadow Economy. *Public Choice.144*(1):228-245).
- Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 34 tahun 2000 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Undang-undang Republik Indonesia No. 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Yasa, I. P. R. P., & Jati, I. K. 2017. Kondisi Keuangan Wajib Pajak Pemoderasi Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi, 19*(2), 1521-1550
- Yolani, I. M., Djatikusuma, E. S., & Sugara, K. (2015). Pengaruh Penerapan Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui ATM Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Yang Menggunakan ATM (Studi Kasus di Kantor Samsat Palembang). *Indonesian Journal of Computing and Cybernetics Systems, (x), 1–11.*
- Wulandari, Bekti. 2016. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan Serta Pelayanan Pajak Terhadap Kemauan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan.

## LAMPIRAN 1

### KUESIONER PENELITIAN

Hal : Pengisian Penelitian Kuesioner

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i

Di Ponorogo

*Assalamualaikum Wr.Wb*

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir sebagai mahasiswa Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia, saya Desty Haerina, yang saat ini sedang melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan dan Kondisi keuangan Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi”**

Penelitian ini merupakan syarat untuk kelulusan dijenjang Pendidikan Strata Satu (S1). Berkaitan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i menjadi responden dalam penelitian saya dengan mengisi kuesioner yang diberikan. Semua informasi dari hasil penelitian hanya dipergunakan untuk kepentingan penelitian dan dijamin kerahasiaannya. Bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i sangat saya harapkan demi terselesaikannya penelitian ini.

Atas Bantuan dan ketersediaannya, saya ucapkan terima kasih.

Pembimbing

Penulis

**Umi Sulistyanti,, S.E., Ak., M.Acc.**

**Desty Haerina**



## A. IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk : Bapak/Ibu/Saudara/i cukup memberi tanda silang (X) atau centang (√) pada kolom yang sesuai.

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

2. Jenis Kelamin :

- Laki-laki
- Perempuan

3. Usia :

- < 25 tahun
- 26-35 tahun
- 35-45 tahun
- > 45 tahun

4. Pekerjaan :

- Petani/Berkebun
- Wiraswasta
- Pegawai Swasta
- Pelajar/Mahasiswa
- PNS
- TNI/POLRI

5. Rata-rata penghasilan perbulan :

- < Rp 5.000.000
- Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000
- Rp 10.000.000 – Rp 15.000.000

Rp 15.000.000 – Rp 20.000.000

> Rp 20.000.000

## B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Bacalah setiap pertanyaan dengan jelas dan teliti
2. Isilah dengan jujur sesuai dengan kenyataan yang ada pada diri anda
3. Berilah tanda silang (X) atau centang (√) pada jawaban yang anda anggap benar.

4. Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

### 5. Kuisisioner Penelitian

#### Sosialisasi Pajak

Bagian 1 : Sosialisasi Pajak Kode : SP		STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
1	Sosialisasi pajak memberikan pengertian dan penjelasan tentang pentingnya pajak kepada saya				
2	Penyuluhan yang dilakukan Kantor SAMSAT dapat membantu pemahaman mengenai hak dan kewajiban Wajib Pajak				
3	Sosialisasi pajak yang saya dapatkan sangat membantu saya dalam memahami ketentuan pajak kendaraan bermotor				

4	Petugas/aparat pajak kendaraan bermotor menawarkan kenyamanan pelayanan dalam memberikan informasi kepada wajib pajak kendaraan bermotor dengan melengkapi penjelasan melalui brosur.				
5	Sosialisasi yang dilakukan oleh petugas pajak kendaran bermotor sudah efektif dan tepat sasaran.				

### Kualitas Pelayanan

Bagian I : Kualitas Pelayanan Kode : KP		STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
1	Petugas Kantor SAMSAT memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti kepada Wajib Pajak				
2	Petugas Kantor SAMSAT bersedia berkomunikasi dan mendengar keluhan wajib pajak mengenai pengurusan pembayaran pajak.				
3	Petugas Kantor SAMSAT bersikap ramah dan sopan terhadap anda selaku Wajib Pajak				
4	Petugas Kantor SAMSAT yang menangani pajak kendaraan bermotor sangat cermat dalam penyelesaian administrasi pembayaran				
5	Kantor SAMSAT berupaya untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat				

