

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN WAJIB PAJAK,
SANKSI DAN SOSIALISASI TERHADAP KEPATUHAN PAJAK
(Studi Kasus Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Kotamobagu)**

Tesis S-2

Program Magister Akuntansi



Diajukan oleh:

Moh. Fresal Sugeha

17919023

**PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN WAJIB PAJAK,
SANKSI DAN SOSIALISASI TERHADAP KEPATUHAN PAJAK
(Studi Kasus Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Kotamobagu)**



TESIS

Diajukan oleh:

Moh. Fresal Sugeha

17919021

**PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
2022**

BERITA ACARA UJIAN TESIS

BERITA ACARA UJIAN TESIS

Pada hari Kamis tanggal 10 Februari 2022 Program Studi Akuntansi Program Magister, Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia telah mengadakan ujian tesis yang disusun oleh :

MOHAMAD FRESAL SUGEHA

No. Mhs. : 17919023

Konsentrasi : Perpajakan

Dengan Judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI DAN SOSIALISASI TERHADAP KEPATUHAN PAJAK (STUDI KASUS PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KOTA KOTAMOBAGU)

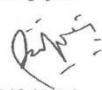
Berdasarkan penilaian yang diberikan oleh Tim Penguji,
maka tesis tersebut dinyatakan **LULUS**

Penguji I



Drs. Dekar Urumsah, S.Si., M.Com., Ph.D., CFrA.

Penguji II



Rifqi Muhammad, SE., SH., M.Sc., SAS., Ph.D.

Mengetahui

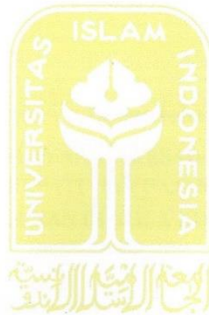
Program Studi,



Drs. Dekar Urumsah, S.Si., M.Com., Ph.D., CfrA.

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN



Yogyakarta, _____

Telah diterima dan disetujui dengan baik oleh :

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dekar Urumsah', is written over the printed name.

Drs. Dekar Urumsah, S.Si., M.Com., Ph.D., C.FrA.

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam penulisan tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima hukuman ataupun sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Yogyakarta, 22 Februari 2022



Moh. Fresal Sugcha

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ Apapun Masalahnya, Bagaimanapun Sulitnya Selama Masih Memiliki Celah Untuk Menggapainya, Raihlah Dengan Segenap Kekuatanmu Sebelum Semuanya Hidup Dalam Bentuk Penyesalan “

“The Best Revenge Is To Improve yourself”

“ Ali bin Abi Thalib”



Karya sederhana ini saya persembahkan untuk

“Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semua dukungan dan do’a yang tak terhingga kepada penulis”

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah rabbil'alam, puji syukur saya panjatkan kepada Allah *Subhanahuwata'ala*, yang telah mencurahkan rahmat serta karunianya yang begitu besar, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi dan Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Pajak**”. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar pada program Magister Akuntansi (M.Ak) di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Shalawat dan salam tak lupa peneliti haturkan kepada Nabi Besar Muhammad *Sallahu 'alaihiwasalam*, yang menjadi suriteladan dalam mengarungi kehidupan di dunia dan semoga kita semua termasuk orang-orang yang mendapatkan *syafa'at* beliau di akhirat nanti.

Pengerjaan tesis ini tidak terlepas dari banyak pihak yang berperan selama penulisan hingga proses penelitian dalam memberikan bimbingan, dukungan, saran dan kritik kepada penulis sehingga pada akhirnya tesis ini dapat selesai. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Orang tua terkasih dan tersayang serta adik – adik dan keluarga besar yang telah memberikan motivasi dalam pengerjaan tesis. Nasihat serta doa yang diberikan telah membuahakan keyakinan untuk bisa melalui semua rintangan dalam mengerjakan tesis ini.
2. Bapak Prof. Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

3. Bapak Prof. Jaka Sriyana, SE., M.Si., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
4. Bapak Johan Arifin, SE., M.Si., Ph.D selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
5. Bapak Dekar Urumsah, S.E., S.Si., M.Com (IS)., Ph.D, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Program Study Magister Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia, dan selaku dosen pembimbing tesis. Terima kasih telah meluangkan waktu, memberikan ilmu, saran serta kepercayaan diri dengan penuh kesabaran selama membimbing dan mengarahkan penulis.
6. Bapak Rifqi Muhammad, SE., SH., M.Sc., SAS., Ph.D, selaku penguji tesis yang telah memberikan masukan dan koreksi selama sidang proposal dan sidang Tesis.
7. Seluruh jajaran staf Dosen dan Karyawan di lingkungan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
8. Sahabat terbaikku yang selalu ada untuk sekedar mendengarkan keluh kesah, drama serta memberikan semangat untukku. Semoga hubungan silaturahmi diantara kita semua akan terus berlanjut
9. Teman-teman Maksi 15B yang menjadi keluarga baru selama kuliah Magister, kalian semua terbaik.
10. Seluruh teman – teman dari Provinsi Sulawesi Utara khususnya Bolaang Mongondow Bersatu yang telah memberikan dukungan, sumbangan fikiran, motivasi selama peneliti berproses Bersama.

11. Daerah Istimewah Yogyakarta yang merupakan sebuah kota istimewa dengan segala kecantikan serta keunikannya menjadi pewarna hari – hari indah serta memberikan pelajaran nyata dari arti sebuah Proses kemandirian.

12. Seseorang yang masih dalam genggamannya Tuhan, saya menunggu dengan sabar dan ikhlas.

Tesis ini adalah hasil terbaik yang telah diberikan oleh penulis. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih banyak terdapat kekurangan. Semoga penelitian ini dapat berguna serta memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membacanya.

Yogyakarta, 22 Februari 2022

Penulis,

Moh. Fresal Sugeha

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the analysis of the factors that influence taxpayer compliance, especially land and building taxpayers. This research was conducted in one of the cities in North Sulawesi Province, precisely in Kotamobagu City. This study uses a quantitative approach using primary data obtained by distributing questionnaires directly to taxpayers, especially land and building taxpayers with a total of 97 respondents and using non-probability sampling technique with purposive sampling method for sampling. In the measurement scale used six Likert scales. This study uses the theory of TPB (Theory of Planned Behavior), namely the theory of behavior control to see the behavior of taxpayers towards taxpayer compliance. The analysis of this research test uses Partial Least Squares (PLS) v.3.3.5 using the Structural Equation Modeling (SEM) method. The results of this study indicate that the quality of tax services and tax sanctions have a positive and significant effect, while taxpayer awareness has a positive but not significant effect and socialization has a negative but significant effect on taxpayer compliance.

Keywords: *Taxpayer Compliance, Service Quality, Taxpayer Awareness, Sanctions, Tax Socialization.*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak khususnya wajib pajak bumi dan bangunan. Penelitian ini dilakukan disalah satu kota di Provinsi Sulawesi Utara tepatnya di Kota Kotamobagu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan data primer yang didapatkan dengan menyebarkan kuesioner langsung kepada wajib pajak khususnya wajib pajak Bumi dan Bangunan dengan total kuesioner sebanyak 97 responden serta menggunakan tehnik nonprobability sampling dengan metode purposive sampling untuk pengambilan sampelnya. Dalam skala pengukurannya, digunakan enam skala likert. Penelitian ini menggunakan Teory TPB (*Theory of Planned Behavior*) yaitu teory pengontrolan perilaku untuk melihat perilaku wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Analisis pengujian penelitian ini menggunakan *Partial Least Squares (PLS)* v.3.3.5 menggunakan metode *Structural Equation Modelling (SEM)*. Hasil penelitian ini menghasilkan bahwa kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan, sementara untuk kesadaran wajib pajak berpengaruh positif namun tidak signifikan dan sosialisasi berpengaruh negatif namun signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: *Kepatuhan wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, Sosialisasi pajak.*

DAFTAR ISI

BERITA ACARA UJIAN TESIS	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRACT.....	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Batasan Masalah.....	13
1.4 Tujuan Penelitian.....	14
1.5 Manfaat Penelitian.....	14
1.6 Sistematika Pembahasan	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Landasan Teori	17
2.1.1 <i>Theory of Planned Behaviour (TPB)</i>	17
2.2 Pajak Bumi dan Bangunan	19
2.3 Kepatuhan Wajib Pajak	19
2.4 Kualitas Pelayanan	20
2.5 Kesadaran Wajib Pajak.....	21
2.6 Sanksi Pajak	23
2.7 Sosialisasi Pajak	24
2.8 Penelitian Terdahulu.....	25
2.9 Pengembangan Hipotesis.....	33
2.9.1 <i>Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan pajak.....</i>	<i>34</i>
2.9.2 <i>Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak.....</i>	<i>35</i>

2.9.3	<i>Pengaruh Sanksi pajak Terhadap Kepatuhan Pajak</i>	36
2.9.4	<i>Pengaruh Sosialisasi Terhadap Kepatuhan pajak</i>	37
2.10	Kerangka Penelitian	38
BAB III	METODE PENELITIAN	40
3.1	Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	40
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	41
3.3	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	43
3.4	Definisi Variabel, Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian	44
3.4.1	<i>Kualitas Pelayanan Pajak (KPP)</i>	46
3.4.2	<i>Kesadaran Wajib Pajak (KWP)</i>	46
3.4.3	<i>Sanksi Pajak (SP)</i>	47
3.4.4	<i>Sosialisasi Pajak (SPBB)</i>	47
3.4.5	<i>Kepatuhan Wajib Pajak (KP)</i>	48
3.5	Analisis Data	48
3.5.1	<i>Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)</i>	51
3.5.2	<i>Evaluasi Model Struktural atau Inner Model</i>	54
3.5.3	<i>Evaluasi Goodness of Fit (GoF)</i>	55
3.5.4	<i>Uji Hipotesis (Resampling Bootstrapping)</i>	56
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
4.1	Hasil Pengumpulan data.....	57
4.2	Karakteristik Responden	58
4.2.1	<i>Jenis Kelamin</i>	58
4.2.2	<i>Usia (Umur)</i>	59
4.2.3	<i>Pekerjaan</i>	59
4.2.4	<i>Pendidikan Terakhir</i>	60
4.2.5	<i>Pembagian Wilayah</i>	61
4.2.6	<i>Penghasilan</i>	62
4.3	Model Pengukuran Outer Model	63
4.3.1	<i>Uji Validity Outer Model</i>	63
4.4	Uji Model Struktural (Inner Model)	72
4.4.1	<i>Koefisien Determinasi (R²)</i>	72

4.4.2	<i>Nilai Path Coefficients (Koefisien jalur)</i>	73
4.5	Evaluasi Goodness of Fit (GoF)	75
4.6	Hasil Pengujian Hipotesis.....	76
4.7	Pembahasan	79
4.7.1	<i>Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak</i>	79
4.7.2	<i>Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak</i>	80
4.7.3	<i>Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak</i>	82
4.7.4	<i>Pengaruh Sosialisasi Terhadap Kepatuhan pajak</i>	83
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	85
5.1	Kesimpulan.....	85
5.2	Kontribusi dan Implikasi Penelitian	86
5.2.1	<i>Kontribusi Penelitian</i>	86
5.2.2	<i>Implikasi Penelitian</i>	86
5.3	Saran dan Keterbatasan Penelitian	87
5.3.1	<i>Saran</i>	87
5.3.2	<i>Keterbatasan Penelitian</i>	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	95

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Tentang Kepatuhan Wajib Pajak.....	25
Tabel 3.1 Indikator Variabel Kualitas Pelayanan Pajak	46
Tabel 3.2 Indikator Variabel Kesadaran Wajib Pajak	47
Tabel 3.3 Indikator Variabel Sanksi Pajak	47
Tabel 3.4 Indikator Variabel Sosialisasi Pajak	48
Tabel 3.5 Indikator Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	48
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin	58
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	60
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	61
Tabel 4.5 Karakteristik Berdasarkan Wilayah Responden	61
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	62
Tabel 4.7 Nilai loading dan AVE Model Awal	65
Tabel 4.8 Nilai loading Dan AVE Model Akhir	67
Tabel 4.9 Hasil Cross Loadings Model Akhir	69
Tabel 4.10 Nilai Fornell Larcker Criterion	70
Tabel 4.11 Internal Consistency Reliability	71
Tabel 4.12 Nilai R-Square	73
Tabel 4.13 Hasil Path Coefficients	74
Tabel 4.14 Hasil Internal Consistency Reliability	75
Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	39
Gambar 3.1 Tahapan Evaluasi	50
Gambar 4.1 Hasil Model Struktural	77



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak ialah sumbangan pemasukan negara terbesar yang kemudian diperoleh dari berbagai sumber penghasilan yang ada di suatu negara. Pajak umumnya ialah peralihan kekayaan dari rakyat ke negara yang diharuskan oleh Undang–Undang perpajakan (Siahaan, 2010). Sumber–sumber pajak berasal dari perorangan maupun badan/organisasi yang dipungut dari penghasilan, bumi dan bangunan hingga penambahan nilai dari suatu produk. Dalam kegunaannya pajak dialokasikan keberbagai sektor di wilayah Indonesia, yaitu kesehatan, pendidikan hingga pembangunan. Selain itu, pengeluaran di Indonesia juga dibiayai dari pendapatan pajak. Beberapa pengeluaran tersebut digunakan untuk belanja Negara, pelayanan publik, pembangunan infrastruktur serta kepentingan lain yang memiliki tujuan untuk kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat.

Dalam pemungutan pajak, pemerintah memiliki kewajiban dalam mengawasi, meneliti dan melayani pajak. Hal tersebut dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP). Dalam tugasnya, DJP melakukan berbagai upaya dalam memaksimalkan penerimaan pajak agar dapat menunjang pembangunan Negara. Pada pelaksanaan pembangunan, Negara tentunya memerlukan unsur pendukung seperti tersedianya sumber penerimaan yang kemudian dapat di andalkan guna menunjang kegiatan–kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah. Salah satu penunjang yang paling besar adalah pemungutan pajak. Pada dasarnya pemungutan pajak sebagaimana yang di atur dalam tata cara dan ketentuan umum perpajakan, pajak dikenakan oleh

Pemerintah Pusat serta Pemerintah Daerah. Pembagian ini bertujuan memaksimalkan pendapatan pajak oleh Pemerintah sesuai dengan wilayah pemungutan perpajakannya.

Beberapa tahun terakhir pemungutan pajak selalu ditingkatkan untuk mendukung target penerimaan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, namun hingga saat ini pemungutan pajak selalu terkendala dan kemudian tidak memenuhi target tersebut. Penetapan angka target penerimaan pajak sering kali meleset dari angka realisasi penerimaan itu sendiri, malah seringkali dianggap gagal memenuhi target (Kahpi, 2020). Sastri dan Datrini (2018) menyatakan bahwa pada lima tahun terakhir sasaran pendapatan pajak oleh pemerintah seringkali meleset dan tidak dapat direalisasikan oleh Direktorat Jendral Pajak. Sasaran yang sangat besar tersebut merupakan kebutuhan yang perlu dimaksimalkan Negara dari kemampuan warga negara menyelesaikan kewajibannya. Sebagai gambaran, realisasi pendapatan pajak oleh Kementrian Keuangan Republik Indonesia mencatat, pada akhir bulan Oktober 2019, pendapatan pajak mencapai Rp. 1.173,89 Triliun atau sebesar 65,71% dari sasaran APBN sebesar Rp. 1.786,38 Triliun. Pencapaian ini justru menurun jika dilihat pada tahun sebelumnya antara Januari sampai dengan Oktober 2018 yang mencapai Rp. 1.160,19 Triliun atau 71,7 % dari sasaran pemerintah dalam APBN yaitu sebesar Rp. 1.618,1 Triliun. Adapun rincian penerimaan pajak terbesar merupakan Pajak Dalam Negeri dimana per Oktober 2019 dikisaran Rp. 1.140,87 Triliun yaitu 65,23% persen dari sasaran target sebesar Rp. 1.743,06 Triliun.

Capaian pajak lainnya pada bulan yang sama yaitu dari pajak Perdagangan Internasional sebesar Rp. 33,02 Triliun yaitu 76,23% dari sasaran nilai Rp. 43,32 Triliun. Agustus 2020 penerimaan pajak menurun, sesuai dengan data kementerian keuangan pajak turun sebesar Rp. 676,9 Triliun (56,5%) dari yang ditentukan. Hingga akhir agustus berdasarkan Perpres 72 tahun 2020 pendapatan pajak kontraksi sebesar 15,6 %. Kondisi ini semakin diperparah dengan tekanan aktifitas usaha akibat kondisi pandemik (COVID) yang menjadi penyebab utama kontraksi penerimaan. Selanjutnya yang sedikit mencatatkan pertumbuhan positif sebesar 1.8 % adalah kepabeanan dan cukai. Dimana penerimaan cukai justru mengalami kenaikan penerimaan yaitu di angka 4,9% atau Rp. 97,7 Triliun. Adapun kegiatan Expor dan Impor yang sempat mengalami kenaikan di tahun sebelumnya sebesar 33,02% per Agustus 2020 terjadi minus penerimaan di angka Rp. 23,5 Triliun atau terjadi penurunan sebesar -9,3% (Kemenkeu.go.id)

Menurut Lintong dkk.(2018) bahwa pajak menjadi sumber pendapatan di suatu daerah atau bisa disebut dengan pendapatan asli suatu daerah. Penerimaan tetap daerah menjadi bagian yang perlu ditingkatkan karena menjadi tolak ukur dari kemandirian daerah tersebut dalam membiayai kebutuhan pemerintahannya untuk mensejahterakan masyarakat. Salah satu sektor pendapatan daerah dan di pungut pajaknya yaitu dari sektor Bumi dan Bangunan (PBB). Asal usul pajak bumi dan bangunan sendiri ialah rangkaian konsep pembaharuan aturan tahun 1985 dimana PBB dibagi menjadi lima jenis dengan Kategori berdasarkan sasaran yaitu P2 dan P3. P2 merupakan singkatan dari PBB sektor Pedesaan dan Perkotaan sementara P3 adalah sektor perkebunan pertambangan dan perikanan. Objek PBB yaitu Bumi

dan bangunan dimana bumi dikategorikan sebagai tanah dan perairan serta semua yang ada didalamnya, sementara Bangunan adalah bentuk konstruksi yang ditanamkan atau di tempatkan secara menetap pada tanah dan Perairan di Wilayah Republik Indonesia (Mokamat., 2009).

Pada dasarnya PBB dahulunya merupakan pajak yang dipungut Pemerintah Pusat sebelum kemudian diberikan kewenangan pada pemerintah daerah sesuai dengan aturan Undang-Undang nomor 12 Tahun 1994 sebagai pembaharuan dari Undang-Undang nomor 12 Tahun 1985. Pada tahun 2009 diterbitkan Undang-Undang nomor 28 tentang Pajak dan Retribusi Daerah. Dalam aturan tersebut pemerintah daerah diperkenankan memungut pajak disuatu daerah disesuaikan dengan kemampuan dan keadaan daerah tersebut berdasarkan peraturan daerah. Didasarkan atas peraturan tersebut pemerintah daerah memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan pemungutan pajak sehingga dapat meningkatkan kemampuan menjalankan pemerintahan secara mandiri dan dapat memberikan pelayanan kepada rakyat sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Perluasan kebijakan ini kemudian diharapkan dapat memaksimalkan pendapatan pemerintah daerah untuk menyelenggarakan pembangunan daerah.

Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 yang menjelaskan perihal pembagian keuangan antara pusat dan daerah dimana pemerintah pusat menyerahkan kewenangan pada pemerintah daerah guna pelaksanaan kewajiban pemerintahan dalam mengali sumber pemasukan di daerah sebagai perwujudan tercapainya daerah otonomi. Rancangan tersebut sebenarnya

untuk mencapai tujuan desentralisasi dimana pemerintah pusat tidak melepas tanggung jawab untuk terus mendanai kebutuhan pemerintah daerah.

Di Provinsi Sulawesi Utara khususnya di Kota Kotamobagu dalam rangka pemberlakuan peraturan Perundang–Undangan nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah, pemerintah daerah menetapkan PERDA Nomor 03 tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan dan mulai melaksanakan pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan per tanggal 1 Januari 2014. Secara umum realisasi penerimaan pajak di Sulawesi Utara tertinggi secara nasional yaitu hingga akhir triwulan tahun 2021 mencapai Rp. 693,17 Miliar. Namun untuk segi pajak PBB P2 (Perdesaan dan Perkotaan) di Sulawesi Utara sendiri masih terbilang rendah dari data yang dimiliki untuk pendapatan Pajak PBB P2 adalah sebesar Rp. 0.33 Miliar (0.48%) dari target yang seharusnya dicapai yaitu Rp. 68,74 Miliar. Sementara itu untuk Kota Kotamobagu realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan hingga triwulan ke tiga tahun 2020 untuk realisasinya totalnya baru mencapai 37,34 persen dari total keseluruhan pokok pajak yaitu Rp 6,4 miliar artinya untuk realisasinya tergolong kecil berbeda jauh dengan yang ditargetkan oleh Pemerintah Daerah. Secara tidak langsung bahwa tidak tercapainya target tentunya dipengaruhi oleh faktor dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dimana faktor-faktor tersebut menjadi penghambat terhadap tercapainya kepatuhan wajib pajak yang merupakan problem terbesar hingga penelitian ini dilakukan.

Dalam penelitian terdahulu ditemukan faktor–faktor yang memiliki dampak terhadap ketaatan dalam menyelesaikan kewajiban perpajakan. Beberapa diantaranya telah diuji dalam serangkaian penelitian terdahulu seperti yang teliti

oleh Imtikhanah, Sulistyowati (2010); Fuadi dan Manoting (2013); Gusar (2015); Mustika, Suharno, Harimurti (2016); Harmawati dan Yadyana (2016); Putra, Pascarani dan Supriliyani (2016); Budhiartama dan jati (2016); Patmasari, Trimurti dan Suhendro (2016); Parera dan erawati (2017); Jotopurnomo dan Mangoting (2018); Nafiah Z dan Warno (2018); Hidayat (2019); Dwijayanti, Sudiartana dan Dicriyani (2021) dengan hasil yang menunjukkan faktor yang berpengaruh seperti faktor kesadaran, kualitas pelayanan, sosialisasi, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, sikap, sistem perpajakan, pendapatan wajib Pajak, jumlah pajak terhutang serta etika wajib pajak.

Dari beberapa penelitian terdahulu menghasilkan kesadaran memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak artinya dimana wajib pajak dapat melaksanakan kewajibannya dengan sebaik-baiknya seperti pada penelitian Budhiartama dan Jati (2016); Patmasari, Trimurti dan Suhendro (2016); Parera dan Erawati (2017). Penelitian tersebut di dukung oleh penelitian oleh Nafiah dan Warno (2018) dimana dalam penelitian mereka ditemukan apabila kesadaran wajib pajak ditingkatkan maka secara langsung kepatuhan oleh wajib pajak mengalami peningkatan.

Menurut Putra, Pascarani dan Supriliyani (2016) Dari hasil penelitiannya diketahui jika pelayanan ditingkatkan maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat pula, dapat dikatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi secara positif oleh kualitas pelayanan. Penelitian ini kemudian didukung oleh penelitian selanjutnya yang dikembangkan oleh Harmawati dan Yadyana (2016); Parera dan erawati (2017); Nafiah Z dan Warno (2018) yang juga berpendapat bahwa terdapat

pelayanan yang mempengaruhi kepatuhan pajak atau dalam artian pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Adapun hasil penelitian lain yang ditunjukkan, bahwasannya sanksi sangat mempengaruhi secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Seperti pada penelitian Fuadi dan Manoting (2013); Mutia (2014); Patmasari, Trimurti dan Suhendro (2016); Asriani dan Susena (2016); Harmawati dan Yadnyana (2016); dalam beberapa penelitian sebelumnya tersebut didukung oleh penelitian Hidayat (2019) dimana dalam penelitiannya sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun untuk Sosialisasi pada penelitian Binambuni (2013); Gusar (2015); Burhan (2015) dimana Sosialisasi mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penelitian tersebut juga didukung oleh penelitian Puspita (2016) dimana sosialisasi menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan. Berdasarkan sumber penelitian terdahulu tersebut membuat peneliti ingin melakukan penelitian dengan menggunakan faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak yang berupa Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi dan Sosialisasi.

Dari beberapa uraian diatas terdapat juga beberapa penelitian yang belum konsisten, misalnya pada penelitian Gusar (2015) menjelaskan bahwa faktor pelayanan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Patmasari, Trimurti dan Suhendro (2016) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pelayanan pajak yang dilakukan tidak mempengaruhi secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dimana dalam penelitian ini menunjukkan pelayanan yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak yang dikategorikan sangat bagus tidak dapat dijadikan penjamin bahwa kepatuhan

wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak akan dapat meningkat. Ini sangat berlawanan dengan penelitian yang dibuat oleh Parera dan Erawati (2017) menjelaskan bahwa pelayanan pajak secara signifikan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian lainnya juga yang ditemukan perbedaan pendapat terjadi pada penelitian hidayat (2019) tentang sosialisasi yang kemudian tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini sama seperti penelitian yang dilakukan Dwijayanti, Sudiartana, Dicriyani (2021) yang juga menjelaskan bahwa dalam penelitiannya, sosialisasi pada dasarnya tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Beberapa penelitian tersebut kemudian berlawanan dengan Peneliti Handayani (2020) dan Nugroho (2020) yang menjelaskan bahwa sosialisasi yang dilakukan dapat mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan yang dilakukan oleh wajib pajak.

