

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PENGARUH PENERAPAN E-FILING, KUALITAS PELAYANAN DAN
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI DALAM PENYAMPAIAN SPT TAHUNAN PADA KPP
PRATAMA PEKANBARU TAMPAN**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana
Strata 1 Pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau**

**OLEH:**

IIS SOLEHA
NIM: 12070323517

JURUSAN AKUNTANSI**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL****UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU****PEKANBARU****2024**



© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : IIS SOLEHA
 NIM : 12070323517
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 JURUSAN : AKUNTANSI S1
 JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PENERAPAN E-FILING, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM PENYAMPAIAN SPT TAHUNAN PADA KPP PRATAMA PEKANBARU TAMPAN
 TANGGAL UJIAN : SENIN, 10 JUNI 2024

DISETUJUI OLEH
 PEMBIMBING

Dr. Khairil Henry SE, M.Si, Ak
 NIP. 19751129 200801 1 009

MENGETAHUI

KETUA JURUSAN



Dr. H. Mahvarni, SE, MM
 NIP. 19700826 199903 2 001

Faiza Muklis, SE, M.Si, Ak
 NIP.19741108 200003 2 004

UIN SUSKA RIAU



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : IIS SOLEHA
 NIM : 12070323517
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 JURUSAN : AKUNTANSI SI
 TUDJUD SKRIPSI : PENGARUH PENERAPAN E-FILING, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM PENYAMPAIAN SPT TAHUNAN PADA KPP PRATAMA PEKANBARU TAMPAN
 TANGGAL UJIAN : 10 JUNI 2024

Tim Penguji

Ketua

Dr. Hariza Hasyim, SE, M.Si

NIP. 19760910 200901 2 003

Sekretaris

Harkaneri, SE, M.SA, Ak, CA

NIP. 19810817 200604 2 2007

Penguji 1

Dr. Jasmina Syafei, SE, M.Ak, Ak, CA

NIP. 19750307 20071 2 019

Penguji 2

Dr. Nasrullah Djamil, SE, M.Si, Ak, CA

NIP. 19780808 200710 1 003

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : lilis SOLEHA
 NIM : 12070323517
 Tempat/Tgl. Lahir : SEPAHAT 23 OKTOBER 2002
 Fakultas/Pascasarjana: EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 Prodi : AKUNTANSI

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

PENGARUH PENERAPAN E-FILING, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MENYAMPAIKAN SPT TAHUNAN PADA KPP PRATAMA PEKANTARU TAMPAN

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/ (Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru,
 Yang membuat pernyataan



pilih salah satu sasuai jenis karya tulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK
PENGARUH PENERAPAN E-FILING, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM PENYAMPAIAN SPT TAHUNAN PADA KPP PRATAMA PEKANBARU TAMPAN
OLEH:
IIS SOLEHA
NIM: 12070323517

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh penerapan e-filing, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak Pratama Pekanbaru Tampan.. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di kantor pelayanan pajak Pratama Pekanbaru Tampan, dengan sampel yang di gunakan berjumlah 100 orang. Metode analisis data menggunakan Non-probability Sampling dengan metode purposive sampling dimana teknik dalam pengambilan sampel ini memiliki pertimbangan-pertimbangan yang sudah ditentukan kepada responden dengan bantuan SMART PLS4. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan e-filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi hal ini didukung karena wajib pajak lebih mudah dalam penyampaian pajak terutang nya dengan tepat waktu karena dilakukan secara online, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh wajib pajak maka wajib pajak akan patuh dalam membayar dan melaporkan pajak terutang nya dengan tepat waktu, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi hal ini didukung karena adanya rasa takut wajib pajak terhadap sanksi yang akan didapatkan jika tidak membayar pajaknya tepat waktu.

Kata Kunci: *Penerapan e-filing, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, kepatuhan wajib pajak*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF E-FILING IMPLEMENTATION, SERVICE QUALITY, AND TAXATION SANCTIONS ON COMPLIANCE OF INDIVIDUAL TAXPAYERS IN SUBMITTING ANNUAL TAX RETURNS AT THE PRIMARY TAX OFFICE OF PEKANBARU TAMPAN

BY:

IIS SOLEHA
NIM: 12070323517

This study aims to examine and analyze the impact of the implementation of e-filing, service quality, and tax sanctions on the compliance of individual taxpayers at the Pratama Pekanbaru Tampan tax office. This research is quantitative in nature, utilizing the distribution of questionnaires. The population in this study consists of taxpayers registered at the Pratama Pekanbaru Tampan tax office, with a sample size of 100 individuals. The data analysis method used is Non-probability Sampling with a purposive sampling technique, which involves predetermined criteria for selecting respondents, supported by SMART PLS4. The results of this study indicate that the implementation of e-filing has a positive and significant effect on the compliance of individual taxpayers. This is supported by the fact that taxpayers find it easier to submit their tax obligations on time because it is done online. Service quality has a positive and significant impact on the compliance of individual taxpayers because the better the quality of service provided and the more it meets the taxpayers' expectations, the more likely they are to comply with paying and reporting their taxes on time. Additionally, tax sanctions have a positive and significant effect on the compliance of individual taxpayers, supported by the taxpayers' fear of the penalties they will face if they do not pay their taxes on time.

Keywords: E-filing implementation, service quality, taxation sanctions, taxpayer compliance

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesempatan, bimbingan, ketekunan, kesehatan, kemudahan dan kasih sayangNya. Sholawat dan salam penulis panjatkan kepada Yang Mulia Rasulullah SAW khususnya Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari dunia kebodohan menuju dunia ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan saat ini, sehingga tulisan beliau dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Penerapan E-Filing, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampain SPT Tahunan Pada KPP Pratama Pekanbaru Tampan”**.Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik untuk menyelesaikan studi sarjana di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Pengetahuan Sosial Jurusan Akuntansi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Terkhusus untuk Kedua Orang Tua saya tercinta Ayah tercinta bapak H. Abdullah dan Ibunda tercinta ibu Hj. Samsidar yang selalu senantiasa membimbing, menyemangati, dan doa tulus yang tidak terputus sehingga penulis diberi kelancaran dan dipermudahkan oleh Allah SWT.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M. Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Dr. Mahyarni, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr. Mahmuzar, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Ibu Dr. Hj. Julina, S.E., M.Si. selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Ibu Faiza Mukhlis, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Program Studi S-1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Bapak Dr. Khairil Henry, S.E, M,Si, Ak selaku Dosen pembimbing proposal dan skripsi yang telah sepenuh hati membantu, membimbing, memotivasi dan memberikan berbagai wawasan baru bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Ibu Harkaneri, SE, MSA, AK, CA selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan nasehat dan bantuan selama menjalankan perkuliahan.
10. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam



Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah meluangkan waktu dan kesempatan untuk memberikan ilmu dan pengetahuan selama proses perkuliahan.

11. Seluruh Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
12. Terkhusus untuk abang-abang saya Ibnu Naufal, Zia Ulhaq Ahmad Sabrani dan kakak-kakak saya tercinta Masriyah, Tuti Awaliyah Wirda Fitri, Siti Salmi saya ucapkan ribuan terimakasih karena selalu senantiasa menyemangati, dan doa tulus yang tidak terputus sehingga penulis diberi kelancaran dan dipermudahkan oleh Allah SWT.
13. Terimakasih saya ucapkan kepada Teman-teman saya terkhusus untuk Annisa Nur Pratiwi, Intan Septiana dan Rahma Nurdiana yang terus memberikan semangat, motivasi dan terus menemani saya dan membantu saya selama masa penyusunan skripsi ini, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
14. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri, terimakasih sudah bertahan sejauh ini, terimakasih sudah selalu berusaha menjadi yang terbaik walaupun terkadang apa yang diinginkan tidak tercapai, terimakasih sudah selalu bangun walaupun terjatuh, terimakasih untuk semua hal-hal yang tidak bisa diceritakan, terimakasih sudah memutuskan untuk tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan menyelesaikan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut di rayakan untuk diri sendiri. Bahagialah selalu dimanapun berada, selalu sehat,

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

wujudkan keinginan yang belum tercapai, apapun kelebihan dan kekurangan, mari rayakan diri sendiri.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki baik mengenai materi maupun penulisan, hal ini disebabkan oleh keterbatasan waktu, kemampuan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Dalam kesempatan inilah penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membantu dalam penulisan laporan selanjutnya agar lebih baik lagi sehingga proposal penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca khususnya.

Wassalamualaikum warahmatulahi wabaraktuh.

Pekanbaru, Juni 2024

Iis Soleha

UIN SUSKA RIAU

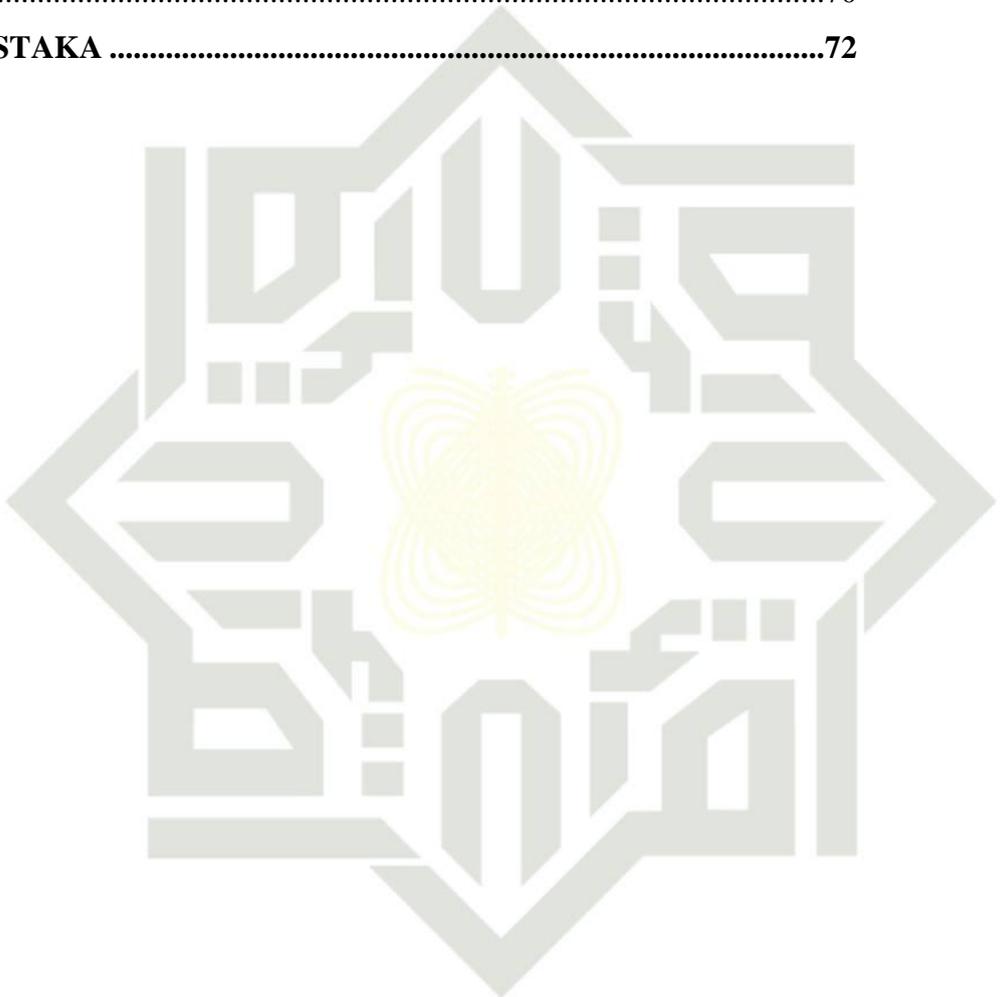


DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Kajian Teoritis.....	11
2.2 Pajak Dalam Pandangan Islam	23
2.3 Penelitian Terdahulu	24
2.4 Kerangka Penelitian	33
2.5 Pengembangan Hipotesis	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	37
3.1 Lokasi Penelitian	37
3.2 Populasi dan Sampel	37
3.3 Jenis dan Sumber Data	39
3.4 Teknik Pengumpulan data.....	40
3.5 Defenisi Operasional.....	41
3.6 Metode Analisis Data	47
3.7 Uji Hipotesis	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Hasil Kuesioner Penelitian.....	53
4.2 Analisis Deskriptif	54

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.3 Analisis Data Hasil Penelitian	57
4.4 Pembahasan	65
BAB V PENUTUP	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	69
5.3 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72



UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR TABEL

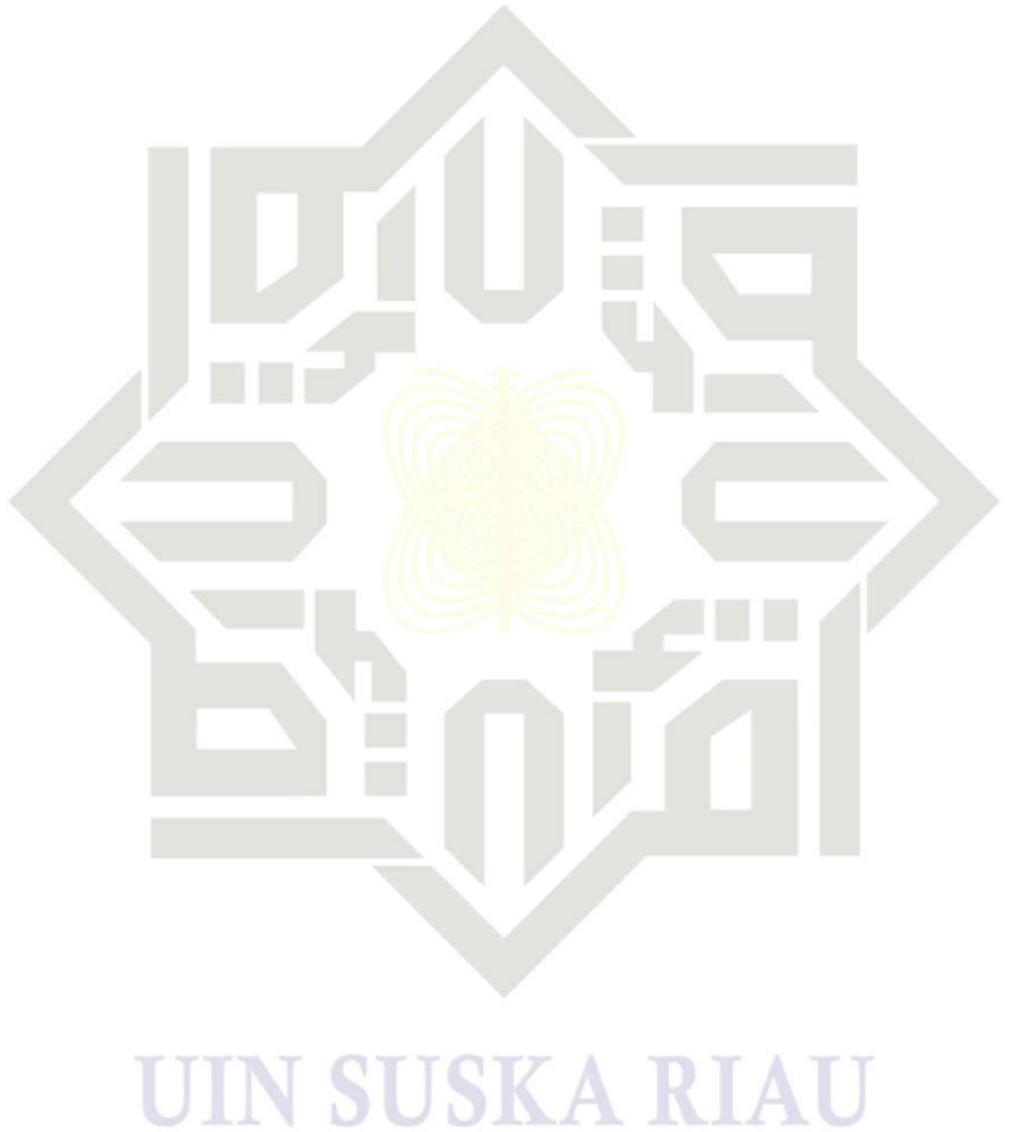
Tabel 1.1 Persentase Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Pemberian Skor Untuk Jawaban Kuesioner.....	40
Tabel 3.2 Indikator Variabel	44
Tabel 4.1 Tingkat Pengumpulan Kuesioner.....	53
Tabel 4.2 Usia Responden.....	54
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden	55
Tabel 4.4 Pendidikan Responden.....	55
Tabel 4.5 Lama Menjadi WP	56
Tabel 4.6 Loading Factor	58
Tabel 4.7 Fornell Larcker Criterion	60
Tabel 4.8 Composite Reliability	61
Tabel 4.9 Koefisien Determinasi R ² R-Square.....	62
Tabel 4.10 Koefisien dan Jalur T-Statistics	63