### Kondisi Keuangan

Bagian I : Kondisi Keuangan Kode : KK		STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
1	Saya akan taat membayar pajak meskipun pendapatan rendah				
2	Baik buruknya kondisi keuangan bukan menjadi penghalang bagi saya untuk taat membayar pajak				
3	Pendapatan yang saya peroleh mampu memenuhi kebutuhan utama dan memenuhi kewajiban perpajakan				
4	Saya sanggup membayar pajak kendaraan bermotor setiap tahunnya				

### Sanksi Pajak

Bagian I : Sanksi Pajak Kode SS		STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
1	Sanksi pajak sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya.				
2	Pengenaan sanksi harus dilakukan dengan tegas kepada semua Wajib Pajak yang melakukan pelanggaran.				
3	Sanksi yang diberikan kepada Wajib Pajak sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan.				
4.	Sanksi pajak yang diberikan membuat saya akan membayarkan pajak tepat pada waktunya				
5.	Saya mengetahui sanksi apa saja yang akan diberikan apabila saya terlambat membayar pajak				

### Kepatuhan Wajib Pajak

Bagian I : Kepatuhan Wajib Pajak Kode : KWP		STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
1	Saya selalu memenuhi kewajiban untuk membayar pajak kendaraan bermotor				
2	Saya selalu membayarkan pajak kendaraan bermotor tepat pada waktunya				
3	Saya tidak pernah mendapatkan sanksi administrasi karena terlambat membayar pajak kendaraan bermotor				
4.	Melakukan pembayaran tepat waktu merupakan prioritas yang utama				
5.	Saya tidak memiliki tunggakan pajak kendaraan bermotor.				

## LAMPIRAN 2

### HASIL TABULASI DATA

SOSIALISASI PAJAK					
SS.1	SS.2	SS.3	SS.4	SS.5	TOTAL
3	3	3	3	3	15
4	3	3	4	3	17
4	3	3	3	2	15
3	3	2	2	2	12
4	3	2	4	3	16
4	4	4	4	3	19
4	4	4	4	3	19
3	4	4	4	4	19
1	3	2	2	2	10
4	4	4	4	4	20
2	2	2	2	3	11
4	4	4	3	2	17
4	3	3	3	2	15
4	4	4	4	4	20
4	4	4	3	4	19
4	4	4	4	4	20
3	3	2	1	2	11
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	3	4	19
4	4	3	3	4	18
4	4	4	3	4	19
4	4	4	4	3	19
3	3	4	3	2	15
2	3	3	2	3	13
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
4	4	2	2	2	14
4	4	4	3	3	18
3	4	3	2	3	15

3	3	3	2	3	14
3	3	3	4	3	16
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	2	14
4	4	4	4	3	19
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	3	2	2	15
4	4	4	2	2	16
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	3	4	4	3	18
4	3	4	4	3	18
4	4	4	3	3	18
3	4	4	4	3	18
4	4	3	4	3	18
4	4	4	4	4	20
4	3	4	4	4	19
4	3	4	3	3	17
3	3	3	3	3	15
4	4	3	3	4	18
3	3	3	4	2	15
4	2	3	3	3	15
4	4	4	4	2	18
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
3	4	1	1	1	10
3	2	2	2	2	11
3	3	3	3	3	15
4	4	4	3	4	19
3	3	4	4	4	18
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
2	2	2	2	2	10
3	3	3	2	2	13
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20

4	4	4	4	4	20
3	3	4	4	4	18
2	3	3	3	3	14
3	3	4	3	2	15
3	3	3	3	3	15
4	4	4	3	3	18
4	4	4	4	3	19
4	4	4	4	4	20
4	3	4	3	2	16
3	3	3	2	4	15
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	2	4	18
4	4	4	3	4	19
4	3	3	3	4	17
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	3	19
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	2	4	18
3	2	2	3	3	13
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20

<b>KUALITAS PELAYANAN</b>					
<b>KP.1</b>	<b>KP.2</b>	<b>KP.3</b>	<b>KP.4</b>	<b>KP.5</b>	<b>TOTAL</b>
4	4	4	4	3	19
3	2	3	4	4	16
2	3	3	3	3	14
2	3	2	3	3	13
3	4	4	4	3	18
2	2	3	2	2	11