Dalam segi kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya berhubungan dengan rasa yang tinggi dari dirinya dalam artian setiap wajib pajak dengan kesadaran dirinya akan melakukan perilaku patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Keinginan ini berhubungan erat dengan *Theory of Planned Behavior* dimana dalam berperilaku di dasari oleh niat dari individu tersebut. Arjen (1991) menjelaskan dalam teorinya mengenai TPB bahwa dengan timbulnya niat melakukan perilaku dapat mewujudkan perilaku yang kemudian ditunjukkan oleh individu tersebut. Selanjutnya keinginan berperilaku muncul diakibatkan oleh tiga faktor penentu yaitu *Behavioral beliefs*, *Normatif beliefs* dan *Control Beliefs*.

Berdasarkan penelitian terdahulu tentang penelitian yang menggunakan *Theory of Planned Behaviour* (TPB) misalnya pada penelitian Nurwati (2016); hidayat (2019); Nugroho (2020); Handayani (2020) sangatlah relevan untuk memperlihatkan tingkah laku wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Diantaranya beberapa proses yang terjadi adalah sebelum individu tersebut berbuat sesuatu maka individu tersebut perlu mendapatkan kepercayaan dari dalam dirinya tentang apa sebenarnya yang dia dapatkan dari perilaku yang akan dia lakukan. Jika dikaitkan dengan faktor kewajiban wajib pajak terhadap pajaknya, setiap individu yang memiliki niat melakukan kewajiban perpajakan telah mengetahui bahwa ketika membayar pajak maka akan memperoleh manfaat atas pembayaran tersebut dan kemudian memberikan respon yang baik. Sebaliknya ketika wajib pajak tidak memperoleh manfaat dari apa yang telah dilakukan atas kewajiban perpajakannya maka kemudian wajib pajak akan memberikan respon buruk.

Kualitas pelayanan dalam hal memberikan pelayanan yang professional terhadap wajib pajak untuk mendorong melakukan kewajiban perpajakannya dapat memberikan rasa senang serta merasa dimudahkan dalam penyelesaian kewajiban perpajakannya (Wulandari:2015). Artinya dengan kualitas pelayanan baik yang diberikan oleh petugas pajak dapat memberikan dampak yang baik bagi kesadaran wajib pajak serta dapat meningkatkan kepatuhan pajak. Sementara kesadaran wajib pajak adalah kemauan dari dalam dirinya dalam melakukan kontribusi berupa dana untuk pelaksanaan perpajakan dengan cara melunasi kewajiban pada waktu yang ditentukan dan dengan jumlah yang sesuai (Suharyono, 2019). Beberapa penelitian

terhadap kepatuhan, faktor kesadaran wajib pajak sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak melakukan pembayaran pajak. Hal ini kemudian memiliki makna dimana kesadaran akan kewajiban sangat penting untuk meningkatkan kepatuhan namun belum tentu dapat meningkatkan penerimaan dalam hal pembayaran pajak.

Demikian halnya sanksi pajak yang juga mempengaruhi secara positif terhadap kepatuhan dimana dengan sanksi tegas yang telah ditetapkan dapat mengontrol terjadinya perilaku yang menyimpang, seperti diterangkan dalam TPB bahwa dengan menerapkan sebuah sanksi terhadap wajib pajak akan dapat mengontrol suatu perilaku yang timbul dikarenakan adanya niat untuk melakukannya. Sanksi dalam Undang–Undang perpajakan ada 2 jenis yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana dimana apabila wajib pajak melakukan suatu pelanggaran dikenakan sanksi administrasi berupa sanksi bunga, denda dan kenaikan sesuai dengan ketentuan Undang–Undang dan apabila wajib pajak suatu pelanggaran berat dikenakan sanksi Pidana berupa Kurungan dan hukuman penjara (Rahayu, 2010:13). Dalam perpajakan sanksi pada dasarnya diberlakukan apabila dilanggarnya peraturan perpajakan. Sanksi dijadikan alat untuk mengontrol para wajib pajak yang lalai serta dapat mencegah wajib pajak melakukan ketidak patuhan terhadap kewajiban perpajakannya.

Sosialisasi merupakan upaya perpajakan dimana petugas pajak melakukan pemberian informasi serta pembinaan terhadap individu maupun masyarakat umum menyangkut hak dan kewajiban ataupun berhubungan dengan peraturan–peraturan perpajakan. Penelitian Wulandari (2015), menghasilkan bahwa sosialisasi oleh para petugas perpajakan adalah salah satu cara efektif yang dilakukan untuk wajib pajak

secara luas dengan tujuan meningkatkan pengetahuan dan keinginan akan kepatuhan serta menjalin tanggung jawab bersama wajib pajak. Bisa disimpulkan bahwa sosialisasi berpengaruh sebagai pengetahuan wajib pajak untuk melakukan kepatuhan terhadap peraturan serta perundang-undang perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak sendiri merupakan kesadaran wajib pajak untuk taat pada undang – undang perpajakan dengan menyelesaikan kewajibannya. Tujuan kepatuhan wajib pajak yaitu meningkatkan penerimaan pajak yang diusung oleh pemerintah. Alasan tersebut berkaitan karena secara tidak langsung kepatuhan pajak yang dilakukan wajib pajak akan mampu meningkatkan penerimaan. Namun perlu adanya keselarasan tujuan antara Direktorat Jendral Pajak dengan Menteri Keuangan terhadap besaran target penerimaan negara yang akan dipenuhi. Dengan tujuan yang sama tersebut dapat meningkatkan kinerja pelaksanaan serta menjadi penyemangat para petugas pajak (Kahpi,2020). Pada akhirnya keputusan-keputusan tersebut akan berdampak ke daerah sehingga membuat pemerintah daerah menetapkan aturan tentang pajak.

Dalam pelaporan pajak termasuk Pajak Bumi dan Bangunan memiliki fungsi budgetair perlu didukung dengan tingkat profesionalisme yang tinggi serta bantuan dari masyarakat untuk mewujudkannya. Kepatuhan pajak telah menjadi masalah serius khususnya di Indonesia. Ketidapatuhan wajib pajak dapat membangkitkan keinginan untuk melakukan penghindaran serta pembiaran atas kewajiban perpajakannya sehingga menyebabkan kerugian pada negara. Pada dasarnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh dua faktor yaitu external dan internal dimana internal merupakan faktor yang menghambat kepatuhan wajib pajak yang

berasal dari dalam diri, kemudian external merupakan faktor yang asalnya dari lingkungan dan suasana wajib pajak itu sendiri (Jotopurnomo dan Mangoting, 2015).

Berdasarkan penjelasan teori, permasalahan yang terjadi dan penelitian yang relevan membuat penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Selain tempat untuk meneliti, didalam penelitian ini peneliti menggabungkan beberapa hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Putra, pascarani dan Supriliyani (2016); Parera dan Erawati (2017); Nafiah Z dan Warno (2018); Hidayat (2019) tentang beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan pada wajib pajak lebih komprehensif serta mencoba mengungkap faktor lain yang menjadi kendala atas kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak. Penelitian ini juga dilakukan dimasa pandemik dimana atas kejadian ini menjadikan sektor pajak terkendala karena menurunnya tingkat pendapatan, tidak hanya beberapa pihak namun berdampak ke semua kalangan baik perorangan maupun badan sehingga mempengaruhi kepatuhan pajak. Untuk itu demi pemulihan ekonomi pemerintah lebih memfokuskan pembiayaan ke sektor kesehatan dengan harapan setelah pemulihan, proses penerimaan pajak yang telah ditetapkan dapat kembali berjalan dengan lancar. Maka dalam penelitian ini peneliti memiliki ketertarikan melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi dan Sosialisasi Terhadap kepatuhan wajib Pajak (Studi Kasus Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Kotamobagu)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang menjadi latar belakang penelitian, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan pajak?
2. Apakah terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pajak?
3. Apakah terdapat pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak?
4. Apakah terdapat pengaruh sosialisasi terhadap kepatuhan pajak?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah penelitian untuk menghindari penyimpangan topik penelitian yang telah ditentukan oleh peneliti sehingga memberikan kemudahan dalam pengumpulan informasi yang diperlukan dalam penelitian, maka penulis menentukan batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan dibatasi oleh kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan sosialisasi yang berada di Kota Kotamobagu.
2. Informasi faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang berada di wilayah Kota Kotamobagu.
3. Kueisioner yang digunakan pada penelitian ini merupakan pertanyaan– pertanyaan yang disesuaikan dengan masalah yang akan diteliti,

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka dapat diuraikan tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan pajak.
2. Untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pajak.
3. Untuk menganalisis pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak.
4. Untuk menganalisis pengaruh sosialisasi terhadap kepatuhan pajak.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dalam penelitian dapat dilihat dari aspek teoritis dan praktis seperti berikut :

1. Manfaat teoritis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai faktor kepatuhan pajak sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak khususnya pajak Bumi dan Bangunan yang studi kasusnya terletak di Kota Kotamobagu.
2. Manfaat praktis
Bagi petugas pajak hasil penelitian ini diharapkan bisa dipakai sebagai motivasi petugas pajak untuk meningkatkan profesionalitas pemungutan pajak. Bagi umum, diharapkan hasil dari pada penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu informasi pengetahuan khususnya bagi pihak yang mempunyai minat yang sama terhadap permasalahan yang diteliti

oleh penulis. Adapun bagi peneliti lanjutan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi, memberikan pengetahuan luas terhadap teori yang baru selama perkuliahan serta dapat dibandingkan dengan realita yang ada didalam masyarakat.

1.6 Sistematika Pembahasan

Agar penulisan tesis ini lebih terarah, integral dan sistematis maka dalam penulisannya dibagi kedalam lima bab terdiri dari sub-sub sebagai perincinya. Adapun sistematika pembahasannya adalah

Bab pertama merupakan pendahuluan yang menjadi gambaran awal dari apa yang akan dilakukan oleh peneliti. Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, yang menjadi landasan untuk melakukan penelitian. Rumusan masalah yang merupakan bentuk pertanyaan. Tujuan penelitian dimana berisi tentang tujuan dilakukannya penelitian serta manfaat yang menjelaskan tentang kegunaan dari penelitian ini dan yang terakhir adalah sistematika pembahasan yang menjelaskan sistematika penyajian hasil penelitian dari awal penelitian hingga penyajian kesimpulan atas hasil penelitian yang dilakukan.

Bab kedua merupakan lanjutan dari pendahuluan yang memuat tentang teori yang digunakan. Pada bab ini peneliti menguraikan serta menjelaskan teori serta pendukung penelitian yang menjadi acuan peneliti untuk melakukan penelitian. Selanjutnya, pengembangan hipotesis yang dirumuskan dan kerangka teoritik.

Bab tiga merupakan metode penelitian yang berisi tentang gambaran jenis penelitian, pendekatan, sampel penelitian, teknik penelitian, instrumen serta model analisis data yang digunakan.

Bab keempat berisi tentang hasil penelitian dari hasil pengumpulan data dengan pembahasannya, yang didasarkan pada hasil analisis data, pengujian teori serta hasil yang yang didapatkan setelah pengujian dilakukan.

Bab kelima berisi tentang penutup dimana berisi tentang kesimpulan, kontribusi atas penelitian ini, keterbatasan dan saran yang dihasilkan oleh penelitian yang dilakukan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Theory of Planned Behaviour (TPB)*

Dalam Model *Theory of Planned Behaviour (TPB)*, pengontrolan perilaku diartikan sebagai proses dimana individu berbuat sesuatu yang ingin dilakukan terkait dengan yang dipercayainya terlepas dari bisa atau tidaknya demi mewujudkan suatu perlakuan tertentu. Bisa dikatakan bahwa kepercayaan yang dipercayai seseorang bisa membuat seseorang melakukan ataupun menunjukkan sebuah tindakan terhadap sesuatu yang ingin di lakukan.

Menurut Kawengian, Sabijono dan Budiarmo (2017), kontrol perilaku diasumsikan sebagai kontrol yang dipercayai oleh wajib pajak dapat mempengaruhi dalam memperlihatkan ketidak patuhan pajak. Dalam berperilaku setiap individu tidak bisa mengontrol seluruh perilaku yang diinginkannya namun dalam kondisi sebaliknya beberapa individu dapat mengontrol perilakunya. Arjen (1991) menjelaskan mengenai TPB bahwa dengan adanya niat dalam berperilaku bisa memunculkan tingkah laku yang kemudian ditampilkan oleh individu tersebut. Dalam berperilaku niat yang muncul ditentukan oleh 3 faktor yaitu:

1. *Behavioral beliefs*, adalah keyakinan individu yang muncul dari hasil dari tingkah laku dan penilaian atas hasil tersebut (*Beliefs strength and outcome evaluation*).

2. *Normative beliefs*, adalah bentuk keyakinan berupa harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*Normatif beliefs and motivation to comply*).
3. *Control beliefs* adalah suatu keyakinan tentang adanya hal-hal yang kemudian mendukung ataupun menghambat tingkah laku yang akan di tampilkan (*Control Beliefs*) dan menyimpulkan tentang seberapa besar hal tersebut dapat terjadi sehingga dapat menghambat ataupun mendukung perilaku tersebut (*perceived power*).

Theory of Reasoned Action (TRA) yang diusulkan oleh Arzen (1985) kemudian diperbaharui oleh *Theory of Planned Behaviour* (TPB) oleh Ajzen (1991) telah digunakan dimasa lalu selama setidaknya dua dekade yang bertujuan untuk mengungkap keinginan dan perilaku berbagi. Teori tindakan beralasan (TRA) menurut Fishbein dan Ajzen (1975) merupakan perilaku yang diinginkan oleh individu untuk berbuat ataupun tidak berbuat sesuatu perilaku tertentu. Kemauan tersebut dibuktikan oleh 2 kategori independen yaitu sikap dan norma subjektif.

Dari teori yang dijelaskan diatas jika dihubungkan dengan pengaruh kepatuhan wajib pajak adalah sangat memungkinkan niat menjadi salah satu pendorong bagi setiap individu melakukan kepatuhan atau ketidak patuhan terhadap kewajiban perpajakannya dalam hal ini, pembayaran pajak yang kemudian dapat meningkatkan pendapatan pajak yang diusung oleh pemerintah yaitu pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

2.2 Pajak Bumi dan Bangunan

Pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan atau disingkat PBB P2 adalah pajak atas bumi dan bangunan yang kemudian dimiliki, dikuasai atau dimanfaatkan oleh orang pribadi maupun badan, kecuali dalam kawasan tersebut telah dilakukan kegiatan usaha perhutanan, pertambangan dan perkebunan (Siahaan, 2013:553).

Menurut Lintong dkk (2018) bahwa pajak menjadi sumber pendapatan di daerah yang biasa disebut dengan pendapatan asli suatu daerah. Pendapatan Asli daerah merupakan objek vital yang penting karena dijadikan sebagai gambaran kemandirian suatu daerah untuk melakukan pembiayaan sendiri melalui PAD. Pajak Bumi dan Bangunan perlu dikelola dengan baik dengan harapan dapat meningkatkan pendapatan asli daerah. PBB merupakan sumber pendapatan daerah dari dana perimbangan sesuai dengan UU nomor 33 tahun 2004 tentang perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan daerah dimana pemerintah pusat memberikan wewenang penuh ke daerah untuk melaksanakan fungsi pemerintahan serta mengadakan sumber-sumber pendapatan baru yang berada di daerah sebagai perwujudan terealisasinya otonomi daerah yang di gagas pemerintah.

2.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai patuh, taatnya wajib pajak dalam melakukan kewajiban dan haknya mengenai perpajakan sejalan dengan undang-undang perpajakan yang berlaku dimana wajib pajak melakukan

pembayaran tepat waktu, tepat jumlah dan tidak mempunyai tunggakan (hutang) pajak (Rahayu, 2010).

Penghindaran masyarakat muncul jika salah satu syarat definisi tidak terpenuhi. Ada dua macam ketaatan, yaitu ketaatan formal dan ketaatan material. Ketaatan formal adalah kondisi dimana warga negara memenuhi komitmennya secara resmi sesuai dengan pengaturan undang-undang perpajakan. Sementara itu, ketaatan materil adalah suatu kondisi dimana warga negara memenuhi semua pengaturan materil pemungutan pajak, khususnya sesuai dengan substansi dan kewenangan undang-undang perpajakan. Ketaatan materil juga dapat mencakup ketaatan formal (Winerungan, 2013).

Dari penjelasan beberapa ahli tentang kepatuhan wajib pajak, penulis menyimpulkan kepatuhan wajib pajak adalah pemenuhan kewajiban perpajakannya atas keinginan dari individu atau wajib pajak sendiri dalam memberikan informasi ataupun melaporkan pajaknya secara taat tanpa paksaan oleh pihak manapun.

2.4 Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah membantu mengurus ataupun menyiapkan segala sesuatu yang menjadi kebutuhan yang diperlukan. Sementara kualitas pelayanan merupakan cara yang diberikan oleh petugas pajak dalam membantu, mengurus atau mempersiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh seseorang dalam hal ini adalah wajib pajak (Parera dan Erawati., 2017).

Pelayanan dibidang perpajakan dapat diartikan sebagai bantuan yang diberikan kepada warga negara oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu warga negara dalam memenuhi kewajiban-kewajibannya. Pelayanan pajak dikenal

sebagai administrasi publik karena mereka dikendalikan oleh kantor-kantor pemerintah, dimaksudkan untuk menangani masalah-masalah di daerah dalam rangka menjalankan undang-undang dan tidak diatur untuk mementingkan keuntungan. Ada lima komponen kualitas pelayanan yang dapat dirinci sebagai berikut: *tangibles* atau bukti nyata, *reliability* atau daya tanggap, *responsiveness* atau cepat tanggap, *assurance* atau jaminan dan kasih sayang atau *empathy*, khususnya memberikan pendampingan yang benar dan bersifat individu atau pribadi (Fuadi dan Mangoting, 2013).

2.5 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah pengetahuan tentang perilaku wajib pajak itu sendiri mengetahui dikendalikan serta diatur oleh pengaturan dan pedoman pemungutan pajak, sehingga ada kecenderungan untuk berusaha mengikuti. Tingkat kesadaran wajib pajak adalah tingkat pengetahuan wajib pajak merasa diatur, sehingga memiliki keinginan sendiri untuk mematuhi tanpa ada keterpaksaan. Kesadaran masyarakat yang tinggi akan mendukung semakin banyak individu untuk memenuhi komitmen mendaftarkan diri sebagai wajib pajak yang taat melaporkan dan membayar beban pajak secara akurat sebagai jenis kewajiban berbangsa dan bernegara (Mahaputri dan Noviari, 2016).

Seperti yang ditunjukkan oleh Mutia (2014) kesadaran merupakan komponen yang ada pada diri manusia untuk memahami realitas. Dari definisi tersebut dapat digambarkan beberapa jenis kesadaran melaksanakan kewajiban untuk melunasi pungutan pajak. Pada awalnya, kesadaran merupakan salah satu bentuk kerjasama dalam mendukung kemajuan negara. Dengan memahami hal ini, warga memiliki

kesiapan untuk membayar retribusi karena mereka yakin tidak dirugikan dari pembayaran yang dilakukan. Kedua, kesadaran bahwa menunda pembayaran angsuran dan menurunkan tarif pajak sangat merugikan negara. Warga yang memiliki keinginan untuk membayar pajak karena mereka memahami bahwa penundaan dalam membayar pajak dan penurunan beban pajak mempengaruhi kekuatan keuangan yang dapat menyebabkan terhambatnya kemajuan negara. Ketiga, wajib pajak mengetahui bahwa pajak diatur oleh Undang–Undang dan dapat di paksakan. Warga negara akan membayar pajak karena pembayaran pajak memiliki dasar hukum yang kuat dan merupakan komitmen nyata bagi setiap masyarakat.

Seperti yang diungkapkan oleh Wahyuni (2011), bahwasanya system pemungutan pajak dapat dibagi menjadi tiga yaitu *Official Assessment System*, *Self Assessment System* dan *Withholding System*. *Official assessment system* adalah suatu system pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada otoritas publik (fiskus) untuk memutuskan berapa banyak biaya yang harus dibayar. *Self assessment system* adalah system perpajakan yang memberikan wewenang, kepercayaan, dan kewajiban kepada warga negara untuk menghitung, memastikan, membayar, dan melaporkan sendiri berapa banyak biaya yang harus dibayar. *Withholding system* adalah system perpajakan yang mengizinkan pihak luar untuk menyimpan atau mengumpulkan berapa besaran pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak. Seperti yang telah diklarifikasi, Indonesia kemudian, pada saat ini, menggunakan system perpajakan *Self Assessment System* dimana perlunya

kesadaran diri dari warga negara untuk menyelesaikan kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang dan pedoman yang berlaku.

2.6 Sanksi Pajak

Sanksi pajak adalah jaminan bahwa pengaturan undang-undang perpajakan (Norma Pajak) akan dipatuhi, ditaati, dan dituruti. Atau dengan kata lain, sanksi pungutan pajak menjadi alat pencegah agar warga tidak menyalahgunakan norma pungutan pajak (Mardiasmo, 2016:62). Sanksi juga dapat diartikan sebagai hukuman bagi individu yang menyalahgunakan aturan.

Sebagai aturan umum, undang-undang dan peraturan berisikan hak istimewa dan kewajiban, hal yang diizinkan dan tidak diizinkan oleh pemerintah. Agar undang-undang dan pedoman ini dipatuhi, harus ada sanksi bagi pelanggar, seperti halnya undang-undang dakwaan. Dalam hukum perpajakan ada dua macam sanksi yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana, administrasi dapat berupa bunga, denda dan kenaikan (Cindy dan Yenni, 2013).

Penggunaan sanksi dilakukan karena tidak terpenuhinya komitmen kewajiban oleh warga negara sebagaimana diperintahkan oleh undang-undang ketetapan pajak. Pengenaan sanksi terhadap warga dapat mendorong terpenuhinya komitmen kepatuhan wajib pajak dalam rangka meningkatkan kepatuhan masyarakat itu sendiri. Masyarakat akan menyetujui (karena tekanan) karena mereka menganggap akan ada tindakan karena melanggar hukum dalam upaya mereka untuk menghindari pajak (Devano et al., 2006: 112). Dalam undang-undang perpajakan, ada dua macam sanksi, khususnya sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman bagi yang mengabaikan norma pajak hanya dikenakan sanksi administrasi,

beberapa dihukum dengan sanksi pidana, dan beberapa juga dihukum dengan sanksi administrasi maupun sanksi pidana (Mutia, 2014).

2.7 Sosialisasi Pajak

Sosialisasi merupakan salah satu strategi atau perangkat yang dapat digunakan untuk menggalang dan memberikan informasi kepada warga tentang pedoman, tata cara, Prosedur, teknik, dan waktu pembayaran. Adanya sosialisasi harus terus dilakukan untuk meningkatkan konsistensi dan kesadaran warga untuk membayar pajak, demi terciptanya pelaksanaan pembangunan nasional yang merata dan berkesinambungan (Binambuni, 2013). Sosialisasi pajak merupakan upaya yang dilakukan oleh Dirjen pajak untuk memberikan informasi kepada warga negara pada umumnya dan khususnya masyarakat dengan tujuan agar mereka mengetahui segala sesuatu yang berkaitan dengan ketentuan pajak, sesuai dengan pedoman dan sistem (Rimawati et al., 2013).

Adapun sosialisasi atau penyuluhan pajak dapat dilakukan dalam dua cara, spesifiknya, sosialisasi langsung dan sosialisasi tidak langsung. Sosialisasi langsung merupakan tindakan sosialisasi dengan cara berkomunikasi langsung dengan warga atau calon wajib pajak. Sedangkan sosialisasi tidak langsung merupakan tindakan untuk menyebarkan ketentuan pajak kepada masyarakat luas dengan tidak hubungannya dengan anggota secara langsung, namun dengan media elektronik maupun media cetak (Heryanto dan Tolly., 2013).

