

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bangkalan)

Aminatus Zahro^{1*}, **M. Cholid Mawardi**², **Arista Fauzi Kartika Sari**³
^{1,2,3}Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Malang

*Email Korespondensi: aminatuszahro1817@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of taxpayer awareness, the quality of taxpayer services, tax sanctions and the taxpayer's environment on taxpayer compliance. researchers set active and registered individual taxpayers at the North Malang Primary Tax Service Office as the population. While the researchers used the Slovin formula in determining the sample with a total of 100 taxpayer respondents. The research method used is quantitative research of primary data with questionnaire data collection techniques using a 5-point Likert scale. The data analysis method used is multiple linear regression analysis using IBM SPSS tools. The results of this study indicate the results that taxpayer awareness, the quality of taxpayer services, tax sanctions and the taxpayer environment have a simultaneous effect on taxpayer compliance. While partially taxpayer awareness has a positive effect on taxpayer compliance, the quality of taxpayer services has no effect on taxpayer compliance, tax sanctions have a positive effect on taxpayer compliance, and the taxpayer environment has no effect on taxpayer compliance.

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

PENDAHULUAN

Dalam menjalankan pemerintahan serta pembangunan, pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit. Dana tersebut dikumpulkan dari segenap potensi sumber daya yang dimiliki Negara, baik berupa yang akan terjadi kekayaan alam juga iuran dari masyarakat. Salah satu bentuk iuran warga merupakan pajak. Sumber pendapatan Indonesia yang terbesar adalah pajak. Pajak merupakan sumber penerimaan negara untuk membiayai seluruh pengeluaran pemerintah yang bersifat umum.

Pemungutan pajak memang bukan lah hal yang mudah, peran aktif dari petugas pajak dan kesadaran masyarakat juga di tuntutan membayar pajak. Pada umumnya, masyarakat cenderung malas untuk membayar pajak di sebabkan kurangnya pemahaman dan pengetahuan mengenai peraturan perpajakan. Sosialisasi mengenai perpajakan adalah salah satu cara untuk memberikan informasi kepada masyarakat mengenai perpajakan. Kemudian pelayanan fiskus yang baik melalui sarana dan prasarana serta jasa yang bagus mampu membuat wajib pajak tertarik untuk membayar pajak dan pengoptimalan untuk membayar pajak juga harus melakukan perubahan-perubahan menjadi lebih baik dalam semua aspek.

Menurut laporan *Tax Justice* yang terjadi diperpajakan Indonesia belakangan ini diperkirakan Indonesia akan mengalami kerugian sebesar US\$ 4,86 miliar pertahun setara dengan Rp. 68,7 Triliun akibat penghindaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak. Serta untuk kasus Wajib pajak orang pribadi yang merupakan masyarakat kalangan atas yaitu melakukan penyembunyian aset dan pendapatan yang dideklarasikan diluar negeri agar terhindar dari jangkauan hukum di negaranya. Adapun jumlah kerugian yang telah dilakukan wajib pajak orang pribadi mencapai 1,09 juta gaji tenaga medis. Wajib Pajak serta rakyat khawatir serta resah untuk membayar pajak karena kenyataan ini dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pelayanan fiskus serta lingkungan wajib pajak berada. Menjadi wajib pajak yang sudah memenuhi persyaratan

subjektif dan objektif berdasarkan Undang-Undang perpajakan, harus mendaftarkan diri buat memperoleh nomor pokok wajib Pajak (NPWP).

Tingginya Kepatuhan wajib pajak akan sangat mempengaruhi dalam penerimaan pajak karena pada dasarnya jika kepatuhan wajib pajak meningkat maka penerimaan dana dari sektor perpajakan juga ikut meningkat (Wardani & Rumiyyatun, 2017). Menurut Pamungkas (2018) kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu: administrasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan. Administrasi pembayaran yang sederhana dan mudah, dan sanksi perpajakan yang tegas dapat mendorong kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Kesadaran wajib pajak adalah dimana kondisi wajib pajak mengerti, mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang ada, serta memiliki keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya (Hendri, 2016).