4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	3	19
4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	4	19
4	4	4	4	3	19
3	2	2	3	2	12
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
3	3	1	2	3	12
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	4	16
4	4	4	4	4	20
4	3	4	4	4	19
3	3	3	3	4	16
3	2	2	2	2	11
4	3	4	4	4	19
4	4	4	4	3	19
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
3	1	2	3	3	12
4	4	4	4	4	20
2	2	2	2	3	11
4	4	4	4	4	20
2	3	3	4	4	16
4	4	4	4	4	20
3	2	2	3	2	12
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	3	3	3	17
3	3	3	3	4	16
2	2	2	3	2	11
4	4	4	4	4	20
3	3	3	4	3	16
4	4	3	4	4	19
3	3	3	3	3	15

3	3	3	3	4	16
4	4	3	4	4	19
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
3	3	3	4	3	16
4	3	3	4	2	16
3	3	3	3	3	15
2	2	2	2	2	10
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
3	4	4	4	2	17
3	3	3	3	3	15
2	2	2	2	2	10
4	4	3	4	4	19
4	4	4	4	3	19
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	3	3	4	18
3	3	3	3	3	15
3	2	3	3	4	15
4	3	3	3	3	16
4	4	4	4	3	19
4	4	4	4	3	19
4	4	3	4	4	19
3	3	3	3	4	16
4	4	3	4	4	19
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
2	3	3	3	3	14
1	3	1	1	2	8
3	3	3	3	4	16
3	3	4	3	3	16
4	4	4	4	3	19
4	4	3	4	4	19
3	3	4	4	4	18

4	4	4	4	4	20
3	2	3	3	3	14
4	4	4	4	3	19
4	4	4	4	4	20
3	3	4	4	4	18
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
2	2	2	2	3	11
4	3	4	4	4	19
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	3	4	19
4	4	3	3	4	18
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20

UNIVERSITY OF ISLAM INDONESIA  
 الجامعة الإسلامية الأندونيسية

<b>KONDISI KEUANGAN</b>				
<b>KK.1</b>	<b>KK.2</b>	<b>KK.3</b>	<b>KK.4</b>	<b>TOTAL</b>
4	4	4	4	16
3	2	3	4	12
2	3	3	3	11
2	3	2	3	10
3	4	4	4	15
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	3	4	15
4	4	4	4	16
3	2	2	3	10
3	3	3	2	11
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
4	3	4	4	15
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
4	3	4	4	15
4	4	4	4	16
3	3	3	4	13
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
3	1	2	3	9
4	4	4	4	16
2	2	2	2	8
4	4	4	4	16
2	3	3	4	12
4	4	4	4	16

3	2	2	3	10
4	4	4	4	16
3	2	2	3	10
4	4	4	4	16
4	2	3	3	12
4	2	3	3	12
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	3	3	4	13
4	4	3	4	15
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
4	4	3	4	15
4	4	4	4	16
2	2	2	2	8
4	4	4	4	16
3	2	3	4	12
4	3	3	4	14
3	3	3	4	13
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
1	1	4	4	10
3	4	4	4	15
3	3	3	3	12
4	4	3	4	15
4	4	3	4	15
3	3	3	3	12
1	2	3	2	8
4	4	4	4	16
2	2	2	2	8
4	4	4	4	16
4	4	3	3	14
4	2	3	4	13
3	2	3	3	11
4	3	3	3	13
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16

4	4	3	4	15
3	3	3	3	12
4	4	3	4	15
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
2	3	3	3	11
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
3	3	4	3	13
4	4	4	4	16
4	4	3	4	15
3	3	4	4	14
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	3	4	4	14
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	3	4	4	15
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12

<b>SANKSI PAJAK</b>					
<b>SP.1</b>	<b>SP.2</b>	<b>SP.3</b>	<b>SP.4</b>	<b>SP.5</b>	<b>TOTAL</b>
4	4	4	4	4	20
4	3	3	4	4	18
4	4	4	3	4	19
4	4	3	2	2	15
2	3	3	3	2	13
4	4	4	4	3	19

4	4	4	4	4	20
4	4	4	3	3	18
4	4	4	4	2	18
4	4	4	4	4	20
2	3	2	3	3	13
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	4	16
4	4	3	3	3	17
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	3	3	18
4	4	4	4	3	19
4	4	4	4	4	20
4	4	3	3	3	17
4	4	4	4	3	19
3	4	4	4	4	19
4	4	4	4	3	19
3	4	4	4	3	18
4	4	3	4	4	19
4	4	4	4	4	20
3	3	2	3	3	14
1	1	2	1	2	7
4	4	4	4	4	20
2	2	2	2	2	10
4	4	4	3	3	18
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	4	16
4	4	4	3	3	18
4	4	4	4	4	20
4	4	2	3	4	17
4	4	4	3	3	18
4	4	4	4	2	18
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	19
4	4	4	4	3	19
4	4	4	3	2	17