2.8 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Tentang Kepatuhan Wajib Pajak

No	Penelitian	Variabel		Teory, Metode, Alat analisis, Sampel Penelitian	Hasil
		Independen	Dependen		
1.	Fuady dan Mangoting (2013)	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas pelayanan petugas pajak • Sanksi pajak • Biaya kepatuhan pajak 	<ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan Wajib Pajak 	<ul style="list-style-type: none"> • Metode kuantitatif • Kuisisioner • Analisa data regresi berganda menggunakan SPSS • 51 wajib pajak UMKM yang terdaftar di dinas koperasi 	<p>Kualitas pelayanan berpengaruh positif, sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.</p> <p>Biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM</p>
2.	Binambuni (2013)	<ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi PBB 	<ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Kecamatan Nanusa Kabupaten Talaud 	<ul style="list-style-type: none"> • Metode kuantitatif • Kuisisioner • Alat analisis SPSS • 36 wajib pajak 	<p>Sosialisasi pajak bumi dan bangunan Berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.</p> <p>Terdapat hubungan antara sosialisasi pajak dan kepatuhan pajak yang berada di Kec Nanusa Kab. Talaud</p>
3.	Racman, Suryawati dan Harwida (2013)	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat pemahaman wajib • Pajak Tingkat kesadaran wajib pajak • Tingkat kepatuhan wajib pajak 	<ul style="list-style-type: none"> • Keberhasilan dalam penerimaan pajak PBB di Kota Sumenep Kab. Sumenep 	<ul style="list-style-type: none"> • Metode Kuantitatif • Kuisisioner • Regresi Linear berganda SPSS • 100 responden wajib pajak 	<p>Faktor yang mempengaruhi secara signifikan keberhasilan dalam penerimaan pajak adalah kesadaran wajib pajak, sementara untuk tingkat pemahaman dan kesadaran tidak terdapat pengaruh yang signifikan</p>

Tabel 2.1 Lanjutan

No	Penelitian	Variabel		Teory, Metode, Alat analisis, Sampel Penelitian	Hasil
		Independen	Dependen		
4.	Mutia (2014)	<ul style="list-style-type: none"> • Sanksi Pajak • Kesadaran Perpajakan • Pelayanan Fiskus • Tingkat pemahaman 	<ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Padang 	<ul style="list-style-type: none"> • Metode kuantitatif • Kuesioner • SPSS • 177 pengusaha 	Adapun hasil dari penelitian ini adalah Sanksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Kesadaran berpengaruh positif signifikan dan positif Pelayanan fiskus berpengaruh signifikan dan positif Tingkat pemahaman berpengaruh positif dan signifikan
5.	Gusar (2015)	<ul style="list-style-type: none"> • Pengaruh Sosialisasi • Pengetahuan Perpajakan • Sanksi Pajak • Kesadaran wajib pajaka • Kualitas pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan wajib pajak PBB (Kec. Bengkong) 	<ul style="list-style-type: none"> • Metode kuantitatif • Kuisisioner • Alat analisis SPSS • 100 Responden 	Sosialisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sementara pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan, sanksi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
6.	Burhan (2015)	<ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi perpajakan • Pengetahuan perpajakan • Presepsi wajib pajak tentang sanksi pajak • Presepsi wajib pajak tentang adanya peraturan perpajakan No. 46 tahun 3013 	<ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan pajak orang pribadi di Banjar Negara 	<ul style="list-style-type: none"> • Metode Kuantitatif • Alat Analisis SPSS • 75 responden wajib pajak • Teory TPB 	Adapun hasil dari penelitian ini yaitu sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan presepsi wajib pajak tentang peraturan perpajakan nomor 46 tahun 2013 berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sementara untuk presepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan justru tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Tabel 2.1 Lanjutan

No	Penelitian	Variabel		Teory, Metode, Alat analisis, Sampel Penelitian	Hasil
		Independen	Dependen		
7.	Putra, Pascarani dan Supriyanti (2016)	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas pelayanan pajak 	<ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB) P2 pada dinas Pendapatan Kota Denpasar 	<ul style="list-style-type: none"> • Metode kuantitatif • Alat analisis SPSS v.18 • 100 Responden 	Dari hasil penelitian yang dilakukan disimpulkan bahwa jika kualitas pelayanan yang dilakukan meningkat maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat sehingga kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak yang ada di kota Denpasar
8.	Harmawati dan Yadyana (2016)	<ul style="list-style-type: none"> • Pemahaman perpajakan • Kualitas pelayanan • Ketegasan sanksi • Pemeriksaan pajak 	<ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan wajib pajak PBB –P2 orang pribadi di Kab. Jembrana 	<ul style="list-style-type: none"> • Metode kuantitatif • Anlasis data SPSS • 399 Responden wajib pajak 	<p>Pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak</p> <p>Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak</p> <p>Ketegasan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak</p> <p>Pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak</p> <p>Tingkat pendidikan mampu memodernisasi pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak</p> <p>Tingkat pendidikan tidak mampu memeodenisasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap keaptuhan wajib pajak</p> <p>Tingkat pendidikan mampu memodernisasi pengaruh ketegasan sanksi pada kepatuhan wajib pajak</p> <p>Tingkat pendidikan tidak mampu memodernisasi pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak</p>

Tabel 2.1 Lanjutan

No	Penelitian	Variabel		Teory, Metode, Alat analisis, Sampel Penelitian	Hasil
		Independen	Dependen		
9.	Budiartama dan jati (2016)	<ul style="list-style-type: none"> • Sikap • Kesadaran wajib pajak • Pengetahuan perpajakan 	<ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan wajib pajak PBB (dinas pendapatan Kota Denpasar) 	<ul style="list-style-type: none"> • Metode kuantitatif • Kuesioner • Regresi berganda SPSS • 100 Responden 	Adapun hasil dalam penelitian ini adalah sikap, kesadaran wajib pajak dan pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang ada di Kota Denpasar
10.	Patmasari, Trimurti dan Suhendro (2016)	<ul style="list-style-type: none"> • Pengaruh pelayanan • Sanksi • Sistem perpajakan • Kesadaran wajib pajak 	<ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan wajib pajak PBB di Desa Tirtosuworo, Giriwoyo dan Wonogiri 	<ul style="list-style-type: none"> • Metode kuantitatif • Alat analisis SPSS • 50 responden 	<p>Pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak</p> <p>Sanksi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak</p> <p>Kesadaran berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak</p> <p>System perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak</p>
11.	Nurwati (2016)	<ul style="list-style-type: none"> • Kesadaran WPOP yang melakukan kegiatan Usaha dan pekerjaan bebas • Pelayanan Fiskus terhadap WPOP yang melakukan kegiatan usaha 	<ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan wajib pajak (KPP Pratama Pasar Rebo) 	<ul style="list-style-type: none"> • Metode Kuantitatif • Analisis data Regresi berganda SPSS • Kuisisioner • Teori TPB 	<p>Hasil penelitian</p> <p>Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kesadaran wajib pajak dan pengaruh pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.</p>

Tabel 2.1 Lanjutan

No	Penelitian	Variabel		Teory, Metode, Alat Analisis, Sampel Penelitian	Hasil
		Independen	Dependen		
12.	Asriani dan Susena (2016)	<ul style="list-style-type: none"> • Kesadaean wajib pajak • Pengetahuan wajib pajak • Kualitas pelayanan • Tingkat penghasilan • Sanksi pajak 	<ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan wajib pajak 	<ul style="list-style-type: none"> • Metode kuantitatif • Rating scale • 91 Responden 	Kesadaran wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sementara untuk tingkat penghasilan dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
13.	Parera dan Erawati (2017)	<ul style="list-style-type: none"> • Pengaruh kesadaran • Sanksi Pajak • Pengetahuan perpajakan • Pelayanan fiskus 	<ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan wajib pajak PBB di Kota Yogyakarta 	<ul style="list-style-type: none"> • Metode Kuantitatif • Alat Regresi berganda SPSS • 110 responden 	<p>Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak</p> <p>Pengetahuan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak</p> <p>Pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak</p> <p>Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak</p>
14.	Maylinda (2017)	<ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kota Bandung 	<ul style="list-style-type: none"> • Efektifitas penerimaan pajak bumi dan bangunan di Kota Bandung 	<ul style="list-style-type: none"> • Metode Kuantitatif • SPSS • 100 Responden 	Terdapat pengaruh kepatuhan wajib pajak terhadap efektifitas penerimaan pajak Bumi dan Bangunan yang berada di kota Bandung

Tabel 2.1 Lanjutan

No	Penelitian	Variabel		Teory, Metode, Alat Analisis, Sampel Penelitian	Hasil
		Independen	Dependen		
15.	Siamena, Sabijono dan Warongan (2017)	<ul style="list-style-type: none"> • Sanksi pajak • Kesadaran wajib pajak 	<ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Manado 	<ul style="list-style-type: none"> • Metode Kuantitatif • Analisis regresi berganda SPSS • 50 responden wajib pajak orang pribadi di manado 	Sanksi pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keaptuhan wajib pajak orang pribadi Kesadaran wajib pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
16.	Wahyudi dan Sanjaya (2017)	<ul style="list-style-type: none"> • Pemahaman wajib pajak di medan barat • Kesadaran wajib pajak di medan barat • Kepatuhan wajib pajak di medan barat 	<ul style="list-style-type: none"> • Keberhasilan penerimaan pajak penghasilan 	<ul style="list-style-type: none"> • Penelitian asosiatif • Alat analisis SPSS • 100 Responden Wajib pajak 	Adapun hasil penelitian yaitu pemahaman dan kesadaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Barat Pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberhasilan penerimaan pajak penghasilan Keaptuhan pajak bukan merupakan variabel intervening ataupun memediasi hubungan antar pemahaman dan kesadaran wajib pajak dengan keberhasilan penerimaan
17	Jotopurnomo dan mangoting (2018)	<ul style="list-style-type: none"> • Kesadaran wajib pajak • Kualitas pelayanan fiskus • Sanksi perpajakan • Lingkungan wajib pajak 	<ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya 	<ul style="list-style-type: none"> • Metode kuantitatif • Menggunakan alat analisis SPSS • 100 Responden Wajib pajak orang pribadi di Surabaya 	Kesadaran wajib pajak kualitas pelayanan fiskus sanksi perpajakan dan lingkungan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang berada di surabaya

Tabel 2.1 Lanjutan

No	Penelitian	Variabel		Teory, Metode, Alat Analisis, Sampel Penelitian	Hasil
		Independen	Dependen		
18.	Nafiah Z (2018)	<ul style="list-style-type: none"> • Sanksi pajak • Kesadaran • Kualitas pelayanan pajak 	<ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kec. Candisari Kota Semarang) 	<ul style="list-style-type: none"> • Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif • Kuisisioner • Alat Analisis SPSS 	<p>Hasil penenelitian menunjukkan sanksi pajak berpengaruh signifikan</p> <p>Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan</p> <p>Pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keaptuhan wajib pajak</p>
19.	Sri, A. R. (2019)	<ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan pajak di Kota Bandung 	<ul style="list-style-type: none"> • Penerimaan pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bandung 	<ul style="list-style-type: none"> • Metode Kuantitatif • Analisis data SPSS • 100 Responden wajib pajak 	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif terhadap penerimaan pajak bumi dan bangunan di badan pengelolaan pendapatan daerah kota bandung</p>
20.	Suharyono (2019)	<ul style="list-style-type: none"> • Kesadaran wajib pajak • Pengetahuan wajib pajak 	<ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan wajib pajak ji kabupaten bengkalis 	<ul style="list-style-type: none"> • Metode kuantitatif • Analisis berganda SPSS • 347 responden wajib pajak 	<p>Berdasar hasil penelitian yang dilakukan kesimpulannya adalah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yang ad di Kab. Bengkalis</p>
21.	Hidayat (2019)	<ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi pajak • Sanksi pajak • Pendapatan wajib pajak 	<ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan wajib pajak PBB diKec. Serang Baru 	<ul style="list-style-type: none"> • Metode kuantitatif • Kuesioner • Alat analisis SPSS • 149 Responden 	<p>Pada penelitian ini menghasilkan bahwa sosialisasi tidak berpengaruh terhadap keaptuhan wajib pajak sementara sanksi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak</p> <p>Adapun kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap keaptuhan wajib pajak</p>

Tabel 2.1 Lanjutan

No	Penelitian	Variabel		Teory, Metode, Alat Analisis, Sampel Penelitian	Hasil
		Independen	Dependen		
22.	Putri,Diana dan Hariri (2020)	<ul style="list-style-type: none"> • Kesadaran wajib pajak • Kualitas pelayanan pajak • Pemeriksaan pajak 	<ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan wajib pajak orang pribadi 	<ul style="list-style-type: none"> • Metode kuantitatif • Analisis regresi berganda libear • 38 responden 	<p>Hasil penelitian yaitu kesadaran wajib pajak dan pemeriksaan pajak berpengaruh secara positif terhadap keaptuhan wajib pajak</p> <p>Kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap keaptuhan wajib pajak orang pribadi</p>
23	Nugroho (2020)	<ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi • Kesadaran • Sanksi 	<ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan wajib pajak orang pribadi 	<ul style="list-style-type: none"> • Metode kuantitatif • Analisis data regresi berganda • 100 responden wajib pajak • Teory TPB 	<p>Penelitian ini menghasilkan bahwa sosialisasi kesadaran dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak yang dilakukan di KPP Pratama Surabaya</p>
24.	Handayani (2020)	<ul style="list-style-type: none"> • Kesadaran • Pengetahuan • Kualitas pelayanan • Sanksi • Sosialisasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kerja bebas 	<ul style="list-style-type: none"> • Metode kuantitatif • Analisis regresi berganda • 100 responden wajib pajak • Teori TPB 	<p>Berdasarkan hasil penelitian variabel independen yaitu kesadaran, pengetahuan, kualitas pelayanan, sanksi, dan sosialisasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki pekerjaan bebas</p>
25.	Dwijayanti, Sudiartama dan Dicriyani (2021)	<ul style="list-style-type: none"> • Pengetahuan perpajakan • Sosialisasi • Penerimaan SPPT oleh wajib pajak • Jumlah Pajak terhutang • Etika wajib pajak 	<ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan wajib pajak Bumi dan Bangunan (Badan Pendapatan Daerah Kab. Badung) 	<ul style="list-style-type: none"> • Metode kuantitatif • Alat analisis Regresi berganda • 100 responden Wajib pajak 	<p>Hasil analisis penelitian ini menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keaptuhan wajib pajak, sosialisasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap keaptuhan wajib pajak bumi dan bangunan</p> <p>Penerimaan SPPT memiliki pengaruh positif sementara Untuk jumlah pajak terhutang dan Etika tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di kabupaten Badung</p>

Tabel diatas menjelaskan tentang beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini mengenai kepatuhan wajib pajak. Penelitian tentang kepatuhan khususnya terkait dengan pajak bumi dan bangunan masih sangat terbatas. Dalam beberapa penelitian lebih banyak mengungkap faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak pada orang pribadi dengan focus kepada pajak penghasilan, serta keberhasilan pajak bumi dan bangunan dibandingkan dengan kepatuhan pajak yang lebih spesifik mengenai pajak bumi dan bangunan. Dari beberapa penelitian juga masih ditemukan beberapa hasil yang tidak konsisten seperti aspek pemahaman, sosialisasi, kualitas pelayanan fiskus yang tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Beberapa penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif serta kebanyakan menggunakan alat ukur yang sama seperti SPSS namun juga beberapa penelitian menggunakan alat ukur berbeda Seperti SmartPLS dan SEM. Dalam penggunaan data masih tergolong sama begitu juga dengan penggunaan teori tergolong masih ada yang berbeda seperti penggunaan teori TPB, TRA, *Atribution Theory* dan pendekatan kontinjensi.

2.9 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis yang akan dilakukan pada penelitian ini adalah untuk menguji dan membuktikan keterkaitan ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas. Pengujian hipotesis yang dilakukan adalah pengujian hipotesis Nol (H_0) dan Hipotesis Alternati (H_a) dimana hipotesis nol (H_0) membuktikan koefisien korelasinya tidak signifikan/tidak berarti sedangkan hipotesis alternative (H_a) menyatakan bahwa koefisien korelasinya Signifikan /Berarti. Dalam penelitian ini menggunakan empat

variabel bebas berupa kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak , sanksi pajak dan sosialisasi perpajakan serta menggunakan satu variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak. Hipotesis yang dibangun dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

2.9.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan pajak

Jatmiko (2006) menyatakan bahwa kepatuhan warga dibedakan sebagai memasukkan dan melaporkan data pajak sesuai jadwal, mengisi secara akurat jumlah pajak terutang yang harus dibayar, dan membayar pengeluaran sesuai jadwal tanpa aktivitas paksaan. Dalam kepatuhan pajak dipengaruhi oleh beberapa unsur, antara lain kualitas administrasi yang diberikan oleh pegawai kantor itu sendiri, yang dapat berupa keramahan, kesiapan serta pengarahan kepada wajib pajak.

Kualitas pelayanan sebagaimana ditunjukkan oleh Parera dan Erawati (2017) dalam penelitiannya dimana efek dari pelayanan pajak sangat mempengaruhi konsistensi pembayaran pajak bumi dan bangunan. Pelayanan yang diberikan oleh petugas fiskus kepada wajib pajak PBB berupa penetapan SPPT yang adil sebagaimana mestinya, pertimbangan petugas terhadap masalah wajib pajak dengan memberikan pengarahan kepada wajib pajak, khususnya PBB dalam artian kenyamanan untuk melakukan pembayaran pajak yang berarti bahwa semakin baik bantuan yang diberikan, tingkat kepatuhan juga akan meningkat. Jadi, berdasarkan hasil penelitian tersebut dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁ : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.9.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak

Ketidak patuhan muncul jika salah satu dari definisi tidak terpenuhi. Ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah kondisi di mana warga negara memenuhi komitmennya secara resmi sesuai dengan pengaturan undang-undang perpajakan. Sementara untuk kepatuhan material sendiri datang dari dalam diri wajib pajak dimana wajib pajak tersebut mengisi secara jelas lengkap dan jujur kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak adalah sifat dari wajib pajak yang memahami kewajiban perpajakannya sesuai aturan dan pedoman pemungutan pajak, sehingga ada kecenderungan untuk mau melaksanakan tanpa ada tekanan dari pihak lain.

Kesadaran masyarakat memiliki konsekuensi langsung bagi wajib pajak, dimana keinginan untuk memberikan kontribusi tanpa paksaan membayar beban pajak sesuai jadwal dan sesuai jumlah. Kesadaran wajib pajak yang terkait dengan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan meliputi:

1. Sebagai individu yang memperoleh manfaat dari tanah dan bangunan, warga negara memiliki komitmen untuk membayar biaya atas objek yang dicatat, dimiliki atau dimanfaatkan
2. Wajib pajak harus tahu bahwa pajak adalah sumber penerimaan negara maupun daerah, jadi sebagai masyarakat yang menjadi bagian dari suatu daerah, wajib pajak perlu mengambil bagian dalam membangun wilayah.

Warga yang memiliki kesadaran yang tinggi tidak menganggap bahwa membayar pajak berat tetapi harus menganggap ini sebagai komitmen dan kewajiban terhadap wajib pajak sebagai warga sehingga mereka tidak memiliki

masalah untuk membayar pajak dengan sukarela. Hasil penelitian yang teliti oleh Nafiah Z dan Warno (2018) dalam penelitiannya bahwa kesadaran masyarakat sangat mempengaruhi kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak dan bangunan di kecamatan candi sari Kota Semarang. Maka berdasar tinjauan tersebut, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂ : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2.9.3 Pengaruh Sanksi pajak Terhadap Kepatuhan Pajak

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan dalam perundang-undangan akan dituruti, ditaati, dan dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan suatu alat pencegah terhadap wajib pajak yang melanggar norma perpajakan (Mardiasmo., 2016:62). Dengan diberlakukannya sanksi pajak yang kemudian dibagi menjadi sanksi administrasi dan sanksi pidana diharapkan bahwa wajib pajak akan taat akan kewajiban perpajakannya sehingga secara tidak langsung membantu pembangunan negara. Sanksi administrasi diberlakukan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran peraturan secara sengaja sehingga dibebankan berupa bunga dan denda ataupun kenaikan pembayaran, sedangkan sanksi pidana adalah sanksi yang diberikan kepada wajib pajak yang dalam hal ini melakukan pelanggaran dengan sengaja serta menimbulkan tindak kejahatan serius yang mengakibatkan negara mengalami sebuah kerugian besar.

Sanksi merupakan sebuah perlindungan keamanan bagi pelaksanaan suatu pedoman yang memiliki substansi dalam hal hak dan kewajiban. Sanksi merupakan salah satu unsur yang mempengaruhi kepatuhan warga yang digunakan untuk

mengelola suatu masyarakat agar fokus pada kesepakatan dengan aturan yang ditetapkan. Hasil penelitian Nugroho (2020) mengungkapkan bahwa variabel sanksi pajak mempengaruhi kepatuhan individu warga di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo Surabaya. Jadi, berdasarkan tinjauan tersebut, hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah:

H₃ : Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2.9.4 Pengaruh Sosialisasi Terhadap Kepatuhan pajak

Dalam hal pengetahuan pajak kesadaran tentang kewajiban masyarakat masalah sangat rendah dan perlu untuk dimaksimalkan. Upaya perlu dilakukan untuk memberikan informasi serta pengetahuan dalam hal membayar pajak. Sosialisasi merupakan salah satu cara atau perangkat yang dapat dimanfaatkan secara tepat untuk menggalang dan memberikan informasi kepada masyarakat tentang pedoman, tata cara tugas, strategi, prosedur dan pembayaran pajak bumi dan bangunan. Kehadiran sosialisasi harus dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan dan kesadaran warga untuk menyetujui komitmen mereka dalam menyelesaikan tunggakan pajak. Tujuannya adalah untuk menciptakan pembangunan yang rata dan berkesinambungan (Binambuni., 2013).

Pasal 2 dan 3 Peraturan Direktorat Jenderal pajak Nomor 3 Tahun 2013 tentang penyuluhan pajak diharapkan dapat lebih mengembangkan kemampuan dan informasi perpajakan, serta mengubah perilaku warga negara menjadi semakin sadar, memahami dan sering berpikir tentang hak dan kewajiban perpajakannya. Untuk mencapai tujuan ini, dilakukan penyuluhan perpajakan yang dikelola dari metode penyuluhan materi yang disajikan, penyuluh hingga sarana yang

diperlukan untuk mendukung penyuluhan. Pemerintah membuat program– program tentang kegiatan penyuluhan seperti mengadakan seminar, membuka pelatihan, memasang spanduk hingga iklan diberbagai media masa dan televisi. Tujuan tersebut untuk menambah pengetahuan dan juga menumbuhkan kesadaran wajib pajak tentang seberapa pentingnya pajak serta pelaporan pajak yang dilakukan dgn jujur, benar serta tepat waktu. Burhan (2015) dalam penelitiannya menghasilkan bahwa sosialisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi di Kab. Banjarnegara. Berdasar atas tinjauan pustaka tersebut, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₄ : Sosialisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

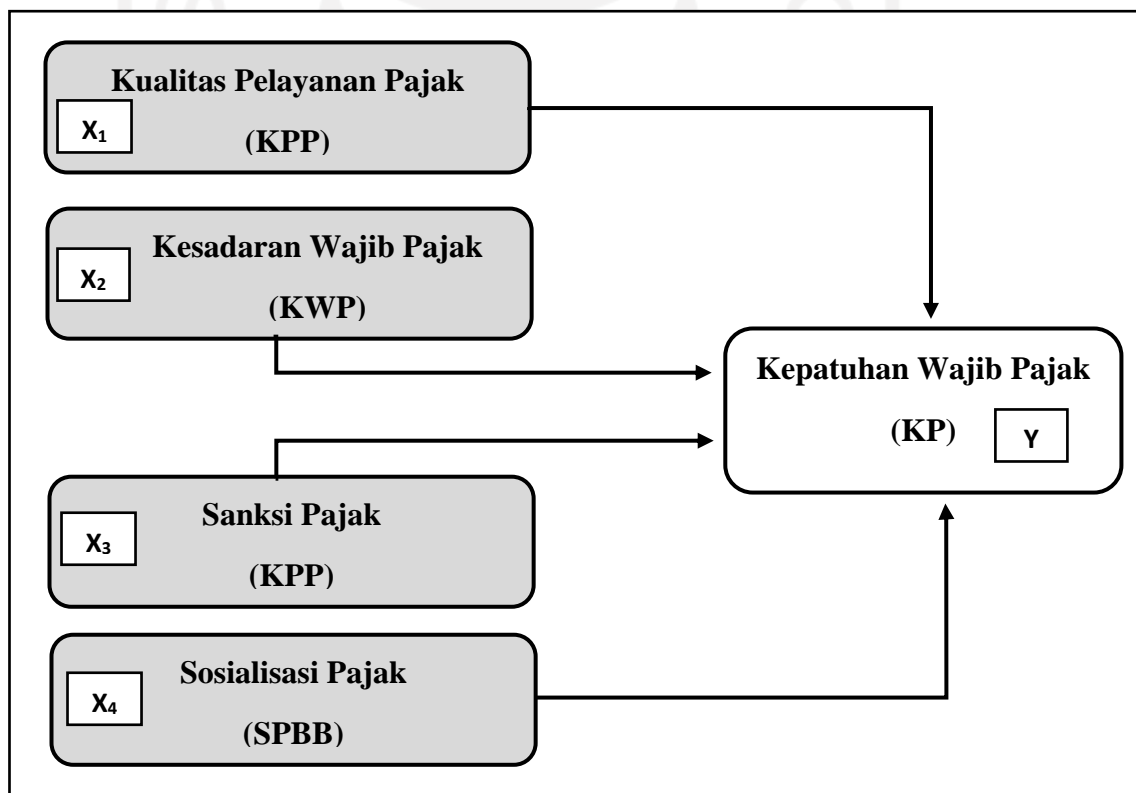
2.10 Kerangka Penelitian

Dalam penelitian ini kerangka yang dibuat menunjukkan serta menjelaskan tujuan dan konsep dari penelitian. Penelitian ini mencoba meneliti ada tidaknya pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel independen dalam penelitian ini terhadap variabel dependen. Beberapa faktor yang akan diteliti misalnya kualitas pelayanan yang sangat diperlukan untuk lebih memberikan fokus untuk meningkatkan minat wajib pajak sebagai contoh pelayanan yang diberikan oleh fiskus dalam melayani, mengarahkan dan membimbing para wajib pajak PBB, hal itu secara langsung membuat wajib pajak nyaman dan mempengaruhi kepatuhan akan pajak PBB. Selain pelayanan petugas pajak, masih ada faktor kesadaran, sanksi pajak yang diterima wajib pajak akibat tidak melakukan pembayaran pajak serta sosialisasi yang membuat wajib pajak menyadari kepentingan pajak bagi dirinya sendiri

maupun untuk umum. Semua faktor tersebut memberikan pengaruh kepada wajib pajak dalam mematuhi pajak.