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	32
Gambar 4.1 Outer Loading.....	56



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pajak adalah iuran rakyat yang dibayarkan kepada penguasa negara berdasarkan undang-undang(yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa imbalan(kontprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum, yang mempunyai fungsi pemungutan dari penghasilan (Nanda S, 2021). Pajak merupakan pilar utama penerimaan negara dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), penerimaan perpajakan diharapkan mampu untuk membiayai kebutuhan penyelenggaraan negara seperti pembangunan infrastruktur. Penerimaan PPh pasal 21 masih tumbuh seiring dengan tingkat sarapan tenaga kerja. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan. Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Penerimaan negara dari sektor perpajakan merupakan penerimaan yang paling diandalkan karena nilainya lebih dari setengah pendapatan negara, yaitu sekitar 80 % dari seluruh penerimaan negara. Pembiayaan negara yang didominasi dari penghasilan pajak, menjadikan pajak memiliki peran yang sangat vital dalam

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebuah negara. Berkaca dari tiga tahun kebelakang penerimaan pajak mulai meningkat, namun angka kenaikan ini tidak sesuai dengan target yang telah ditetapkan di ABPN. Penurunan yang cukup tajam terjadi pada penerimaan pajak tahun 2019 (Syarli ZA 2022).

Di kutip dari kompas.id, Kinerja penyampaian surat pemberitahuan tahunan pajak atau SPT tahun 2022 tumbuh tipis sebesar 2,84% dibandingkan periode yang sama tahun lalu. Kendati batas waktu pelaporan SPT tahunan sudah berakhir pada Maret dan April 2023, pemerintah masih menunggu wajib pajak yang belum melapor sampai akhir tahun ini. Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT tahunan terus tumbuh selama tiga tahun terakhir meski melambat. Sampai 10 Mei 2023 pukul 23.45 WIB, kinerja pelaporan SPT tahunan secara umum tumbuh tipis 2,84 persen, dengan total 13,36 juta wajib pajak sudah melaporkan SPT. Sebagai perbandingan, pada 10 Mei 2022, jumlah wajib pajak yang menyampaikan laporan SPT tahunan tercatat 12,99 juta orang. Pada periode yang sama tahun 2021, jumlah pelaporan SPT tahunan sebanyak 12,24 juta wajib pajak. Meski jumlah wajib pajak yang melapor bertambah, tingkat pertumbuhan tahun ini lebih kecil dibandingkan tahun lalu yang sebesar 6,12%. Secara detail, pertumbuhan pelaporan SPT badan lebih tinggi dibandingkan SPT orang pribadi. Kemenkeu mencatat, sampai 10 Mei 2023, pelaporan SPT oleh wajib pajak badan tumbuh 7,3 persen sebanyak 975.194 orang, dibandingkan 908.860 orang pada 2022 dan 854.167 orang pada 2021. Pertumbuhan penyampaian SPT badan ini lebih tinggi dibandingkan tahun lalu yang sebesar 6,4%.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari kasus di atas dapat disimpulkan bahwa masih rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT tahunan Masalahnya terletak pada pertumbuhan tips dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak atau SPT tahun 2022, yang hanya tumbuh 2,84% dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Meskipun batas waktu pelaporan SPT sudah berakhir pada Maret dan April 2023, masih ada wajib pajak yang belum melapor sampai akhir tahun ini.

Kasus selanjutnya dari KPP Pratama Pekanbaru Tampan yang menunjukkan bahwa persentase penerimaan pajak dari wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Pekanbaru Tampan dari tahun 2018 sampai 2022 mengalami naik turun. Yang mana bisa dilihat dari tabel jumlah WP yang melaporkan SPT di KPP pratama berikut ini:

Tabel 1.1

Persentase Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Tahun Pajak Row Labels	Jenis SPT		Tingkat Kepatuhan WP Badan	Tingkat kepatuhan WP OP
	SPT Tahunan PPh Badan	SPT Tahunan PPh Orang Pribadi		
2018	4.710	43.934	18%	25%
2019	6.037	54.405	22%	29%
2020	5.860	48.543	20%	23%
2021	6.003	50.736	20%	22%
2022	6.344	49.684	19%	21%

Sumber : Survey Data dari KPP Pratama

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pada tahun 2018 tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Pekanbaru Tampan sebesar 25%, pada tahun 2019 sebesar 29%, pada tahun 2020 sebesar 23%, pada tahun 2021 sebesar 22%, dan pada tahun 2022 sebesar 21%. Data tersebut menunjukkan bahwa wajib



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Sarif Kasim Riau

paik orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Pekanbaru Tampan belum sepenuhnya patuh untuk menjalankan kewajiban perpajakannya baik dalam hal pelaporan SPT tahunan ataupun dalam hal pembayaran pajak terutang. Bahkan capaian penerimaan pajak terendah di KPP Pratama Pekanbaru Tampan pada beberapa tahun terakhir terjadi pada tahun 2018 sampai 2022 berada di bawah 50%.

Dari fenomena yang telah ditunjukkan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan replikasi dari penelitian- penelitian tersebut di KPP Pratama Pekanbaru Tampan. Alasan mengapa peniliti tertarik untuk melakukan replikasi terhadap penelitian-penelitian tersebut adalah karena peneliti merasa masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak yang disebabkan oleh kurangnya pengetahuan wajib pajak mengenai sistem perpajakan yang ada saat ini, pelaporan dan perhitungan pajak yang dinilai masih sangat rumit serta biaya pembayaran pajak yang dianggap terlalu tinggi.

Fokus penelitian ini adalah untuk mencari bukti empiris mengenai bagaimana pengaruh penerapan e-filing, kualitas pelayanan yang masyarakat rasakan dan apakah sanksi perpajakan dapat berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Pekanbaru Tampan, dimana proses perpajakan di Indonesia saat ini menggunakan self assessment system yang berarti Negara sebagai pengumpul pajak mempercayakan proses untuk pendaftaran, perhitungan, pembayaran dan pelaporan kewajiban perpajakannya pada Wajib Pajak sendiri untuk dilakukan. Karena hal tersebut maka faktor kepatuhan wajib pajak ini juga menjadi hal yang sangat penting untuk

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



meningkatkan penerimaan pajak oleh Negara tersebut.

Untuk memudahkan masyarakat sebagai wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan self assessment-nya DJP juga melakukan peningkatan pelayanan dengan membuat suatu program untuk mempermudah wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajaknya. Program tersebut adalah program secara online yang sedang digunakan hampir seluruh masyarakat Indonesia. Program tersebut adalah e-filing atau electronic filing system. Program e-filing diatur dalam peraturan Ditjen Pajak No. KEP-05/PJ/2005 tanggal 12 Januari 2005 tentang tatacara penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik (e-filing) melalui penyedia jasa aplikasi Application Service Provider (ASP) (www.pajak.go.id).

E-filing sebagai salah satu program modernisasi perpajakan, merupakan wujud e-government yang bertujuan memberikan kemudahan dalam penyampaian SPT dengan harapan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan bagi aparat pajak, teknologi e-filing ini mampu memudahkan mereka dalam pengelolaan database karena penyimpanan dokumen-dokumen wajib pajak telah dilakukan komputerasi. Penggunaan e-filing dilakukan bertujuan agar wajib pajak dapat memperoleh kemudahan dalam melaporkan SPTnya dan terciptanya administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan. Di Indonesia sendiri dari 10.936.111 jumlah wajib pajak baru 79,66% atau sekitar 8.711.645 wajib pajaknya telah melakukan penyampaian SPT melalui e-filing. (www.pajak.go.id).

Salah satu penyebab wajib pajak tidak membayar dan melaporkan pajak yang seharusnya menjadi tanggung jawabnya karena para pegawai kantor dinilai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kuang memberikan pelayanan yang baik kepada para wajib pajak. Pada dasarnya membayar pajak adalah kewajiban para wajib pajak dan tidak mendapatkan imbalan secara langsung. Oleh sebab itu, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) diharapkan memberikan pelayanan yang terbaik dengan memberikan kemudahan bagi para wajib pajak dalam membayar pajak dan menjadikan suasana nyaman (Ghoni, 2012) . Indikator terpenting yang dapat dinilai oleh wajib pajak adalah kualitas pelayanan. Jika para wajib pajak merasa puas dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai DJP maka pelayanan tersebut bisa dikatakan berkualitas. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya adalah meningkatkan pemahaman tentang perpajakan, perluasan tempat pelayanan, dan kemudahan mendapatkan informasi bagi wajib pajak untuk membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya (Sapriadi, 2013).

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (standar perpajakan) akan dihormati, dipatuhi dan mematuhi. Dengan kata lain sanksi pajak merupakan alat pencegah untuk membuat wajib pajak jera melakukan pelanggaran standar perpajakan. (Mardiasmo, 2018 : 62). Sanksi Pajak menciptakan keteraturan dan ketertiban perpajakan di Indonesia, serta sebagai dasar hukum bagi pemerintah untuk menentukan wajib pajak yang melanggar hukum (Erica 2021).

Wajib pajak dikatakan taat atau patuh tidak sama dengan wajib pajak yang memilik predikat membayar pajak dalam jumlah besar. Wajib pajak yang memberikan kontribusi yang besar belum tentu menandakan bahwa ia taat dalam membayar pajak. Patuh atau tidaknya wajib pajak diukur dari



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepatatannya dalam pelaporan pajak, kepemilikan NPWP, serta tidak mempunyai tunggakan pajak. Seorang wajib pajak yang memiliki tingkat kepatuhan pelaporan pajak yang tinggi akan memiliki minat yang tinggi pula untuk menggunakan *e-filing*, karena dengan adanya *e-filing* sangat memudahkan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya sehingga wajib pajak dapat melaporkan pajaknya tepat waktu.

Kepatuhan Wajib Pajak (WP) merupakan tindakan kepatuhan dan kepatuhan atas pembayaran dan pelaporan dari kewajiban perpajakan masa dan tahunan oleh wajib pajak yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan ketentuan perpajakan, (Erica 2021).

Dari penjelasan latar belakang diatas maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian **“Pengaruh Penerapan E-Filing, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian SPT Tahunan Pada KPP Pratama Pekanbaru Tampan”**.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Apakah E-filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT tahunan.?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT tahunan.?
3. Apakah Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

orang pribadi dalam penyampaian SPT tahunan.?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui Pengaruh E-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT tahunan.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT tahunan.
3. Untuk mengetahui pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT tahunan

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian yang dilakukan penulis, maka diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Bagi penulis
Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pajak dan aplikasi pajak.
2. Bagi pembaca
Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan pembaca tentang pajak dan aplikasi pajak, dan juga bisa menjadi referensi pembaca untuk mengkaji topik-topik yang berkaitan dengan pajak dan aplikasi pajak.
3. Bagi perguruan tinggi
Penelitian ini dapat memberikan tambahan pengetahuan dan dapat



menjadi bahan referensi mengenai Perpajakan khususnya untuk mengkaji topik-topik yang berkaitan dengan aplikasi pajak.

1.5. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran secara umum mengenai bagian-bagian yang akan dibahas dalam penelitian ini, maka penulis menguraikan secara singkat isi masing-masing bab dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab yang menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini merupakan bab yang berisi landasan-landasan teori yang berhubungan dengan penelitian serta juga menguraikan tentang kerangka penelitian dan hipotesis penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini dibahas mengenai lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, variabel penelitian, teknik analisis data serta pengujian hipotesis.