2	4	4	3	3	16
4	4	3	4	4	19
4	4	4	3	4	19
4	4	4	4	4	20
4	3	4	3	4	18
3	4	3	4	3	17
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	3	19
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
1	4	1	4	1	11
3	4	3	3	3	16
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
3	3	3	4	3	16
3	3	2	3	3	14
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
2	2	2	2	2	10
4	4	4	3	4	19
4	4	3	3	3	17
3	3	4	4	2	16
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
3	3	3	4	3	16
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	2	14
3	3	3	3	3	15
4	4	3	3	3	17
4	5	4	5	4	22
4	4	4	3	3	18
4	4	4	4	2	18
4	4	4	4	3	19
4	4	4	4	3	19
2	3	2	2	3	12



4	4	4	4	3	19
4	4	4	3	4	19
3	4	4	4	4	19
4	4	4	4	3	19
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	3	3	18
4	3	3	3	3	16
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	3	19
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	3	19
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20

<b>KEPATUHAN WAJIB PAJAK</b>					
<b>KWP. 1</b>	<b>KWP. 2</b>	<b>KWP. 3</b>	<b>KWP. 4</b>	<b>KWP.5</b>	<b>TOTAL</b>
4	4	4	4	4	20
3	2	3	4	3	15
2	3	3	3	3	14
2	3	2	3	3	13
3	4	4	4	3	18
2	2	1	2	3	10
4	4	4	4	3	19
3	3	3	3	3	15
3	2	2	1	3	11
4	4	4	4	4	20
2	3	3	3	3	14
4	4	4	4	2	18
3	2	2	3	4	14
3	2	3	3	3	14
4	4	4	4	4	20
1	2	3	3	2	11

1	2	2	3	3	11
3	3	3	3	4	16
4	4	4	4	4	20
4	3	4	4	4	19
3	3	3	3	4	16
3	2	2	3	2	12
4	3	4	4	3	18
4	4	4	4	2	18
3	3	3	4	4	17
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	3	19
3	3	3	3	3	15
3	1	2	2	2	10
4	4	4	4	3	19
2	2	2	2	2	10
4	4	4	4	4	20
2	3	3	4	4	16
4	4	3	4	3	18
3	2	2	3	4	14
4	4	4	4	4	20
2	3	2	2	2	11
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	4	16
4	2	3	3	4	16
2	3	3	3	3	14
4	4	4	4	3	19
3	3	3	4	4	17
4	4	3	4	3	18
3	3	3	3	4	16
3	3	3	3	4	16
4	4	3	4	4	19
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
3	2	3	3	2	13
2	3	3	3	2	13
3	3	3	4	4	17
2	2	2	2	2	10
4	4	4	4	4	20

4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	3	19
1	1	2	2	2	8
3	4	4	4	3	18
3	3	3	3	4	16
2	2	2	2	2	10
4	4	3	4	3	18
3	3	3	3	4	16
3	3	2	1	1	10
4	4	4	4	4	20
2	2	2	2	2	10
4	4	4	4	4	20
4	4	3	3	3	17
2	2	2	2	2	10
3	2	3	3	3	14
4	3	3	3	4	17
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	3	18
3	3	3	3	3	15
4	4	3	4	3	18
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	4	16
1	2	2	1	2	8
2	3	3	3	3	14
4	4	4	4	3	19
3	3	3	3	4	16
3	3	4	3	4	17
4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	4	19
3	3	3	3	2	14
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
3	3	4	4	4	18
4	4	3	4	4	19
2	3	2	2	2	11
4	4	4	4	4	20