Sehingga dalam penelitian ini adapun variabel yang digunakan untuk membuktikan hipotesis berupa kualitas pelayanan pajak (X_1), kesadaran (X_2), sanksi (X_3) dan sosialisasi (X_4) yang merupakan variabel independen. Adapun variabel dependen pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak (Y). Berdasarkan beberapa uraian tersebut dapat digambarkan konsep penelitian yang akan dilakukan seperti pada gambar

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian



Sumber : Olah Data, 2022

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Menurut Arikunto (2019:136) metode penelitian adalah cara utama yang digabungkan peneliti untuk mencapai tujuan dan menentukan jawaban atas masalah yang diajukan. Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan antar bagian fenomena tersebut (Abdullah dan Saebani, 2014). Tujuannya ialah mengetahui sebab dan akibat suatu variabel dengan menggunakan statistik untuk menguji teori dan analisa data yang ada. Beberapa langkah pada penelitian kuantitatif adalah merumusan masalah, menyusun teori dan kerangka berfikir, merumuskan hipotesis, pengembangan dan pengujian instrumen, selanjutnya pengumpulan sampel, melakukan analisis data, serta membuat kesimpulan.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode asosiatif kausal. Menurut Sugiyono (2019:65), Penelitian asosiatif kausal merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih sehingga dapat membangun sebuah teori yang berfungsi meramalkan dan mengontrol suatu gejala. Dalam penelitian ini, peneliti ingin menjelaskan apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, sanksi dan sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak khususnya pajak Bumi dan Bangunan yang ada di Kota Kotamobagu melalui pengujian hipotesis.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah spekulasi yang terdiri dari: objek/subyek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian didapatkan kesimpulan (Sugiyono 2016:72). Dalam penelitian kuantitatif populasi dan sampel menjadi hal yang saling berkaitan dan tidak terpisahkan dalam artian sampel penelitian diperoleh lewat populasi yang kemudian dijadikan penelitian sebagai perwakilan dari populasi tersebut. Populasi merupakan keseluruhan subjek yang dikategorikan dapat berupa manusia, benda ataupun hewan, gejala serta peristiwa yang memiliki karakter pada tempat yang sama diwaktu tertentu.

Berdasarkan jumlahnya populasi dibagi menjadi 2 yaitu populasi terbatas dimana merupakan kelompok dengan sumber data yang biasanya dapat dihitung jumlahnya karena sedikit dan kelompok tak terbatas karena jumlahnya bersifat tidak terbatas atau tidak dapat dihitung. Dilihat dari sifatnya dibedakan menjadi populasi homogen yang unsurnya memiliki sifat yang sama. Populasi heterogen atau unsurnya memiliki sifat yang sangat bervariasi sehingga perlunya ketetapan batasan-batasan. Populasi yang dimaksud pada penelitian ini adalah seluruh wajib pajak bumi dan bangunan yang terdapat di wilayah Kota Kotamobagu yang dibagi menjadi empat kecamatan yaitu kec. Kotamobagu Utara, kec. Kotamobagu Timur, kec. Kotamobagu Barat dan kec. Kotamobagu Selatan

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2016). Dalam pengambilan sampel harus dilakukan sedemikian rupa sehingga memperoleh sampel yang dapat menggambarkan

keadaan dari populasi yang sebenarnya. Apabila sampel tidak sesuai dengan karakteristik dan kualitas, dapat menyebabkan kesalahan dalam pengambilan kesimpulan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wajib pajak yang membayar pajak bumi dan bangunan yang berada di wilayah Kotamobagu. Adapun kriteria dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Responden terdaftar sebagai wajib pajak bumi dan bangunan minimal dalam 3 tahun.
2. Responden memiliki hak serta mendapatkan manfaat atas tanah dan bangunan.
3. Responden memiliki sertifikat tanah.

Kriterian pengambilan sampel di atas disesuaikan dengan responden atau wajib pajak yang terdaftar dan telah memiliki hak serta manfaat penuh dibuktikan dengan sertifikat atas tanah dan bangunan tersebut. Sampel yang ditentukan tersebut berdasarkan pertimbangan peneliti dalam hal masalah, tujuan, spekulasi, teknik, dan instrumen penelitian, terlepas dari pertimbangan waktu, tenaga, dan pembiayaan (Darmawan, 2014). Sedangkan prosedur pemeriksaan merupakan metode pemeriksaan sampel (Sugiyono., 2016). Kegunaan sampling adalah untuk mengukur batas-batas faktual dan mendapatkan realitas untuk pengujian serta pengambilan keputusan. Prosedur ini berguna untuk mengecilkan populasi individu menjadi sampel dari contoh yang ditunjukkan pada populasi, sehingga kesimpulan pada populasi dapat diwakili, lebih teliti menghitung yang sedikit daripada banyak, sehingga dapat menghemat waktu, tenaga, dan biaya (Abdullah dan Saebani, 2014).

Prosedur pemeriksaan (Sampling) yang digunakan dalam pemeriksaan ini adalah nonprobability sampling yang merupakan metode pemeriksaan yang tidak memberikan peluang maupun kesempatan yang setara untuk setiap komponen atau individu dari populasi untuk dipilih sebagai sampel (Sugiyono, 2015). Sedangkan teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah purposive sampling yaitu dengan kriteria pertimbangan yang merupakan model yang dibutuhkan peneliti didasarkan pada sasaran-sasaran penelitian. Dalam strategi menentukan contoh ini, dilakukan dengan pertimbangan khusus sesuai kriteria. Tujuannya melakukan pengujian secara sengaja pada suatu populasi adalah untuk menyikapi kualitas dari populasi tersebut yang nantinya akan dimanfaatkan dalam penelitian.

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah informasi yang diperoleh secara langsung dari sumbernya dan diberikan kepada peneliti. Data primer berupa pertemuan dengan subjek baik melalui observasi maupun persepsi langsung (Sugiyono, 2016). Sumber data primer adalah responden atau objek penelitian langsung, yang dapat berupa wawancara atau pertemuan langsung.

Prosedur pemilihan informasi adalah teknik yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi penelitian dari sumber informasi (subjek ataupun objek penelitian). Prosedur pengumpulan informasi merupakan komitmen atau alasan untuk mengumpulkan instrumen penelitian (Iryana dan Kawasati.,2019). Dalam penelitian ini, peneliti memanfaatkan survei dengan alat bantu kuesioner yang disampaikan langsung kepada wajib pajak yang membayar pajak bumi dan

bangunan yang berada di wilayah Kota Kotamobagu. Penyebaran survei dilakukan dengan mempertimbangkan aturan tentang kriteria dan komponen serta kemudahan memperoleh informasi (Arikunto, 2011).

Kuesioner merupakan pertanyaan yang dikirimkan kepada responden baik secara langsung maupun tidak langsung. Kuesioner atau angket secara keseluruhan dapat berupa pertanyaan atau artikulasi yang dapat dijawab sesuai jenisnya. Dengan asumsi survei ditutup, responnya cukup dengan memberikan ceklist (\surd) di kolom tersebut. Sementara itu, apabila kuesioner terbuka, cara menjawabnya adalah dengan mengisi jawaban di kolom yang tersedia (Rahayu dan Panday., 2021).

Dalam penelitian ini digunakan sampel dengan jumlah 100 responden yang dibagi menjadi empat kecamatan dan dilakukan secara acak. Adapun kuesioner yang diedarkan adalah sejumlah pertanyaan tersusun yang dibuat sesuai dengan pengembangan instrumen variabel untuk memperoleh informasi yang tepat tentang faktor-faktor yang akan diteliti oleh peneliti.

3.4 Definisi Variabel, Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian

Variabel adalah suatu sifat atau nilai dari individu, benda atau kegiatan yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2015). Dalam tinjauan ini terdapat faktor-faktor, khususnya variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen). Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab berubah atau naiknya variabel terikat (terikat). Sedangkan yang dimaksud dengan variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang merupakan hasil akibat dari variabel bebas tersebut (Darmawan, 2014).

Skala estimasi atau pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert, yang memiliki penilaian 1-6 dengan pemahaman sangat berbeda dari tidak setuju hingga setuju. Peneliti mengambil skala Likert 6 (enam) untuk mengantisipasi respons tengah ketika responden tidak memiliki respons yang jelas atau tidak memiliki jawaban yang pasti ataupun ragu – ragu. Berdasarkan skala likert yang telah dijelaskan, penulis menggunakan skala likert untuk melakukan penyimpulan sehingga penelitian dapat diukur dan diklasifikasikan menjadi indikator. Variabel indikator digunakan sebagai tahap awal untuk memperkirakan instrumen yang dapat berupa pernyataan dan pertanyaan. Penyelesaian item pada instrumen yang menggunakan skala likert memiliki tingkatan atau tolak ukur dari positif hingga negatif, yang dapat berupa kata-kata, misalnya (Febriansyah dan Isnaini, (2020):

1. Kategori sangat baik/sangat setuju/sangat yakin Skor :6
2. Kategori baik/setuju/positif Skor: 5
3. Sedikit setuju/klasifikasi positif Skor : 4
4. Kategori sedikit tidak setuju/negatif Skor: 3
5. Kategori tidak baik/tidak setuju/negatif Skor: 2
6. Kategori sangat tidak baik/ sangat tidak setuju/sangat negatif Skor: 1

Instrumen penelitian yang menggunakan skala likert dapat ditetapkan dalam bentuk cek list ataupun pilihan ganda. Secara umum, realitas informasi sebagai angka atau realitas seperti yang digambarkan dalam penelitian ini dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya (Sugiyono, 2018: 93). Dalam penelitian ini instrument yang digunakan tidak dibuat dari awal namun merupakan bentuk pengembangan

dari studi–studi sebelumnya yang relevan dengan penelitian. Instrumen penelitian yang dikolompokan dan disajikan seperti berikut:

3.4.1 Kualitas Pelayanan Pajak (KPP)

Kualitas pelayanan berfungsi sebagai pengukur untuk menilai kesesuaian terhadap suatu kriteria maupun spesifikasi yang telah ditentukan. Jika kemudian semua sesuai dengan standar maka bisa dikatakan baik namun juga sebaliknya ketika standar yang ditentukan tidak memenuhi maka kualitas dikatakan tidak memenuhi syarat. Dalam hal pelayanan adalah kegiatan memberikan sesuatu baik bantuan ataupun layanan sesuai dengan standar prosedur dan aturan yang jelas. Dalam pengapresiasian, cara pelayanan perlu menciptakan bentuk kepuasan dari apa yang disajikan. Instrumen yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan disajikan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Indikator Variabel Kualitas Pelayanan Pajak

Variabel	Indikator	Sumber
Kualitas Pelayanan Pajak	1	Profesional
	2	Kecakapan
	3	Cepat Tanggap
	4	Memberikan Solusi
	5	Berpengetahuan

3.4.2 Kesadaran Wajib Pajak (KWP)

Mutia (2014) menyatakan kesadaran adalah unsur yang ada dalam diri manusia untuk mengetahui realitas. Dari defenisi tersebut dapat diuraikan bentuk-bentuk kesadaran dalam membayar pajak untuk mendorong para wajib pajak membayar kewajiban pajak. Instrumen yang digunakan untuk menguji variabel

kesadaran pajak mengacu pada penelitian (Alfiah., 2014) seperti yang disajikan pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Indikator Variabel Kesadaran Wajib Pajak

Variabel	Indikator		Sumber
Kesadaran Pajak	1	Memahami Undang - Undang Perpajakan	(Alfiah, 2014)
	2	Pengabdian kepada negara	
	3	Partisipasi kepada negara	
	4	Evaluasi	

3.4.3 Sanksi Pajak (SP)

Sanksi pajak adalah jaminan bahwa pengaturan undang–undang pajak (norma perpajakan) akan disetujui, dipatuhi, dan diikuti. Atau dengan kata lain sanksi perpajakam menjadi alat agar wajib pajak tidak menyalahgunakan norma perpajakan (Mardiasmo., 2016:62). Instrumen untuk menguji variabel sanksi pajak mengacu dari penelitian sebelumnya (Alfiah, 2014) seperti yang disajikan pada Tabel 3.3.

Tabel 3.3 Indikator Variabel Sanksi Pajak

Variabel	Indikator		Sumber
Sanksi Pajak	1	Denda	(Alfiah, 2014)
	2	Sanksi Administrasi	
	3	Sanksi Pidana	

3.4.4 Sosialisasi Pajak (SPBB)

Sosialisasi pajak merupakan upaya yang dilakukan oleh Dirgen Pajak untuk memberikan informasi kepada masyarakat luas dan khususnya wajib pajak dengan tujuan agar mereka mengetahui segala sesuatu yang berkaitan dengan pemungutan

pajak, melalui pedoman dan teknik yang tepat (Rimawati et al., 2013). Instrumen yang digunakan untuk sosialisasi perpajakan mengacu dari adalah Dwi (2017) seperti yang disajikan pada Tabel 3.4.

Tabel 3.4 Indikator Variabel Sosialisasi Pajak

Variabel	Indikator		Sumber
Sosialisasi	1	Penyuluhan Pajak	(Dwi, 2017)
	2	Sosialisasi Media	
	3	Menginformasikan	

3.4.5 Kepatuhan Wajib Pajak (KP)

Sedangkan variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel kepatuhan pajak. Jatmiko (2006) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak diidentifikasi sebagai memasukkan dan melaporkan data pajak sesuai jadwal, mengisi secara benar biaya yang harus dibayar, dan membayar biaya sesuai jadwal tanpa aktivitas paksaan. Instrumen yang digunakan untuk menguji kepatuhan pajak juga mengacu dari Dwi (2017) seperti dapat dilihat pada Tabel 3.5.

Tabel 3.5 Indikator Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel	Indikator		Sumber
Kepatuhan Wajib Pajak	1	Kemauan Sendiri	(Dwi, 2017)
	2	Memiliki Pemahaman Pajak	
	3	memenuhi Kewajiban Pajak	
	4	Melakukan Sesuai Peraturan Pajak	
	5	Tepat waktu membayar pajak	

3.5 Analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono (2018:482) adalah kegiatan mencari dan mengumpulkan informasi yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan dan

dokumentasi dengan memilah–milah informasi kedalam klasifikasi, menjabarkan kedalam unit–unit, memadukan, menyusun menjadi bentuk desain, memilih mana yang akan diambil dan dipelajari serta dibuatkan kesimpulan sehingga dapat dipahami dengan mudah oleh diri sendiri dan orang lain. Analisis data kemudian, menggambarkan karakteristik responden dengan gambaran sesuai dengan sampel yang telah dibuat untuk memberikan hasil yang diperlukan.

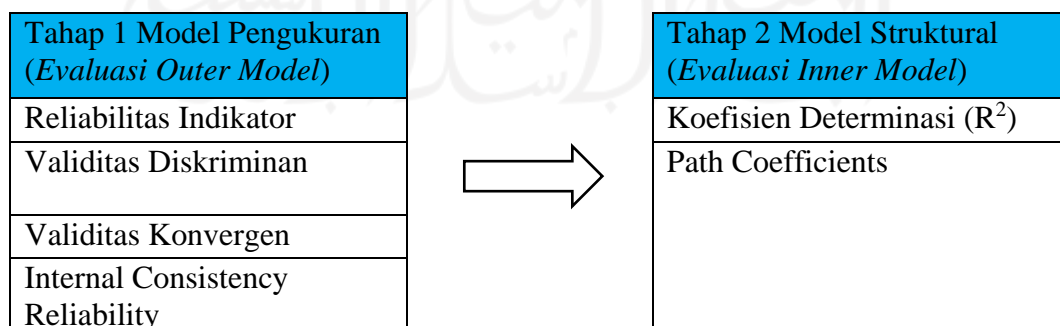
Penelitian ini menggunakan metode investigasi kuantitatif untuk mengubah informasi dalam survei menjadi angka-angka dan selanjutnya menyajikannya. Dalam mengolah informasi tersebut, peneliti menggunakan software smartPLS (*partial Least Squares*) v.3.3.5 dengan metode *Structural Equation modelling* (SEM). *Structural Equation Modelling* (SEM) adalah sekelompok strategi statistik yang memungkinkan penilaian rangkaian koneksi yang cukup rumit yang tidak dapat diatasi oleh persamaan regresi linear. SEM juga dapat disebut sebagai kombinasi antara pemeriksaan regresi dan analisis faktor.

Secara umum, ada dua macam SEM yang umum dikenal, yaitu SEM berbasis *Kovarians based* (CBSEM) dan SEM Berbasis *variance based*. Dimana CB-SEM diciptakan oleh Joreskog pada tahun 1969 dan VB-SEM diciptakan oleh WORLD pada tahun 1974. Jika dilihat dari jenisnya, peneliti lebih menggunakan atau memanfaatkan SEM jenis kedua dalam penelitian ini, khususnya *PLS Variance Based SEM*. PLS-SEM bertujuan untuk menguji hubungan antar konstruk dengan melihat apakah ada pengaruh atau keterkaitan antar konstruk. Hasil dalam PLS-SEM itu sendiri dimungkinkan tanpa hipotesis yang kuat, mengabaikan beberapa asumsi (non-parametrik) dan ketepatan model perkiraan (prediksi) dilihat dari nilai

koefisien determinasi (R-Square). Dapat dikatakan bahwa PLS-SEM sangat cocok digunakan dalam penelitian yang bertujuan untuk meramalkan dan mengembangkan hipotesis. Model estimasi PLS dipisahkan menjadi dua, yaitu model reflektif dan model formatif.

Pada beberapa asumsi, pendekatan PLS-SEM tidak membutuhkan banyak data atau informasi tertentu. Abdillah dan Hartono (2015) menyatakan bahwa metode teknik statistik PLS-SEM merupakan keputusan yang ideal untuk pemeriksaan prediksi. Eksplorasi prediksi adalah penelitian yang bertujuan untuk menganalisis dampak antar faktor untuk mengantisipasi hubungan sebab akibat. Spekulasi yang dicobakan adalah teori parsial, tepatnya teori yang hanya menyatakan hubungan sosial atau kausal antar faktor, bukan hubungan sosial atau kausal dalam satu eksplorasi (Hipotesis Model). Standar kelayakan hasil penelitian mengacu pada tinjauan hubungan antara faktor atau t-statistik.

Pemeriksaan PLS dibagi menjadi dua model, yaitu model pengukuran atau biasa disebut *Outer Model* dan Model Struktural atau sering disebut *Inner Model*. Macam-macam tahapan yang dibicarakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 3. 1 Tahapan Evaluasi

Gambar di atas menjelaskan tahapan – tahapan yang akan dilakukan evaluasi dalam penelitian ini sesuai dengan menggunakan Model PLS–SEM, sehingga mendapatkan hasil yang diharapkan untuk penelitian ini.

3.5.1 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Pada beberapa anggapan tentang pendekatan PLS-SEM tidak membutuhkan sampel besar ataupun data normalitas tertentu. Abdillah dan Hartono (2015) menyatakan bahwa metode statistik PLS - SEM adalah pilihan terbaik untuk eksplorasi prediksi. Penelitian ini adalah penelitian yang berencana menganalisis dampak antar faktor untuk mengantisipasi hubungan sebab akibat. Hipotesis yang dicobakan adalah hipotesis parsial, yaitu hipotesis yang hanya menyatakan hubungan relational atau kausalitas antar faktor (variabel), bukan hubungan atau kausal dari satu model pemeriksaan (Hipotesis Model). Aturan Kriteria kelayakan hasil penelitian mengacu pada tingkat signifikansi prediksi hubungan antar variabel atau t-statistik.

Model pengembangan dapat memanfaatkan konstruk laten dengan variabel reflektif ataupun formatif. Variabel harus dicoba dengan uji validitas dan reliabilitasnya. Berikutnya adalah validitas dan reliabilitas untuk model yang semuanya menggunakan indikator reflektif. Terdapat penilaian model pengukuran atau outer model dapat diperoleh dengan menjalankan PLS algoritem pada smartPLS v.3.3.5 2021. Cara menggunakan setelah data diinput adalah menggunakan calculate kemudian PLS Algorithm. Penjelasan tahapan tersebut seperti berikut.

1) Reliabilitas Indikator

Reliabilitas indikator bertujuan untuk menilai apakah variabel indikator yang diukur reliabel ataupun tidak. Dengan cara ini peneliti dapat mengevaluasi hasil loading pada tiap indikator. Adapun standar nilai loading adalah $> 0,7$ yang berarti menunjukkan bahwa konstruk tersebut dapat memperjelas varian indikatornya lebih dari 50% (Wong., 2013; Sarstedt et al., 2017).

2) Discriminant Validity

Validitas diskriminan bertujuan untuk memutuskan apakah suatu indikator reflektif baik bagi konstruksya untuk dilakukan pengukuran berdasarkan aturan bahwa setiap indikator harus memiliki hubungan yang kuat terhadap konstruksya. Pengukur konstruk seharusnya saling berhubungan secara mendalam (Ghozali dan Latan., 2015). Pada aplikasi smartPLS, uji diskriminan dapat memanfaatkan nilai Cross Loading, Fornell-Larcker Criterion dan Heterotrait–Monotrait (HTMT) (Hanseler dkk., 2015). Adapun penjelasannya sebagai berikut

a. Cross Loading

Nilai Cross loading dari masing-masing konstruk dinilai untuk menjamin bahwa hubungan antara item indikator dengan pengukurnya lebih besar dari pada item indikator lainnya. Adapun nilai cross loading sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk pengukuran memiliki nilai yang menonjol $>0,7$ (Ghozali dan Laten, 2015).

b. Fornell – larcker Criterion

Satu satu strategi untuk mengevaluasi legitimasi diskriminan adalah dengan kriteria Fornell Larcker, teknik konvensional ini telah digunakan selama lebih dari 30 tahun untuk melihat perbandingan nilai akar kuadrat dari Avarage variance Extracted (AVE) dari setiap hubungan konstruk dengan konstruk lainnya dalam model (Hanseler dkk., 2015). Jika nilai akar kuadrat dari AVE untuk setiap pengembangan lebih menonjol daripada nilai koneksi antar konstruk dengan konstruk lain dalam pola, maka pola tersebut diasumsikan memiliki nilai diskriminan yang layak (Fornell dan Larker, 1981)

3) Validitas Konvergen

Menentukan validitas konvergen didasarkan pada prinsip aturan bahwa ukuran dari suatu konstruk seharusnya berkaitan secara mendalam (Ghozali dan Latan, 2015). Validitas konvergen suatu konstruk dengan indikatornya dinilai menggunakan Average Variance Extracted (AVE). Nilai AVE kategori baik seharusnya bernilai 0,5 atau $>0,5$ dimana jika nilai AVE 0,5 atau lebih dapat dipastikan bahwa konstruk tersebut dapat menjelaskan 50% ataupun lebih item variannnya (Wong, K.,2013)

4) Internal Consistency Reliability

Internal Consistency Reliability (CR) memperkirakan seberapa mampu indikator mengukur perkembangan konstruk latanya (Memon Dkk., 2017). Syarat yang digunakan untuk menguji ini adalah dengan melihat nilai Composite Reliability (CR) dan Cronbach's alpnya. Adapun nilai

composite reliabilitinya dianggap memiliki reliabilitas yang baik berkisar 0,6 – 0,7 (Sarstedt., 2017) dan nilai cronbach's alpha yang diperlukan adalah diatas 0,7 (Ghozali dan Latan., 2015).