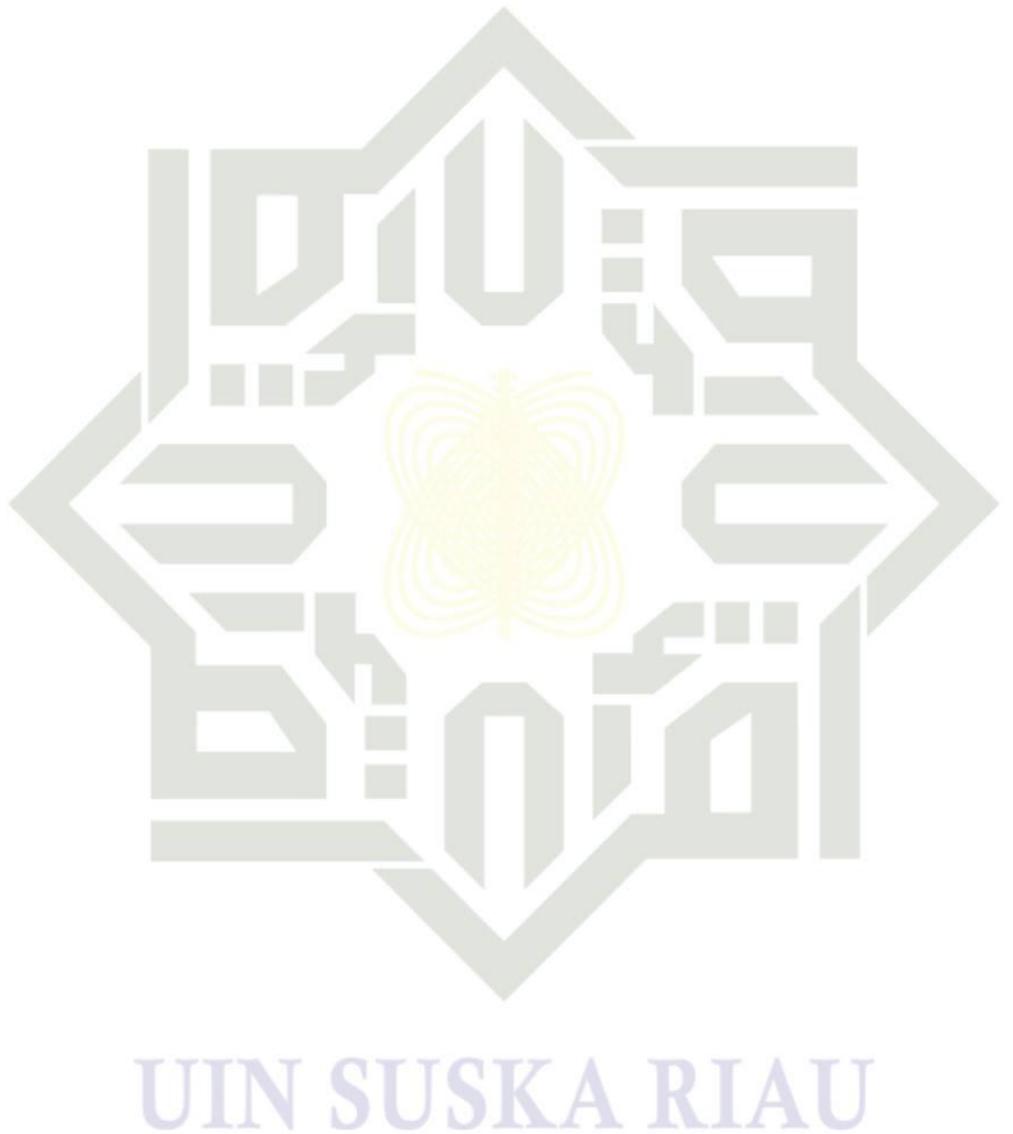
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini diuraikan deskripsi objek penelitian, analisis data dan interpretasi hasil terhadap hasil penelitian.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir penulisan skripsi. Bab ini memuat kesimpulan, keterbatasan dan saran untuk penelitian selanjutnya.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teoritis

1. *Theory of Planned Behavior*

Theory of Planned Behavior (TPB) atau biasa disebut teori perilaku yang dicetuskan oleh (Ajzen, I. (1991) merupakan pengembangan dari Theory of Reasoned Action. Menurut Ajzen, teori ini menjelaskan permasalahan apa yang membuat seseorang melakukan tindakan tertentu. Teori ini menjelaskan niat atau minat seseorang dan juga menjelaskan perilaku seseorang. Ajzen dalam Lim (2021), berpendapat bahwa pada TPB terdapat tiga konsep di dalamnya, yaitu sikap terhadap perilaku seseorang mengacu pada pembentukan evaluasi, norma subjektif dan kontrol perilaku. TPB digunakan pada penelitian ini karena cukup relevan menjelaskan perilaku dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Teori sikap dan perilaku adalah teori psikologi sosial yang dikembangkan oleh Triandis. Triandis (1977) menyebutkan bahwa perilaku seseorang dapat dijelaskan sebagai manifestasi dari keinginan atau minat yang dipengaruhi oleh sikap, norma sosial, kebiasaan, dan konsekuensi. Sikap mencerminkan keinginan seseorang untuk melakukan sesuatu, norma sosial menggambarkan pemikiran individu tentang apa yang seharusnya mereka lakukan, kebiasaan melibatkan rutinitas yang biasa dilakukan, dan konsekuensi merujuk pada hasil dari tindakan, baik itu menguntungkan atau merugikan. Dalam konteks kebijakan publik, sikap memiliki peran penting, menentukan perilaku seseorang



berdasarkan keyakinan dan tanggung jawab. Sikap adalah elemen kunci dalam kepribadian yang membimbing tindakan dan perilaku individu terhadap suatu objek, didasarkan pada perasaan positif atau negatif (Djamil,N 2023).

Kepatuhan pajak berarti sikap taat dan tunduk terhadap peraturan perpajakan. Kepatuhan pajak adalah keinginan atau motivasi yang ditunjukkan dengan bertindak sesuai undang-undang pajak yang berlaku. Dengan timbulnya kepatuhan pajak, secara tidak langsung akan memperlancar penerimaan pajak (Suryawan 2019).

2. Pajak

Pajak merupakan sumber terbesar penerimaan Negara dalam Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) yang digunakan untuk membiayai pengeluaran Negara serta melaksanakan kebijakan pemerintah dibidang sosial dan ekonomi. Oleh karena itu, pemerintah harus melakukan upaya yang optimal agar penerimaan negara atas sektor pajak dapat tercapai dengan maksimal. Di Indonesia, kebijakan yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak salah satunya adalah Undang-Undang No. 36 Tahun 2008 Pasal 17 ayat (2b) menjelaskan bahwa wajib pajak dalam negeri berbentuk perseroan terbuka yang paling sedikit 40% (empat puluh persen) dari jumlah keseluruhan saham yang disetor diperdagangkan di bursa efek Indonesia dan memenuhi persyaratan tertentu lainnya dapat memperoleh tarif 5% (lima persen) lebih rendah dari pada tarif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dan ayat (2a) yang diatur dengan atau berdasarkan peraturan pemerintah (Putri 2022)

Pajak menurut (Mardiasmo 2018:3.) adalah iuran rakyat kepada kas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Menurut (Lubis, rahmat hidayat, 2018:2) menjelaskan bahwa fungsi pajak dibedakan menjadi dua, yaitu: (1) Pajak mempunyai fungsi budgetair, artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan dan pajak ini juga menjadi salah satu sumber keuangan Negara, (2) Fungsi regularend (pengatur) artinya, pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang social dan ekonomi serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan.

Pajak memberikan kontribusi terbesar dalam sumber penerimaan negara yang memiliki peran penting terhadap pembangunan dan pembiayaan negara. Pembangunan diartikan sebagai usaha meningkatkan, mengembangkan, dan memanfaatkan sumber daya yang tersedia baik sumber daya alam maupun sumber daya manusia yang hasilnya digunakan untuk kemakmuran rakyat (Pohan, 2014). Kepatuhan wajib pajak diharapkan dalam menjalankan kewajibannya secara sukarela dapat menjalankan sesuai peraturan perpajakan yang berlaku (Muklis, F 2024)

A. Tata cara pemungutan pajak

Tata cara pemungutan pajak terdiri atas stelsel pajak, menurut (Resmi, 2017:8) yang terdiri dari, yaitu :

1. Stelsel Nyata/Riil

Yaitu pengenaan pajak didasarkan pada objek yang sesungguhnya terjadi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(untuk PPh, objeknya adalah penghasilan). sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yakni setelah semua penghasilan yang sesungguhnya dalam satu tahun pajak diketahui.

2. Stelsel Anggapan (Fiktif)

Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang. Dengan stelsel ini, berarti besarnya pajak yang terutang pada tahun berjalan sudah dapat ditetapkan atau diketahui pada awal tahun yang bersangkutan. Kelebihan stelsel fiktif adalah pajak dapat dibayar selama tahun berjalan, tanpa harus menunggu sampai akhir tahun misalnya pembayaran pajak dilakukan pada saat Wajib Pajak memperoleh penghasilan tinggi atau mungkin dapat diangsur dalam tahun berjalan. Kekurangannya adalah Pajak dibayarkan tidak berdasarkan keadaan sesungguhnya sehingga penentuan pajak menjadi tidak akurat.

3. Stelsel Campuran

Pengenaan pajak didasarkan pada kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan. Kemudian pada akhir tahun pembayaran didasarkan dan disesuaikan dengan keadaan yang sesungguhnya. Jika besarnya pajak berdasarkan keadaan sesungguhnya lebih besar dari pada besarnya pajak menurut anggapan, Wajib Pajak harus membayar kekurangan tersebut. Sebaliknya, jika besarnya pajak sesungguhnya lebih kecil dari pada besarnya pajak menurut anggapan, kelebihan tersebut dapat diminta kembali (restitusi) atau dikompensasikan pada tahun-tahun berikutnya, setelah di perhitungkan dengan utang pajak yang lain (PPh Pasal 28 a



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

B. Sistem pemungutan pajak

Menurut (Resmi 2017:10) dalam pemungutan pajak dikenal beberapa system pemungutan, yaitu:

1. Official Assessment System

Sistem yang memberi kewenangan aparatur perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam system ini inisiatif, serta kegiatan menghitung dan pemungutan pajak sepenuhnya berada ditangan para aparatur perpajakan.

2. Self Assessment System

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam system ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada ditangan Wajib Pajak.

3. With Holding System

System pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Penunjukan pihak ketiga ini dilakukan sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan, keputusan presiden, dan peraturan lainnya untuk memotong serta memungut pajak, menyeter, dan mempertanggung jawabkan melalui sarana perpajakan yang tersedia

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

C Syarat pemungutan pajak

Agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat berikut, menurut (Putra. 2017:16) yaitu :

1. Pemungutan pajak harus adil (keadilan)

Sesuai dengan tujuan hukum, yaitu mencapai keadilan, undang-undang maupun pelaksanaan pemungutan pajak harus adil. Adil dalam perundang-undangan di antaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedangkan adil dalam pelaksanaannya yaitu dengan memberikan hak bagi Wajib Pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada pengadilan pajak. Pajak harus adil ini sama halnya dengan Asas Daya Pikul, yaitu suatu asas yang menyatakan bahwa setiap wajib pajak hendaknya terkena beban pajak yang sama. Ini berarti orang yang pendapatannya tinggi di kenakan pajak yang tinggi, yang pendapatannya rendah dikenakan pajak yang rendah dan pendapatannya dibawah basic need di bebaskan dari pajak (Henry,K 2020).

2. Pemungutan pajak berdasarkan undang-undang

Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hokum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya.

3. Tidak mengganggu perekonomian

Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

4. Efisien

Sesuai fungsi budgetair, biaya pemungutan pajak harus lebih rendah dari hasil pemungutannya.

5. System pemungutan pajak harus sederhana

System pemungutan yang sederhanaakan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat ini telah dipenuhi oleh undang-undang perpajakan yang baru.

3. E-Filing

Menurut (Hutomo.S.2018:244) menjelaskan bahwa layanan e-filing merupakan suatu cara penyampaian surat pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website direktorat jendral pajak (<https://www.pajak.go.id>) atau penyedia layanan SPT elektronik.

Berdasarkan peraturan Direktorat Jendral Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 e-filing adalah suatu cara penyampaian surat pemberitahuan (SPT) atau pemberitahuan perpanjangan surat pemberitahuan (SPT) Tahunan yang dilakukan secara Online yang real time melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau penyedia jasa aplikasi atau application service provider (ASP) dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara online real time, sehingga wajib pajak (WP) tidak perlu lagi melakukan percetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Layanan pajak online yang siap membantu para pengguna layanan. Pajak online ini dapat diakses kapanpun dan dimanapun, sehingga penyampaian SPT pajak lebih mudah hanya dengan menggunakan aplikasi e-filing dan juga pelaporan melalui e-filing dapat dilakukan setiap saat atau 24 jam. Wajib pajak yang menganggap bahwa e-filing bermanfaat dan memudahkannya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, akan membuat wajib pajak merasa puas menggunakan e-filing. Ketika wajib pajak telah merasa puas maka akan memberikan dampak positif terhadap sikap patuh wajib pajak tersebut.

Berikut ini merupakan tata cara penggunaan e-filing berdasarkan peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2014 yaitu :

1. Wajib pajak akan menyampaikan SPT Tahunan secara e-filing melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) harus memiliki e-fin. e-fin merupakan nomor identitas yang diterbitkan oleh Kantor Pelayanan Pajak kepada wajib pajak yang mengajukan permohonan untuk melaksanakan e-filing.
2. Wajib pajak yang sudah mendapatkan e-fin, harus mendaftarkan diri paling lama 30 hari kalender sejak diterbitkannya e-fin untuk terdaftar sebagai wajib pajak e-filing melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id). Dengan mencantumkan alamat surat elektronik (email address), dan nomor telepon genggam, untuk pengiriman kode verifikasi dan notifikasi dan bukti penerimaan elektronik. E-fin yang sudah diperoleh tetapi wajib pajak yang sudah mendapatkan e-fin tersebut tidak mendaftarkan diri sebagai wajib pajak e-filing melalui website direktorat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Jenderal pajak sampai batas waktu yang ditentukan, e-fin tersebut tidak dapat dipergunakan lagi, sehingga wajib pajak harus mendaftarkan diri lagi untuk memperoleh e-fin yang baru.
3. Wajib pajak yang telah terdaftar sebagai wajib pajak e-filing melalui website direktorat jenderal pajak dapat menyampaikan SPT tahunan dengan cara mengisi e-spt dengan benar, lengkap dan jelas. Wajib pajak yang telah mengisi e-spt kemudian meminta kode verifikasi melalui website direktoratjenderal pajak. Kode verifikasi tersebut berlaku sebagai tanda tangan elektronik atau tanda tangan digital. Hasil penghasilan aplikasi e-spt dianggap lengkap apabila seluruh elemen data digitalnya diisi.
4. Dalam hal e-spt dinyatakan lengkap oleh direktorat jenderal pajak, kepada wajib pajak diberikan bukti penerimaan elektronik sebagai tanda terima penyampaian surat pemberitahuan tahunan. Bukti penerimaan elektronik disampaikan kepada wajib pajak melalui alamat surat elektronik (e-mail address).
5. Wajib pajak mendapatkan notifikasi setiap menyampaikan SPT tahunan secara e-filing melalui website direktorat jenderal pajak (www.pajak.go.id).
6. Keterangan dan/atau dokumen lain terkait SPT tahunan tidak perlu disampaikan pada saat penyampaian SPT tahunan secara e-filing tetapi wajib disimpan sesuai ketentuan perundang-undangan perpajakan.
7. Penyampaian SPT tahunan secara e-filing melalui website direktorat



jenderal pajak dapat dilakukan setiap saat dengan standar waktu Indonesia Barat.

4. Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah proses membantu orang lain dengan cara tertentu memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal untuk menciptakan kepuasan dan sukses (Boediono. 2003:60) . Pelayanan industri perpajakan bersifat wajib Pelayanan perpajakan disediakan oleh Departemen Umum Pajak dan bermanfaat bagi wajib pajak membantu mereka memenuhi kewajiban pembayaran pajaknya. Kualitas pelayanan perpajakan adalah salah satunya hal-hal yang meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penyedia layanan harus ada Kapasitas yang baik dalam segala hal terkait perpajakan di Indonesia. Layanan dipertimbangkan berkualitas ketika pelayanan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan dilakukan secara terus menerus.

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Kualitas pelayanan yaitu seluruh bentuk pelayanan yang diberikan dengan sebaik mungkin oleh petugas pajak untuk terus menjaga tingkat kepuasan wajib pajak dan dilaksanakan sesuai dengan undang-undang perpajakan (Sasmita. 2016)

Berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah harus mempersiapkan seluruh aparatnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Kemampuan aparat merupakan syarat mutlak untuk menjaga citra

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



instansinya, oleh karena itu perlu dijaga agar jangan terjadi hal-hal yang bias mengganggu tingkat kepuasan masyarakat yang dilayani.

