

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Lokasi dan Wilayah Kerja

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) adalah unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat di bidang perpajakan. Kantor Pelayanan Pajak adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah. KPP Pratama Singosari terbentuk pada tanggal 4 Desember 2007. Pada awalnya menempati bangunan yang beralamat di Jalan Raden Intan No. 10 Kelurahan Arjosari Kecamatan Blimbing Malang. Namun karena pertimbangan letak kantor yang tidak sesuai dengan wilayah kerja dan gedung yang sempit, maka pada bulan Agustus 2009 pindah ke Bangunan yang baru di Jalan Randuagung No. 12 Kelurahan Randuagung Kecamatan Singosari Kabupaten Malang.

Secara umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari memiliki batasan-batasan yang meliputi : sebelah timur Jalan raya poros Surabaya, sebelah barat Desa Randuagung, sebelah utara STPP (Sekolah Tinggi Penyuluhan Pertanian). Sementara sebelah selatan SPBU Randuagung. Adapun untuk wilayah kerja dari KPP Pratama Singosari terdiri dari berbagai kecamatan yang tersaji di lampiran 2.

Adanya modernisasi DJP menjadikan unit-unit kerja yang tadinya melayani per jenis pajak seperti KPP (Paripurna) yang melayanai PPh dan

PPN, KP PBB yang melayani PBB dan BPHTB, dan Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karikpa) yang menangani pemeriksaan dilebur menjadi satu unit kerja menjadi KPP Pratama (*STO-Small Tax Office*) yang melayani semua jenis pajak. Hal ini mengakibatkan perubahan pada wilayah kerja unit kerja yang ada. Wilayah Kerja KPP Pratama Singosari terdiri dari 14 kecamatan yang berada di Kabupaten Malang.

2. Visi dan Misi

Adapun visi dari KPP Pratama Singosari adalah menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan system administrasi perpajakan modern yang efektif efisien dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi. Sementara misinya adalah menyelenggarakan fungsi administrasi perpajakan dengan menerapkan undang-undang perpajakan secara adil dalam rangka membiayai penyelenggaraan Negara demi kemakmuran rakyat.

3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi KPP Pratama Singosari dipimpin oleh satu orang Pejabat Eselon III yang jabatannya disebut Kepala Kantor, dimana kedudukannya membawahi satu subbagian dan enam seksi yang dipimpin oleh masing-masing satu orang Pejabat Eselon IV, ditambah dengan satu kelompok Fungsional Pemeriksa Pajak. Adapun nama dan tugas masing-masing subbagian/seksi-seksi tersebut adalah sebagai berikut :



Gambar 4. Struktur Organisasi KPP Pratama Singosari

Sumber : Dokumen Struktur Organisasi KPP Pratama Singosari 2013

(a) Kepala Kantor

Menugaskan Kepala Subbagian umum untuk menyusun konsep rencana kerja berdasarkan penerimaan tahun anggaran, menugaskan Kepala Bidang Pengolaan Data dan Informasi untuk melakukan rencana kerja Bidang Pengelolaan Data dan Informasi, menugaskan Kepala Seksi Bidang Pelayanan untuk melakukan rencana kerja Pelayanan, menugaskan Kepala Bidang Pemeriksaan untuk melakukan rencana kerja Bidang Pemeriksaan, menugaskan Kepala Bidang Pengawasan dan Konsultasi untuk melakukan rencana kerja Bidang Pengawasan dan Konsultasi, menugaskan Kepala Bidang Ekstensifikasi untuk melakukan rencana kerja Bidang Ekstensifikasi.

(b) Subbagian Umum

Memiliki tugas pelayanan kesekretariatan dengan mengatur kegiatan kepegawaian, keuangan, rumah tangga dan perlengkapan untuk menunjang tugas kantor Pelayanan Pajak.

(c) Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Memiliki tugas melakukan pengumpulan, pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filing, serta menyiapkan laporan kinerja.