3.5.2 Evaluasi Model Struktural atau Inner Model

Fase awal dalam menilai model Struktural adalah dengan memeriksa kolinearitas antara konstruk dan kapasitas prediktif model tersebut (Sarstedt et al., 2017). Kemudian, pada saat itu, dilanjutkan untuk mengukur kapasitas model yang sudah ada dengan menggunakan empat aturan khususnya yaitu *Coefficient of Determinant* (R^2), *Cross-Validated Redundancy* (Q^2), *Effect Size* (f^2) dan *Path Coefficient* (koefisien jalur). (Sarstedt dkk., 2017). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua dari empat aturan tersebut sebagai berikut:

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) adalah metode untuk mensurvei seberapa besar perkembangan endogen dapat diklarifikasi oleh konstruk eksogen. Nilai koefisien determinasi (R^2) yang diandalkan berada pada kisaran 0 dan 1. Adapun klasifikasinya dimana Nilai R^2 sebesar 0,75 menunjukkan model yang dihasilkan kuat, nilai R^2 sebesar 0,50 menunjukkan model sedang (Tidak kuat dan tidak pula lemah). Sedangkan nilai R^2 sebesar 0,25 menunjukkan bahwa model tersebut lemah (Sarstedt et al., 2017). Chin (1998) menjelaskan bahwa ukuran nilai R^2 sebesar 0,67, 0,33 dan 0,19 sebagai kokoh, sedang, dan lemah.

b. Path Coefficients (Koefisien Jalur)

Selain itu, pendugaan koefisien jalur antar konstruk dilakukan untuk melihat kekuatan hubungan dan selanjutnya untuk menguji hipotesis. Cara menilai koefisien jalur berkisar dari - 1 hingga +1. Semakin dekat nilainya ke +1, atau semakin besar maka semakin koneksi antara kedua variabel ternilai kuat. Adapun semakin mendekati -1 menunjukkan bahwa hubungan tersebut bersifat negatif (Lemah). (Sarstedt et al., 2017).

3.5.3 Evaluasi Goodness of Fit (GoF)

Evaluasi Goodness of Fit (GoF) dilakukan guna memvalidasi kekuatan gabungan antara variabel pengukuran (outer model) serta model struktural (inner model) serta membuat model sederhana untuk seluruh model prediksi tersebut (Ghozali & Latan., 2015). Dengan kata lain uji GoF dilakukan untuk menguji kecocokan model atau kesesuaian model dengan data penelitian yang kita miliki. Nilai GoF didapat dari akar keseluruhan nilai rata – rata communality index dimana dalam PLS nilai ini sama dengan nilai AVE yang kemudian dikalikan dengan keseluruhan nilai rata – rata koefisien determinasi (R^2). Nilai GoF diakumulasikan antara 0 sampai dengan 1 dengan klasifikasi nilai yaitu jika nilai GoF berkisar 0 – 0,25 ini menandakan nilai GoF relatif kecil, Gof 0,26 – 0,35 menandakan Gof moderat, sedangkan GoF dengan besaran 0,36 – 1 merupakan GoF besar (Yamin dan Kurniawan., 2011)

Rumus Untuk menghitung Nilai GoF adalah

$$GoF = \sqrt{AVE \times R^2}$$

Keterangan

AVE = Nilai rata – rata dari Communality Index

R² = Nilai rata – rata dari R-square

3.5.4 Uji Hipotesis (Resampling Bootstrapping)

Dalam PLS-SEM metode terakhir yang dilakukan adalah proses bootstrapping dimana proses ini menciptakan kualitas t-statistik untuk setiap jalan hubungan yang digunakan untuk menguji prediksi. Nilai t-statistik akan dikontraskan dengan nilai t_{tabel} . Penelitian ini menggunakan tingkat kepastian 95% sehingga tingkat akurasi atau titik batasnya adalah $(\alpha) = 5\% = 0,05$ dengan nilai t_{tabel} nya sebesar 1,96. Jika $t_{statistik}$ lebih kecil dari nilai t_{tabel} atau $t_{statistik} < 1,96$ maka kesimpulanya adalah H_0 diterima dan H_a ditolak. Adapun jika nilai t-statistik besar atau sama dengan t_{tabel} ($t_{statistik} > 1,96$) maka hasilnya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima (Ghozali dan Latan., 2015).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Pengumpulan data

Populasi pada penelitian ini merupakan seluruh masyarakat yang berada di salah satu kota di Provinsi Sulawesi Utara yaitu Kota Kotamobagu. Masyarakat yang menjadi objek atau sampel pada penelitian ini adalah masyarakat yang telah membayar pajak Bumi dan Bangunan dengan memiliki kategori sebagai wajib pajak bumi dan bangunan paling minimal 3 tahun, memiliki manfaat atas tanah dan bangunan serta merupakan wajib pajak yang memiliki sertifikat tanah dan bangunan tersebut. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah purposive sampling dengan melakukan pertimbangan tertentu dalam penentuan sampel. Pada penelitian ini peneliti membagi focus survei ke dalam 4 Kecamatan sesuai dengan daerah setempat. Pengambilan data dilakukan dengan metode survei yaitu secara langsung bertemu dengan wajib pajak bumi dan bangunan dengan bantuan RT setempat untuk membagikan kuesioner sesuai dengan kategori pada penelitian ini seperti yang telah dijelaskan, dikhususnya untuk wajib pajak Bumi dan Bangunan yang telah membayar pajak. Proses pengambilan data perlu melibatkan RT setempat dikarenakan Pejabat RT yang bersangkutan merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah daerah dan juga agar data yang akan diperoleh langsung tepat sasaran yaitu kepada wajib pajak bumi dan bangunan. Penyebaran kuisisioner ini dimaksudkan untuk dapat mengetahui seberapa besar pengaruh yang terjadi antara kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan sosialisasi

perpajakan terhadap variabel kepatuhan pajak khususnya wajib pajak bumi dan bangunan yang ada di Kota Kotamobagu.

Dalam penyebaran kuesioner yang telah dilakukan pada penelitian ini dibagi sebanyak 100 kuisisioner secara bertahap dimana dalam penyebaran tersebut, sebanyak 3 kuisisioner tidak kembali dan total kuisisioner yang kembali berjumlah 97 kuisisioner dengan keterangan kuisisioner tersebut lengkap dan dapat diolah.

4.2 Karakteristik Responden

Deskripsi responden yang ditargetkan pada penelitian ini menjadi beberapa kategori sesuai dengan yang tertera dalam kuisisioner yaitu berupa informasi demografi responden dibagi dalam jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan terakhir, wilayah dan juga penghasilan seperti yang dijelaskan dibawah ini

4.2.1 Jenis Kelamin

Pada dasarnya responden dibagi kedalam 2 jenis kategori yaitu laki – laki dan perempuan. Adapun klasifikasinya dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
Laki - laki	70	72%
Perempuan	27	28%
Total	97	100%

Berdasarkan olah data, hasil menunjukkan bahwa responden yang mengisi kuisisioner berjenis kelamin laki – laki sebanyak 54 responden atau 56% dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 43% responden atau sebesar 44%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh jenis kelamin laki – laki berjumlah 54 responden atau 56%.

4.2.2 Usia (Umur)

Berikut ini adalah deskripsi responden menurut kelompok usia diilustrasikan pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Keterangan Usia	Jumlah	Persen
<25	0	0%
25 - 30	9	9%
31 - 40	25	26%
41 - 50	41	42%
> 50	22	23%
Total	97	100%

Sumber : Olah Data, 2022

Berdasarkan hasil olah data menunjukkan bahwa responden yang mengisi kuesioner berusia antara 25-30 tahun sebanyak 9 responden atau 9%, responden berusia antara 31-40 tahun sebanyak 25 responden atau 26 %, responden berusia antara 41-50 tahun sebanyak 41 responden atau 42 % dan responden berusia diatas >50 tahun sebanyak 22 responden atau 23%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini karakteristik berdasarkan usia didominasi oleh responden yang berusia diantara 41-50 tahun yaitu sebanyak 41 responden (42%).

4.2.3 Pekerjaan

Berikut ini tabel deskripsi responden menurut pekerjaan seperti yang disajikan pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persen
PNS	37	37%
TNI/POLRI	7	7%
BUMN/BUMD	9	9%
Swasta	16	16%
Wiraswasta	20	20%
Lainnya	8	8%
Total	97	100%

Sumber : Olah Data, 2022

Berdasarkan olah data menunjukkan bahwa responden yang mengisi kuesioner berdasarkan tabel dengan klasifikasi pekerjaan menunjukkan pekerjaan sebagai PNS sebanyak 37 responden atau 37%, sedangkan responden sebagai TNI/Polri sebanyak 7 responden atau 7%, responden bekerja di BUMN/BUMD sebanyak 9 responden atau 9%, responden memiliki pekerjaan di perusahaan Swasta sebanyak 16 responden atau 16%, responden sebagai Wiraswasta sebanyak 20 responden atau 20% dan responden memiliki pekerjaan lainnya sebanyak 8 responden atau 8%. Sehingga dapat disimpulkan bahwasannya sebagian besar dominasi untuk karakteristik pekerjaan dalam penelitian ini adalah pekerjaan sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 37 responden (37%)

4.2.4 Pendidikan Terakhir

Deskripsi responden menurut pendidikan terakhir seperti yang disajikan pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Jumlah	Persen
SMP	13	13,50%
SMA	28	28,80%
Diploma	0	0%
S1	56	57,70%
S2	0	0%
S3	0	0%
Lainnya	0	0%
Total	97	100%

Sumber : Olah Data, 2022

Berdasarkan hasil olah data menunjukkan bahwa responden yang berpendidikan SMP sebanyak 13 responden atau 13,5 %. yang mengisi kuesioner pendidikan SMA yang berjumlah 28 responden atau 28,8%, sedangkan yang berpendidikan S1 sebanyak 56 responden atau 57,7%, sedangkan untuk klasifikasi pendidikan Diploma, S2 dan S3 tidak memiliki responden. Kesimpulannya adalah sebagian besar responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang menempuh pendidikan S1 dengan responden sebanyak 56 Responden (57,7%)

4.2.5 Pembagian Wilayah

Karakteristik responden dilihat dari pembagian wilayah dapat dilihat pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5 Karakteristik berdasarkan Wilayah Responden

Wilayah	Jumlah	Persen
Kotamobagu Timur	30	31%
Kotamobagu Barat	23	24%
Kotamobagu Selatan	23	24%
Kotamobagu Utara	21	22%
Total	97	100%

Sumber : Olah Data, 2022

Berdasarkan hasil olah data menunjukkan bahwa responden yang mengisi kuesioner mayoritas bertempat tinggal Kotamobagu Timur yang berjumlah 30 responden atau 31%, sedangkan yang bertempat tinggal Kotamobagu Barat sebanyak 23 responden atau 24%, yang bertempat tinggal Kotamobagu Selatan sebanyak 23 responden atau 24% dan bertempat tinggal Kotamobagu Utara sebanyak 21 responden atau 22%. Dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini berdasarkan pembagian wilayah didominasi oleh Responden yang bertempat tinggal di Kotamobagu Timur dengan jumlah 30 responden dengan presentasi sebesar 31%

4.2.6 Penghasilan

Berikut adalah pembagian karakteristik responden berdasarkan penghasilan responden yang kemudian dapat dilihat dari Tabel 4.6.

Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

Penghasilan	Jumlah	Persen
1.000.000 – 2.500.000	5	5%
3.000.000 – 4.500.000	49	49%
5.000.000 – 7.000.000	34	34%
> 7.000.000	9	9%
Total	97	100%

Sumber: Olah Data, 2022

Berdasarkan hasil olah data pada tabel di atas menunjukkan bahwa responden yang mengisi kuesioner berpenghasilan 1.000.000 – 2.500.000 sebanyak 5 responden atau 5%. Sedangkan yang berpenghasilan 3.000.000 – 4.500.000 sebanyak 49 responden atau 49% dan yang berpenghasilan 5.000.000 – 7.000.000 sebanyak 34 responden atau 34%. Berpenghasilan > 7.000.000 berjumlah 9

responden atau 9%. Sehingga kesimpulan dalam penelitian ini dilihat dari penghasilan didominasi oleh responden yang berpenghasilan 3.000.000 – 4.500.000 atau 49 % yang merupakan responden terbesar

4.3 Model Pengukuran Outer Model

Penelitian outer model bermaksud untuk melihat validitas konvergen dan reliabilitas instrumen dalam model pengukuran. Hal ini dilakukan untuk mengetahui seberapa baik variabel kuesioner mengukur sifat dan gagasan dari faktor-faktor yang di ukur dan untuk melihat konsistensi faktor survei dalam mengukur variabel sama pada waktu dan tempat yang berbeda-beda. Dalam ulasan ini, untuk mengukur validitas dan reliabilitas instrumen yang baik, peneliti menggunakan smartPLS (v.3.3.5).

Penelitian ini memiliki 4 faktor independen yang terdiri dari penilaian kualitas pelayanan pajak (KPP), Kesadaran wajib pajak (KWP), sanksi pajak (SP) dan Sosialisasi pajak (SPBB) dengan menggunakan 1 variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak (KP). Adapun hasil yang di teliti seperti berikut:

4.3.1 Uji Validity *Outer Model*

Dalam uji analisis Outer Model dapat dilihat dari nilai *Convergent Validity* dan *Discriminan Validity*. Adapun hasil uji *Outer Model* dalam penelitian ini sebagai berikut:

4.1.1.1 *Convergent Validity*

Covergent validity merujuk kepada uji validitas dari item – item penyusun sebuah laten dengan indikator–indikator reflektif. *Convergent validity* berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur–pengukur (manifest variabel) dari suatu konstruk

seharusnya berkorelasi tinggi. Uji *Convergen Validity* adalah model pengukuran untuk melihat korelasi antara item dengan indikator. Pada penelitian ini pengujian *Convergent Validity* dilakukan dengan melihat nilai loading faktor atau biasa disebut outer loadings. Dalam loading faktor kemudian bisa melihat seberapa kuat item kuesioner yang dapat dijadikan tolak ukur dalam penelitian. Ketentuan pada umumnya yang digunakan untuk menilai convergent validity untuk penelitian yang bersifat confirmatory adalah nilai loading faktor adalah lebih besar dari 0,7 namun dalam beberapa penelitian nilai loading diatas 0,5 dalam pengukuran konstruk dianggap telah memenuhi kriteria convergent validity. Selanjutnya perlu diperhatikan dalam uji *covergent validity* konstruk yang dinilai telah berkorelasi tinggi perlu dievaluasi dengan Average Variance Extracted (AVE). Nilai AVE seharusnya sama dengan 0,5. Nilai AVE 0,5 atau lebih berarti konstruk dapat menjelaskan 50% atau lebih varians itemnya (Wong K., 2013, Sarstedt dkk., 2017). Dalam penelitian ini peneliti memasukan data awal untuk menguji kesesuaian apakah variabel yang dihasilkan memenuhi syarat validasi. Adapun nilai loading dan nilai AVE dari setiap konstruk penelitian seperti dijelaskan dalam Tabel 4.7. dibawah ini.

Tabel 4.7 Nilai loading dan AVE Model Awal

No	Variabel	Kode	Loading	AVE
1	Kepatuhan Wajib Pajak	KP1	0,752	0,429
2		KP2	0,874	
3		KP3	0,899	
4		KP4	0,869	
5		KP5	0,711	
6		KP6	0,050	
7		KP7	-0,170	
8		KP8	0,043	
9	Kualitas Pelayanan Pajak	KPP1	0,780	0,427
10		KPP2	0,830	
11		KPP3	0,880	
12		KPP4	0,811	
13		KPP5	0,398	
14		KPP6	0,388	
15		KPP7	0,415	
16		KPP8	0,457	
17	Kesadaran Wajib Pajak	KWP1	0,787	0,648
18		KWP2	0,844	
19		KWP3	0,823	
20		KWP4	0,828	
21		KWP5	0,846	
22		KWP6	0,858	
23		KWP7	0,821	
24		KWP8	0,837	
25		KWP9	0,559	
26	Sanksi Pajak	SP1	0,492	0,517
27		SP2	0,628	
28		SP3	0,711	
29		SP4	0,793	
30		SP5	0,822	
31		SP6	0,810	
32	Sosialisasi Pajak	SPBB1	0,894	0,615
33		SPBB2	0,875	
34		SPBB3	0,876	
35		SPBB4	0,817	
36		SPBB5	0,892	
37		SPBB6	0,415	
38		SPBB7	0,581	

Sumber : Data Primer, 2022

Pada Tabel di atas dapat dijelaskan bahwa hasil pengukuran nilai outer loadingnya pada beberapa data memiliki nilai dibawah kriteria yang berarti dalam original datanya belum valid untuk dijadikan alat pengukur artinya dalam pengukuran hasil outer loading data harus memiliki kriteria pengukuran lebih besar dari pada nilai data lainnya. Tabel tersebut juga menjelaskan Hasil outer loading dimana nilai dari beberapa indikator diatas sebagian besar telah memenuhi syarat dengan nilai $\geq 0,7$ ditandai dengan warna hijau. Adapun data yang belum memiliki kriteria ditunjukkan dengan warna merah seperti pada item KP6, KP7, KP8, KPP5, KPP6, KPP7, KPP8, KWP9, SP1, SP2, SPBB6 dan SPBB7 dimana item-item ini tidak memenuhi syarat karena hasil data yang memiliki nilai di bawah ,0,7.

Pada tabel juga ditemukan bahwa untuk kriteria kepatuhan pajak dan kualitas pelayanan pajak nilai AVE yang diperoleh tidak memenuhi syarat *Convergent Validity* dikarenakan hanya memiliki nilai AVE dimana kepatuhan pajak 0,429 dan kualitas pelayanan pajak memiliki nilai AVE 0,427 artinya variabel tidak mampu menjelaskan sebagian besar varians itemnya. Agar dapat memenuhi kriteria uji convergent maka peneliti melakukan drop atau penghilangan variabel item pertanyaan yang belum valid berdasarkan nilai outer loading pada indikator yang memiliki nilai loading faktor rendah ($<0,5$) untuk menghasilkan kriteria standar pengukuran yang valid. Penghilangan item yang tidak valid juga dapat meningkatkan nilai AVE, sehingga dapat mewakili variabel menjelaskan itemnya. Adapun hasil Uji Outer Loading setelah beberapa indikator yang tidak valid dilakukan drop atau dihapus ditunjukkan pada gambar Tabel 4.8. dibawah ini.

Tabel 4.8 Nilai loading Dan AVE Model Akhir

No	Variabel	Kode	Loadings	AVE
1	Kepatuhan Wajib Pajak	KP1	0,753	0,683
2		KP2	0,876	
3		KP3	0,904	
4		KP4	0,868	
5		KP5	0,715	
9	Kualitas Pelayanan Pajak	KPP1	0,824	0,724
10		KPP2	0,865	
11		KPP3	0,887	
12		KPP4	0,827	
17	Kesadaran Wajib Pajak	KWP1	0,781	0,688
18		KWP2	0,842	
19		KWP3	0,818	
20		KWP4	0,822	
21		KWP5	0,843	
22		KWP6	0,856	
23		KWP7	0,829	
24		KWP8	0,845	
28	Sanksi Pajak	SP3	0,745	0,664
29		SP4	0,829	
30		SP5	0,852	
31		SP6	0,828	
32	Sosialisasi Pajak	SPBB1	0,891	0,775
33		SPBB2	0,883	
34		SPBB3	0,890	
35		SPBB4	0,826	
36		SPBB5	0,910	

Sumber : Data Primer, 2022

Pada tabel diatas menjelaskan bahwa hasil yang didapatkan setelah melakukan pengujian kembali nilai Outer Loading dengan menghilangkan variabel yang tidak memenuhi syarat ditemukanlah hasil pengujian yang valid secara statistik memenuhi syarat convergent validity dimana seluruh item dari variabel penelitian menghasilkan nilai loading > 0,5. Sementara untuk variabel disebut

reliabel jika nilai AVE >0,5. Hasil dari nilai Average variance extracted (AVE) pada tabel memiliki nilai > dari 0.5 dimana berarti konstruk yang digunakan dapat menjelaskan 50 % atau lebih varian itemnya. Dengan demikian seluruh data dikatakan valid memenuhi kriteria untuk selanjutnya dilakukan pengolahan dengan melakukan uji diskriminan.

4.1.1.2 Uji *Discriminant Validity*

Discriminant validity merupakan uji yang dilakukan untuk melihat apakah setiap indikator yang menyusun suatu variabel laten memiliki nilai *loading* yang lebih tinggi dibandingkan dengan indikator untuk variabel laten lainnya. Pada Uji *discriminant validity* parameter yang digunakan adalah dengan membandingkan akar dari AVE suatu konstruk harus lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi antar variabel laten tersebut, atau dengan melihat nilai cross loading (Jogiyanto, 2016). Namun dalam penilaian *Discriminant validity* pada aplikasi Smart PLS, untuk melihat nilai indikator yang merupakan pengukur yang baik bagi konstruksya tidak hanya dilihat dari nilai cross loadingsnya saja, tetapi juga bisa di lihat dari tabel Fornell-Larcker Criterion dan juga Heterotrait-Monotrait (HTMT). Dalam penelitian ini peneliti lebih melihat penilaian dengan menggunakan tabel *Fornell-Larcker Criterion* dan juga nilai cross loading sebagai hasil ujinya. Adapun hasil ujinya sebagai berikut :

a. Cross Loadings

Pada tabel *cross loading* akan terlihat bahwa masing-masing indikator disuatu konstruk akan berbeda dengan indikator dikonstruk lain dan mengumpul

pada konstruk yang dimaksud. Nilai *cross loading* masing-masing indikator adalah sebagaimana pada Tabel 4.9.

Tabel 4.9 Hasil Cross Loadings Model Akhir

	Kepatuhan Wajib Pajak	Kualitas Pelayanan Pajak	Kesadaran Wajib Pajak	Sanksi Pajak	Sosialisasi Pajak
KP1	0,753	0,618	0,435	0,405	0,221
KP2	0,876	0,643	0,378	0,399	0,207
KP3	0,904	0,598	0,354	0,543	0,243
KP4	0,868	0,537	0,310	0,400	0,221
KP5	0,715	0,430	0,288	0,282	0,120
KPP1	0,651	0,824	0,568	0,391	0,388
KPP2	0,623	0,865	0,524	0,279	0,454
KPP3	0,579	0,887	0,476	0,342	0,417
KPP4	0,477	0,827	0,480	0,257	0,373
KWP1	0,221	0,269	0,781	0,605	0,566
KWP2	0,242	0,450	0,842	0,478	0,754
KWP3	0,289	0,476	0,818	0,549	0,722
KWP4	0,297	0,404	0,822	0,584	0,728
KWP5	0,222	0,434	0,843	0,454	0,758
KWP6	0,284	0,496	0,856	0,504	0,745
KWP7	0,537	0,600	0,829	0,256	0,432
KWP8	0,472	0,646	0,845	0,208	0,471
SP3	0,330	0,287	0,443	0,745	0,438
SP4	0,436	0,312	0,369	0,829	0,327
SP5	0,489	0,310	0,388	0,852	0,450
SP6	0,338	0,327	0,452	0,828	0,497
SPBB1	0,217	0,445	0,695	0,445	0,891
SPBB2	0,226	0,439	0,614	0,469	0,883
SPBB3	0,245	0,390	0,658	0,524	0,890
SPBB4	0,172	0,392	0,638	0,433	0,826
SPBB5	0,228	0,454	0,638	0,402	0,910

Sumber : Data Primer, 2022

Tabel diatas menunjukkan hasil validitas untuk indikator reaktif antara skor item dengan skor konstruknya. Dapat dilihat bahwa nilai *cross loading* keseluruhan setiap indikator dari variabel bersangkutan lebih besar dibandingkan dengan nilai *cross loading* variabel lain. Maka nilai *cross loading* indikator yang disajikan dalam tabel di atas dapat dikatakan mempunyai *discriminant validity* yang baik. Selanjutnya untuk mendukung nilai *cross loading*nya perlu dilihat nilai Fornel Larcker Criterion.

b. Fornell-Larcker Criterion

Untuk mendukung nilai *cross loading* seperti yang dijelaskan sebelumnya maka peneliti menggunakan metode Fornell Larcker Criterion. Untuk menghitung nilai Validitas Discriminan menggunakan metode ini yaitu dengan membandingkan akar kuadrat AVE (Average Variance Extracted) setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk lainnya dengan hasil akar kuadrat AVE harus lebih besar dari korelasi antar konstruk lainnya seperti dijelaskan dalam Tabel 4.10. dibawah ini

Tabel 4.10 Nilai Fornell Larcker Criterion

Variabel	KP	KPP	KWP	SP	SPBB
Kepatuhan Wajib Pajak (KP)	0,827				
Kualitas Pelayanan Pajak (KPP)	0,693	0,851			
Kesadaran Wajib Pajak (KWP)	0,432	0,606	0,830		
Sanksi Pajak (SP)	0,500	0,378	0,498	0,815	
Sosialisasi pajak Bumi bangunan (SPBB)	0,250	0,482	0,735	0,518	0,880

Sumber : Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel diatas bahwa variabel yang dilakukan dengan metode Fornell-Larcker Criterion menunjukkan nilai lebih besar ditandai dengan warna kuning dalam table. Ini menjelaskan bahwa nilai akar kuadrat AVE lebih besar dari korelasi dengan variabel lainnya. Dengan demikian, maka penelitian ini memiliki kriteria nilai validitas diskriminan yang baik dan valid

c. *Composite Reliability*

Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Pada penelitian yang menggunakan kusioner perlu dikakukan uji reabilitas agar mengetahui jawaban dari instrument dari waktu ke waktu. Pada penelitian ini pengukuran reliabilitas (reliabel) suatu konstruk adalah dengan menentukan nilai *conbach's alpha* dan *composite reliability*. Konstruk dinilai reliabel apabila nilai *composite reliability*nya memiliki nilai $> 0,7$ dan skala *conbach's alpha* yang diharapkan adalah di atas 0,6 (Ghozali & Latan,2015). Adapun hasil uji reliabilitas dengan *composite reliability* seperti pada Tabel dibawah ini.