5. Sanksi Perpajakan

Sanksi pajak adalah Memastikan kepatuhan terhadap undang-undang perpajakan (standar pajak) akan dihormati, ditaati dan dituruti. Dengan kata lain, sanksi pajak mempunyai efek jera Wajib pajak agar tidak melanggar standar Pajak. (Mardiasmo, 2018:62.). Hukum Peraturan Umum Perpajakan No.16 Pada tahun 2009, sanksi perpajakan dibagi menjadi 2 (dua), yaitu: a) sanksi administratif, adalah pembayaran atas kerugian yang ditimbulkan oleh pembayar pajak terhadap negara, dan pembayaran kerugian dapat dilakukan berupa denda, bunga dan kenaikan bayar dan (b) sanksi pidana, Sanksi yang diberikan antara lain denda, Penjara karena pelanggaran pajak. (Republik Indonesia, 2009). Sanksi perpajakan diciptakan untuk Keteraturan dan urutan penerapan di Indonesia, serta dasar hukumnya bagi pemerintah untuk menentukan kewajibannya pajak illegal. (Etica 2021).

6. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dalam hal perpajakan adalah ketaatan para wajib pajak untuk melaporkan dan membayarkan pajak terutangya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Ghoni, 2012.). Kepatuhan wajib pajak merupakan sesuatu yang penting karena sistem perpajakan Indonesia menggunakan sistem self assessment system dimana proses pelaporan dan pembayaran pajak terutangya dilakukan sendiri dengan kesadaran wajib pajak. Maka dari itu kepatuhan wajib pajak harus disosialisasikan ke pada masyarakat

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan terus menerus untuk memenuhi kebutuhan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku, karena perpajakan merupakan sumber utama penerimaan negara.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kepatuhan adalah suka menurut perintah, taat pada perintah, sedangkan kepatuhan adalah perilaku sesuai aturan dan berdisiplin. Menurut Simon James et al, yang dikutip (Yogatama. 2014:20.) kepatuhan wajib pajak adalah kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman, dalam penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Kepatuhan Wajib Pajak (WP) merupakan tindakan kepatuhan dan kesadaran atas pembayaran dan pelaporan dari kewajiban perpajakan masa dan tahunan oleh wajib pajak yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan ketentuan perpajakan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 74/PMK.03/2012, bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak, yaitu: (a) Tepat waktu pada saat menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), (b) Tidak memiliki tunggakan pajak pada semua jenis pajak, terkecuali telah mendapatkan izin untuk mengangsur ataupun menunda atas pembayaran pajaknya, (c) Laporan keuangan di audit oleh pihak Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut, dan (d) Tidak pernah dipidana atas tindak pidana pada bidang perpajakan yang didasarkan pada putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jangka 5 (lima) tahun terakhir. (Menteri Keuangan Republik Indonesia, 2012).

Secara umum ada 4 (empat) indikator atas kepatuhan pajak, yaitu: (a) Kepatuhan Wajib Pajak (WP) dalam mendaftarkan diri, (b) Kepatuhan Wajib Pajak (WP) untuk dapat menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT) secara tepat waktu, (c) Kepatuhan atas penghitungan dan pembayaran pajak yang terutang dari penghasilan yang diperoleh oleh Wajib Pajak (WP), dan (d) Kepatuhan dari Wajib Pajak (WP) atas pembayaran dari tunggakan pajaknya baik itu pada Surat Pemberitahuan Pajak (STP) ataupun Surat Ketetapan Pajak (SKP).

Faktor-faktor penyebab yang dapat menimbulkan tingkat rendahnya dari kepatuhan wajib pajak, diantaranya adalah rasa ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, pembangunan infrastruktur tidak merata, dan masih tingginya kasus korupsi pejabat tinggi. Pada bagian tanya jawab dari beberapa kegiatan atas sosialisasi terhadap perpajakan yang dilakukan, salah satu faktor penyebabnya adalah masyarakat yang kurang dapat merasakan manfaat dari pajak yang telah dibayarkan, misalnya masih tingginya fasilitas jalan umum yang rusak dan sarana publik umum yang masih dan tidak memadai serta tingginya tingkat kasus korupsi yang kerap dialami oleh pejabat eksekutif baik itu dari pemerintahan pusat ataupun daerah.

2.2 Pajak Dalam Pandangan Islam

Pajak adalah suatu pembayaran yang dilakukan kepada pemerintah yang pengeluaran-pengeluarannya dilakukan untuk menyelenggarakan jasa-jasa untuk umum. Dalam Islam pajak juga dapat dikenal dengan zakat. Zakat adalah sebagian harta yang dikeluarkan dengan persyaratan tertentu yang diwajibkan oleh Allah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SWT kepada pemiliknya untuk diserahkan kepada yang berhak menerimanya.

Perpajakan yang diterapkan oleh pemerintah melalui undang-undang wajib ditunaikan oleh kaum muslimin, selama itu untuk kepentingan pembangunan diberbagai bidang dan sektor kehidupan yang ditentukan oleh masyarakat secara lebih luas, seperti sarana prasarana pendidikan, kesehatan, transportasi, pertanian dan keamanan, atau bidang-bidang lainnya yang telah ditetapkan bersama.

Alasan keharusan kaum muslimin menunaikan kewajiban pajak yang ditetapkan negara, disamping kewajiban zakat, antara lain solidaritas sosial dan tolong-menolong antar sesama kaum muslimin dan sesama umat manusia dalam kebaikan dan takwa merupakan kewajiban yang harus dipenuhi. Berdasarkan hadist yang diriwayatkan oleh imam Daruguthni dari Fatimah Binti Qayis, Rasulullah SAW Bersabda : “*sesungguhnya di dalam harta ada kewajiban lain di luar zakat*”. Allah SWT berfirman dalam (Al-Qur’an Surat At-Taubah : 103)

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَهُمْ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ

Ambillah zakat dari harta mereka, guna membersihkan dan menyucikan mereka, dan berdoalah untuk mereka. Sesungguhnya doamu itu (menumbuhkan) ketenteraman jiwa bagi mereka. Allah Maha Mendengar, Maha Mengetahui.

2.3 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian sebelumnya harus digunakan sebagai acuan dan

referensi bagi peneliti selama proses penelitian ini. Tabel berikut menunjukkan beberapa penelitian sebelumnya dengan topik yang sama yang dapat digunakan sebagai acuan dan referensi bagi peneliti:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti/tahun	Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Hasil Penelitian
1	Antoneta Lende, Anik Yuesti, Desak Ayu Sriary Bhegawati (2021)	Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Kualitas Pelayanan, Pemahaman Wajib pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kecamatan Gianyar	Variabel (Y): Kepatuhan wajib pajak orang pribadi Variabel (X): Kemanfaatan NPWP, Kualitas Pelayanan, Pemahaman Wajib pajak dan Sanksi Perpajakan	Kemanfaatan NPWP, Kualitas Pelayanan, Pemahaman wajib pajak dan sanksi pepajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kecamatan Gianyar
2	Aulia Alief Rahmawati, Uswatun Khasanah, Cris Kuntadi(2022)	Pengaruh Penerapan <i>E-Filing</i> Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Spt Tahunan Wajib	Variabel(Y): Kepatuhan pelaporan SPT Variabel(X1): Penerapan E-filing Variabel(X2): Sanksi	E-Filing berpengaruh terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi(1) Sanksi Pajak berpengaruh

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau		Pajak Orang Pribadi	perpajakan	terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi(2)
3	Denny Erica (2021)	Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Variabel (Y) Kepatuhan wajib pajak orang pribadi Variabel (X) Sanksi perpajakan	Hasilnya pada penelitian ini ada pengaruh yang signifikan dari sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4	Dian Anggraeni (2021)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Variabel (Y): Kepatuhan wajib pajak orang pribadi Variabel (X): Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan sanksi perpajakan	Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi(1) Kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi(2)
5	Dwi Lestari, Syaikhul Falah dan Ulfah Risky	Pengaruh kesadaran wajib pajak, Kualitas	Variabel (Y): Kepatuhan wajib pajak	kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>	<p>Muslimin (2023)</p>	<p>pelayanan fiskus dan penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam di kpp pratama Jayapura</p>	<p>Variabel (X1): Kesadaran wajib pajak Variabel(X2): Kualitas pelayanan fiskus Variabel(X3) Penerapan E-Filing</p>	<p>pribadi,(1)kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak(2)penerapan e-filing tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi(3)</p>
<p>6</p>	<p>Faisal Harel Muhammad dan Titik Mildawati (2020)</p>	<p>Pengaruh penerapan e-filing dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi</p>	<p>Variabel (Y): Kepatuhan wajib pajak orang pribadi Variabel (X): Penerapan e-filing dan kualitas pelayanan</p>	<p>Hasil dari penelitian ini menyatakan variabel penerapan E-Filing mendapatkan nilai positif (1) kualitas pelayanan mendapatkan nilai positif (2)</p>
<p>Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p>	<p>Febronia Juita, Lilis Ardini (2023)</p>	<p>Pengaruh penerapan e-filing, fiskus perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak</p>	<p>Variabel(Y): Kepatuhan wajib pajak Variabel(X1): Penerapan E-filing Variabel(X2): Fiskus perpajakan Variabel(X3):</p>	<p>Penerapan sistem e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak(1) kualitas pelayanan fiskus perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang</p>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		Sanksi Perpajakan	pribadi(2) sanksi perpajakan sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib orang pribadi(3)
Hasnidar Syam (2022)	Penerapan <i>E-Filing</i> , Kualitas Pelayanan, dan Tingkat Kepuasan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Variabel(Y): Kepatuhan wajib pajak Variabel (X1): Penerapan E-filing Variabel(X2): Kualitas Pelayanan Variabel(3): Tingkat kepuasan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna <i>E-Filing</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Maros(1) kualitas layanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak(2) tingkat kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak(3)
Lucia Noviyanti	Pengaruh penerapan	Variabel(Y): Kepatuhan	Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> ,

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10	Meiriska Febrianti (2021)	system E-filing, pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pemahaman internet, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.	wajib pajak orang pribadi Variabel(X1): Penerapan system E-filing Variabel(X2): Pemahaman perpajakan Variabel(X3): Kesadaran wajib pajak Variabel(4): Sanksi perpajakan Variabel(X5): Pemahaman internet	Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Wilayah Bekasi(1) Pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak dan pemahaman internet tidak berpengaruh terhadap
	Meilinda Stefani Harefa, Rimbun C.D. Sidabutar (2021)	Efek Moderasi Kualitas Pelayanan atas Pengaruh Kesadaran Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Variabel (Y): Kepatuhan wajib pajak orang pribadi Variabel (X): Kualitas Pelayanan atas Pengaruh Kesadaran Perpajakan dan Sanksi Perpajakan	Kualitas pelayanan, pengaruh kesadaran dan sanksi perpajakan berpengaruh Positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
	Novi Bergita	Kepercayaan	Variabel (Y):	kepercayaan publik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<p>12</p>	<p>Paot (2022)</p>	<p>Publik, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi</p>	<p>Kepatuhan wajib pajak orang pribadi Variabel (X): Kepercayaan Publik, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan</p>	<p>berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi(1) Kualitas pelayanan fiskus Tidak Berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi(2) Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi(3)</p>
<p>12</p>	<p>Puput Solekhah And Supriono (2019)</p>	<p>Pengaruh Penerapan Sistem E- Filing, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama</p>	<p>Variabel (Y) Kepatuhan wajib pajak orang pribadi Variabel (X) Penerapan Sistem E- Filing, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan</p>	<p>Penerapan sistem e- filing tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi(1) Pemahaman perpajakan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi(2) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif</p>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau		Purworejo		dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi(3) sanksi perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak(4)
1	Reza Nabila Fitriah Farah (2020)	Pengaruh penerapan e-filing, sosialisasi perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Variabel (Y) Kepatuhan wajib pajak orang pribadi Variabel (X) penerapan e-filing, sosialisasi perpajakan, dan sanksi perpajakan	penerapan e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi(1) sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi(2) Sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi(3)
14	Tutwuri Nur Hidayati, Hetty Muniro (2023)	Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan penggunaan	Variabel(Y): Kepatuhan wajib pajak Variabel(X1): Kesadaran wajib pajak	Kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh positif(1) Sanksi perpajakan secara parsial

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

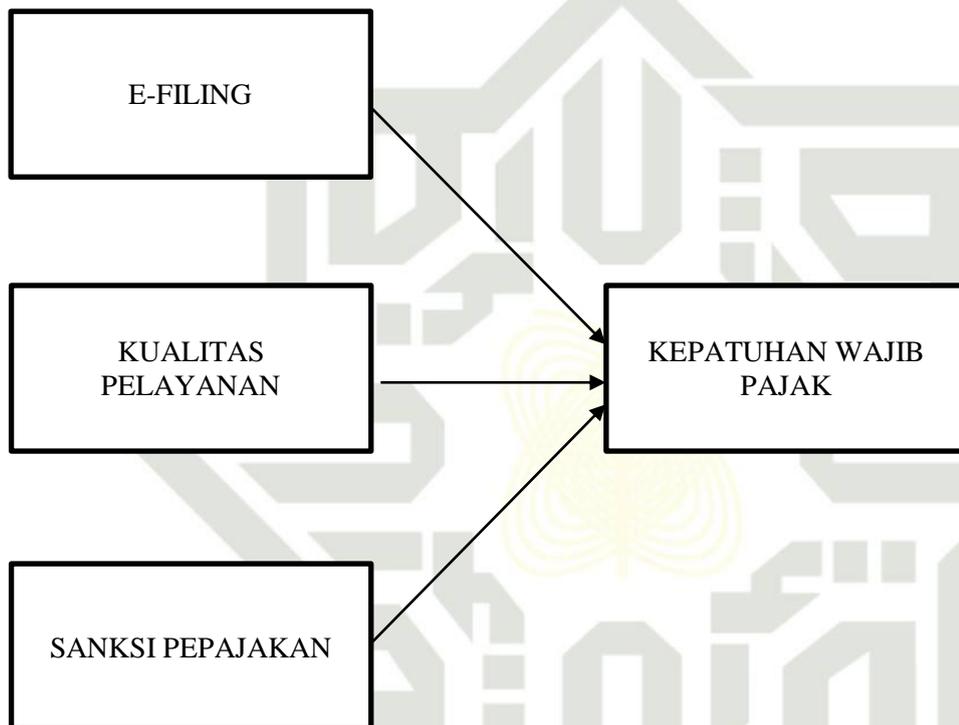
<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>		<p>aplikasi E-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kabupaten rembang.</p>	<p>Variabel(X2): Sanksi Perpajakan Variabel(X3): Penggunaan aplikasi E-filing</p>	<p>berpengaruh Negatif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Rembang(2) Penggunaan aplikasi e-filing secara parsial berpengaruh positif(3)</p>
<p>15</p>	<p>Yana Ermawati, Yaya Sonjaya, Entar Sutisman, Komang Puspita Sari (2022)</p>	<p>Peran religiusitas, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi</p>	<p>Variabel (Y): Kepatuhan wajib pajak orang pribadi Variabel (X): Peran religiusitas, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak</p>	<p>Pertama Religiusitas berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kedua, Sanksi Pajak tidak berpengaruh secara positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Ketiga, Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Keempat, Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan Signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.</p>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4 Kerangka Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan landasan teori yang telah dijelaskan di atas maka dapat disusun kerangka pemikiran pengaruh penerapan *e-filing* dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebagai berikut:



Gambar 2.1

Kerangka Penelitian

Keterangan :

Pasial →



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis pada dasarnya adalah suatu anggapan yang mungkin benar dan sering digunakan sebagai dasar pembuatan suatu keputusan, pemecahan persoalan maupun dasar penelitian lebih lanjut, anggapan sebagai satu hipotesis juga merupakan data tetapi karena kemungkinan bisa salah, apabila akan digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan harus diuji dahulu dengan memakai data hasil observasi. Adapun hipotesis penulis dirumuskan sebagai berikut:

1. Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berkembangnya teknologi semakin maju tidak luput dengan sistem perpajakan juga semakin maju. Dengan adanya perkembangan teknologi maka Direktorat Jendral Pajak (DJP) berusaha untuk memberikan pelayanan terbaru yaitu pelaporan dengan sistem online yaitu dengan E-Filing. Hampir seluruh masyarakat Indonesia saat ini tidak luput dengan adanya handphone maka dari itu Direktorat Jendral Pajak meluncurkan aplikasi perpajakan. Penyampaian menggunakan E-Filing lebih mudah untuk dilakukan, selain mudah perhitungan yang disediakan oleh sistem sudah terjamin kebenaran, data diri dijamin keahasiaannya, lebih cepat, dan ramah lingkungan dikarenakan tidak membutuhkan lagi berkas berupa kertas. Hal ini juga didukung dengan diterapkan sistem pemungutan pajak diindonesia yaitu self assessment system, dimana wajib pajak menentukan sendiri besar pajak yang terutang, wajib pajak melakukan aktivitas menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang Hal tersebut juga didukung dengan adanya penelitian yang dilakukan (Muhammad and Madawati 2020) menyatakan bahwa penerapan E-Filing berpengaruh positif



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, maka dapat diartikan semakin baik penerapan E-Filing maka semakin meningkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi untuk membayar dan melaporkan pajaknya. Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1 : Diduga penerapan E-Filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan merupakan sebuah pelayanan atau bantuan yang diberikan kepada wajib pajak agar terciptanya kepuasan. Kualitas pelayanan diharapkan mampu meningkatkan layanannya bagi kepatuhan wajib pajak dalam jangka pendek ataupun jangka panjang bagi wajib pajak yang akan membayar atau melaporkan pajaknya.. Pelayanan dianggap berkualitas ketika pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan dilakukan secara terus menerus. Wajib pajak akan patuh untuk melakukan pembayaran dan pelaporan pajaknya ketika pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Pelayanan Pajak bermutu dan memberikan yang terbaik dan nyaman. Ketika masyarakat wajib pajak belum menggunakan e-filing ataupun sudah maka wajib pajak juga mengharapkan kualitas pelayanan yang baik. Hal tersebut juga didukung dengan beberapa penelitian yang dilakukan oleh (Muhammad and Mildawati 2020) yang menyatakan bahwa apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak kepada para wajib pajak maka wajib pajak memiliki motivasi dan niat untuk membayar dan melaporkan pajak terutangya. Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H2 : Diduga kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

wajib pajak orang pribadi

3. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi perpajakan menurut (Mardiasmo, 2018:62) merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) yang harus ditaati atau dipatuhi. Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Menurut (Farah 2020). Dalam Undang-Undang Perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Hal tersebut karena sanksi diperlukan untuk mencegah perilaku wajib pajak agar tidak melanggar norma perpajakan menurut (Farah 2020). Berdasarkan uraian diatas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3 : Diduga sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian Adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan, Jalan Ring Road, Gg.Arengka II Jalan SM Amin, Simpang Baru, Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru, Riau.

3.2 Populasi dan Sampel

(Sugiyono. 2018:130) mengemukakan bahwa populasi sebagai wilayah secara umum yang terdiri atas obyek/subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti lalu dibuat kesimpulannya. Populasi yang akan digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Pekanbaru Tampan.

Menurut (Sugiyono 2018:81) sampel ialah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, dimana populasi merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik sampling ialah teknik pengambilan sampel, untuk menentukan sampel yang akan digunakan. Pada penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan berdasarkan populasi, dengan cara menggunakan Non-probability Sampling dengan metode purposive sampling dimana teknik dalam pengambilan sampel ini memiliki pertimbangan-pertimbangan yang sudah ditentukan kepada responden.

Sampel yang akan dipilih dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pekanbaru Tampan, dengan ketentuan wajib pajak yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menjadi sampel adalah bukan wajib pajak non-efektif (efektif/normal) yang artinya telah memenuhi syarat subjektif dan objektif sebagai wajib pajak, sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 Tentang Pajak Penghasilan.

Serta jumlah besaran sampel pada penelitian ini dihitung menggunakan rumus Taro Yamane. Rumus Taro Yamane adalah sebuah rumus yang digunakan untuk menentukan ukuran sampel yang representatif dari populasi tertentu dalam survei penelitian. Rumus ini dikembangkan oleh peneliti bernama Taro Yamane.

Rumusnya adalah sebagai berikut: yaitu : $n = \frac{N}{1+Ne^2}$ dimana:

n = Ukuran sampel yang diinginkan

N = Ukuran populasi

e = Tingkat kesalahan yang diizinkan (dalam persentase desimalnya)

Diketahui :

n = Jumlah Sampel

N = 49,684

e = 10%

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

$$n = \frac{49,684}{1+49,684(0,1)^2}$$

$$n = \frac{49,684}{1+49,684(0,01)}$$

$$n = \frac{49,684}{1+496,84}$$

$$n = \frac{49,684}{497,84} = 99,79$$



Dari hasil perhitungan diatas didapatkan hasil 99,79 yang artinya sampel yang dibutuhkan pada penelitian ini lebih kurang sebanyak 100 orang Wajib Pajak Orang Pribadi efektif/normal yang terdaftar di KPP Pratama Pekanbaru Tampan per tahun 2022.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Metode pendekatan kuantitatif adalah metode penelitian yang digunakan guna meneliti populasi ataupun sampel tertentu, instrument penelitian sebagai pengumpulan data, dengan analisis data menggunakan statistik, dengan tujuan untuk menguji suatu hipotesis, (Sugiyono 2018:13).

Dalam penelitian ini, ada dua jenis data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data penelitian yang diperoleh dari hasil penelitian langsung ke lapangan, seperti jawaban responden yang menggunakan semua metode pengumpulan data orisinal. Data primer yang diperoleh adalah pengisian kuesioner oleh responden, yaitu para wajib pajak di KPP Pratama Pekanbaru Tampan. Karena masih banyaknya wajib pajak yang tidak patuh akan terhadap kewajiban perpajakannya.

Data sekunder adalah segala informasi yang diperlukan untuk menyusun data penelitian baik berupa, konsep, atau teori yang dapat dipergunakan untuk menjelaskan permasalahan dan data yang didapatkan bukan dari sumber pertama. Objek pada penelitian ini adalah sistem informasi e-filing yang digunakan untuk pengisian dan pelaporan SPT, dengan wajib pajak sebagai subjek penelitian (Mulia Sosiady, 2020).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.4 Teknik Pengumpulan data

Pada bagian ini, menentukan metode apa yang akan digunakan dalam merekam data penelitian. Penentuan metode pengumpulan data harus relevan dengan masalah penelitian dan karakteristik sumber dan alasan- alasan rasioan mengapa metode pengumukan data itu digunanan(Leni Nofianti 2017). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan pengumpulan data primer dilakukan dengan metode survei menggunakan media angket (kuesioner). Untuk mengukur pendapat responden digunakan Skala Likert. Skala likert adalah skala yang didasarkan pada sikap responden dalam merespons pernyataan berkaitan dengan indikator suatu variabel yang sedang diukur.

Menurut (Sugiyono (2019):146) *skala likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Kuesioner yang dibagikan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan skala *likert*.

Tabel 3. 1. Pemberian Skor untuk jawaban Kuesioner

No	Jawaban	Kode	Nilai Skor
1	Sangat Tidak Setuju	STS	1
2	Tidak Setuju	TS	2
3	Setuju	S	3
4	Sangat Setuju	SS	4

Sumber: Sugiyono (2019:147)



3.5 Defenisi Operasional

1. Variabel Dependen (Y)

Menurut (Siregar,2017:10) variabel dependen (terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel lain (variabel bebas). Variabel terikat pada penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak (WP) merupakan tindakan kepatuhan dan kesadaran atas pembayaran dan pelaporan dari kewajiban perpajakan masa dan tahunan oleh wajib pajak yang sesuai dengan peraturan dan ketentuan perpajakan.

Variabel kepatuhan wajib pajak diukur dengan menggunakan indikator penilaian yang diadopsi dari penelitian terdahulu (Faisal Harel Muhammad dan Titik Mildawati 2020) adalah: (1) Kepatuhan untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dengan sukarela tanpa paksaan; (2) Kepatuhan untuk melaporkan pembayaran pajak terutang dan pajak tunggakan; (3) Kepatuhan wajib pajak untuk melaporkan dan membayar pajak tepat waktu dan sebelum batas akhir yang sudah ditentukan; (4) Kepatuhan dalam memiliki NPWP sebagai wajib pajak; (5) Kepatuhan untuk taat kepada peraturan perundang – undangan perpajakan dalam menyampaikan SPT; (6) Kepatuhan dalam menghitung dan membayar Pajak Penghasilan (PPh) dengan benar.Responden diminta untuk menyatakan persepsinya dengan memilih salah satu nilai dalam skala 1 sampai 4 yaitu :

- 1= Sangat Tidak Setuju
- 2= Tidak Setuju
- 3= Setuju
- 4= Sangat Setuju

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2. Variabel Independen (X)

Variabel Independen (variabel bebas) merupakan variabel yang menjadi sebab atau merubah/mempengaruhi variabel lain. Variabel independen dalam penelitian ini adalah E-filing, Kualitas pelayanan dan Sanksi Perpajakan.

A. E-filing(X1)

E-filing adalah layanan yang digunakan untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik bagi Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan, yang disediakan oleh Departemen Jenderal Pajak (DJP) dengan menggunakan fasilitas Internet melalui Layanan Aplikasi Penyedia (pajak.go.id).

Indikator penilaian dalam sistem *E-filing* adalah keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, perpsepsi kegunaan, persepsi kemudahan. Dimana indikator ini diukur dengan menggunakan skala likert. Responden diminta untuk menyatakan persepsinya dengan memilih salah satu nilai dalam skala 1 sampai 4 yaitu :

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Setuju
- 4 = Sangat Setuju

B. Kualitas Pelayanan(X2)

Pelayanan adalah proses membantu orang lain dengan cara tertentu memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal untuk menciptakan kepuasan dan sukses (Boediono, 2003 : 60). Layanan dipertimbangkan berkualitas ketika



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan dilakukan secara terus menerus.

Indikator untuk mengukur kualitas pelayanan menggunakan 5 indikator penilaian yang diadopsi dari peneliti terdahulu (Muhammad and Mildawati 2020)

(1) Mudah dalam mendapatkan sosialisasi perpajakan dari petugas; (2) Formulir didapatkan dengan mudah ketika akan menggunakan untuk melaporkan pajak; (3) Fasilitas yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak dianggap nyaman oleh wajib pajak; (4) Petugas berperilaku baik terhadap wajib pajak; (5) Sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan telah memadai. Responden diminta untuk menyatakan persepsinya dengan memilih salah satu nilai dalam skala 1 sampai 4 yaitu :

- 1= Sangat Tidak Setuju
- 2= Tidak Setuju
- 3= Setuju
- 4= Sangat Setuju

C. Sanksi Perpajakan(X3)

Sanksi pajak adalah Memastikan kepatuhan terhadap undang-undang perpajakan (standar pajak) akan dihormati, ditaati dan dituruti. Dengan kata lain, sanksi pajak mempunyai efek jera Wajib pajak agar tidak melanggar standar Pajak. (Mardiasmo, 2018: 62).

Indikator untuk mengukur sanksi perpajakan menggunakan 10 indikator penilaian yang diadopsi dari peneliti terdahulu (Denny Erica 2021) indikator dari sanksi perpajakan yaitu: (a) Wajib Pajak merasa bahwa sudah sepatasnya



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ketertinggalan membayar pajak tidak diampuni dan harus dikenakan bunga, (b) Denda sebesar 2% per bulan adalah wajar, (c) Pelaksanaan sanksi denda terhadap Wajib Pajak yang lalai oleh petugas pajak tepat pada waktunya, (d) Perhitungan pelaksanaan sanksi denda bunga terhadap Wajib Pajak yang lalai membayar pajak dilakukan oleh Wajib Pajak yang bersangkutan, (e) Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi, (f) Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat, (g) Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan, (h) Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak, (i) Pengenaan sanksi atas pelanggar pajak dapat dinegosiasikan, (j) Untuk Surat Pemberitahuan tahunan pajak penghasilan wajib pajak orang pribadi, paling lama 3 bulan setelah akhir tahun pajak. Responden diminta untuk menyatakan persepsinya dengan memilih salah satu nilai dalam skala 1 sampai 4 yaitu :

- 1= Sangat Tidak Setuju
- 2= Tidak Setuju
- 3= Setuju
- 4= Sangat Setuju

Tabel 3.2 Indikator Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Kepatuhan wajib pajak (Y)	Kepatuhan wajib pajak dalam hal perpajakan adalah ketaatan para wajib pajak untuk melaporkan dan membayarkan pajak terutangnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Ghoni, 2012.).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepatuhan untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dengan sukarela tanpa paksaan 2. Kepatuhan untuk melaporkan pembayaran pajak terutang dan pajak tunggakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<p>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p>		<ol style="list-style-type: none"> 3. Kepatuhan wajib pajak untuk melaporkan dan membayar pajak tepat waktu dan sebelum batas akhir yang sudah ditentukan 4. Kepatuhan dalam memiliki NPWP sebagai wajib pajak 5. Kepatuhan untuk taat kepada peraturan perundang – undangan perpajakan dalam menyampaikan SPT 6. Kepatuhan dalam menghitung dan membayar Pajak Penghasilan (PPH) dengan benar. (Muhammad dan Mildawati 2020)
<p>E-Filing (X1)</p>	<p>Menurut (Hutomo.2018:244) menjelaskan bahwa layanan e-filing merupakan suatu cara penyampaian surat pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website direktorat jendral pajak (https://www.pajak.go.id) atau penyedia layanan SPT elektronik.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. keamanan dan kerahasiaan. 2. kesiapan teknologi informasi. 3. persepsepsi kegunaan. 4. persepsi kemudahan. (Muhammad dan Mildawati 2020)
<p>Kualitas Pelayanan (X2)</p>	<p>Pelayanan adalah proses membantu orang lain dengan cara tertentu memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal untuk menciptakan kepuasan dan sukses (Boediono. 2003). Kualitas pelayanan yaitu seluruh bentuk pelayanan yang diberikan dengan sebaik mungkin oleh petugas pajak untuk terus menjaga tingkat kepuasan wajib pajak dan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mudah dalam mendapatkan sosialisasi perpajakan dari petugas. 2. Formulir didapatkan dengan mudah ketika akan menggunakan untuk melaporkan pajak. 3. Fasilitas yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak dianggap nyaman oleh wajib pajak. 4. Petugas berperilaku baik terhadap wajib pajak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	<p>dilaksanakan sesuai dengan undang-undang perpajakan (Susmita, Putu Rara. Ni Luh Supadmi. 2016).</p>	<p>5. Sarana dan prasana yang tersedia di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan telah memadai. (Muhammad dan Mildawati 2020)</p>
<p>Sanksi Perpajakan (X3)</p>	<p>Sanksi pajak adalah Memastikan kepatuhan terhadap undang-undang perpajakan (standar pajak) akan dihormati, ditaati dan dituruti. Dengan kata lain, sanksi pajak mempunyai efek jera Wajib pajak agar tidak melanggar standar Pajak. (Mardiasmo, 2018). Hukum Peraturan Umum Perpajakan No.16 Pada tahun 2009.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak merasa bahwa sudah sepatasnya keterlambatan membayar pajak tidak diampuni dan harus dikenakan bunga 2. Denda sebesar 2% per bulan adalah wajar 3. Pelaksanaan sanksi denda terhadap Wajib Pajak yang lalai oleh petugas pajak tepat pada waktunya 4. Perhitungan pelaksanaan sanksi denda bunga terhadap Wajib Pajak yang lalai membayar pajak dilakukan oleh Wajib Pajak yang bersangkutan 5. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi 6. Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat 7. Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan 8. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak 9. Pengenaan sanksi atas pelanggar pajak dapat dinegosiasikan. 10. Untuk Surat Pemberitahuan tahunan



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		pajak penghasilan wajib pajak orang pribadi. (Denny Erica 2021)
--	--	--

3.6 Metode Analisis Data

Di dalam bagian ini, kita akan menemukan penjelasan mengenai tipe analisis atau teknik tertentu, cara penerapannya dalam penelitian, dan argumentasi di balik penggunaannya. Hal ini mencakup aspek-aspek yang terkait dengan menguji asumsi-asumsi yang terkait dengan alat atau teknik analisis yang dimaksud.