Kesadaran wajib pajak adalah kondisi dimana masyarakat mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Pada tahun 1984, sejak di mulai tax reform sistem perpajakan Indonesia berubah dari official assesment system menjadi self assesment system. Dalam official system tanggung jawab pemungutan pajak terletak sepenuhnya pada penguasa pemerintah. Sedangkan dalam self assesment system Wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, membayar atau menyetor dan melaporkan besarnya pajak yang terhutang sesuai dengan jangka waktu yang telah di tentukan dalam perundang-undangan perpajakan. Nampak jelas bahwa self assesment system yaitu wajib pajak lebih di pandang sebagai subjek bukan objek. Sebagai konsekuensi dari perubahan ini Direktorat Jendral Pajak (Dirjen Pajak) berkewajiban untuk melakukan pelayanan, pengawasan, pembinaan, dan penerapan sanksi pajak.

Berdasarkan latar belakang dan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk membahas penelitian yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Bangkalan (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bangkalan)”.

Rumusan Masalah

1. Apakah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berada berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?
3. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?
4. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?
5. Apakah lingkungan wajib pajak berada berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berada berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk mengetahui apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk mengetahui apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Untuk mengetahui apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
5. Untuk mengetahui apakah lingkungan wajib pajak berada berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a) Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan dan ilmu pengetahuan.
 - b) Sebagai implementasi ilmu & teori yang telah didapat selama masa perkuliahan dan membandingkan dengan keadaan yang ada di lapangan.
2. Manfaat Praktek
 - a) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada segala sektor yang terkait dengan pajak
 - b) Bagi Direktorat Jendral Pajak diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan perihal variabel-variabel yang perlu diperbaiki dalam upaya untuk meningkatkan kepatuhan pajak orang pribadi.

TINJAUAN TEORI

Teori Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) arti dari kepatuhan itu sendiri yaitu Suka, taat terhadap aturan yang berlaku. Pada dasarnya kepatuhan wajib pajak merupakan sebuah tindakan yang mencerminkan patuh dan sadar terhadap ketertiban dalam kewajiban perpajakan dengan melakukan pembayaran dan pelaporan atas perpajakan masa dan tahunan dari wajib pajak yang bersangkutan baik untuk kelompok orang. Adapun Indikator dari kepatuhan wajib pajak menurut Rahayu (2010:139) sebagai berikut:

1. Kesadaran untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak.
2. Kepatuhan unruk menyetorkan kembali SPT dengan tepat waktu.
3. Kepatuhan dalam melakukan perhitungan dan pembayaran pajak terutang.
4. Melakukan pembayaran tunggakan Surat Tagihan Pajak (STP) sebelum jatuh tempo.

Teori Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Muliari dan setiawan (2010) kesadaran perpajakan adalah dimana kondisi wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan sukarela. Adapun indikator dari kasadaran wajib pajak sebagai berikut (Sari, 2017).

1. Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan
2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan Negara
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan Negara
5. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan suka rela
6. Menghitung, membayar, melaporkan pajak yang benar.

Kualitas Pelayanan Fiskus

Menurut Caroko (2015) pelayanan pajak merupakan suatu proses bantuan terhadap wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak agar terciptanya keberhasilan dan kepuasan wajib pajak. 5 Indikator dari kualitas pelayanan fiskus sebagai berikut Albari (2009:1):

1. Keandalan (*Realibility*)
2. Ketanggapan (*Responsiveness*)
3. Jaminan (*Assurance*)
4. Empati (*Emphaty*)
5. Bukti Fisik (*Tangible*)

Sanksi Pajak

Sanksi perpajakan dapat diberikan kepada wajib pajak yang telah melanggar perundang-undangan perpajakan. Di Indonesia sendiri terdapat dua jenis sanksi yang diatur dalam peraturan Undang-undang No.28 tahun 2007 mengenai Ketentuan Umum Perpajakan (UU KUP) yaitu Sanksi Administrasi dan Sanksi Pidana. Adapun indikator sanksi perpajakan dalam penelitian (Yadnyana, 2009).