(d) Seksi Pelayanan

Memiliki tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi WP, dan kerjasama perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku.

(e) Seksi Penagihan

Memiliki tugas penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan sesuai ketentuan yang berlaku.

(f) Seksi Pemeriksaan

Memiliki tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

(g) Seksi Ekstensifikasi Perpajakan

Memiliki tugas melaksanakan pengamatan potensi perpajakan, pencarian data dari pihak ketiga, pendataan obyek dan subyek pajak, penilaian obyek pajak dalam rangka ekstensifikasi perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku.

(h) Seksi Pengawasan dan Konsultasi (Waskon)

Memiliki tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan WP, bimbingan/himbauan kepada WP dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil WP, analisis kinerja WP, melakukan rekonsiliasi data WP dalam rangka melakukan intensifikasi, serta melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.

(i) Kelompok Jabatan Fungsional

Memiliki tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari KPP Pratama Singosari didukung oleh pegawai dengan jumlah sebanyak 68 orang. Para pegawai ditempatkan di subbagian/seksi berdasarkan jabatan dan kompetensi yang dimiliki. Rincian jumlah pegawai KPP Pratama Singosari berdasarkan jabatan dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Jumlah Pegawai KPP Pratama Singosari Berdasarkan Jabatan

No	Jabatan	Jumlah (orang)
1	Eselon III / Kepala Kantor	1
2	Eselon IV / Kepala Seksi	8
3	Account Representative (AR) – di bawah Seksi Pengawasan dan Konsultasi	24
4	Fungsional Pemeriksa Pajak	3
5	Pelaksana	32
Jumlah		68

Sumber : Dokumen Jumlah Pegawai KPP Pratama Singosari, data diolah 2013

B. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah PKP yang merupakan pengusaha yang melakukan penyerahan Barang Kena Pajak dan atau penyerahan Jasa Kena Pajak yang dikenakan pajak berdasarkan Undang-Undang Perpajakan. Jenis dari PKP tersebut terdiri 3, yaitu PKP yang melakukan penyerahan barang kena pajak dibidang industri, PKP yang melakukan penyerahan jasa kena pajak dibidang jasa, dan PKP yang menyerahkan barang kena pajak dibidang dagang. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yaitu pada 68 PKP maka dapat diambil gambaran tentang karakteristik responden yang diteliti sesuai dengan jenis PKP masing-masing melalui tabel 10.

Tabel 10. Sektor Usaha PKP

No	Sektor Usaha	Jumlah	Prosentase
1	Dagang	24	35,3 %
2	Jasa	23	33,8 %
3	Industri	21	30,9 %
	Jumlah	68	100 %

Sumber : Data primer diolah 2013

Berdasarkan tabel 10 dapat diketahui bahwa jumlah responden untuk PKP sektor usaha dagang sebanyak 24 responden (35,3 %). Untuk PKP sektor usaha jasa sebanyak 23 responden (33,8 %). Sementara untuk PKP sektor usaha industri sebanyak 21 responden (30,9 %). Data tersebut sesuai dengan teknik pemilihan sampel pada metode penelitian. Dimana peneliti menggunakan *disproportionate stratified random sampling*, yaitu pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak dan berstrata, akan tetapi tidak proporsional dalam pembagiannya.

2. Variabel Peningkatan Pelayanan (X1)

Berdasarkan tabel 11, dapat diketahui bahwa petugas pajak telah memberikan pelayanan secara tepat. Hal ini dibuktikan dengan 43 responden yang menyatakan setuju. Selain itu, petugas pajak juga dianggap telah memberikan pelayanan tepat waktu karena mayoritas responden mengatakan setuju. Sementara pada item X1.3, sebanyak 43 responden mengatakan setuju, yang berarti bahwa dalam melakukan kewajiban perpajakannya di KPP Pratama Singosari responden mendapatkan pelayanan yang cepat.