1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang menggambarkan karakteristik atau fenomena yang dikumpulkan dan tanpa adanya kesimpulan untuk digeneralisasikan. Penelitian deskriptif ini untuk menggambarkan penerapan E-Filing dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dalam penelitian ini, diharapkan penulis mengetahui variabel-variabel yang berdistribusi frekuensi absolut yang menunjukkan minimal, maksimal, rata-rata, median, dan penyimpangan baku atau standar deviasi dari masing-masing variabel penelitian.

2. Analisis Statistik Inferensial

Statistik inferensial yang digunakan dalam penelitian ini mengaplikasikan metode Struktural Equation Model (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS) dengan bantuan Smart PLS 4.0. Pemilihan metode PLS karena *Partial Least Squares* merupakan metode analisis yang *powerfull* dan sering disebut juga sebagai *soft modeling* karena meniadakan asumsi-asumsi *Ordinary*



Least Squares (OLS) regresi, seperti data harus terdistribusi normal secara *multivariate* dan tidak adanya problem multikolinieritas antar variabel eksogen (Ghozali. 2016:5.).

SmartPLS merupakan salah satu perangkat lunak atau software statistik yang biasa digunakan dalam analisis menggunakan PLS-SEM, software ini dikembangkan oleh University of Hamburg, Jerman (Ghozali and Latan 2016). Penggunaan SmartPLS disarankan ketika peneliti memiliki keterbatasan jumlah sampel sementara model yang dibangun kompleks. Kelebihan lain SmartPLS adalah kemampuannya mengolah data yang baik untuk model SEM ormatif ataupun reflektif. Model SEM formatif memiliki ciri-ciri diantaranya yaitu variabel laten atau konstruk yang dibangun variabel indikator, dimana panah mengarah dari variabel konstruk ke variabel indikator. Adapun beberapa komponen dalam SmartPLS adalah sebagai berikut :

- a. Variabel Laten: terdiri dari dua bagian yaitu variabel eksogen dan variabel endogen, dimana variabel eksogen ini bersifat independen sedangkan variabel endogen yaitu bersifat dependen. Ini berarti variabel eksogen mempengaruhi variabel endogen.
- b. Observed Variable : Variabel ini sering dikenal sebagai variabel manifest yang artinya adalah variabel yang besaran kuantitatifnya dapat diketahui secara langsung, seperti misalnya skor respons subjek terhadap instrumen pengukuran.

1. Model Pengukuran atau Outer Model

model pengukuran atau outer model dilakukan untuk menilai validitas

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan reliabilitas model. Outer model dengan indikator reflektif dievaluasi melalui *Covergent Validity* dan *Discriminant Validity* dari indikator pembentuk konstruk laten dan *Compesite Reliability* untuk blok indikatornya (Ghozali 2016:76).

1. *Convergent Validity*

Indikator uji validitas konvergen adalah nilai *loading factor* untuk setiap indikator konstruk. *Loading factor* mencerminkan sejauh mana korelasi antara skor suatu item dengan skor konstruk. Nilai *loading factor* yang umumnya digunakan untuk menilai *validitas konvergen* adalah di atas 0,7 untuk penelitian konfirmatori dan berkisar antara 0,6 hingga 0,7 untuk penelitian eksplanatori. Meskipun demikian, menurut Chin (1998) yang dikutip dalam penelitian Ghozali dan Latan (2016), nilai *loading factor* sekitar 0,5 hingga 0,6 dianggap memadai untuk penelitian tahap awal. Selain itu, suatu indikator dianggap valid jika nilai AVE (*average variance extracted*) dari indikator tersebut melebihi 0,5.

2. *Discriminant Validity*

Validitas diskriminan berkaitan dengan prinsip bahwa pengukur atau variabel manifest dari konstruk yang berbeda seharusnya tidak memiliki korelasi yang tinggi. Indikator untuk menguji validitas diskriminan melibatkan nilai *cross loading*. Nilai *cross loading* diharapkan mencapai angka lebih dari 0,70 untuk setiap variabel. Metode lain dalam mengevaluasi validitas diskriminan adalah dengan membandingkan akar kuadrat dari AVE (*average variance extracted*) untuk setiap konstruk dengan nilai korelasi antar konstruk yang ada dalam model. Validitas diskriminan dianggap baik jika akar kuadrat AVE untuk setiap konstruk lebih besar dibandingkan dengan korelasi antar konstruk dalam model, konsep ini



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

dijelaskan dalam penelitian oleh (Ghozali, 2016).

3. *Cronbach's Alpha dan Composite Reliability*

Cronbach's alpha dan *composite reliability* digunakan sebagai kriteria untuk menilai tingkat reliabilitas suatu konstruk. Uji reliabilitas digunakan untuk memverifikasi akurasi, konsistensi, dan keandalan instrumen dalam mengukur suatu konstruk. Nilai *Cronbach's alpha* digunakan sebagai indikator batas bawah reliabilitas suatu konstruk, sementara *composite reliability* digunakan untuk mengukur nilai sebenarnya reliabilitas suatu konstruk. Walaupun demikian, *composite reliability* dianggap lebih baik dalam mengestimasi konsistensi internal suatu konstruk. Suatu konstruk atau variabel dianggap reliabel jika menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,7$ dan *Composite Reliability* $> 0,7$, dan nilai $> 0,6$ masih dapat diterima, seperti yang disampaikan oleh Ghozali (2016).

2. Model Struktural atau Inner Model

Inner model menunjukkan kekuatan estimasi atau hubungan antara konstruk atau variabel laten. Hubungan antara variabel laten didasarkan pada *substantive theory*. Fokus analisis dengan menggunakan teknik analisis SEM adalah prediksi hubungan antara variabel laten yaitu eksogen dan endogen yang didasarkan pada teori yang dibangun. Model struktural atau inner model dievaluasi dengan menggunakan *Coefficient of Determination* atau *R-Square* (R^2) dan *Path Coefficient* (β).

1. *Coefficient of Determination (R-square)*

Evaluasi atau penilaian terhadap model struktural dapat dilakukan dengan memeriksa nilai *R-square* pada setiap variabel endogen sebagai ukuran

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kekuatan prediksi dari model tersebut. *R-square* mencerminkan sejauh mana variabel eksogen dapat menjelaskan variasi dalam variabel endogen. Berikut adalah indikator nilai *R-square* beserta interpretasinya:

- a. Interpretasi dari nilai *R-square* sebesar 0,75 adalah bahwa model yang dibuat memiliki kekuatan, atau dengan kata lain, variabel eksogen dapat dengan baik menjelaskan variabel endogen yang tinggi.
- b. Interpretasi dari nilai *R-square* sebesar 0,50 adalah bahwa model yang dibuat memiliki tingkat ketergantungan moderat, variabel eksogen mampu menjelaskan sekitar 50% dari variasi dalam variabel endogen, sementara faktor lain menjelaskan sisanya.
- c. Interpretasi dari nilai *R-square* sebesar 0,25 adalah bahwa model yang dibuat memiliki tingkat kekuatan yang rendah, variabel eksogen hanya mampu menjelaskan variabel endogen secara lemah.

2. *Path Coefficient* (β)

Setelah meninjau nilai *R-square*, evaluasi terhadap model struktural dilanjutkan dengan mengevaluasi nilai signifikansi untuk menilai pengaruh antara konstruk. Analisis uji hipotesis dan penilaian nilai signifikansi dilakukan melalui prosedur resampling dengan menggunakan teknik *bootstrapping*. *Bootstrapping* menggunakan seluruh sampel awal untuk melakukan resampling, dengan jumlah sampel *bootstrapping* yang disarankan sebesar 1.000 atau lebih besar dari jumlah sampel asli.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.7 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan memeriksa nilai *Path Coefficients* atau Inner Model, yang menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis. Menurut (Ghozali 2016) pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat besarnya nilai *T-statistics* yang menggunakan tingkat signifikansi sebesar 95% ($\alpha = 0,05$). Nilai T-tabel dengan tingkat signifikansi 95% adalah 1,96. Batas untuk menolak dan menerima hipotesis yang diajukan mengacu pada nilai 1,96. Dimana suatu hipotesis akan diterima bila memiliki *t-statistics* lebih besar dari 1,96 dan bila memiliki *t-statistics* lebih kecil dari 1,96 maka suatu hipotesis tersebut akan ditolak (Perdana et al., 2018).

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan uraian-uraian yang telah disampaikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dan saran yang diharapkan akan bermanfaat terhadap pihak-pihak yang berkepentingan di masa yang akan datang.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan kajian serta tinjauan teori pendukung, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. E-Filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai T-Statistik 2.064 dimana nilainya lebih besar dari 1.96 dan nilai Pvalue sebesar 0.039 dimana nilai tersebut lebih kecil dari pada 0,05 dengan demikian H1 diterima.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai T-Statistik 4.473 dimana nilainya lebih besar dari 1.96 dan nilai Pvalue sebesar 0.000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari pada 0,05 dengan demikian H2 diterima.
3. Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai T-Statistik 3.504 dimana nilainya lebih besar dari 1.96 dan nilai Pvalue sebesar 0.000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari pada 0,05 dengan demikian H3 diterima.

5.2 Keterbatasan Penelitian

1. Pemilihan sampel dilakukan dengan metode pemilihan sampel (*purposive sampling*) dan seluruh sampel penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Pekanbaru Tampan. Kurang nya respon wajib



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pajak untuk mengisi kuesioner yang dibagikan, dan tidak sedikit kuesioner yang di tolak oleh wajib pajak untuk mengisinya.

2. Penelitian ini menggunakan data berupa jawaban responden atas pertanyaan yang diajukan pada kuesioner penelitian dan pengumpulan data dilakukan pada masa sibuk wajib pajak di KPP Pratama Pekanbaru Tampan yaitu pada bulan Maret 2024 bertepatan pada saat bulan puasa. Hal ini dapat berimplikasi pada 3 hal yaitu; (a) responden mungkin menjawab pertanyaan tidak secara sungguh-sungguh dan cermat, (b) responden mungkin kurang familiar dengan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan, dan (c) responden mungkin memberi jawaban yang tidak sesuai dengan tindakan-tindakan yang mereka lakukan karna kurangnya pengetahuan responden terhadap kuesioner yang disebar.
3. Penelitian ini hanya menguji anteseden dari wajib pajak orang pribadi disfungsi kepatuhan wajib pajak dan tidak menguji konsekuensinya.
4. Sampel yang digunakan pada penelitian ini terbatas, hanya 100 wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Pekanbaru Tampan.

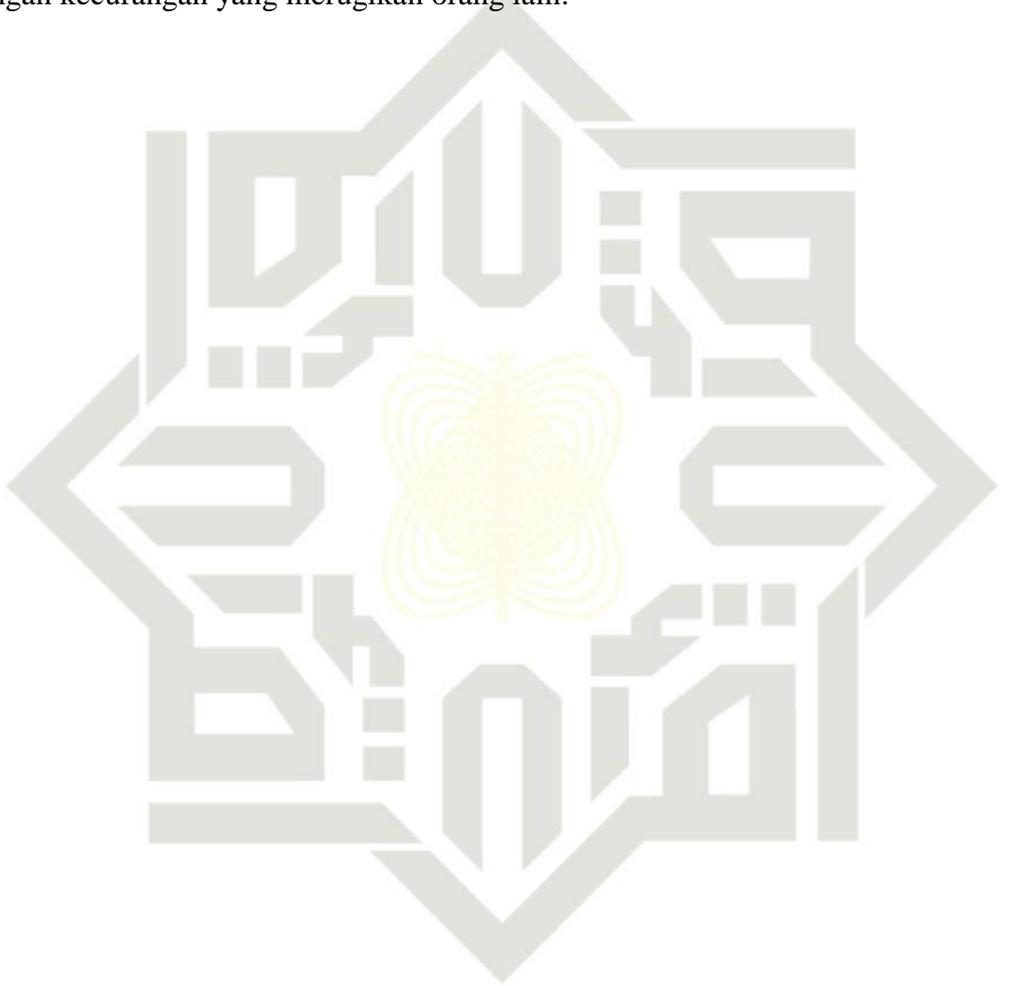
5.3. Saran

Keterbatasan penelitian yang disebutkan di atas dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian pada masa mendatang. Memperhatikan sifat sensitif penelitian yang berkaitan dengan wajib pajak orang pribadi disfungsi, penelitian mendatang dapat dilakukan dengan metode yang berbeda seperti metode kualitatif dan eksperimen. Penelitian mendatang dapat juga dilakukan dengan menambah sampel dan memperluas lokasi penelitian. Penelitian

mendatang dapat juga dilakukan dengan menguji karakteristik individual wajib pajak lainnya yang mungkin berpengaruh terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak difungsional. Bagi seorang wajib pajak, dan calon wajib pajak, untuk selalu bisa meningkatkan dan mengembangkan pengetahuan, dan kemampuan diri agar tidak ada lagi kecurangan kecurangan yang merugikan orang lain.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