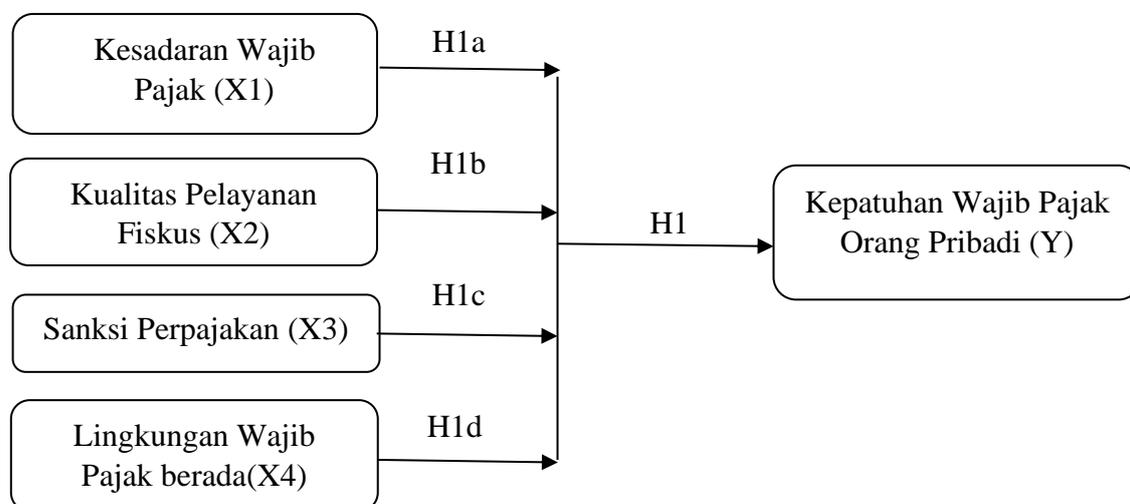
1. Sanksi perpajakan yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.
2. Pengenaan sanksi merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak.
3. Penegakan sanksi pajak dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.

Lingkungan Wajib Pajak

Lingkungan sosial merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi terbentuknya karakter setiap individu/seseorang. Lingkungan sosial yang kita kenal antara lain lingkungan keluarga, lingkungan sekolah, lingkungan pertemanan, lingkungan kerja dan lingkungan masyarakat. Lingkungan keluarga merupakan lingkungan yang pertama kali dikenal oleh individu sejak lahir. . Adapun indikator yang digunakan yaitu:

1. Masyarakat mendukung perilaku patuh terhadap pajak.
2. Masyarakat mendorong untuk melaporkan pajak yang tidak sesuai atau tidak benar untuk mengurangi beban pajak.
3. Mendapatkan sosialisasi tentang pajak dari kantor pajak

Kerangka Konseptual



H1 : Terdapatnya Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan lingkungan wajib pajak berada secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkalan

H1a : Terdapatnya pengaruh kesadaran wajib pajak secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkalan

H1b : Terdapatnya pengaruh kualitas pelayanan fiskus secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkalan

H1c : Terdapatnya pengaruh sanksi perpajakan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkalan

H1d : Terdapatnya Pengaruh Lingkungan wajib pajak berada secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkalan.