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Variabel Peningkatan Pelayanan (X1)

Item	Jawaban Responden										Mean
	SS		S		R		TS		STS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X1.1	16	23,5	43	63,2	7	10,3	2	2,9	0	0	4,07
X1.2	11	16,2	46	67,6	8	11,8	3	4,4	0	0	3,96
X1.3	13	19,1	43	63,2	9	13,2	3	4,4	0	0	3,99
X1.4	13	19,1	43	63,2	9	13,2	3	4,4	0	0	3,97
X1.5	14	20,6	27	39,7	23	33,8	4	5,9	0	0	3,75
X1.6	10	14,7	20	29,4	29	42,6	7	10,3	2	2,9	3,43
X1.7	5	7,4	42	61,8	19	27,9	0	0	2	2,9	3,71
X1.8	10	14,7	55	80,9	2	2,9	0	0	1	1,5	4,07
X1.9	10	14,7	51	75	6	8,8	1	1,5	0	0	4,03
X1.10	7	10,3	44	64,7	10	14,7	5	7,4	2	2,9	3,72
Mean Skor Variabel											3,87

Sumber : Lampiran 4, Data primer diolah, 2014

Keterangan :

- X1.1 : Petugas pajak memberikan pelayanan secara tepat
- X1.2 : Petugas pajak memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal
- X1.3 : Pelayanan yang diberikan kantor pajak membantu permasalahan perpajakan Wajib Pajak
- X1.4 : Petugas pajak memberikan pelayanan yang cepat
- X1.5 : Saya yakin kerahasiaan data Wajib Pajak terjamin
- X1.6 : Saya yakin pajak yang dibayarkan digunakan untuk kepentingan Negara
- X1.7 : Petugas pajak memberikan perhatian secara personal kepada Wajib Pajak

- X1.8 : Pelayanan yang diberikan kantor pajak sesuai dengan kebutuhan Wajib Pajak
- X1.9 : Kantor pajak memiliki fasilitas fisik yang memadai
- X1.10 : Kantor pajak memiliki media komunikasi yang canggih

Mayoritas responden mengatakan setuju pada pernyataan X1.4, yang berarti bahwa mereka yakin kerahasiaan data perpajakannya terjamin dan aman. Akan tetapi responden menganggap ada kemungkinan kecurangan uang pajak yang dibayarkan digunakan untuk kepentingan tertentu. Hal ini terbukti dari 29 responden yang mengatakan ragu-ragu pada item X1.6. Sementara pada item X1.7, sebanyak 42 responden mengatakan setuju yang berarti bahwa mereka mendapat perhatian secara personal dari petugas pajak.

Selanjutnya responden menganggap bahwa pelayanan yang diberikan oleh kantor pajak telah sesuai dengan kebutuhan mereka karena rata-rata responden mengatakan setuju. Selain itu, kantor pajak juga telah memiliki fasilitas fisik yang memadai dan responden dimudahkan dalam hal memenuhi kewajiban perpajakan melalui media komunikasi yang canggih. Hal ini terbukti dari rata-rata responden yang mengatakan setuju pada item X1.9 dan X.1.10.

3. Variabel Penertiban Administrasi (X2)

Berdasarkan tabel 12, rata-rata responden menjawab setuju pada item X2.1 yang berarti program Registrasi Ulang membuat status PKP menjadi jelas. Dengan adanya program tersebut, PKP juga dapat mengetahui dengan jelas berapa jumlah sanksi/tunggakan pajak yang masih dimiliki. Selain itu, alamat dan kebenaran usaha yang dilakukan PKP menjadi jelas. Hal ini dibuktikan melalui rata-rata responden yang mengatakan setuju pada item X2.3, X2.3, dan X2.4.