DAFTAR PUSTAKA

- Al Qur'an Surat At-Taubah : 103.
- Andani, Khairunnisa Prissy, Endah Sulistyowati (2022). "Pengaruh penerapan E-filing, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi"
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(02), 179-211. [https://dx.doi.org/10.1016/0749-5878\(91\)90020-T](https://dx.doi.org/10.1016/0749-5878(91)90020-T).
- Bediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT. Rineka Cipta: Jakarta.
- Djamil, Nasrullah. (2023). Pelanggaran Prinsip Etika Audit dalam *Dysfunctional Audit Behavior*. *Jurnal Audit, Kuntansi, Manajemen Terintegrasi*. Vol. 1, No. 3 (Sept, 2023) ISSN: 3025-2563 Pp. 164-177
- Erica, Denny. 2021. "Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi" *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara* 3(1): 129. doi:10.31599/jmu.v3i1.857.
- Ermawati, Yana, Yaya sonjaya, Entar Sustisman, Komang Puspita Sari 2022. "Peran religiusitas, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi"
- Faiza Muklis, Tiara Putri, 2024. Pengaruh Beban Pajak Tangguhan, Beban Pajak Kini, Komepensasi Eksekutif, Kepemilikan Manejerial, Dan *Fre Cash Flow* Terhadap Manajmen Laba(Studi Empiris Pada Perusahaan Industri Barang Konsumsi Yang Terdaftar Di BEI Tahun 2020-2022). *Management Studies And Entrepreneurship Journal*.
- Fatih, Reza Nabilla Fitria. 2020. "Pengaruh penerapan e-filing, sosialisasi perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi" 9.
- Ghani, A. 2012. Pengaruh Motivasi Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah. *Jurnal Akuntansi UNESA* Vol 1, No 1. Universitas Negeri. Surabaya.
- Ghozali. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Edisi Ke Delapan. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Harafa, Meilinda Stefani, Rimbun C.D. Sidabutar 2021. "Efek moderasi kualitas pelayanan atas pengaruh kesadaran perpajakan dan sanksi perpajakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi"

Harel, Muhammad Faisal, dan Titik Mildawati. 2020. "Pengaruh penerapan e-filing dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi" 9.

Hidayati, Tutwuri Nur, Hetty muniro 2023. " Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan Penggunaan aplikasi e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kabupaten Rembang.

Hutomo.S.(2018) Terampil Pajak Penghasilan. Yogyakarta.

Leude, Antoneta, Anik Yuesti, Desak Ayu Sriary Bhegawati 2021. "Pengaruh kemanfaatan NPWP, kualitas pelayanan, pemahaman wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kecamatan Gianyar

Lubis, Rahmat Hidayat, 2018. Pajak Penghasilan Teori, Kasus Dan Aplikasi. Yogyakarta: Andi.

Noviyanti, Lucia, Meiriska Febrianti 2021. "Pengaruh penerapan sistem e-filing, pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pemahaman internet dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

N.Suryadi,2021. Zakat Sebagai Pengurang Penghasilan Kena Pajak. Jurnal Serumpun Ekonomi Syariah.

Mardiasmo 2018. Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Paat, Novi Bergita 2022. "Kepercayaan publik, Kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi"

Putra Indra Mahardika. 2017. Perpajakan Edisi: Tax Amnesty. Yogyakarta: Quadrant.

Putri Eka Sischa Sonia, Arridho Abduh dan Iin Saputra 2022. *The Effect Of The Company's Size, Audid Quality, Profit Management And Family Ownership On The Company's Tax Aggresiveness*. Bilancia Jurnal Ilmiah Akuntansi.

Qumariah & Leny, 2017. Ringkasan Buku Metode Penelitian Survey Hal 16.

Ramawati, Aulia Alief, Uswatun Khasanah dan Cris Kuntadi 2022. "Pengaruh penerapan e-filing dan sanksi pajak terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi"



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

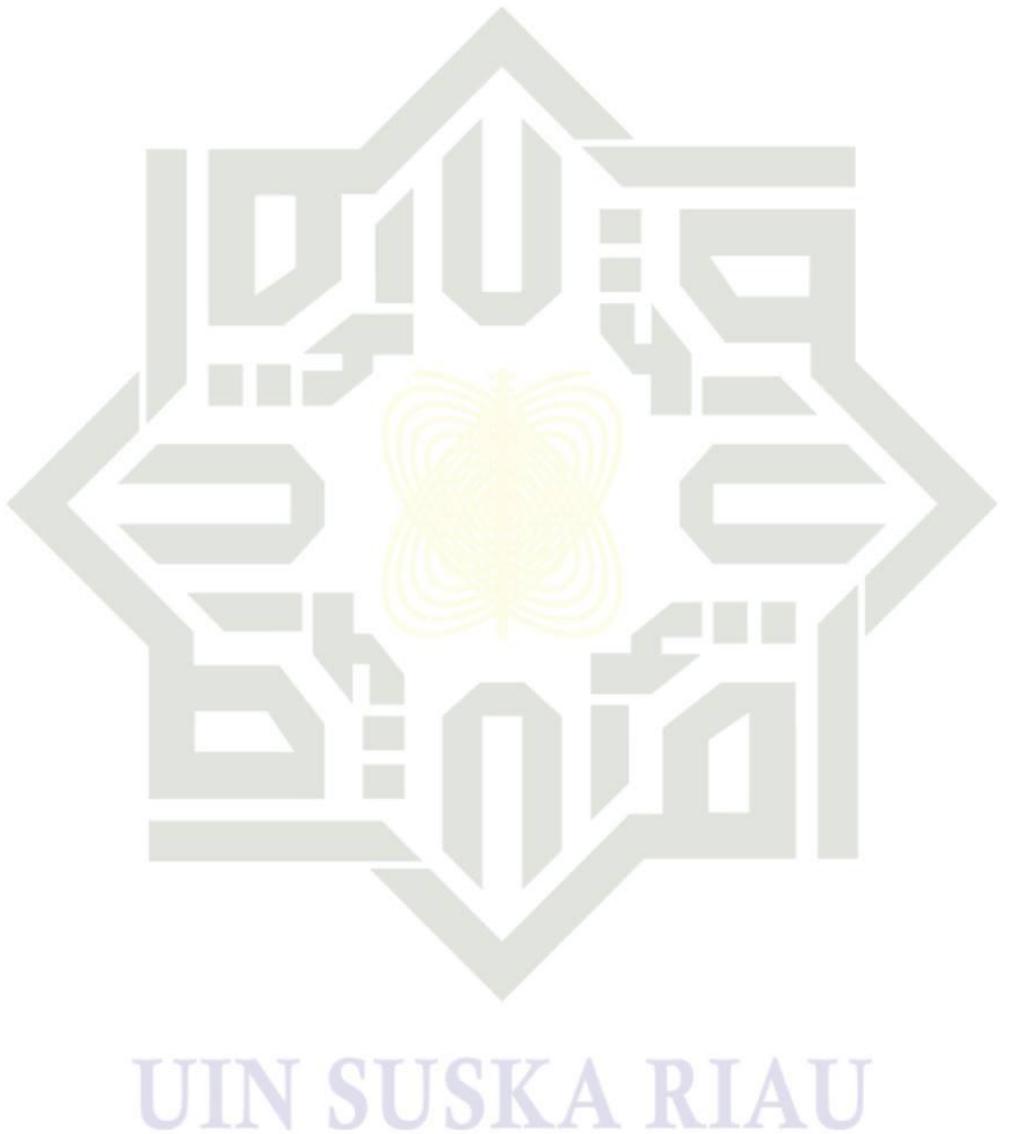
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Resmi, Siti 2017. Perpajakan Teori Dan Kasus Edisi 10 Buku 1 Jakarta : Salemba Empat.
- Satriadi, Doni 2013 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pbb (Pada Kecamatan Selupu Rejang). Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Sawawan, Made Dudy. 2019. "Aplikasi theory of planned behavior: kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di kota Surabaya" 8(1).
- Siregar, Syofian. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS. Jakarta : Kencana.
- Solekhah, puput dan Supriono 2019. "Pengaruh penerapan sistem e-filing, pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Perworejo"
- Sosiady, Mulia, Ermansyah (2020). "Analisis dampak stres akademik mahasiswa dalam penyelesaian tugas akhir (Skripsi) studi pada mahasiswa program studi manajemen UIN Sultan Syarif Kasim dan Universitas Internasional Batam Kepulauan Riau"
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sumita, Putu Rara. Ni Luh Supadmi. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak. Vol. 14 No. 2, ISSN : 2302-8556 : Badung. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana, Bali.
- Soeja, Arridho, Khairil, 2020. prinsip pemungutan pajak ibnu khaldun dalam perspektif perpajakan modern(studi prinsip pemungutan pajak dalam kitab muqaddimah) ejournal.uin-suska.ac.id vol 1 no 2 hal 153-173.
- Syam, Hasnidar 2022. "Penerapan e-filing, kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan serta pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak"
- Syarli Aidilla Zikri. 2022. "Pengaruh Manajerial, Ability dan Struktuk Good Corporate Governance (GCG) Terhadap Penghindaran Pajak." Menara Ilmu Vol XVI No 1 Januari 2022.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Yogatama, Arya. 2014. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Di Wilayah Kpp Pratama Semarang Candisari).Skripsi. Universitas Diponegoro, Semarang. Tidak Di Publikasikan. York:McGraw-Hill,2023.”



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH PENERAPAN E-FILING, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM PENYAMPAIAN SPT TAHUNAN PADA KPP PRATAMA PEKANBARU TAMPAN

Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini merupakan kuesioner yang penulis susun dalam rangka pelaksanaan penelitian. Jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr berikan tidak akan mempengaruhi kedudukan, mengingat kerahasiaan identitas Bapak/Ibu/Sdr akan kami jaga.

A. IDENTITAS RESPONDEN

Isilah identitas saudara/i dengan keadaan yang sebenarnya:

1. Nama Responden :
(boleh diisi/boleh tidak)
2. Umur :
3. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
4. Pendidikan Terakhir : S3 D3
 S2 SMA
 S1 Lainnya.....
5. Lama menjadi WP : < 5 tahun 16-20 tahun
 5-10 tahun > 20 tahun
 11-15 tahun

Berilah tanda centang (✓) pada pernyataan yang sesuai dengan Bapak / Ibu/ saudara pilih.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda (✓) pada kolom jawaban yang tersedia sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu/Sdr.

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Setuju (S)
4. Sangat Setuju (SS)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
B	VARIABEL SISTEM E-FILING				
1.	Sistem e-filing jelas dan mudah dimengerti oleh wajib pajak				
2.	Wajib pajak tidak membutuhkan banyak usaha untuk mengisi sistem e-filing				
3.	Sistem e-filing sangat mudah digunakan oleh wajib pajak				
4.	Sistem e-filing mudah dioperasikan dan sesuai dengan apa yang wajib pajak kerjakan				
5.	Penggunaan sistem e-filing dapat meningkatkan performa wajib pajak dalam melaporkan pajak				
6.	Penggunaan sistem e-filing dapat meningkatkan efektifitas wajib pajak dalam melaporkan pajak				
7.	Penggunaan sistem e-filing oleh wajib pajak dapat menyederhanakan proses pelaporan pajak				
8.	Penggunaan system e-filing oleh wajib pajak dapat meningkatkan produktivitas pajak				
9.	Wajib pajak memiliki koneksi internet yang baik untuk menggunakan sistem e-filing				
10.	Wajib pajak memiliki sarana fasilitas software dan hardware yang baik untuk menunjang penggunaan sistem e-filing				
11.	Wajib pajak paham akan adanya teknologi				

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

14	Sistem e-filing sangat aman untuk digunakan dalam pelaporan pajak				
15	Layanan dan pelaporan e-filing memberikan tingkat jaminan yang tinggi				
14	Sistem teknologi yang digunakan oleh e-filing sudah memadai dan terjaga kerahasiaan data				
VARIABEL KUALITAS PELAYANAN					
15	Petugas pajak sudah bekerja secara professional untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak				
16	Petugas pajak cakap dalam melaksanakan tugas				
17	Petugas pajak selalu menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat dengan cepat				
18.	Petugas pajak cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak				
19.	Petugas pajak selalu siap membantu wajib pajak jika terjadi masalah/pertanyaan dari wajib pajak				
20.	Petugas pajak menguasai peraturan perpajakan dengan baik sehingga dapat membantu wajib pajak dalam menyelesaikan kewajibannya				
21	Petugas pajak menjaga kerahasiaan data dari masing-masing wajib pajak				
22	Petugas pajak memberikan kemudahan dalam pelayanan				
23	Petugas pajak memberikan pelayanan yang terbaik				
24	Petugas pajak memberikan perhatian terhadap masalah yang dialami wajib pajak terkait pembayaran pajak				
25	Fasilitas fisik (ruang tunggu, tempat parkir, formulir, dll) di kantor pelayanan pajak tersedia				