METODE PENELITIAN

Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian pada penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bangkalan. Sedangkan objek penelitian ini merupakan Bentuk kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang di dalamnya terdapat Kesadran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak dan lingkungan wajib pajak berada.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data pada penelitian ini adalah data primer. Data primer diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada responden secara langsung

Metode Pengumpulan Data

Tahap penelitian yang paling krusial adalah pengumpulan data dan memperoleh data adalah tujuan utama. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner yang diberikan kepada responden secara langsung.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	Indikator	R tabel	R hitung	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	X1.1	0.196	0,468	Valid
	X1.2	0.196	0,675	
	X1.3	0.196	0,417	
	X1.4	0.196	0,451	
	X1.5	0.196	0,682	
	X1.6	0.196	0,387	
	X1.7	0.196	0,267	
	X1.8	0.196	0,629	
	X1.9	0.196	0,469	
Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	X2.1	0,196	0,775	Valid
	X2.2	0.196	0,710	
	X2.3	0.196	0,580	
	X2.4	0.196	0,693	
	X2.5	0.196	0,622	
	X2.6	0.196	0,588	
Sanksi Perpajakan (X3)	X3.1	0.196	0,400	Valid
	X3.2	0.196	0,407	
	X3.3	0.196	0,806	
	X3.4	0.196	0,806	
	X3.5	0.196	0,394	
	X3.6	0.196	0,596	
Lingkungan Wajib Pajak (X4)	X4.1	0.196	0,719	Valid
	X4.2	0.196	0,571	
	X4.3	0.196	0,850	
	X4.4	0.196	0,850	
	X4.5	0.196	0,368	
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y.1	0.196	0,867	Valid
	Y.2	0.196	0,864	
	Y.3	0.196	0,832	
	Y.4	0.196	0,831	
	Y.5	0.196	0,723	
	Y.6	0.196	0,712	

Sumber : Pengolahan Data

Dapat dilihat pada tabel bahwa masing-masing nilai R hitung lebih besar dari nilai R tabel, artinya seluruh item pernyataan dalam penelitian ini valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kesadaran wajib pajak	0,632	Reliabel
Kualitas pelayanan fiskus	0,746	Reliabel
Sanksi perpajakan	0,603	Reliabel
Lingkungan wajib pajak	0,655	Reliabel

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepatuhan wajib pajak	0,900	Reliabel

Sumber : Pengolahan Data

Dapat dilihat pada tabel bahwa masing-masing nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.6, artinya seluruh item pernyataan dalam penelitian ini reliabel.

Uji Normalitas

Tabel 3. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,22288309
Most Extreme Differences	Absolute	,069
	Positive	,041
	Negative	-,069
Test Statistic		,069
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Sumber : Pengolahan Data

Berdasarkan hasil pengujian normalitas pada tabel diatas diketahui nilai Asymp.Sig.(2-tailed) sebesar 0,200 > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa uji normalitas terpenuhi dan terdistribusi secara normal.

Uji Multikolinieritas

Tabel 4. Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	kesadaran	,718	1,393
	kualitas	,989	1,011
	sanksi	,714	1,401
	lingkungan	,958	1,044

Sumber : Pengolahan Data

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* dan VIF menunjukkan bahwa tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai tolerance < 0,1 dan VIF lebih dari > 10. Ini menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini tidak menunjukkan gejala multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,198	3,417		,350	,727
	kesadaran	-,114	,070	-,188	-1,614	,110
	kualitas	-,052	,048	-,109	-1,093	,277
	sanksi	,236	,099	,279	2,383	,089
	lingkungan	,038	,093	,042	,413	,681

Sumber : Pengolahan Data

Dari data tabel diatas nilai variabel kesadaran wajib pajak (X1), kualitas pelayanan fiskus (X2), sanksi perpajakan (X3) dan lingkungan wajib pajak berada (X4) lebih besar > 0,05 yang berarti dalam penelitian ini tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 6. Uji Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	7,619	6,090		1,251	,214
	kesadaran	,818	,126	,636	6,509	,000
	kualitas	-,135	,086	-,131	-1,577	,118
	sanksi	,642	,176	,356	3,641	,000
	lingkungan	,254	,165	,130	1,536	,128

Sumber : Pengolahan Data

Implementasi dari persamaan regresi linear berganda diatas adalah:

1. Nilai konstan sebesar 7,619 menunjukkan bahwa jika kesadaran wajib pajak (X1), kualitas pelayanan fiskus (X2), sanksi perpajakan (X3) dan lingkungan wajib pajak (X4) nilainya adalah 0, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah sebesar 7,619.
2. Koefisien regresi variabel kesadaran wajib pajak (X1) bernilai positif sebesar 0,818 artinya jika variabel Kesadaran wajib pajak (X1) mengalami kenaikan, maka kepatuhan wajib pajak (Y) akan mengalami kenaikan dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstan.
3. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan fiskus (X2) bernilai negatif sebesar -0,135 artinya jika variabel kualitas pelayanan fiskus (X2) mengalami penurunan, maka kepatuhan wajib pajak (Y) akan mengalami penurunan dengan asumsi variabel lainnya dengan konstan.
4. Koefisien regresi sanksi perpajakan (X3) bernilai positif sebesar 0,642 artinya jika variabel sanksi perpajakan (X3) mengalami kenaikan, maka kepatuhan wajib pajak (Y) akan mengalami kenaikan dengan asumsi variabel lainnya dengan konstan.
5. Koefisien regresi Lingkungan wajib pajak (X4) bernilai positif sebesar 0,254 artinya jika mengalami kenaikan maka variabel kepatuhan wajib pajak (Y) akan mengalami kenaikan dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstan.

Uji F

Tabel 7. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	553,399	4	138,350	12,781	,000 ^b
	Residual	1028,311	95	10,824		
	Total	1581,710	99			

Sumber : Pengolahan Data

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai sig. untuk X1,X2 dan X3 berpengaruh secara simultan terhadap Y yakni sebesar $0,000 < 0,05$ H₀ ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan H₁ diterima, Maka keseluruhan Variabel yaitu X1, X2, X3 dan X4 berpengaruh terhadap Variabel Y.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 8. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,592 ^a	,350	,323	3,290

Sumber : Pengolahan Data

Dari data diatas diketahui Adjusted R Square sebesar 0,323. Artinya seluruh variabel independen mampu menjelaskan hubungan dan pengaruhnya terhadap variabel dependen

sebesar 32,3%, dan sisanya 67,7% Dipengaruhi oleh variabel lain diluar dari model penelitian ini.

Uji t

Tabel 9. Uji t

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7,619	6,090		1,251	,214
kesadaran	,818	,126	,636	6,509	,000
kualitas	-,135	,086	-,131	-1,577	,118
sanksi	,642	,176	,356	3,641	,000
lingkungan	,254	,165	,130	1,536	,128

Sumber : Pengolahan Data

1. Variabel Kesadaran wajib pajak (X1) diperoleh t hitung sebesar 6,509 dengan sig 0,000 < 0,05 maka H0 ditolak H1_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Kesadaran Wajib Pajak (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) orang pribadi di Bangkalan. Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak mengenai perpajakan maka tingkat kepatuhan pajak juga semakin meningkat.
2. Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X2) diperoleh t hitung -1,577 dengan sig 0,118 < 0,05 maka H0 diterima H1_b ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan fiskus (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) orang pribadi di Bangkalan, Kualitas pelayanan fiskus yang diberikan oleh aparatur pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak menjelaskan bahwa kualitas pelayanan tidak menjadi tolak ukur untuk mmbut waib pajak yang tidak patuh menjadi patuh terhadap perpajakannya.
3. Variabel sanksi perpajakan (X3) diperoleh t hitung 3,641 dengan sig 0,000 > 0,05 maka H0 ditolak H1_c diterima, artiya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Sanksi Pajak (X3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Sanksi membuat wajib pajak merasa cukup takut untuk mematuhi pajak. sifat memaksa di dalam sanksi yang akan diterima wajib pajak apabila tidak mematuhi pajak akan membawa dampak positif bagi penerimaan pajak di Negara.
4. Variabel lingkungan wajib pajak (X4) diperoleh t hitung 1,536 dengan sig 0,128 < 0,05 maka H0 diterima H1_d ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel lingkungan wajib pajak (X4) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Hal ini berhubungan dengan watak masyarakat khususnya di daerah Bangkalan yang memiliki watak sedikit keras yang menyebabkan dorongan dari lingkungan sekitar tidak dapat mempengaruhi masyarakat untuk bersikap patuh dalam membayarkan pajak.