Tabel 12. Distribusi Frekuensi Variabel Penertiban Administrasi (X2)

Item	Jawaban Responden										Mean
	SS		S		R		TS		STS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X2.1	7	10,3	52	76,5	9	13,2	0	0	0	0	3,97
X2.2	4	5,9	53	77,9	8	11,8	3	4,4	0	0	3,85
X2.3	9	13,2	51	75	7	10,3	1	1,5	0	0	4
X2.4	10	14,7	51	75	7	10,4	0	0	0	0	4,04
X2.5	13	19,1	39	57,4	14	20,6	2	2,9	0	0	3,93
X2.6	2	2,9	37	54,4	19	27,9	10	14,7	0	0	3,46
X2.7	2	2,9	38	55,9	21	30,9	7	10,3	0	0	3,51
Mean Skor Variabel											3,82

Sumber : Lampiran 4, Data primer diolah, 2014

Keterangan :

- X2.1 : Program Registrasi Ulang membuat status PKP menjadi jelas
- X2.2 : Program Registrasi Ulang membuat sanksi/tunggakan pajak dari Wajib Pajak menjadi jelas
- X2.3 : Program Registrasi Ulang membuat alamat PKP menjadi jelas
- X2.4 : Program Registrasi Ulang membuat kebenaran usaha yang dilakukan PKP menjadi jelas
- X2.5 : Program Registrasi Ulang mengurangi adanya faktor pajak fiktif
- X2.6 : Proses Registrasi Ulang tidak membutuhkan waktu yang lama
- X2.7 : Prosedur Registrasi Ulang tidak rumit

Program Registrasi Ulang juga dianggap bisa membuat kebenaran faktor pajak menjadi jelas karena selama ini masih cukup banyak adanya faktor pajak fiktif karena mayoritas responden mengatakan setuju pada pernyataan ini. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya program ini membutuhkan waktu yang cukup lama meskipun prosedurnya tidak rumit. Hal ini dianggap kurang menguntungkan PKP yang rata-rata menjawab ragu-ragu pada item X2.6. Sementara pada item X2.7 rata-rata menjawab setuju.

4. Variabel Pengawasan (X3)

Berdasarkan tabel 13, dapat diketahui bahwa PKP telah mendapatkan pengawasan secara rutin dari petugas pajak. PKP juga merasa telah terbantu dalam hal rekonsiliasi yang mereka lakukan. Selain itu, setiap adanya peraturan terbaru perpajakan, PKP selalu mendapatkan himbauan dan informasi. Hal ini terbukti dari jawaban responden yang rata-rata setuju pada item X3.1, X3.2, dan X3.3.

Tabel 13. Distribusi Frekuensi Variabel Pengawasan (X3)

Item	Jawaban Responden										Mean
	SS		S		R		TS		STS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X3.1	4	5,9	44	64,7	18	26,5	2	2,9	0	0	3,74
X3.2	4	5,9	52	76,5	8	11,8	4	5,9	0	0	3,82
X3.3	12	17,6	46	67,6	7	10,3	3	4,4	0	0	3,99
X3.4	4	5,9	52	76,5	10	14,7	2	2,9	0	0	3,85
X3.5	3	4,4	50	73,5	12	17,6	3	4,4	0	0	3,78
Mean Skor Variabel											3,84

Sumber : Lampiran 4, Data primer diolah, 2014

Keterangan :

- X3.1 : Saya yakin petugas pajak melakukan pengawasan rutin
- X3.2 : Petugas pajak membantu dalam hal Rekonsiliasi data Wajib Pajak
- X3.3 : Petugas pajak selalu memberikan himbauan dalam setiap kewajiban perpajakan Wajib Pajak
- X3.4 : Program Registrasi Ulang dapat menggali PKP yang memenuhi syarat subjektif objektif untuk dikukuhkan sebagai PKP
- X3.5 : Program Registrasi Ulang dapat menggali PKP yang tidak memenuhi syarat subjektif objektif untuk dicabut status PKPnya

Rata-rata responden yang menyatakan setuju pada item X3.4 dan X3.5 mengindikasikan bahwa program Registrasi Ulang dapat menerapkan unsur keadilan dengan maksimal dalam hal kewajiban perpajakan. Hal ini terbukti karena program ini dapat menggali PKP yang memenuhi syarat subjektif objektif untuk dikukuhkan sebagai PKP. Selain itu, program ini juga dinilai dapat

menggal PKP yang tidak memenuhi syarat subjektif objektif untuk dicabut status PKPnya.

5. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan tabel 14, dapat diketahui bahwa PKP di KPP Pratam Singosari telah melaporkan SPT tepat waktu dan menghitung jumlah pajaknya dengan benar. Selain itu, mereka juga telah membayar pajaknya sesuai dengan tenggang waktu yang telah ditentukan oleh kantor pajak. Formulir-formulir perpajakan juga telah diisi dengan benar.

Tabel 14. Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Item	Jawaban Responden										Mean
	SS		S		R		TS		STS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Y.1	22	32,4	41	60,3	5	7,4	0	0	0	0	4,25
Y.2	25	36,8	38	55,9	5	7,4	0	0	0	0	4,29
Y.3	21	30,9	45	66,2	2	2,9	0	0	0	0	4,28
Y.4	20	29,4	45	66,2	3	4,4	0	0	0	0	4,25
Y.5	13	19,1	36	52,9	16	23,5	3	4,4	0	0	3,87
Y.6	21	30,9	40	58,8	7	10,3	0	0	0	0	4,21
Y.7	14	20,6	51	75	3	4,4	0	0	0	0	4,16
Y.8	13	19,1	44	64,7	8	11,8	3	4,4	0	0	3,99
Mean Skor Variabel											4,16

Sumber : Lampiran 4, Data primer diolah, 2014

Keterangan :

- Y.1 : Saya melaporkan SPT tepat waktu
- Y.2 : Saya melaporkan SPT dengan benar
- Y.3 : Saya membayar pajak tepat waktu
- Y.4 : Saya mengisi formulir pajak dengan benar
- Y.5 : Dalam membayar pajak saya bergantung pada pelayanan prima petugas pajak
- Y.6 : Saya sadar terhadap pajak
- Y.7 : Program Registrasi Ulang perlu dilakukan untuk pembenahan administrasi pajak
- Y.8 : Program Registrasi Ulang membuat PKP lebih mudah diawasi

Berdasarkan tabel 14 juga dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan prima petugas pajak dapat mempengaruhi pembayaran pajak dari Wajib Pajak. Selanjutnya, rata-rata responden menjawab setuju pada item Y.6 menjadi bukti bahwa responden sadar terhadap pajak. Responden juga menganggap bahwa program Registrasi Ulang perlu dilakukan untuk membenahan administrasi pajak dan membuat PKP lebih mudah diawasi.

6. Uji Asumsi Klasik

(a) Uji Normalitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah nilai residual tersebar normal atau tidak. Prosedur uji dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov^a yang tersaji pada tabel 15.