Tabel 4.11 Internal Consistency Reliability

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak	0,882	0,914	Sangat Realiabel
Kualitas Pelayanan Pajak	0,874	0,913	Sangat Realiabel
Kesadaran Wajib Pajak	0,939	0,946	Sangat Realiabel
Sanksi Pajak	0,832	0,887	Sangat Realiabel
Sosialisasi Pajak Bumi Bangunan	0,928	0,945	Sangat Realiabel

Sumber : Data Primer, 2022

Menurut Dahlan *et al.* (2014) skala *conbach's alpha* di atas 0.8 atau 0,8 sampai dengan 1 memiliki nilai sangat reliabel. Adapun nilai Composite Reliability untuk keseluruhan variabel memiliki nilai (CR) > 0,7. Dari hasil pengukuran yang dilakukan bahwa seluruh variabel menunjukkan nilai *Composite Reliability* > 0.7 dan *conbach's alpha* > 0.6. Hal ini berarti bahwa semua variabel tersebut mempunyai akurasi yang tinggi, konsisten dalam mengukur konstruk serta layak untuk dijadikan variabel untuk pengujian.

4.4 Uji Model Struktural (*Inner Model*)

Struktural model adalah bagian yang menggambarkan hubungan antara variabel laten atau antara variabel eksogen dengan variabel endogen berdasarkan substansi teori. Kemudian dilanjutkan dengan mengukur kemampuan prediksi model menggunakan empat kriteria yaitu *Coefficient of Determinant* (R^2), *Cross-Validated Redundancy* (Q^2), *effect size* (f^2), dan *Path Coefficients* atau koefisien jalur (Sarstedt dkk., 2017). Namun pada beberapa penelitian kebanyakan menggunakan dua dari empat kriteria model ini. Pada penelitian ini peneliti hanya menggunakan 2 model untuk uji struktural yaitu :

4.4.1 Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian R-squared (R^2) merupakan pengujian yang perlu dilakukan untuk melakukan pengukuran tingkat *Goodness of Fit* suatu model struktural. Nilai R-squared (R^2) digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel laten independen terhadap variabel laten dependen sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 4.12.

Tabel 4.12 Nilai R-Square

	R-square	R-square Adjusted
Kepatuhan Wajib Pajak	0,599	0,581

Sumber : Data Primer, 2022

Berdasarkan Tabel 4.12 dapat diketahui besaran presentasi pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat dimana variabel Kepatuhan Pajak dipengaruhi oleh variabel eksogen dalam penelitian ini yaitu Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak dan Sosialisasi Pajak. Dalam presentasinya bahwa semakin nilai tersebut mendekati 1 maka semakin besar pula pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil yang didapat pada nilai R^2 adalah sebesar 0,599 atau dapat diartikan 59,9 % kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh keempat faktor tersebut sedangkan sisanya 40,1% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

4.4.2 Nilai Path Coefficients (Koefisien jalur)

Nilai Path Coefficients dilakukan untuk menguji konstruk yang signifikan , kekuatan hubungan serta menguji hipotesis. Nilai Path Coefficients berkisar antara -1 hingga $+1$. Dengan pengertian jika nilai Path Coefficients semakin mendekati nilai $+1$ berarti kedua konstruk dapat dikatakan semakin kuat. Sebaliknya jika hubungan yang semakin mendekati -1 dapat dikatakan bahwa hubungan tersebut bersifat negative. Dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.13 Hasil Path Coefficients

Variabel	Kepatuhan Wajib Pajak
Kualitas Pelayanana Pajak	0,654
Kesadaran Wajib Pajak	0,086
Sanksi Pajak	0,378
Sosialisasi Pajak Bumi Bangunan	-0,324

Sumber : Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel di atas, hasil Path Coeffisien dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pengaruh langsung kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil 0,654 yang dapat diartikan jika kualitas pelayanan pajak meningkat satu satuan unit maka kepatuhan wajib pajak dapat meningkat sebesar 65,4 %. Pengaruh ini bersifat Positif.
2. Pengaruh langsung kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan nilai 0,086 yang dapat diartikan jika kesadaran wajib pajak meningkat satu satuan unit maka kepatuhan wajib pajak dapat meningkat sebesar 8,6 %. Pengaruh ini bersifat Positif.
3. Pengaruh langsung sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil 0,378 yang dapat diartikan jika Sanksi pajak meningkat satu satuan unit maka kepatuhan wajib pajak dapat meningkat sebesar 37,8 %. Pengaruh ini bersifat Positif.
4. Pengaruh langsung Sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil -0,324 yang dapat diartikan jika sosialisasi pajak

meningkat satu satuan unit maka kepatuhan wajib pajak menurun sebesar 32,4 %. Pengaruh ini bersifat Negatif.

4.5 Evaluasi Goodness of Fit (GoF)

Evaluasi *Goodness of Fit* (GoF) dilakukan guna untuk memvalidasi performa gabungan antara model pengukuran (outer model) dan model struktural (inner model) dan disamping itu menyediakan pengukuran sederhana untuk keseluruhan dari prediksi model (Ghozali & Latan, 2015). Dengan kata lain uji GoF dilakukan untuk menguji kecocokan model atau kesesuaian model dengan data penelitian yang kita miliki. Nilai GoF diperoleh dari akar nilai rata-rata communality index dimana dalam PLS nilai ini sama dengan nilai AVE, yang dikalikan dengan akar nilai rata-rata (R-square). Nilai GoF terbentang antara 0-1 dengan interpretasi nilai dari 0 - 0.25 merupakan klasifikasi GoF kecil, nilai dari 0.26 - 0.35 (GoF moderat) atau klasifikasi sedang, sedangkan nilai GoF 0.36 – 1 memiliki nilai klasifikasi besar (Yamin & Kurniawan, 2011). Hasil R-Square Adjusted dan AVE dapat di lihat pada Tabel dibawah ini

Tabel 4.14 Hasil Internal Consistency Reliability

Variabel	R Square Adjusted	Average Variance Extracted (AVE)
Kepatuhan Wajib Pajak	0,581	0,683
Kualitas pelayanan pajak		0,724
Kesadaran Wajib Pajak		0,688
Sanksi Pajak		0,664
Sosialisasi Pajak Bumi Bangunan		0,775
Average	0,581	0,707

Sumber: Data Primer, 2022

Tabel diatas menunjukkan nilai rata – rata dari R Square Adjusted dan nilai AVE. Nilai rata – rata R-Square Adjusted sebesar 0,579 dan Nilai rata - rata AVE sebesar 0,665. Adapun perhitungan nilai GoF adalah sebagai berikut :

$$GoF = \sqrt{AVE \times R^2}$$

$$GoF = \sqrt{0,707 \times 0,581}$$

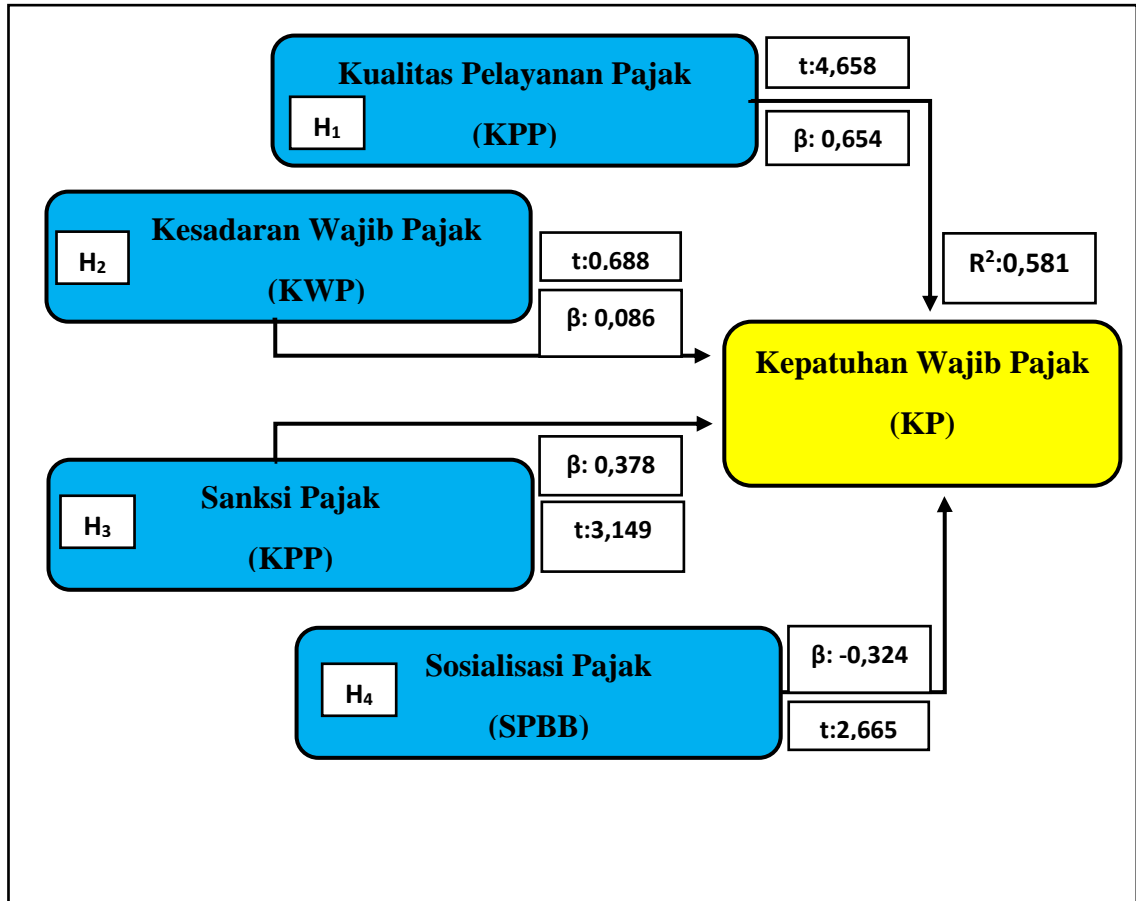
$$GoF = 0,640$$

Dari hasil perhitungan diatas nilai GoF yang dihasilkan sebesar 0,640. Dilihat dari klasifikasi nilai GoF disimpulkan bahwa dalam penelitian ini nilai GoF masuk dalam Kriteria GoF 0.36 – 1 atau masuk dalam Kategori GoF yang besar, maka model penelitian yang digunakan sesuai kriteria sehingga dapat melakukan uji hipotesis.

4.6 Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini untuk mengevaluasi variabel laten yang di hipotesiskan sehingga dapat diketahui hubungan serta pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Uji hipotesis juga dilakukan untuk menghasilkan $T_{statistik}$ yang kemudian akan dibandingkan dengan nilai T_{tabel} . Berikut hasil model structural pada penelitian ini dijelaskan pada Gambar 4.1.

Gambar 4. 1 Hasil Model Struktural



Sumber : Data Primer, 2022

Adapun hasil pengujian hipotesis seperti pada Gambar 4.1. di atas dijelaskan pada Tabel 4.15 berikut :

Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	Original Sample (O)	T Statistics (O/STD EV)	P Values	Hasil
H1	Kualitas pelayanan Pajak → Kepatuhan Wajib Pajak	0,654	4,658	0,000	Diterima
H2	Kesadaran wajib pajak → Kepatuhan Wajib Pajak	0,086	0,688	0,491	Ditolak
H3	Sanksi Pajak → Kepatuhan Wajib Pajak	0,378	3,149	0,002	Diterima
H4	Sosialisasi Pajak Bumi Bangunan → Kepatuhan Wajib Pajak	-0,324	2,665	0,008	Diterima

Sumber : Data Primer, 2022

Item pengukuran yang digunakan dikatakan signifikan apabila nilai T-statistics lebih besar dari T_{tabel} 1,96 dan nilai p-value kurang dari 0,05 pada taraf signifikansi 5%. Sedangkan koefisien parameter yang menunjukkan arah pengaruh adalah dengan melihat positif atau negatifnya original sample (Ghozali, 2008).

Hasil uji inner model seperti tercantum pada Tabel 4.15 menunjukkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan Pajak secara langsung berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Pajak dengan koefisien jalur sebesar 0.654 dengan nilai t hitung = 4,658 dan tingkat signifikansi 0.000 yang lebih kecil dari α (0,05). Dengan demikian hipotesis pertama terdukung.
2. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Pajak dengan koefisien jalur sebesar 0.086 dengan nilai t hitung =

0,688 atau < dari T_{tabel} yaitu 1,96 dan tingkat signifikansi 0,491 yang lebih besar dari α (0,05). Dengan demikian hipotesis kedua tidak terdukung.

3. Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pajak dengan koefisien jalur sebesar 0,378 dengan nilai t hitung = 3,149 dan tingkat signifikansi 0,002 yang lebih kecil dari α (0,05). Dengan demikian hipotesis ketiga terdukung.
4. Sosialisasi Pajak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pajak dengan koefisien jalur sebesar (-0,324) dengan nilai t hitung = 2,665 dan tingkat signifikansi 0,008 yang lebih kecil dari α (0,05). Dengan demikian hipotesis terdukung.

4.7 Pembahasan

4.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak

Dalam penelitian ini hipotesis pertama adalah menguji kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun hasil penelitian membuktikan bahwa Kualitas pelayanan Pajak secara langsung berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Pajak dengan koefisien jalur sebesar 0,654 dengan nilai t hitung = 4,658 dan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari α (0,05). Dengan demikian hipotesis pertama atau H_1 yang berupa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Pajak terdukung menerima H_1 .

Berdasarkan analisis di atas dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. secara umum bahwa pelayanan pajak diperlukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang diteliti oleh Parera dan

erawati (2017) pada penelitiannya dimana hasil pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Pelayanan yang diberikan fiskus terhadap wajib pajak PBB, penetapan SPPT telah adil sesuai dengan yang seharusnya, perhatian fiskus terhadap keberatan wajib pajak terhadap pengenaan pajaknya memberikan penyuluhan kepada wajib pajak khususnya PBB dan kemudahan dalam hal ini pembayaran yang dilakukan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajak PBB yang berarti semakin baik pelayanan yang diberikan maka tingkat kepatuhannya juga akan semakin meningkat.

Implikasinya adalah jika pelayanan pajak yang berada di Kota Kotamobagu ditingkatkan maka kepatuhan pajak yang berada di Kota kotamobagu juga akan meningkat. Dalam penelitian lapangan pelayanan pajak sangat penting karena dalam kehidupan masyarakat khususnya di Kota Kotamobagu semakin baik pelayanan yang diberikan dari segi para petugas pajak maupun fasilitas yang menunjang maka keinginan wajib pajak untuk datang ke kantor pajak semakin meningkat dikarenakan kenyamanan yang diperoleh sehingga berdampak pada peningkatan pendapatan pajak bumi dan bangunan yang berada di Kota Kotamobagu

4.7.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak

Berdasarkan hasil olah data bahwa Kesadaran Wajib Pajak secara langsung berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap Kepatuhan Pajak dengan koefisien jalur sebesar 0,086 dengan nilai t hitung = 0,688 dan tingkat signifikansi 0.491 yang lebih besar dari α (0,05). Dengan demikian hipotesis pertama atau H₂

yang berupa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Pajak tidak didukung dengan demikian menolak H₂.

Wajib pajak yang memiliki kesadaran tinggi tidak menganggap membayar pajak merupakan suatu beban namun menganggap hal ini adalah suatu kewajiban dan tanggung jawab mereka sebagai warga negara sehingga tidak keberatan dalam membayar pajak dengan sukarela. Penelitian ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Hasil Penelitian yang dilakukan Nafiah Z dan Warno (2018) dalam penelitiannya bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan pada Kecamatan Candisari Kota Semarang.

Berbeda dengan penelitian terdahulu yang pada dasarnya berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak namun pada penelitian ini kesadaran wajib pajak berpengaruh positif namun tidak signifikan dalam artian kesadaran wajib pajak akan meningkat namun semakin masyarakat sadar akan kewajibannya semakin menurun juga tingkat kepatuhan masyarakatnya dalam membayar pajak. Penelitian lapangan menjelaskan bahwa memang pada dasarnya beberapa masyarakat sadar akan pentingnya membayar pajak namun juga yang terjadi adalah beberapa masyarakat mengesampingkan kewajibannya oleh keperluan yang mendasar. Misalnya tidak membayar pajak karena kebutuhan ekonomi yang besar. Kebanyakan masyarakat masih menunda dalam membayar pajak artinya ketika wajib pajak tidak memiliki kepentingan dalam jangka pendek yang berhubungan dengan instansi ataupun pelaksana pajak di lapangan maka wajib pajak tidak akan

membayar kewajiban perpajakannya sehingga perlu diberikan sanksi tegas untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan perpajakannya.

4.7.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak

Sesuai dengan hipotesis H_3 sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengolahan data dalam penelitian ini dengan hipotesis H_3 menunjukkan bahwa Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pajak dengan koefisien jalur sebesar 0.378 dengan nilai t hitung = 3,149 dan tingkat signifikansi 0,002 yang lebih kecil dari α (0,05). Dengan demikian hipotesis ketiga atau H_3 yang berbunyi Sanksi berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Pajak terdukung menerima H_3 .

Sanksi merupakan pelindung keamanan yang nyata bagi penerapan suatu peraturan yang substansi pada hak dan kewajiban. Sanksi menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang digunakan untuk mengatur sekelompok populasi untuk disiplin dalam mematuhi aturan yang ditetapkan. Pada penelitian ini sanksi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Hasil penelitian Nugroho (2020) menyatakan bahwa variabel sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama Surabaya Wonocolo,

Hasil penelitian ini menjelaskan jika sanksi pajak yang berada di Kota Kotamobagu ditingkatkan maka kepatuhan pajak yang berada di Kota kotamobagu juga akan meningkat. Dari perjalanan peneliti dalam melakukan penelitian dengan menyebarkan kuesioner langsung kepada wajib pajak, beberapa hal kemudian

mendukung hasil penelitian ini dimana sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dikarenakan masyarakat akan membayar pajak ketika sanksi pajak telah ditetapkan. Secara keseluruhan masyarakat memiliki ketakutan jika tidak membayar pajak karena tidak akan mendapatkan ijin dari pemerintah setempat apabila kewajiban perpajakannya belum dilunasi. Namun hal ini kemudian dapat meningkatkan kepatuhan pajak yang mengharuskan para wajib pajak untuk melunasi kewajiban perpajakannya agar terhindar dari sanksi pajak.

4.7.4 Pengaruh Sosialisasi Terhadap Kepatuhan pajak

Berdasarkan hasil olah data pada penelitian ini menunjukkan bahwa Sosialisasi Pajak berpengaruh negatif namun signifikan terhadap Kepatuhan Pajak dengan koefisien jalur sebesar (-0.324) dengan nilai t hitung = 2,665 dan tingkat signifikansi 0,008 yang lebih kecil dari α (0,05). Dengan demikian menerima hipotesis keempat atau H₄ yang berupa Sosialisasi berpengaruh negatif signifikan terhadap Kepatuhan wajib Pajak menerima H₄.

Dalam hal pengetahuan pajak, pengetahuan tentang kewajiban yang harus ditunaikan oleh masyarakat masih sangatlah rendah dan perlu untuk dimaksimalkan. Upaya perlu dilakukan untuk memberikan informasi serta pengetahuan dalam membayar pajak. Sosialisasi merupakan salah satu cara atau alat yang dapat digunakan untuk menggugah dan memberikan pengetahuan kepada para wajib pajak tentang Peraturan, Tata Cara Perpajakan, Prosedur, serta waktu pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. Adanya sosialisasi perlu dilakukan untuk menggugah kepatuhan dan kesadaran para wajib pajak untuk patuh akan

kewajibannya dalam membayar pajak. Demi terciptanya pembangunan nasional yang merata dan berkesinambungan (Binambuni, 2013).

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Binambuni (2013) dan Nugroho (2020) yang hasilnya adalah sosialisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian ini sosialisasi pajak berpengaruh signifikan namun memiliki nilai negatif berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang dilakukan dimana sosialisasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini semakin tinggi sosialisasi yang dilakukan di Kota Kotamobagu maka semakin menurun kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Pada kenyataannya bahwa sosialisasi memang pada dasarnya perlu dilakukan untuk menjelaskan persoalan kewajiban perpajakan namun perlu adanya metode serta penjelasan yang dilakukan sehingga menimbulkan kepercayaan terhadap pemerintah. Dalam penelitian ini juga banyak ditemukan hal hal yang bertolak belakang dengan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dalam hal pembayaran pajak dimana sebagian besar tidak mengetahui untuk apa pajak dibebankan dan apa saja manfaat yang didapatkan wajib pajak terhadap pembayaran pajak yang telah dilakukan oleh wajib pajak.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Dan Sosialisasi Terhadap kepatuhan Pajak (Studi Kasus Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Kotamobagu. Penelitian ini menggunakan olah data SEM-PLS dengan menggunakan data yang berasal dari 97 kuesioner yang merupakan responden wajib pajak Bumi dan Bangunan yang berada di wilayah Kota Kotamobagu Provinsi Sulawesi Utara. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif. Berdasarkan pengujian hipotesis hasil penelitian ini, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel Kualitas Pelayanan terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap variabel Kepatuhan Pajak. Dengan demikian dapat diketahui bahwa semakin bagus pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak maka akan memberikan pengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar pajak
2. Variabel Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap variabel Kepatuhan wajib Pajak. Dengan demikian dapat diketahui bahwa semakin besar kesadaran wajib pajak maka kepatuhan pajak akan meningkat namun tidak besar.
3. Variabel Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepatuhan Pajak. Artinya semakin tinggi sanksi yang diterapkan kepada wajib pajak maka kepatuhan pajak akan semakin meningkat.

4. Variabel Sosialisasi Pajak berpengaruh negatif namun signifikan terhadap variabel Kepatuhan pajak. Dalam artian semakin tinggi sosialisasi yang dilakukan, kepatuhan pajak justru semakin menurun.

5.2 Kontribusi dan Implikasi Penelitian

5.2.1 Kontribusi Penelitian

Penelitian ini menghasilkan beberapa dampak kontribusi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penerapan teori perpajakan khususnya PBB. Dalam penelitian ini membahas beberapa aspek yang mempengaruhi kepatuhan pajak yaitu berupa kesadaran pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak dan sosialisasi pajak difokuskan ke wajib pajak bumi dan bangunan. Penelitian ini menghasilkan bahwa sosialisasi memiliki pengaruh negatif terhadap kepatuhan pajak yang membuat semakin rendah sosialisasi membuat kepatuhan pajak bumi dan bangunan menjadi rendah pula. Hal tersebut sejalan dengan tidak adanya sosialisasi antara petugas pajak dengan wajib pajak bumi dan bangunan. Selain sosialisasi semua berpengaruh positif terhadap kepatuhan yang membuat semakin tinggi aspek tersebut membuat kepatuhan menjadi tinggi pula.

5.2.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini, beberapa implikasi yang dapat diberikan untuk kelanjutan penelitian ini sebagai berikut

1. Bagi petugas pajak diharapkan melihat aspek yang dapat meningkatkan kepatuhan pajak serta memberikan pelayanan serta fasilitas kepada wajib pajak untuk terus meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak.

2. Bagi pemerintah menjadi penengah antara wajib pajak dengan petugas pajak untuk dapat meningkatkan pendapatan pajak yang sesuai dengan aturan dalam undang – undang dan juga melakukan sosialisasi pajak terhadap elemen – elemen masyarakat yang sampai dengan penelitian ini dilakukan tidak mengetahui manfaat dan kegunaan pajak.
3. Bagi wajib pajak, dapat mengetahui dan lebih untuk konsisten dalam mengupayakan pembayaran pajak khususnya Pajak Bumi dan Bangunan untuk meningkatkan pembangunan sektor lainnya.