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	dengan baik				
26	Saya merasa nyaman dengan fasilitas fisik (ruang tunggu, tempat parkir, formulir, dll) yang tersedia dikantor pelayanan pajak				
D	VARIABEL SANKSI PERPAJAKAN				
27	Sanksi dalam surat pemberitahuan (SPT) sangat diperlukan				
28	Sanksi administrasi berupa denda 50% dari pajak yang kurang bayar, apabila pengisian surat pemberitahuan (SPT) dilakukan dengan tidak benar				
29	Denda pelaporan surat pemberitahuan (SPT) tanunan pajak penghasilan orang pribadi adalah Rp.100.000,00				
30	Mengisi surat pemberitahuan (SPT) sesuai dengan peraturan yang berlaku				
31	Melakukan evaluasi secara berkala untuk mengantisipasi adanya pemeriksaan dari aparat				
E	VARIABEL KEPATUHAN WAJIB PAJAK				
32	Wajib pajak mendaftarkan diri secara sukarela ke KPP (Kantor pelayanan pajak)				
33	Wajib pajak mendaftarkan diri untuk memiliki NPWP (Nomor Pokok wajib pajak)				
34	Wajib pajak selalu menghitung kewajiban angsuran pajak penghasilan				
35	Wajib pajak selalu menghitung pajak terutang dengan benar				
36	Wajib pajak mampu melakukan perhitungan pajak dengan benar				
37	Wajib pajak selalu membayar kekurangan pajak				

	yang ada sebelum dilakukan pemeriksaan				
38	Wajib pajak selalu tepat waktu dalam membayar pajak				
39	Wajib pajak bersedia membayar kewajiban pajak beserta tunggakan pajaknya				
40	Wajib pajak selalu membayar kewajiban angsuran pajak penghasilan				
41	Wajib pajak selalu tepat waktu dalam melaporkan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir				
42	Wajib pajak selalu melaporkan dan menyampaikan SPT ke kantor pajak tepat waktu sebelum batas terakhir				
43.	Wajib pajak telah mengetahui batas akhir dalam pelaporan pajak				

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 2

Tabulasi Data Penelitian

1. Kepatuhan Wajib Pajak

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
2	2	3	3	4	4	4	2	2	3	3	2	4
4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	3	4	4	4	2	2	3	3	2	4
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak cipta n UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2	3	3	4	4	2	2	3	3	2	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3
4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3
3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
3	3	3	4	4	2	2	3	3	2	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3
4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4
4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4

© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

2. E-Filing

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14
4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3
4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4
4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3
3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3
2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3
3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	2
3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4
2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	2
4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3
4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3
4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4
2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	3	3	3
2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2
3	2	3	3	3	3	2	4	2	4	3	3	3
3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3
3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
3	2	3	3	4	4	3	4	2	2	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4
4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4
4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3
4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3
2	1	1	1	1	1	1	3	3	2	4	4	4
3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	4	4	3	4	2	2	2	3	3	3
3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3

3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3
2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3
3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4
2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2
3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3
3	2	3	3	3	3	2	4	2	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Milik UIN, Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3. Kualitas Pelayanan

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4
3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3
4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3

3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4
3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3

© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
2	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3
4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3

© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

4. Sanksi Perpajakan

X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5
4	3	3	3	4
3	3	3	3	4
3	3	3	3	3
3	2	2	3	3
4	3	4	3	4
3	2	3	3	3
2	2	2	3	3
3	2	2	3	3
3	2	3	3	3
4	2	2	4	3
4	4	3	4	3
4	2	4	4	4
3	2	2	2	3
3	4	4	4	4
3	3	3	3	4

2	2	2	2	2
3	3	2	3	3
3	3	2	3	4
3	3	3	3	4
3	2	3	3	3
3	3	2	3	4
4	2	2	4	3
3	3	3	3	4
3	3	3	3	4
3	3	3	3	3
4	3	3	4	3
3	3	3	3	3
3	2	2	3	3
3	2	3	3	4
3	3	3	3	4
3	3	3	3	4
3	2	2	3	3
3	2	3	3	3
3	2	2	2	3
3	3	2	3	4
3	3	3	3	3
3	2	3	3	3
3	3	3	3	4
3	3	2	3	4
3	3	3	3	4
3	3	3	3	4
4	4	3	4	3

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3	2	2	3	4
4	3	3	3	4
3	3	3	3	4
3	2	3	3	3
2	1	2	3	3
3	3	2	3	4
3	2	2	2	2
3	2	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	4
3	3	3	3	4
3	3	3	3	4
3	3	2	2	4
3	3	3	3	4
3	3	3	4	3
3	3	3	4	3
4	3	3	4	4
3	2	2	3	3
3	2	2	3	3
3	3	3	4	3
4	3	3	4	4
4	3	4	3	4
2	2	3	3	3
3	2	2	3	3
3	3	3	3	4
2	3	3	3	3
2	2	1	3	4
3	3	3	3	3
3	2	2	3	3
3	3	3	4	4
3	3	3	4	4
3	3	2	3	4

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3	3	3	3	4
3	2	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	4	3
4	4	3	4	3
3	3	3	3	4
3	3	3	3	4
4	3	3	3	3
3	2	3	3	3
3	2	2	2	2
3	3	3	3	4
3	3	3	3	3
3	3	2	3	4
3	3	3	3	3
2	3	2	3	3
3	2	2	3	3
3	3	2	3	3
3	3	3	3	3
2	1	1	3	3
3	2	2	3	3
1	2	2	3	3
4	4	4	4	4

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

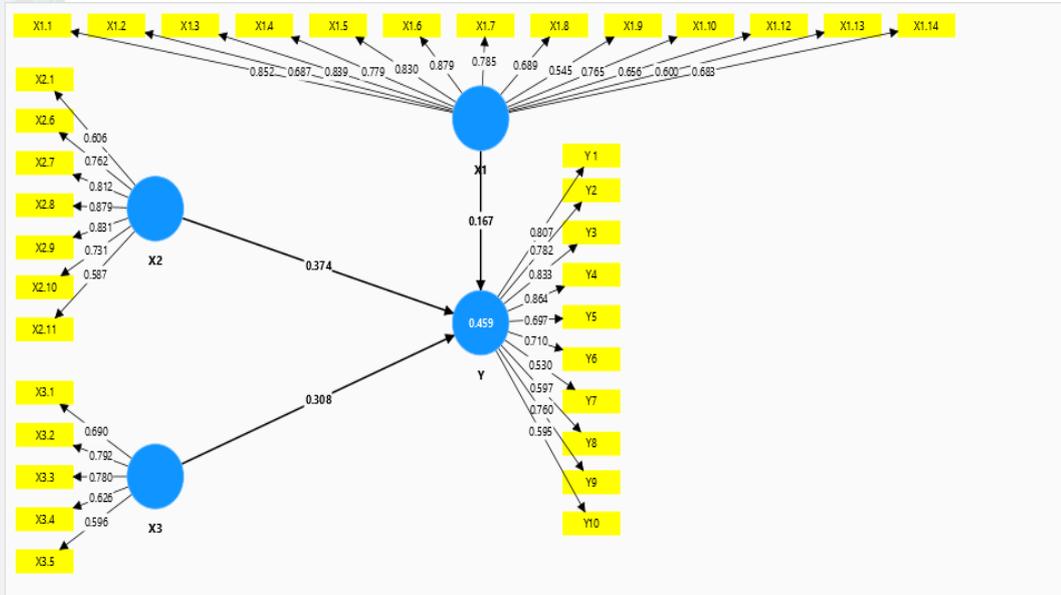
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 3

Model SEM PLS dan Outer Loading



Loading Factor

Variabel	Indikator	Loading Factor	Rule of Thumb	Kesimpulan
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Y1	0.790	0.500	Valid
	Y2	0.738	0.500	Valid
	Y3	0.796	0.500	Valid
	Y4	0.843	0.500	Valid
	Y5	0.692	0.500	Valid
	Y6	0.683	0.500	Valid
	Y7	0.557	0.500	Valid
	Y8	0.644	0.500	Valid
	Y9	0.751	0.500	Valid
	Y10	0.644	0.500	Valid
e-Filing	X1.1	0.844	0.500	Valid
	X1.2	0.699	0.500	Valid

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	X1.3	0.832	0.500	Valid	
	X1.4	0.778	0.500	Valid	
	X1.5	0.827	0.500	Valid	
	X1.6	0.877	0.500	Valid	
	X1.7	0.785	0.500	Valid	
	X1.8	0.690	0.500	Valid	
	X1.9	0.557	0.500	Valid	
	X1.10	0.759	0.500	Valid	
	X1.12	0.652	0.500	Valid	
	X1.13	0.608	0.500	Valid	
	X1.14	0.684	0.500	Valid	
	Kualitas Pelayanan	X2.1	0.630	0.500	Valid
		X2.6	0.659	0.500	Valid
		X2.7	0.796	0.500	Valid
X2.8		0.818	0.500	Valid	
X2.9		0.794	0.500	Valid	
X2.10		0.659	0.500	Valid	
X2.11		0.545	0.500	Valid	
Sanksi Perpajakan	X3.1	0.691	0.500	Valid	
	X3.2	0.788	0.500	Valid	
	X3.3	0.774	0.500	Valid	
	X3.4	0.635	0.500	Valid	
	X3.5	0.598	0.500	Valid	



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 4

Hasil Uji Reabilitas, Validitas dan Uji Inner Model atau Model Struktural

1. *Composite Reliability*

Konstruk	Composite Reliability	Keterangan
EF	0.941	Reliabel
KP	0.899	Reliabel
SP	0.827	Reliabel
KWP	0.916	Reliabel

2. *Discriminant Validity Menggunakan Fornel-Larcker Criterion)*

	X1	X2	X3	Y
X1	0.744			
X2	0.468	0.751		
X3	0.343	0.445	0.751	
Y	0.448	0.589	0.532	0.725

3. *Uji Inner Model atau Model Struktural*

Koefisien Determinasi R2 R- Square

Konstruk	R- Square
<i>Underreporting of Time</i>	0.459

Lampiran 5

Path Coefficients dan Nilai *T*-statistick

Hipotesis	Pengaruh	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistic (O/STDEV)	P Values
H1	EF->Y	0.167	0.181	0.081	2.064	0.039
H2	KP->Y	0.374	0.373	0.082	4.573	0.000
H3	SP->Y	0.308	0.310	0.088	3.504	0.000

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
 Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
 Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekosos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-7157/Un.04/F.VII/PP.00.9/11/2023 Pekanbaru, 05 Desember 2023 M
 Sifat : Biasa 22 Jumadil Awwal 1445 H
 Lampiran : -
 Hal : Pra Riset

Kepada
 Yth. Kepala Kantor
 Wilayah Direktorat Jenderal Pajak
 Provinsi Riau
 di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Iis Soleha
 NIM. : 12070323517
 Jurusan : Akuntansi
 Semester : VII (Tujuh)

bermaksud mengadakan **Pra Riset** dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul: **"Pengaruh Penerapan E-Filing, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penyampaian SPT Tahunan pada KPP Pratama Pekanbaru Tampan"** Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.



Dr. Mahyarni, SE, MM
 NIP. 19700826 199903 2 001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e-Riset : Persetujuan Izin Riset

1 pesan

Eriset Direktorat Jenderal Pajak <riset@pajak.go.id>

Balas ke: riset@pajak.go.id

Kepada: iiSOLEHA212@gmail.com

Rab, 17 Jan 2024 pukul 14.30



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

KANWIL DJP RIAU DAN KEPULAUAN RIAU

JALAN JEND. SUDIRMAN NO. 247, PEKANBARU 28116
TELEPON 0761- 28201, 28104,28103; FAKSIMILE 0761-28202 28107; SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;
EMAIL pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

Nomor : S-12/RISET/WPJ.02/2024 Pekanbaru , 17 Januari 2024
Sifat : Biasa
Hal : Persetujuan Izin Riset

Yth **Iis Soleha**

Jl Jend Sudirman Desa Sepahat Kecamatan Bandar Laksamana Kabupaten Bengkalis

Sehubungan dengan permohonan izin riset yang Saudara ajukan dengan Nomor Layanan: **00064-2024** pada **4 Januari 2024**, dengan informasi:

NIM : 12070323517
Kategori riset : GELAR-S1
Jurusan : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Sulthan Syarif Kasim
Judul Riset : Pengaruh Penerapan E-filing, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian Spt Tahunan Pada Kpp Pratama Pekanbaru Tampan
Izin yang diminta : Data, Kuisisioner,

Berdasarkan hasil verifikasi berkas permohonan dan kesediaan unit kerja di Lokasi Riset, dengan ini Saudara diberikan izin untuk melaksanakan Riset pada **KPP Pratama Pekanbaru Tampan**, sepanjang data dan/atau informasi yang didapat digunakan untuk keperluan Riset dan tidak melanggar ketentuan Pasal 34 Undang-Undang KUP dan informasi publik yang dikecualikan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Beberapa hal yang perlu Saudara perhatikan:

- 1) Masa berlaku Surat Izin Riset ini adalah: **17 Januari 2024 s/d 16 Juli 2024**;
 - 2) Izin Riset dapat diperpanjang paling banyak 3 (tiga) kali, masing-masing berlaku selama 6 (enam) bulan;
 - 3) Perpanjangan diajukan sebelum sebelum berakhirnya masa berlaku izin Riset;
 - 4) Setelah melaksanakan Riset, Saudara diwajibkan mengirimkan Hasil Riset melalui email ke riset@pajak.go.id;
 - 5) Apabila periset tidak mengirimkan hasil riset, maka DJP dapat menghentikan layanan pemberian izin riset kepada periset.
- Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kanwil
Kepala Bidang Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat

Ttd.

Bambang Setiawan



Terima kasih atas perhatian Saudara dengan telah memilih tema perpajakan sebagai tema riset. Semoga hal ini dapat membantu meningkatkan kesadaran perpajakan masyarakat Indonesia di masa mendatang.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK RIAU
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PEKANBARU TAMPAN

JALAN MR. SM. AMIN RING ROAD ARENGKA II, PEKANBARU 28293
TELEPON (0761) 40836; FAKSIMILE (0761) 859955; LAMAN www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;
SUREL pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

SURAT KETERANGAN
NOMOR KET-1/KPP.020401/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Amril Nurman
Jabatan : Kepala Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal

dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswi dibawah ini:

Nama : Iis Soleha
NIM : 12070323517
Program Studi : S1 Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan E-Filing, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian SPT Tahunan pada KPP Pratama Pekanbaru Tampan

benar telah menyelesaikan Riset di KPP Pratama Pekanbaru Tampan.

Demikian surat keterangan ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 23 Januari 2024
Kepala Subbagian Umum dan
Kepatuhan Internal



Ditandatangani secara elektronik
Amril Nurman





Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BIOGRAFI PENULIS



H.S SOLEHA, lahir di Sepahat pada tanggal 23 Oktober 2002. Anak kelima dari 5 bersaudara pasangan Ayahanda tercinta bapak H.Abdullah, dan Ibunda tercinta ibu Hj.Samsidar. Pendidikan formal yang ditempuh penulis di TK Nurul Hidayah, lulus pada tahun 2009. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan ke SD Negeri 21 Tenggayun, lulus pada tahun 2014. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan ke SMP Negeri 2 Bukit Batu, lulus tahun 2017. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan ke SMA Negeri 2 Bukit Batu, lulus pada tahun 2020. Kemudian pada tahun 2020, penulis melanjutkan ke perguruan tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dan diterima di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial , Jurusan S1 Akuntansi lulus jalur SBMPTN. Dalam masa perkuliahan penulis melaksanakan KKN di Desa Sungai Selari Kab.Bengkalis. Kemudian penulis melaksanakan PKL di PT Perkebunan Nusantara V. Setelah KKN dan PKL penulis melaksanakan penelitian di KPP Pratama Pekanbaru Tampan. Pada tanggal 18 Januari – 20 Mei 2024. Dengan judul **“Pengaruh Penerapan E-Filing, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian SPT Tahunan Pada KPP Pratama Pekanbaru Tampan”**