Tabel 15. Uji Normalitas

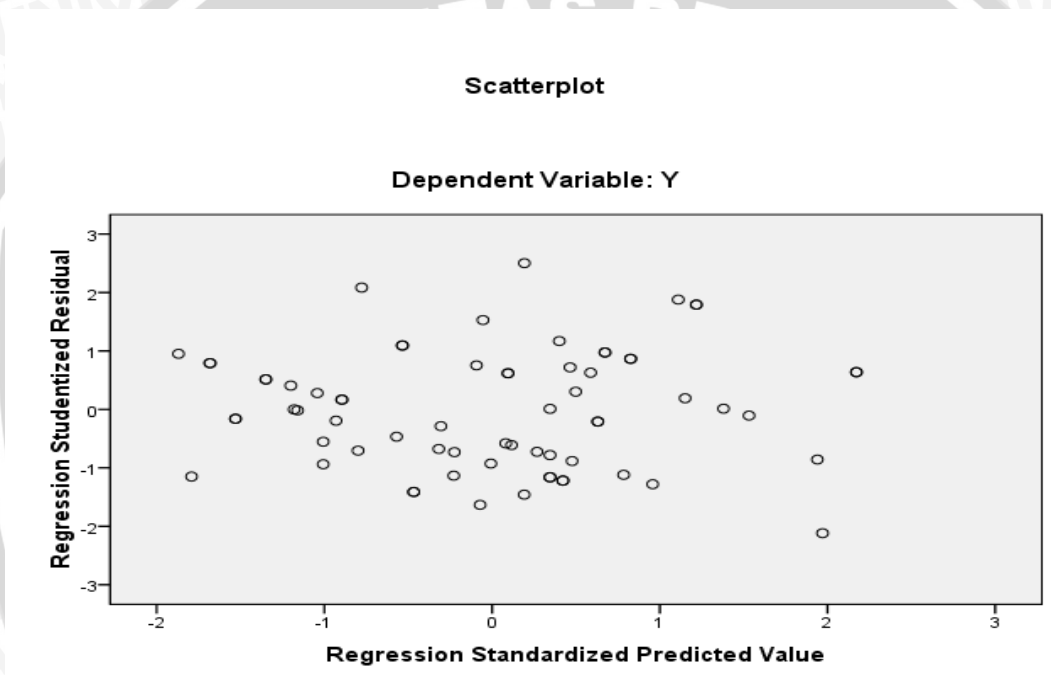
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Residual	.077	68	.200 [*]	.980	68	.346

Sumber : Lampiran 5, Data diolah 2014

Berdasarkan uji normalitas yang telah dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS versi 16, peneliti menggunakan Sig. di bagian Kolmogorov-Smirnov^a karena data yang diuji lebih besar daripada 50 (respondennya lebih dari 50 orang yaitu berjumlah 68 orang). Dari data di atas angka signifikansi uji Kolmogorov-Smirnov^a >0,05 menunjukkan data berdistribusi normal.

(b) Uji Heterokedatisitas

Uji heterokedatisitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan nilai simpangan residual akibat besar kecilnya nilai salah satu variabel bebas. Atau adanya perbedaan nilai ragam dengan semakin meningkatnya nilai variabel bebas. Prosedur uji dilakukan dengan uji scatter plot.



Gambar 5. Uji Heterokedatisitas

Sumber : Lampiran 6, Data diola, 2014

Berdasarkan Uji Heterokedatisitas yang telah dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS versi 16, dapat terlihat pada gambar di atas bahwa titik-titik menyebar secara acak. Di mana penyebarannya terjadi baik di bagian atas angka nol atau di bagian bawah angka 0 dari sumbu vertikal atau sumbu Y. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi Heterokedatisitas dalam model regresi ini.

(c) Uji Multikorelasi

Uji Multikorelasi ini dilakukan untuk mengetahui bahwa tidak terjadi hubungan yang sangat kuat atau tidak terjadi hubungan linear yang sempurna atau dapat pula dikatakan bahwa antar variabel bebas tidak saling berkaitan. Cara pengujiaannya adalah dengan membandingkan nilai Tolerance $< 0,1$ maka terjadi multikorelasi.

Tabel 16. Uji Multikorelasi

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.741	1.350
	X2	.521	1.921
	X3	.479	2.086

Sumber : Lampiran 7, Data diolah 2014

Berdasarkan Uji Multikorelasi yang telah dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS versi 16, dapat diketahui bahwa nilai VIF untuk variabel x1 adalah 1,350. Untuk nilai VIF variabel x2 sebesar 1,921. Sementara nilai VIF untuk variabel x3 sebesar 2,086. Artinya, nilai masing-masing VIF lebih kecil daripada 10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala Multikolinearitas di antara variabel bebas.