SIMPULAN

1. Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, sanksi Perpajakan dan Lingkungan Wajib Pajak berada berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
5. Lingkungan Wajib Pajak berada tidak berpengaruh terhadap terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Keterbatasan

1. Penelitian ini hanya menggunakan Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai sampelnya dan hanya meneliti di satu lokasi yaitu KPP Pratama Bangkalan.
2. Kesulitan dalam penyebaran kuesioner mengingat sampel yang sangat banyak dan waktu yang terbatas.
3. Penelitian ini hanya menggunakan variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan lingkungan wajib pajak berada.

Saran

1. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas sampel penelitian tidak hanya wajib pajak orang pribadi saja, namun dapat wajib pajak badan.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan teknik pengumpulan yang berbeda selain kuisisioner, dapat menambahkan wawancara sebagai sumber lain untuk memperoleh data.
3. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel lain selain yang digunakan oleh peneliti saat ini misalnya pengetahuan perpajakan dan penggunaan *e-filing* Karena kepatuhan wajib pajak masih banyak dipengaruhi oleh faktor lain selain yang sudah diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Albari. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak. *Jurnal Siasat Bisnis* Vol. 13 No. 1.
- Amsyari. (1986). *Prinsip-Prinsip Masalah Pencemaran Lingkungan*. Jakarta: Ghalia.
- Arifin, Syamsul Bahri., dan Nasution, Aulia Arief. (2017). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Medan Belawan", *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, Vol. 3, No. 2:177–186.
- As'ari, Nur Ghailina, dan Teguh Erawati. (2018). "Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kecamatan Rongkop)". *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa*. Yogyakarta.
- Caroko, Bayu (2015). "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak" *Jurnal Perpajakan*, Volume 1, Nomer 1, Tahun 2015.
- Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mangoting. (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*. Vol. 1. No. 1.
- Devano dan Rahayu, (2006). "Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu". Kencana. *Jakarta*
- Djajadiningrat. 2014. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat
- Ermawati, N & Zaenal Afifi, . (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Pemoderasi. *Prosiding SENDI*, 978–979.
- Furchan, Arief. (2004). Pengantar Penelitian dalam Pendidikan. In *Yogyakarta, pustaka belajar*.
- Ghozali, Imam. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4)*. Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2017). *Model Persamaan Struktural Konsep Dan Aplikasi Program AMOS 24*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (Edisi 9)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunadi. (2013). *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan*. Jakarta: Bee Media Indonesia
- Halawa, J. & Saragih, J., L. (2017). Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib di KPP Pratama Lubuk Pakam. *JRAK*. Universitas Katolik Santo Thomas. Vol. 3 No. 2. ISSN: 2443-1079.
- Hendri, Nedi, (2016). “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Pada Umkn Di Kota Metro”, *Jurnal Universitas Muhammadiyah Metro*.
- Ivandy. (2013). Kajian Pustaka Fraktur. *Eprints Undip*, 6–24. Kepatuhan (Compliance) – MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT. (n.d.). Retrieved May 13, 2022, from <https://mars.umy.ac.id/kepatuhan-compliance/>
- Indriyani, Putu Arika dan I Made Sukartha. 2016. Tanggung Jawab Moral, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan. Skripsi. Denpasar : Universitas Udayana.
- Leona, Adinda Putri (2019). "PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, LINGKUNGAN WAJIB PAJAK, SOSIALISASI PERPAJAKAN, DAN KEMUDAHAN SISTEM TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PENGGUNA E-COMMERCE (STUDI KASUS PADA PENGUSAHA ONLINE SHOPPING)". Sekolah Tinggi Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta
- Lubis, Alfi Syahri. (2017). “Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam”, *Ejournal Polibatam*, Vol. 1 No. 2 (Batam: Polibatam, 2017), hal. 86
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. (2010). *Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pajak Pratama Denpasar Timur*.
<http://ejournal.unud.ac.id/module=search&q=pelayanan>
- Murchori, F. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Usaha Kecil Menengah (Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kota Sungai Penuh). *Jurnal Akuntansi*, 6(3).
<http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/akt/article/view/3791>
- Nurmantu, Safri. (2005). *Pengantar Perpajakan*, Jakarta: Granit.
- Pamungkas, Lutfi Rohbilatul. (2018) “Pengaruh Administrasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel di Kota Madiun”. Skripsi tidak diterbitkan. Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Madiun
- Puspita, Silvya Ratih. (2014). Pengaruh Tata Kelola Perusahaan Terhadap Penghindaran Pajak. Skripsi. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Rahayu, S. K. (2010). *PERPAJAKAN INDONESIA: Konsep dan Aspek Formal*, Yogyakarta : Graha Ilmu
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan (konsep dan aspek formal) Bandung* Rekayasa Sains.
- Riduwan. (2016). *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Penerbit Alfabeta. Hal 26
- Romlah, S. (2021). Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif (Pendekatan Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif). *PANCAWAHANA: Jurnal Studi Islam*, 16(1), 1–13. Retrieved from https://afidburhanuddin.files.wordpress.com/2012/05/penelitian-kuantitatif-dan-kualitatif_windariasih_oke.pdf