5.3 Saran dan Keterbatasan Penelitian

5.3.1 Saran

Hasil penelitian diatas membuat peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan untuk mendalami teori tentang perpajakan, lebih memperbanyak independen variabel penelitian serta tetap melakukan penelitian serupa untuk lebih menyempurnakan penelitian ini.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan lebih memperhatikan item variabel dalam kuesioner dan juga memberikan penjelasan langsung terhadap responden tentang poin – poin yang terdapat dalam kuesioner.
3. Perlu dilakukannya penelitian dari model formatif dengan menggunakan PLS-SEM sebagai uji analisisnya.

5.3.2 Keterbatasan Penelitian

Adapun keterbatasan dari penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian ini hanya menggunakan 4 variabel yang berkaitan dengan kepatuhan pajak yaitu Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak dan Sosialisasi Pajak.
2. Keterbatasan dalam penyebaran kuesioner, karena masih dalam masa pandemik sehingga agak menghambat proses pengisian dan pengambilan kuesioner.
3. Penelitian ini tidak melibatkan seluruh wajib Bumi dan Bangunan.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, B., & Saebani, B. A. (2014). *Metode Penelitian Ekonomi Islam (Muamalah)*. Bandung: Pustaka Setia.
- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). *Partial Least Square (PLS) “Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) Dalam Penelitian Bisnis”* (1st ed.). Yogyakarta: Andi
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179–211
- Ajzen, & Fishbein's. (1975). Personality And Individual Differences. *Journal Of Exprerimental Social Psychology*, 1(62), 98-109.
- Ajzen, I. (1985). From Intention to Actions: A Theory of Planned Behaviour. In (. In J. Kuhl and J. Beckmann, *Action Control From Cognition to Behavior*. New York: Springer, 11-39.
- Alfiah, I. (2014). *Kesadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Sikap Fiskus, Lingkungan Pajak, Pengetahuan Peraturan Pajak, Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan, Kemauan Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Dppkad Grobogan-Purwodadi*. Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus. Kudus.
- Arikunto, Suharsimi. 2011. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi VII*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asriyani, Y., & Susena, K.C. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Teluk Segara Kota Bengkulu. *Ekombis Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*. 4(2), 136-145.
- Bhudiartama, I Gede Prayuda & Jati, I Ketut. 2016. Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar PBB di Kecamatan Pamulang Kota Denpasar. *Universitas Udayana Bali. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 15(2), 1510-1535.
- Binambuni, D. (2013). Sosialisasi PBB Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Desa Karatung Kecamatan Nanusa Kabupaten Talaud. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4), 2078–2087.
- Burhan. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Rajawali Pers.

- Cindy, J., & Yenni, M. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 1(1), 49–54.
- Chin, W.W. (1998), “The partial least squares approach to structural equation modeling”, in Marcoulides, G. A. (Ed.), *Modern methods for business research* (pp. 295–358), Erlbaum, Mahwah.
- Darmawan, Deni. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Devano, S., & Siti, R. (2006). *Perpajakan : Konsep Teori, dan Isu*. Kencana, Jakarta.
- Dwi, C. M. (2017). *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Kondisi Keuangan Pengusaha Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Di Kabupaten Magetan (Studi pada UMKM di Sentra Industri Penyamak Kulit Magetan)*. Dissertation, Universitas Muhammadiyah, Ponorogo.
- Dwijayanti. GAM., Sudiartana. IM., Dicriyani NLGM. (2021). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi, Penerimaan Sppt Oleh Wajib Pajak, Jumlah Pajak Terutang, Dan Etika Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung. *KARMA (Karya Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(1), 177-186.
- Fuadi, A., & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax & Accounting Review*, 1(1), 18-27.
- Febriansyah, M., & Isnaini, M. (2020). *Pengaruh Konten Channel Youtube Ericko Lim Terhadap Perilaku Imitatif Remaja*. *PANTAREI*, 4(3), 1-7.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention and behaviour: An Introduction to Theory and Research*. MA: Addison-Wesley. 10(2), 130-132.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18 (1): 39–50.
- Ghozali, Imam. 2014. *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Ed. 4. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares : Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan SmartPLS 3.0*, Edisi 9. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Gusar. H. S. (2015). Pengaruh Sosialisasi Pemerintah, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *Jom FEKON*, 2(2), 1-15.
- Handayani, R. T. (2020). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Memiliki Pekerjaan Bebas. *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*. 1(3), 22-32.
- Harmawati, N. K. A., & Yadnyana, I. K. (2016). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Ketegasan Sanksi Pajak dan Pemeriksaan Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 dengan Tingkat Pendidikan Sebagai Pemoderasi. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(6), 1513–1542.
- Henseler J., Ringle C.M., dan Sarstedt M. 2015. A New Criterion For Assessing Discriminant Validity In Variance-Based Structural Equation Modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*. 43(1), 115 – 135.
- Herryanto, M., & Toly, A. A. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan. *Tax & Accounting Review*, 1(1), 124-135.
- Hidayat. R. A. I. (2019). Pengaruh Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak dan Pendapatan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Serang Baru. *ACCOUNTING GLOBAL JOURNAL*. 3(2), 145-159.
- <https://www.kemenkeu.go.id/>,
- Intikhanah, S., & Sulistyowati, N. (2010). Pengaruh Faktor-Faktor Dalam Diri Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak PBB di Kabupaten Pekalongan. *Neraca*, 6(2), 1-29.
- Jotopurnomo, C., & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berada terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 1(1), 49-54.
- Kahpi, A. (2020). Upaya Kearah Realisasi Target Penerimaan Pajak. *Al-Risalah Jurnal Ilmu Syariah dan Hukum*, 20(1), 43-56.
- Kawengian, P. V., Sabijono, H., & Budiarmo, N. S. (2017). Pengaruh Lingkungan Wajib Pajak, Kontrol Keperilakuan Yang Dipersepsikan Dan Kewajiban

Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kelurahan Paal Dua Manado. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, 12(2), 480–494.

Mahaputri, N. N. T., & Noviari, N. (2016). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 17(3), 2321–2351.

Mardiasmo, M. (2016). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Yogyakarta: Andi.

Maylinda, E. (2017). *Pengaruh kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan terhadap efektivitas penerimaan pajak bumi dan bangunan di Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung*. Dissertation, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung.

Mokamat. 2009. *Analisis faktor yang mempengaruhi Efektivitas Penarikan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Grobogan*. Universitas Diponegoro Semarang.

Mustika. T., Suharno. Harimurti., F. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pembayaran PBB di Mojosoongo. *Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi*, 12(1), 36-45.

Mutia, S. P. T. (2014a). Pengaruh sanksi pajak, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan tingkat pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 2(2), 1–12.

Mutia, S. P. T. (2014b). Pengaruh sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan tingkat pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang). *Artikel Ilmiah*, 2(1), 2–29.

Nafiah. Z., Warno. (2018). Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *Jurnal STIE SEMARANG*, 10(1), 86-105.

Nugroho, V. Q. (2020). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* . 9(1), 1-19.

Nurwati. (2016). Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas). *Jurnal Liquidity*, 5(1), 27-34.

Patmasari, Etken., Trimurti., & Suhendro. (2016). Pengaruh Pelayanan, Sanksi, Sistem Perpajakan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Tirtosuworo, Giriwoyo, Wonogiri. *Seminar Nasional IENACO - ISSN: 2337 – 4349*, 549-556.

- Parera. A.M.W., & Erawati., T. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. *JURNAL AKUNTANSI*, 5(1), 37-48.
- Putri, N. A. E., Diana, N., & Hariri. (2020). Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Malang Utara). *E-Journal*. 09(10), 104-115.
- Rachman, A., Suryawati, R. F., & Harwida, G. A. (2013). Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Serta Kepatuhan Wajib Pajak PBB Terhadap Keberhasilan Penerimaan PBB Di Kecamatan Kota Sumenep Kabupaten Sumenep. *Academia. edu*, 1(1), 1-24.
- Rahayu, A. D., & Panday, R. Korelasi Antara Unit Kegiatan Mahasiswa (Ukm) Terhadap Pengembangan Diri Mahasiswa Di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
- Rahmawati, L., Prasetyono, Rimawati, Y. 2013. Pengaruh Sosialisasi dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Tingkat Kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak : Madura. *Jurnal Prosiding Simposium Nasional Perpajakan 4*
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Rahayu, S. K., 2010. *PERPAJAKAN INDONESIA : Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sarstedt M., Ringle C.M., dan Hair J.F. 2017. *Partial Least Square Structural Equation Modeling*. Dalam : Homburg C., Klarmann M., Vomberg A. (eds) *Handbook of Marketing Research*. Springer, Cham
- Sastri, I. D. A. M., & Datrini, L. K. (2018). Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Pasca Tax Amnesty Pada Kanwil DJP Bali. *Behavioral Accounting Journal*. 1(1), 37-49.
- Siamena, E & Sabijono, H & Warongan, J, D, L.(2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Manado. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, 12(2), 917-927.
- Siahaan, M. P. (2010). *Hukum Pajak Material*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sri, A. R. (2019). *Pengaruh kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak bumi dan bangunan di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BPPD) Kota Bandung*. Dissertation, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung.

- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2019). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : CV Alfabeta.
- Suharyono. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *Inovbiz : Jurnal Inovasi Bisnis*, 7, 42-47.
- Undang – Undang Republik Indonesia No. 12 Tahun 1985 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Undang – Undang Republik Indonesia No. 12 Tahun 1994 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Undang – Undang Republik Indonesia No. 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Peraturan Daerah Kota Kotamobagu No. 03 Tahun 2011 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan
- Utami, A. D. (2017). *Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Kesadaran Pajak, Penerapan Self Assessment System, Dan Sanksi Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada 5 Kantor Pelayanan Pajak di Jawa Barat)*. Dissertation, Unpas, Bandung.
- Wahyuni, A. (2011). Tax Evasion: Dampak dari Self Assessment System. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika*, 1(1), 1-8.
- Wong K.K. 2013. Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Techniques Using SmartPLS. *Marketing Bulletin*. 24(1), 1-32.
- Wulandari. T. (2015). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Jom FECON*, 2(2), 1-15.



LAMPIRAN

LAMPIRAN I

Kuisisioner Mengenai Kepatuhan Pajak Bumi dan Bangunan

Kuesioner ini dirancang untuk mengetahui Kepatuhan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Wilayah Kota Kotamobagu. Untuk kepentingan itu, saya sangat menghargai dan sangat berterima kasih, jika anda dapat meluangkan waktu sekitar sepuluh menit untuk menyelesaikan kuesioner ini. Partisipasi anda sangat berharga untuk membantu saya menyelesaikan Studi S2 Program Magister Akuntansi di Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Kuesioner ini tanpa identitas dan sifatnya sukarela. Partisipan mempunyai kebebasan untuk membatalkannya kapan saja, tanpa konsekuensi. Semua jawaban hanya akan digunakan untuk penelitian akademik dan aksesnya terbatas bagi peneliti dan supervisor.

Silakan memilih jawaban yang paling sesuai dengan kondisi anda. Tidak ada jawaban benar atau salah.

Jika ada pertanyaan terkait dengan kuisisioner ini, anda dapat menghubungi kami di +628114334333 atau email moh.fresalsugeha@gmail.com

Hormat kami,

Moh. Fresal Sugeha

Magister Akuntansi, Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Islam Indonesia

Kuisisioner Mengenai Kepatuhan Pajak Bumi dan Bangunan

Kepatuhan pajak merupakan tindakan yang dilakukan oleh wajib pajak untuk menyelesaikan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan. Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajaknya dapat meningkatkan penerimaan pendapatan daerah serta membantu daerah dalam membangun infrastruktur demi kemajuan daerah.

Tujuan utama dari kuisisioner ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak dalam pembayaran pajak Bumi dan Bangunan pada wajib pajak orang pribadi maupun badan yang berada di wilayah Kota Kotamobagu.

Kuisisioner ini terdiri dari 6 (Enam) bagian. Bagian pertama berisi tentang informasi demografi. Sedangkan lima bagian lainnya berisi aspek-aspek yang mempengaruhi kepatuhan pajak Bumi dan Bangunan.

Bagian 1	Informasi Demografi
1. Jenis kelamin	: <input type="checkbox"/> Pria <input type="checkbox"/> Wanita
2. Umur	: <input type="checkbox"/> <25tahun <input type="checkbox"/> 41 tahun-50 tahun <input type="checkbox"/> 25 tahun-30 tahun <input type="checkbox"/> >50tahun <input type="checkbox"/> 31 tahun-40 tahun
3. Pekerjaan/Jabatan	: <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> Pegawai swasta <input type="checkbox"/> TNI/POLRI <input type="checkbox"/> Wiraswasta <input type="checkbox"/> Pegawai BUMN/BUMD <input type="checkbox"/> Lainnya.....
4. Pendidikan Terakhir	: <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> Sarjana <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> Megister (S2) <input type="checkbox"/> Diploma <input type="checkbox"/> Doktoral (S3) <input type="checkbox"/> Lainnya.....
5. Tempat Tinggal	: <input type="checkbox"/> Kotamobagu Utara <input type="checkbox"/> Kotamobagu Timur <input type="checkbox"/> Kotamobagu Barat <input type="checkbox"/> Kotamobagu Selatan
6. Penghasilan per Bulan	: <input type="checkbox"/> 1.000.000 – 2.500.000 <input type="checkbox"/> 3.000.000 – 4.500.000 <input type="checkbox"/> 5.000.000 – 7.000.000 <input type="checkbox"/> > 7.000.000

Silakan jawab pernyataan-pernyataan di bawah dengan memberi tanda ✓ () pada tempat yang tersedia (□) untuk jawaban yang paling Sejahter mana anda setuju atas pernyataan-pernyataan di bawah ini. Silakan menggunakan skala di atas.

1	2	3	4	5	6
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju.	Sedikit Tidak Setuju.	Sedikit Setuju.	Setuju.	Sangat Setuju.

Bagian 2		Kualitas Pelayanan Petugas Pajak					
		1	2	3	4	5	6
1	Petugas pajak bekerja secara Professional dalam meningkatkan kepercayaan wajib pajak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Petugas pajak ramah dalam melakukan pelayanan Pajak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Petugas pajak cakap (Pandai /Mampu) dalam mengemban Tugas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Petugas selalu menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat dengan cepat dan tepat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Prosedur pembayaran pajak mudah dan dapat dipahami	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Petugas pajak mampu berkomunikasi dengan baik kepada wajib pajak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Petugas pajak Bertanggung jawab atas informasi yang diberikan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Petugas pajak membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bagian 3		Kesadaran Wajib Pajak					
		1	2	3	4	5	6
1	Saya sadar bahwa Pajak ditetapkan oleh Undang – Undang dan dapat dipaksakan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Saya membayar Pajak tepat pada waktunya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Membayar pajak tidak sesuai dengan jumlah yang seharusnya dibayarkan sangat merugikan Negara	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Saya sadar bahwa membayar pajak merupakan bentuk partisipasi dalam membangun Daerah dan Nasional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Membayar pajak membuat saya taat pada aturan perpajakan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Saya sadar bahwa dengan menunda membayar pajak dapat merugikan Negara	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Saya sadar bahwa hasil pemungutan pajak dapat dinikmati kembali oleh wajib pajak walaupun tidak secara langsung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Saya sadar bahwa membayar pajak tepat waktu akan mempercepat realisasi program pemerintah untuk kesejahteraan masyarakat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Melakukan Evakuasi Secara berkala untuk mengantisipasi adanya pemeriksaan dari petugas pajak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Silakan jawab pernyataan-pernyataan di bawah dengan memberi tanda ()

pada tempat yang tersedia () untuk jawaban yang paling

Sejauh mana anda setuju atas pernyataan-pernyataan di bawah ini. Silakan menggunakan skala di atas.

1	2	3	4	5	6
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju.	Agak Tidak Setuju.	Agak Setuju.	Setuju.	Sangat Setuju.

Bagian 4 Sanksi Pajak Bumi dan Bangunan		1	2	3	4	5	6
1	Sanksi administrasi dan Sanksi Pidana Pajak Bumi dan Bangunan sangat diperlukan bagi yang melanggar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Sanksi berupa denda bunga sebesar 2 % atas pembayaran yang tidak dilakukan hingga batas waktu yang ditentukan (Jatuh Tempo) adalah wajar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Tidak memberitahukan pajak terhutang dikenakan sanksi denda sebesar 25 % dari jumlah pajak terhutang	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Memberikan pelaporan informasi yang tidak benar dan tidak lengkap dikenakan sanksi pidana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Pelanggaran dengan SENGAJA dikenakan Sanksi pidana kurungan penjara atau denda setinggi – tingginya 5 kali lipat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Sanksi pajak dikenakan kepada wajib pajak tanpa toleransi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bagian 5 Sosialisasi Pajak Bumi dan Bngunan		1	2	3	4	5	6
1	Penyuluhan pajak Bumi dan Bangunan merupakan sarana penyampaian informasi kepada wajib pajak.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Pemerintah harus sering melakukan sosialisasi pajak bumi dan bangunan secara langsung kepada masyarakat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Wajib pajak Bumi dan Bangunan membutuhkan informasi yang lengkap dan terjamin kebenarannya.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Sosialisasi Pajak Bumi dan Bangunan perlu dilakukan melalui berbagai media elektronik maupun media massa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Petugas pajak memberikan penjelasan melalui Brosur tentang pajak Bumi dan Bangunan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Pemasangan billboard dan spanduk tentang Pajak Bumi dan Bangunan berupa pesan singkat yang mudah dipahami	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Media sosialisasi dalam penyampaian informasi terkait pajak Bumi dan Bangunan dapat di akses melalui internet dengan cepat, mudah lengkap dan up to date	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Silakan jawab pernyataan-pernyataan di bawah dengan memberi tanda ✓ () pada tempat yang tersedia (□) untuk jawaban yang paling Sejahter mana anda setuju atas pernyataan-pernyataan di bawah ini. Silakan menggunakan skala di atas.

1	2	3	4	5	6	
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju.	Agak Tidak Setuju.	Agak Setuju.	Setuju.	Sangat Setuju.	
Bagian 6			Kepatuhan Wajib pajak PBB			
1	2	3	4	5	6	
1	Membayar pajak merupakan kewajiban setiap warga Negara Indonesia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Mendaftarkan Objek Pajak secara jelas dan lengkap	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Melaporkan SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang) PBB sesuai dengan ketentuan undang – undang perpajakan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Saya selalu membayar pajak Bumi dan bangunan tepat waktu sebelum jatuh tempo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Teknologi mempermudah pelaporan Pajak Bumi dan Bangunan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Saya bersedia membayar (Melunasi) kewajiban tunggakan PBB yang terhutang	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Sanksi denda pajak PBB memacu saya membayar pajak tepat waktu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Saya bersedia memberikan informasi untuk kepentingan PBB pajak apabila dibutuhkan oleh petugas pajak (Pemerintah)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tabel Lanjutan

Variabel	Kepatuhan Wajib Pajak (KP)									Kualitas Pelayanan Pajak (KPP)								Kesadaran Wajib Pajak (KWP)									Sanksi Pajak (SP)						Sosialisasi Pajak Bumi Bangunan (SPBB)										
	Item Pertanyaan								Total Score	Item Pertanyaan								Total Score	Item Pertanyaan									Total Score	Item Pertanyaan						Total Score								
	1	2	3	4	5	6	7	8		1	2	3	4	5	6	7	8		1	2	3	4	5	6	7	8	9		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6	7	
22	6	6	6	6	6	4	6	5	45	6	6	6	6	6	4	6	6	46	5	5	5	5	5	5	6	6	6	48	6	5	5	5	5	5	31	5	5	5	5	5	6	5	36
23	6	5	4	4	4	6	6	5	40	5	5	6	6	6	5	5	4	42	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44	4	4	5	4	4	4	25	4	5	5	5	5	6	5	35
24	6	6	6	6	6	5	6	6	47	6	6	6	6	6	5	6	5	46	6	6	6	6	6	6	6	6	4	52	6	5	6	6	6	5	34	6	6	6	6	6	5	6	41
25	6	6	6	5	6	2	6	6	43	6	6	6	6	6	5	5	5	45	5	5	5	5	4	5	6	6	5	46	6	5	5	5	5	5	31	5	5	5	4	5	6	5	35
26	6	6	5	5	5	3	5	4	39	6	6	6	6	6	5	6	5	46	5	6	5	6	5	5	6	5	5	48	6	6	6	5	4	5	32	6	5	6	5	5	6	5	38
27	6	6	5	5	5	4	5	5	41	6	6	6	6	6	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	6	6	6	48	6	5	6	5	4	5	31	5	5	5	5	5	6	5	36
28	5	6	6	6	6	5	5	5	44	6	6	6	6	5	5	5	6	45	5	6	5	5	6	5	6	6	5	49	6	6	4	5	5	5	31	6	5	5	6	5	6	5	38
29	6	6	6	6	6	6	5	6	47	5	5	6	5	6	5	6	6	44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	6	5	6	6	6	6	35	4	5	4	5	4	6	5	33
30	6	6	6	6	6	6	6	4	46	6	6	6	6	6	5	5	6	46	5	5	5	5	5	5	6	6	5	47	6	5	5	5	5	5	31	5	5	5	5	5	6	5	36
31	6	6	6	6	6	5	5	5	45	6	6	6	6	5	6	5	5	45	6	5	6	6	6	6	6	6	6	53	6	6	6	6	6	5	35	5	6	6	6	6	6	6	41
32	6	6	6	6	6	6	4	4	44	6	6	6	6	6	4	5	5	44	5	5	6	6	4	4	6	6	5	47	6	5	5	6	6	6	34	5	6	6	4	4	6	5	36
33	6	6	6	5	6	6	6	6	47	6	6	6	6	6	6	6	6	48	6	6	6	6	6	6	6	6	6	54	6	6	6	6	6	6	36	5	5	5	5	5	5	5	35
34	5	6	6	6	5	6	6	5	45	6	5	5	5	6	5	5	4	41	5	4	4	4	5	5	5	5	4	41	5	4	4	5	5	6	29	4	4	4	5	5	4	5	31
35	6	6	6	5	6	4	6	3	42	6	6	6	6	6	6	6	5	47	6	6	6	5	6	6	6	6	6	53	6	6	6	5	6	6	35	6	6	5	6	6	6	6	41
36	6	6	6	6	6	5	6	6	47	6	6	6	6	6	4	5	4	43	5	5	5	5	5	5	6	6	4	46	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	4	5	34
37	6	6	6	6	6	6	6	5	47	6	6	6	6	3	5	6	6	44	6	6	6	6	5	5	6	6	6	52	6	5	6	6	6	6	35	6	6	6	5	5	6	6	40
38	6	6	6	6	4	6	5	5	44	6	6	6	6	4	6	6	6	46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	6	6	6	6	6	6	36	6	6	6	6	6	6	6	42
39	6	6	6	6	6	4	5	3	42	6	6	6	6	6	6	6	6	48	6	6	6	6	6	6	6	6	6	54	6	6	6	6	6	5	35	6	6	6	6	6	6	6	42
40	6	6	6	6	6	6	6	5	47	6	6	6	6	6	6	6	6	48	6	6	6	6	6	6	6	6	6	54	6	6	5	6	6	6	35	6	6	6	6	6	6	6	42
41	6	6	6	6	6	4	5	5	44	6	6	6	6	5	6	5	6	46	6	5	6	6	6	6	6	6	6	53	6	6	6	6	6	6	36	5	6	6	6	6	6	3	38
42	5	5	4	5	4	5	5	5	38	4	4	4	4	5	5	5	4	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	5	4	29
43	6	6	6	5	6	6	6	5	46	6	6	6	6	6	6	6	6	48	6	6	6	5	5	5	6	6	6	51	6	5	6	6	5	6	34	6	6	5	5	5	6	6	39
44	6	6	6	6	6	5	5	5	45	6	6	6	6	6	6	6	6	48	6	6	6	6	6	6	6	6	6	54	6	6	6	6	6	6	36	6	6	6	6	6	6	6	42
45	6	6	6	6	6	6	4	4	44	6	6	6	6	5	5	5	5	44	5	5	5	5	5	5	6	6	5	47	6	5	5	5	5	5	31	5	5	5	5	5	6	5	36
46	6	6	6	6	6	5	4	5	44	6	6	6	6	3	5	5	5	42	5	5	6	5	5	5	6	6	5	48	6	5	6	6	5	6	34	5	6	5	5	5	6	5	37