(d) Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang dimiliki sesuai dengan garis linear atau tidak (apakah hubungan antar variabel yang

hendak dianalisis mengikuti garis lurus atau tidak). Jadi, peningkatan atau penurunan kuantitas di salah satu variabel akan diikuti secara linear oleh peningkatan atau penurunan kuantitas di variabel lainnya. Hasil dari uji linearitas disajikan dalam tabel 17.

Tabel 17. Uji Linearitas

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X3 Between Groups	(Combined)	3.426	10	.343	2.796	.007
	Linearity	1.205	1	1.205	9.834	.003
	Deviation from Linearity	2.221	9	.247	2.014	.054
Within Groups		6.984	57	.123		
Total		10.409	67			

Sumber : Lampiran 8, Data diolah 2014

Berdasarkan Uji Linearitas yang telah dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS versi 16, dapat diketahui bahwa sig. dari *Deviation from Linearity* adalah 0,054. Artinya nilai ini lebih besar daripada 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel Y dan X adalah linear.

(e) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi ini untuk mengetahui korelasi antara sisaan yang diurutkan menurut waktu (seperti dalam deret waktu) atau ruang (seperti dalam data *cross section*).

Tabel 18. Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.610 ^a	.372	.343	.31947	2.028

Sumber : Lampiran 9, Data diolah 2014

Berdasarkan tabel Durbin-Watson, pada $\alpha = 5\%$, $k = 3$ diperoleh nilai $dL = 1,5167$ dan $dU = 1,7001$. Nilai k menunjukkan jumlah variabel bebas, $n = 68$ (di mana n merupakan jumlah responden). Dari tabel 18 yang diperoleh dari penghitungan dengan *software* SPSS versi 16, dapat diketahui bahwa nilai $DW = 2,028$. Adapun untuk perhitungan interpretasi hasilnya ialah sebagai berikut.

$$\text{Nilai } dL = 1,5167$$

$$dU = 1,7001$$

$$DW = 2,028$$

$$4 - dU = 4 - 1,7001 = 2,2999$$

$$4 - dL = 4 - 1,5167 = 2,4833$$

Dengan demikian, DW berada antara dL dan $4 - dU$, yaitu $1,5167 < 2,028 < 2,2999$. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi.

7. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi ini digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 16 didapat model regresi seperti pada tabel 19.

Tabel 19. Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.820	.414		4.397	.000
X1	.184	.099	.215	1.865	.067
X2	.586	.131	.613	4.470	.000
X3	-.158	.121	-.187	-1.305	.197

Sumber : Lampiran 10, Data diolah 2014

Berdasarkan tabel 20 didapatkan persamaan regresi sebagai berikut :

- Persamaan regresi $Y = 1,820 + 0,184 X1 + 0,686 X2 - 0,158 X3$
- Konstanta sebesar 1,820 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari variabel X1, X2, dan X3 maka nilai variabel Y adalah 1,820.
- Nilai koefisien untuk variabel X1 sebesar 0,184. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan Peningkatan Pelayanan satu satuan maka Kepatuhan Wajib Pajak akan naik sebesar 0,184 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap..
- Nilai koefisien untuk variabel X2 sebesar 0,586. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan Penertiban Administrasi satu satuan maka Kepatuhan Wajib Pajak akan naik sebesar 0,586 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.
- Nilai koefisien untuk variabel X3 sebesar 0,158 dan bertanda negatif, ini menunjukkan bahwa Pengawasan mempunyai hubungan yang berlawanan arah dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini mengandung arti bahwa

setiap kenaikan Pengawasan satu satuan maka Kepatuhan Wajib Pajak akan turun sebesar 0,158 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

8. Uji Hipotesis

(a) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (uji R^2) digunakan untuk mengetahui ketepatan model yang digunakan atau dapat dikatakan sebagai alat ukur untuk mengetahui sejauh mana tingkat hubungan antar variabel X dan variabel Y. Semakin tinggi nilai R^2 suatu regresi, maka akan semakin baik. Hal ini berarti bahwa keseluruhan variabel X secara bersama-sama mampu menerangkan variabel Y. Hasil analisis untuk mengetahui hasil dari uji R^2 terlihat di tabel 20 berikut ini.