3	1	2	3	1	10
3	3	2	3	3	14
4	4	3	3	4	18
4	4	4	4	4	20
4	3	4	4	4	19
4	3	4	3	2	16

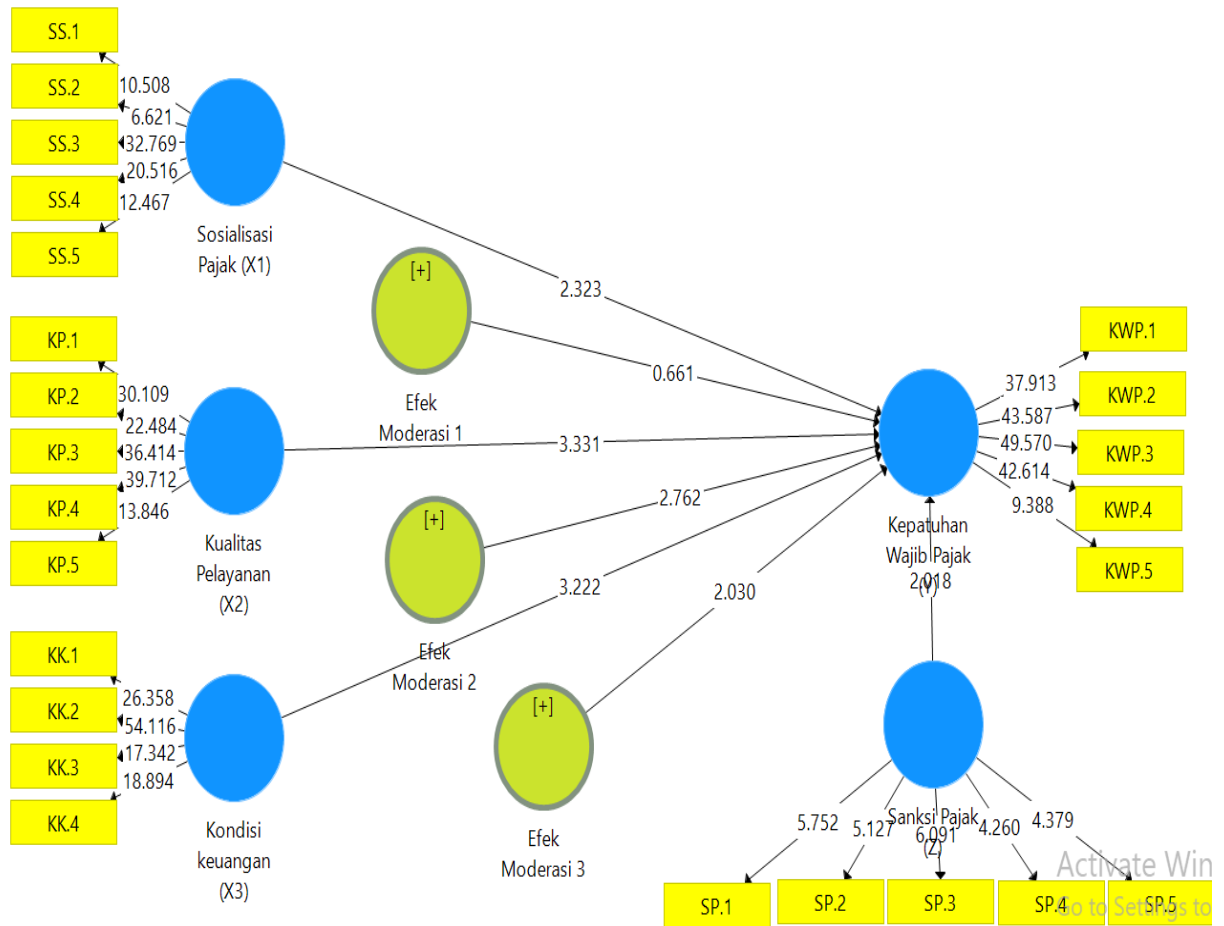


### LAMPIRAN 3

#### Hasil Analisis Penelitian Responden Terhadap Variabel Penelitian

	Rata-Rata	Median	Min	Max	Standar Deviasi	Kelebihan Kurtosis	Skewness
KK.1	3.500	4.000	1.000	4.000	0.714	1.729	-1.422
KK.2	3.380	4.000	1.000	4.000	0.785	0.240	-1.044
KK.3	3.450	4.000	2.000	4.000	0.638	-0.445	-0.746
KK.4	3.630	4.000	2.000	4.000	0.577	0.777	-1.318
KP.1	3.450	4.000	1.000	4.000	0.712	0.450	-1.085
KP.2	3.400	4.000	1.000	4.000	0.735	0.050	-0.952
KP.3	3.360	4.000	1.000	4.000	0.742	0.562	-0.997
KP.4	3.510	4.000	1.000	4.000	0.671	1.153	-1.248
KP.5	3.460	4.000	2.000	4.000	0.670	-0.387	-0.866
KWP.1	3.250	3.000	1.000	4.000	0.853	-0.023	-0.902
KWP.2	3.200	3.000	1.000	4.000	0.837	-0.395	-0.707
KWP.3	3.190	3.000	1.000	4.000	0.771	-0.756	-0.478
KWP.4	3.350	4.000	1.000	4.000	0.779	0.736	-1.095
KWP.5	3.270	3.000	1.000	4.000	0.823	-0.477	-0.762
SP.1	3.630	4.000	1.000	4.000	0.688	3.599	-1.979
SP.2	3.750	4.000	1.000	5.000	0.555	6.329	-2.166
SP.3	3.590	4.000	1.000	4.000	0.680	1.874	-1.594
SP.4	3.570	4.000	1.000	5.000	0.636	1.886	-1.212
SP.5	3.360	3.000	1.000	4.000	0.714	0.037	-0.829
SS.1	3.630	4.000	1.000	4.000	0.611	3.063	-1.716
SS.2	3.570	4.000	2.000	4.000	0.587	0.085	-1.028
SS.3	3.530	4.000	1.000	4.000	0.699	1.105	-1.355
SS.4	3.340	4.000	1.000	4.000	0.803	-0.084	-0.935
SS.5	3.290	3.000	1.000	4.000	0.791	-0.676	-0.695

## LAMPIRAN 4



### Hasil Uji Evaluasi Model



## LAMPIRAN 5

### Hasil Uji Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

#### Hasil *Outer Loadings*

##### Outer Loading

	Efek Mod...	Efek Mod...	Efek Mod...	Kepatuha...	Kondisi k...	Kualitas P...	Sanksi Pa...	Sosialisas...
KK.1					0.856			
KK.2					0.897			
KK.3					0.860			