Tabel Lanjutan

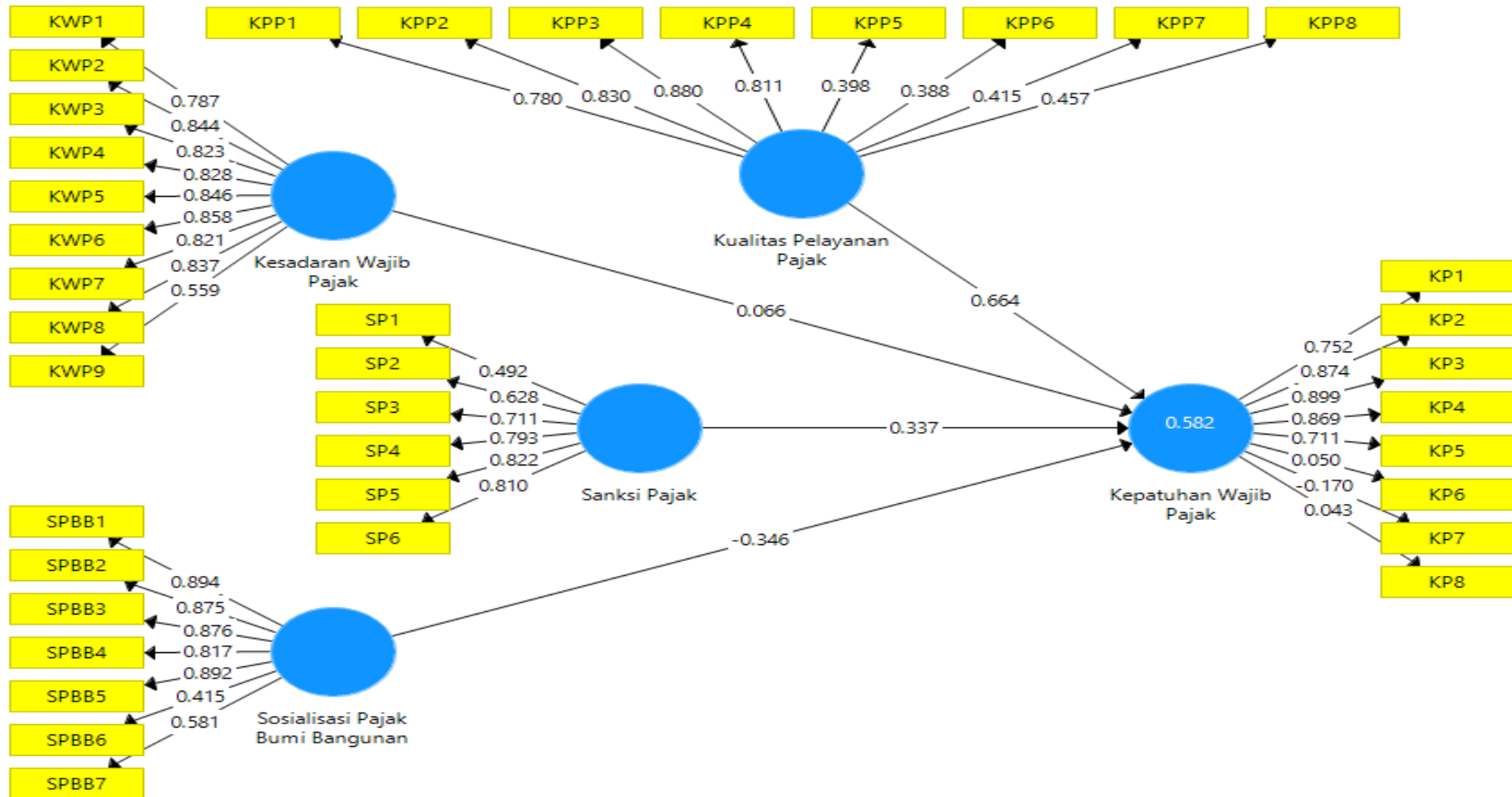
Variabel	Kepatuhan Wajib Pajak (KP)									Kualitas Pelayanan Pajak (KPP)								Kesadaran Wajib Pajak (KWP)									Sanksi Pajak (SP)						Sosialisasi Pajak Bumi Bangunan (SPBB)											
	ItemPertanyaan								Total Score	Item Pertanyaan								Total Score	Item Pertanyaan									Total Score	Item Pertanyaan						Total Score									
	1	2	3	4	5	6	7	8		1	2	3	4	5	6	7	8		1	2	3	4	5	6	7	8	9		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6	7		
47	6	6	6	6	6	4	5	5	44	6	6	6	6	4	5	5	5	43	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	32	5	5	5	5	5	6	5	36		
48	6	6	6	5	6	6	4	6	45	6	6	6	6	5	5	5	5	44	6	5	5	5	5	5	6	6	5	48	6	5	6	6	6	6	35	5	5	5	5	5	6	6	37	
49	5	6	6	6	6	4	4	4	41	5	6	6	3	5	5	6	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	6	4	5	5	5	31	5	5	5	4	5	6	4	34
50	6	6	6	6	6	6	5	5	46	6	6	6	6	6	4	4	5	43	5	6	6	6	6	6	6	4	51	5	4	5	5	5	5	29	6	6	6	6	6	5	5	40		
51	6	6	6	6	6	5	5	6	46	6	6	6	6	6	4	4	5	43	4	5	5	5	5	5	6	6	4	45	5	4	5	5	5	4	28	5	5	5	5	5	4	4	33	
52	6	6	6	6	5	4	5	5	43	6	6	6	6	6	5	5	6	46	5	5	5	5	5	5	6	6	4	46	2	6	6	5	5	5	29	5	5	5	5	5	4	5	34	
53	6	6	6	5	6	4	6	4	43	6	6	6	6	6	5	5	4	44	5	5	5	5	5	5	6	5	46	6	6	5	5	5	5	32	5	5	5	5	5	6	5	36		
54	6	6	6	6	6	6	6	4	46	6	6	6	6	5	5	5	5	44	5	5	5	5	5	5	6	6	5	47	6	5	5	5	5	6	32	6	6	6	6	6	6	6	42	
55	6	6	6	6	5	5	6	5	45	6	6	6	6	6	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	6	6	5	47	6	5	5	5	5	5	31	5	5	5	5	5	6	5	36	
56	6	6	6	6	6	6	6	6	48	6	6	6	6	6	5	5	5	45	6	5	5	6	6	5	6	6	5	50	6	6	5	5	5	6	33	5	5	6	6	5	6	6	39	
57	5	6	5	5	5	5	6	6	43	6	6	5	6	5	5	5	5	43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	6	5	4	5	4	6	30	5	5	5	5	5	5	5	35	
58	6	6	6	6	6	6	6	5	47	6	6	6	6	6	5	6	5	46	5	5	5	5	4	6	6	6	5	47	6	5	5	5	5	5	31	4	4	4	4	4	4	4	28	
59	6	6	6	6	6	5	5	6	46	6	6	6	6	5	5	5	5	44	5	5	5	5	6	5	6	6	5	48	6	5	5	5	5	5	31	5	5	5	6	5	6	5	37	
60	6	6	6	6	6	6	6	5	47	6	6	3	3	5	4	5	5	37	5	5	5	5	5	4	6	6	6	47	2	6	5	5	5	5	28	5	5	5	5	4	2	5	31	
61	6	6	6	6	6	4	5	5	44	6	6	6	6	6	6	6	6	48	5	6	6	6	6	6	6	6	5	52	6	6	6	5	6	6	35	6	6	6	6	6	6	5	41	
62	6	6	5	5	5	6	5	5	43	6	5	5	5	6	5	4	5	41	5	4	4	4	4	4	6	6	4	41	5	4	5	5	4	4	27	4	4	4	4	4	5	5	30	
63	6	6	6	6	6	6	6	6	48	6	6	6	6	6	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	6	6	5	47	6	5	5	4	5	5	30	5	5	5	5	5	6	5	36	
64	6	6	6	6	6	6	5	5	46	5	6	6	6	6	6	6	6	47	6	6	6	6	6	6	5	5	6	52	6	6	6	6	6	6	36	6	6	6	6	6	6	6	42	
65	6	6	6	6	5	6	6	5	46	5	5	5	6	6	5	5	5	42	5	4	4	5	4	4	6	5	4	41	6	6	5	5	5	5	32	4	4	5	4	4	4	5	30	
66	6	6	6	6	6	4	4	4	42	6	6	6	6	6	6	6	6	48	6	6	6	6	6	6	6	6	6	54	6	6	6	6	6	6	36	6	6	6	6	6	6	6	42	
67	4	4	4	4	4	6	6	4	36	5	6	5	5	4	4	5	5	39	5	5	4	4	5	4	5	6	5	43	6	5	4	4	4	5	28	5	4	4	5	4	6	5	33	
68	3	3	3	3	3	4	5	5	29	3	3	3	3	4	5	4	5	30	5	5	5	5	5	5	3	3	5	41	4	4	5	5	5	5	28	5	5	5	5	5	3	5	33	
69	5	5	5	5	5	6	5	5	41	6	6	6	6	6	5	5	5	45	4	5	5	5	5	5	6	6	5	46	6	5	4	4	4	4	27	6	6	6	6	6	6	6	42	
70	5	6	6	6	6	6	6	6	47	5	5	6	6	6	5	6	6	45	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44	6	5	4	5	5	5	30	5	5	5	5	5	6	5	36	
71	6	6	6	6	6	5	4	5	44	6	6	6	6	6	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	6	6	5	47	6	5	5	5	5	5	31	5	5	5	5	5	2	5	32	

Tabel Lanjutan

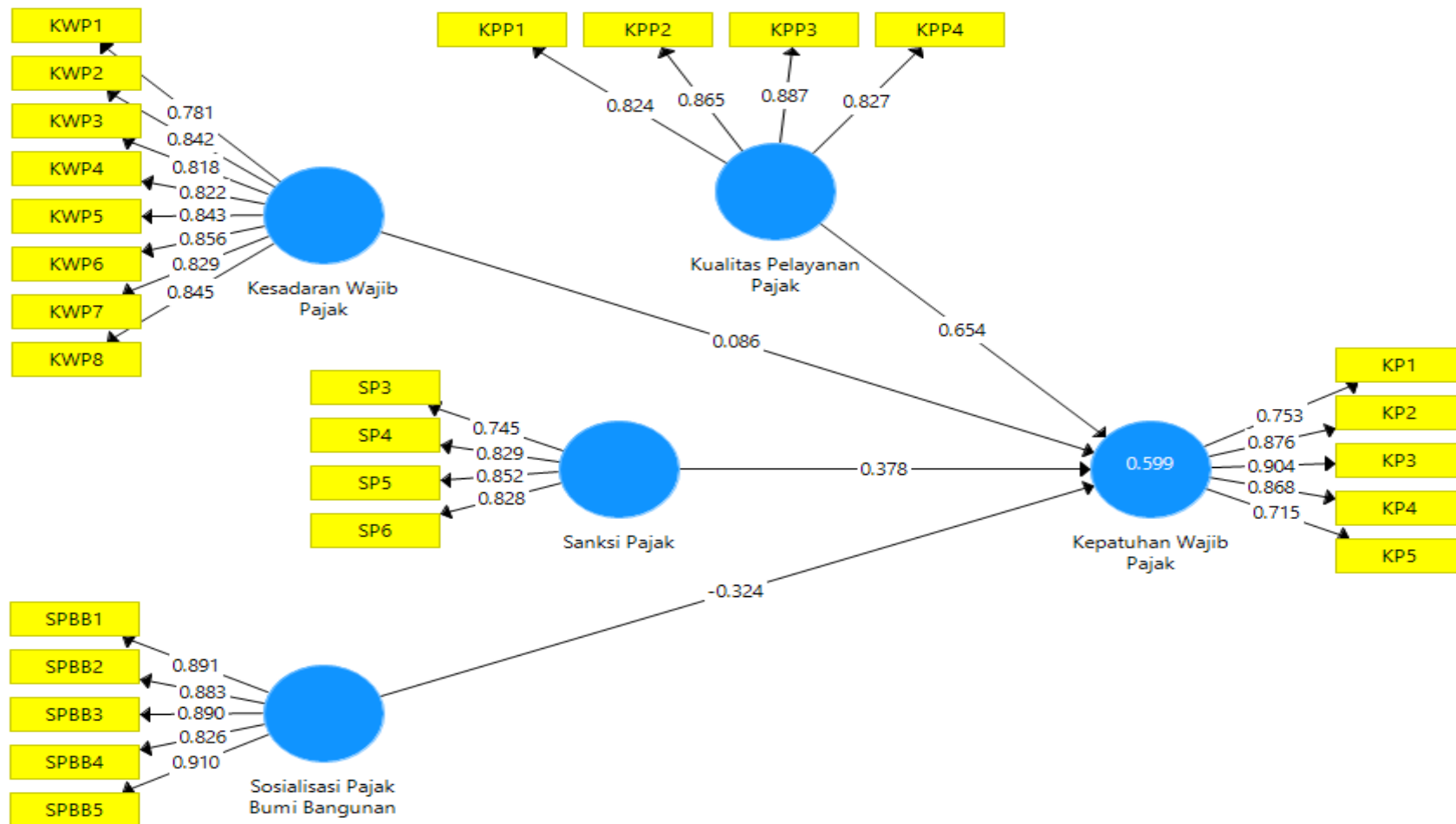
Variabel	Kepatuhan Wajib Pajak (KP)									Kualitas Pelayanan Pajak (KPP)								Kesadaran Wajib Pajak (KWP)									Sanksi Pajak (SP)						Sosialisasi Pajak Bumi Bangunan (SPBB)																			
	Item Pertanyaan								Total Score	Item Pertanyaan								Total Score	Item Pertanyaan									Total Score	Item Pertanyaan						Total Score																	
	1	2	3	4	5	6	7	8		1	2	3	4	5	6	7	8		1	2	3	4	5	6	7	8	9		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6	7										
72	6	6	6	6	6	5	6	6	47	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	6	6	6	48	5	5	5	5	5	5	6	6	6	48	6	6	5	5	5	5	32	5	5	5	5	5	6	5	36
73	6	6	6	6	5	6	6	5	46	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	54	6	6	6	6	6	6	6	6	36	6	6	6	6	6	6	2	6	38							
74	6	6	6	6	6	5	5	5	45	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	6	6	5	47	6	5	5	5	5	5	31	5	5	5	5	5	6	5	36													
75	6	6	6	6	6	5	5	5	45	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	54	6	6	6	6	6	36	6	6	6	6	6	6	6	6	42														
76	6	6	6	6	5	6	6	5	46	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6	6	5	47	6	5	5	5	5	31	5	5	5	5	5	6	5	36															
77	6	6	6	6	6	5	4	5	44	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	5	47	6	5	5	5	5	31	5	5	5	5	5	6	5	36																
78	6	6	6	6	6	6	5	5	46	6	6	6	6	6	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	6	5	5	5	5	5	6	5	36																
79	6	6	6	6	6	4	5	6	45	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	45	6	5	5	5	5	31	4	4	4	4	4	4	4	28															
80	6	6	6	6	5	6	5	5	45	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	5	5	46	6	5	5	5	5	31	5	5	4	5	5	6	5	35																
81	6	6	6	6	6	6	5	5	46	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	47	6	6	5	5	5	32	5	5	5	4	5	6	5	35																
82	6	6	6	6	6	5	5	5	45	6	6	6	6	6	5	5	6	6	5	47	6	5	5	5	5	31	5	5	5	5	5	6	5	36																		
83	5	6	6	6	6	4	6	4	43	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	4	46	6	5	4	6	5	31	5	4	5	4	5	6	5	34																	
84	6	6	6	6	6	5	6	5	46	6	6	5	6	6	5	5	5	5	6	6	4	45	6	5	5	5	5	31	5	4	5	5	5	5	3	32																
85	6	6	6	6	6	4	4	5	43	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	48	6	5	5	5	6	32	5	5	5	5	5	4	5	34																
86	6	6	6	6	6	6	5	5	46	6	6	6	6	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	6	5	5	6	5	5	32	3	3	3	3	3	3	3	21										
87	6	6	6	6	5	5	4	5	43	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	54	6	6	6	6	6	36	6	3	5	6	3	6	6	35																
88	6	6	6	6	6	4	5	6	45	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6	6	5	47	6	5	5	6	5	32	5	5	5	5	5	6	5	36																
89	6	6	6	6	6	3	5	3	41	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	5	51	6	5	6	6	5	34	5	5	6	6	6	6	3	37																
90	6	6	6	6	6	4	5	5	44	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	5	48	6	5	5	5	5	31	5	6	5	5	5	6	3	35																	
91	5	6	6	6	6	6	5	5	45	6	5	6	6	6	5	5	5	6	6	6	47	6	5	4	6	5	31	4	5	5	2	5	6	5	32																	
92	6	5	6	5	2	4	5	5	38	6	5	6	6	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	6	44	6	5	5	4	6	4	30	4	5	5	5	5	2	4	30												
93	6	6	4	4	4	6	5	6	41	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	4	46	6	5	5	5	4	30	5	5	5	5	5	5	5	35																	
94	6	6	6	6	6	5	5	4	44	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	4	46	5	4	5	5	5	29	5	5	5	5	5	4	5	34																
95	6	6	6	6	6	6	5	6	47	6	6	6	6	4	5	5	5	6	6	6	5	50	6	5	6	6	5	34	6	6	5	5	6	6	5	39																
96	6	6	6	6	5	4	5	6	44	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	5	51	6	5	5	5	6	32	6	6	6	5	6	2	5	36																
97	6	6	6	6	6	4	6	6	46	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	4	51	6	5	5	5	5	31	6	6	6	6	6	5	5	40																

LAMPIRAN III

Hasil Olah Data



Model Awal



Model Akhir

Cross Loadings

	Kepatuhan Wajib Pajak	Kualitas Pelayanan Pajak	Kesadaran Wajib Pajak	Sanksi Pajak	Sosialisasi Pajak Bumi Bangunan
KP1	0,753	0,618	0,435	0,405	0,221
KP2	0,876	0,643	0,378	0,399	0,207
KP3	0,904	0,598	0,354	0,543	0,243
KP4	0,868	0,537	0,310	0,400	0,221
KP5	0,715	0,430	0,288	0,282	0,120
KPP1	0,651	0,824	0,568	0,391	0,388
KPP2	0,623	0,865	0,524	0,279	0,454
KPP3	0,579	0,887	0,476	0,342	0,417
KPP4	0,477	0,827	0,480	0,257	0,373
KWP1	0,221	0,269	0,781	0,605	0,566
KWP2	0,242	0,450	0,842	0,478	0,754
KWP3	0,289	0,476	0,818	0,549	0,722
KWP4	0,297	0,404	0,822	0,584	0,728
KWP5	0,222	0,434	0,843	0,454	0,758
KWP6	0,284	0,496	0,856	0,504	0,745
KWP7	0,537	0,600	0,829	0,256	0,432
KWP8	0,472	0,646	0,845	0,208	0,471
SP3	0,330	0,287	0,443	0,745	0,438
SP4	0,436	0,312	0,369	0,829	0,327
SP5	0,489	0,310	0,388	0,852	0,450
SP6	0,338	0,327	0,452	0,828	0,497
SPBB1	0,217	0,445	0,695	0,445	0,891
SPBB2	0,226	0,439	0,614	0,469	0,883
SPBB3	0,245	0,390	0,658	0,524	0,890
SPBB4	0,172	0,392	0,638	0,433	0,826
SPBB5	0,228	0,454	0,638	0,402	0,910

Construck Reliability dan Validiry

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kepatuhan Wajib Pajak	0,882	0,894	0,914	0,683
Kualitas Pelayanan Pajak	0,874	0,881	0,913	0,724
Kesadaran Wajib Pajak	0,939	0,986	0,946	0,688
Sanksi Pajak	0,832	0,853	0,887	0,664
Sosialisasi Pajak	0,928	0,936	0,945	0,775

(Hasil Uji Ralibilitas dan Validitas konstruk)

Fornell-Larcker Criterion

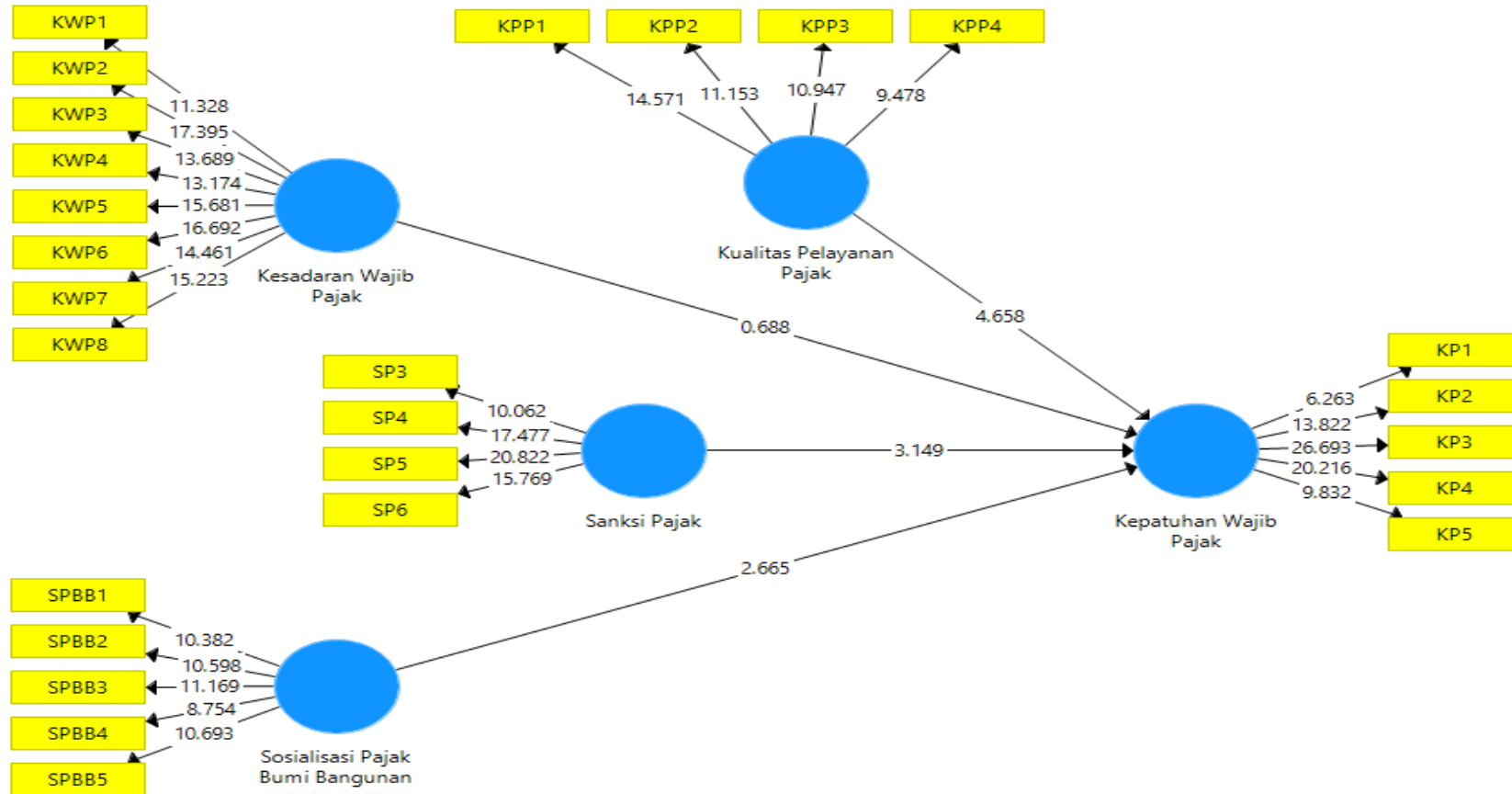
	Kepatuhan Wajib Pajak	Kualitas Pelayanan Pajak	Kesadaran Wajib Pajak	Sanksi Pajak	Sosialisasi Pajak Bumi Bangunan
Kepatuhan Wajib Pajak	0,827				
Kualitas Pelayanan Pajak	0,693	0,851			
Kesadaran Wajib Pajak	0,432	0,606	0,830		
Sanksi Pajak	0,500	0,378	0,498	0,815	
Sosialisasi Pajak Bumi Bangunan	0,250	0,482	0,735	0,518	0,880

(Korelasi Antar Variabel)

R-Square

	R Square	R Square Adjusted
Kepatuhan Wajib Pajak	0,599	0,581

Pengujian Inner Model



Hasil Bootstrapping

Path Coefficients

	Kepatuhan Wajib Pajak	Kesadaran Wajib Pajak	Kualitas Pelayanan Pajak	Sanksi Pajak	Sosialisasi Pajak Bumi Bangunan
Kepatuhan Wajib Pajak					
Kualitas Pelayanan Pajak	0,654				
Kesadaran Wajib Pajak	0,086				
Sanksi Pajak	0,378				
Sosialisasi Pajak Bumi Bangunan	-0,324				

Hasil Pengujian Inner Model

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kualitas Pelayanan Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak	0,654	0,627	0,140	4,658	0,000
Kesadaran Wajib Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak	0,086	0,079	0,124	0,688	0,491
Sanksi Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak	0,378	0,415	0,120	3,149	0,002
Sosialisasi Pajak Bumi Bangunan -> Kepatuhan Wajib Pajak	-0,324	-0,314	0,122	2,665	0,008