- Rusiadi, Nur Subiantoro, Hidayat, (2014). Metode Penelitian, Medan : Penerbit USU press.
- Rysaka, Nita. (2014). Penerapan Sistem Elektronik Dalam Pelayanan Perpajakan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara). *Jurusan Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 2. No. 3, Hal. 420-425
- Salim, Emil. (2015). "Lingkungan Hidup dan Pembangunan, Jakarta, Mutiara Sumber Widya, 1989, hal 3.
- Sambodo, Agus. (2015). Pajak dalam Entitas Bisnis. Jakarta: Salemba Empat ALFABETA. hal 23
- Sari, V. A. P., & Fidiana, F. (2017). Pengaruh tax amnesty, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 6(2).
- Setiyani, N. M. dkk. (2018). Pengaruh Motivasi Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Kota Semarang). *Journal Of Accounting*, 1–18.
- Siregar, Anita Yuli dkk. (2012). Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak di Semarang Tengah). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. Universitas Diponegoro.
- Stroz. (1987). Lingkungan Sosial. Universitas Gadjah Mada : University Press
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan. Bandung. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: CV Alfabeta.
- Sumarsan, Thomas, (2017). *Perpajakan Indonesia*, Jakarta : indeks.
- Supardi, Imam. (2003). Lingkungan Hidup dan Kelestariannya. Bandung: PT. Alumni. Hal: 37
- Suryabrata sumandi. (2008). Metodologi penelitian/sumadi suryabrata. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Susmita, P dan N.L Supadmi. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filling Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*. Universitas Udayana Denpasar.
- Wardani, D.K., dan Rumiayatun. (2017). *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus WP PKB roda empat di Samsat Drive Thru Bantul)*. *Jurnal Akuntansi*, Vol. 5 No. 1.
- Widyastuti, Ella. 2015. Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Lingkungan Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surakarta. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Widayati Dan Nurlis. 2017. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus Pada KPP Pratama Gambir Tiga). Simposium Nasional Akuntansi XIII. Purwokerto
- Yadnyana, I Katut. 2009. "Pengaruh Moral dan Sikap Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Koperasi di Kota Denpasar". Tesis Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Udayana: Denpasar .