KK.4					0.856			
KP.1						0.890		
KP.2						0.863		
KP.3						0.900		
KP.4						0.906		
KP.5						0.760		
KWP.1				0.874				
KWP.2				0.891				
KWP.3				0.907				

##### Outer Loading

	Efek Mod...	Efek Mod...	Efek Mod...	Kepatuha...	Kondisi k...	Kualitas P...	Sanksi Pa...	Sosialisas...
KWP.3				0.907				
KWP.4				0.904				
KWP.5				0.666				
Kondisi k...			1.520					
Kualitas P...		1.189						
SP.1							0.878	
SP.2							0.822	
SP.3							0.853	
SP.4							0.732	
SP.5							0.736	
SS.1								0.766
SS.2								0.703

## Outer Loading

	Efek Mod...	Efek Mod...	Efek Mod...	Kepatuha...	Kondisi k...	Kualitas P...	Sanksi Pa...	Sosialisas...
SP.1							0.878	
SP.2							0.822	
SP.3							0.853	
SP.4							0.732	
SP.5							0.736	
SS.1								0.766
SS.2								0.703
SS.3								0.900
SS.4								0.848
SS.5								0.777
Sosialisas...	1.314							

## Hasil Construct Reliability and Validity

### Validitas dan Reliabilitas Konstruk

Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Reliabilitas Komposit	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)
	Cronbach's Alpha	rho_A	Reliabilitas Komposit	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)
Efek Moderasi 1	1.000	1.000	1.000	1.000
Efek Moderasi 2	1.000	1.000	1.000	1.000
Efek Moderasi 3	1.000	1.000	1.000	1.000
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.905	0.932	0.930	0.728
Kondisi keuangan (X3)	0.891	0.903	0.924	0.752
Kualitas Pelayanan (X2)	0.915	0.921	0.937	0.749
Sanksi Pajak (Z)	0.867	0.889	0.902	0.650
Sosialisasi Pajak (X1)	0.866	0.914	0.899	0.643



## LAMPIRAN 6

### Hasil Uji Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

R Square		
Matrix	R Square	Adjusted R Square
	R Square	Adjusted R Square
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.644	0.616



## LAMPIRAN 7

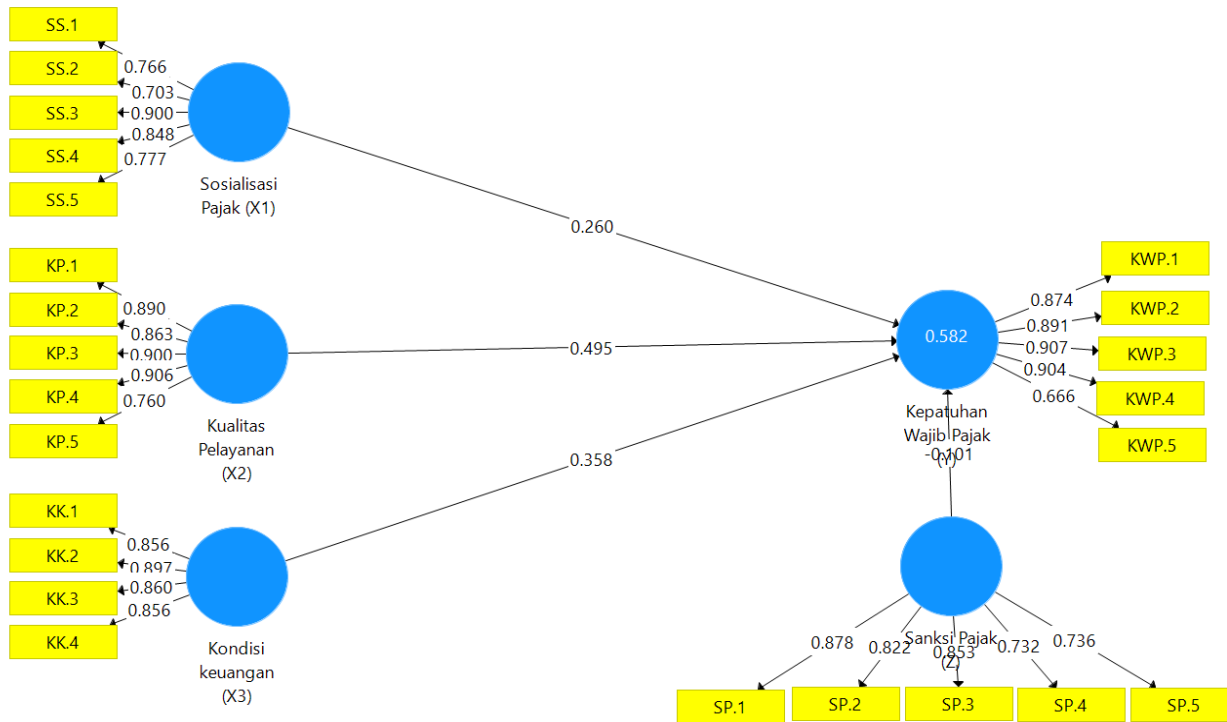
### Hasil Pengujian Hipotesis

Koefisien Jalur						
Mean, STDEV, T-Values, P-Values	Keyakinan Interval	Keyakinan Interval Bias-Dikoreksi	Sampel	Copy to Clipboard:		
	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (  O/STDEV  )	P Values	
Efek Moderasi 1 -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	-0.062	-0.054	0.094	0.661	0.509	
Efek Moderasi 2 -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.277	0.266	0.100	2.762	0.006	
Efek Moderasi 3 -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	-0.214	-0.201	0.106	2.030	0.043	
Kondisi keuangan (X3) -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.423	0.414	0.131	3.222	0.001	
Kualitas Pelayanan (X2) -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.353	0.375	0.106	3.331	0.001	
Sanksi Pajak (Z) -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	-0.204	-0.191	0.101	2.018	0.044	
Sosialisasi Pajak (X1) -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.288	0.278	0.124	2.323	0.021	



## LAMPIRAN 8

### Hasil Output PLS Bootstrapping Tanpa Variabel Moderasi



#### Path Coefficients

	Mean, STDEV, T-Values, P-Values	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias Corrected	Samples	Copy to Clipboard:
	Original Sample (O)	Sample Mea...	Standard Deviation...	T Statistic...	P Values
Kondisi keuangan (X3) -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.358	0.354	0.125	2.869	0.004
Kualitas Pelayanan (X2) -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.495	0.501	0.107	4.635	0.000
Sanksi Pajak (Z) -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	-0.101	-0.086	0.097	1.038	0.300
Sosialisasi Pajak (X1) -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.260	0.257	0.119	2.176	0.030