Tabel 20. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.610 ^a	.372	.343	.31947

Sumber : Lampiran 10, Data diolah 2014

Tabel 20 menunjukkan bahwa koefisien determinasi R Square (R^2) adalah 0,372 = 37,2 %. Artinya, besarnya pengaruh variabel X1, X2, dan X3 terhadap variabel Y adalah sebesar 37,2 % dan besarnya variabel lain yang mempengaruhi variabel Y adalah sebesar 62,8 %.

(b) Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan (Uji F) digunakan untuk menguji variabel secara bersama-sama yaitu antara variabel bebas dan variabel terikat dalam model regresi linier

berganda. Pengujian uji simultan (Uji F) dilakukan dengan menggunakan hipotesis sebagai berikut:

$H_0 = 0$, Artinya tidak ada pengaruh signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

$H_1 \neq 0$, Artinya ada pengaruh signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Pengujian simultan (Uji F) dilakukan dengan cara membandingkan antara nilai signifikansi F dengan *Level of significant* (α) dengan nilai $\alpha = 0,05$ sehingga dapat diketahui diterima atau tidaknya suatu hipotesis, jika:

- (1) Nilai signifikansi F < *Level of significant* (α) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, hal ini berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat
- (2) Jika signifikansi F > *Level of significant* (α) maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, hal ini berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat

Berikut ini merupakan hasil uji simultan.

Tabel 21. Uji Simultan

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.877	3	1.292	12.663	.000 ^a
	Residual	6.532	64	.102		
	Total	10.409	67			

Sumber : Lampiran 10, Data diolah 2014

Hasil uji signifikansi pada tabel 21 menunjukkan (nilai) Sig. sebesar 0,000. Jika dibandingkan dengan $\alpha = 0,05$, nilai Sig. lebih kecil daripada α , yaitu 0,000 ($<0,05$). Artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, hal ini menunjukkan bahwa variabel X1, X2, dan X3 berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel Y.

(c) Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial (uji t) digunakan untuk mengetahui pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian parsial (uji t) dilakukan dengan menggunakan hipotesis sebagai berikut:

$H_0=0$, artinya tidak ada pengaruh signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

$H_1 \neq 0$, artinya ada pengaruh signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Pengujian parsial (uji t) dilakukan dengan cara membandingkan nilai antara signifikansi t dengan *Level of significant* (α) dengan nilai $\alpha=0,05$ sehingga dapat diketahui diterima atau tidaknya hipotesis, jika:

- (1) nilai signifikan $t < \alpha$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, hal ini berarti bahwa ada pengaruh signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.
- (2) nilai signifikan $t > \alpha$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, hal ini berarti bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Berikut ini merupakan hasil dari uji parsial.

Tabel 22. Uji Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.820	.414		4.397	.000
X1	.184	.099	.215	1.865	.067
X2	.586	.131	.613	4.470	.000
X3	-.158	.121	-.187	-1.305	.197

Sumber : Lampiran 10, Data diolah, 2014

Nilai t_{tabel} pada taraf signifikansi 0,05 di mana $df = \text{jumlah sampel} - \text{jumlah variabel} = 68 - 3 = 65$. Oleh karena itu, nilai t_{tabel} pada $df = 65$ adalah 1,67.

Nilai t_{hitung} diperoleh pada tabel *Coefficients* dimana diketahui bahwa :

(1) Variabel Peningkatan Pelayanan (X1)

Besarnya t_{hitung} variabel X1 terhadap variabel Y adalah 1,865. Artinya $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($1,865 > 1,67$). Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_1 diterima yang memberikan kesimpulan bahwa Peningkatan Pelayanan (X1) berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Sementara dari nilai probabilitas Sig. variabel X1 diketahui sebesar 0,067. Artinya variabel X1 tidak berkontribusi secara signifikan terhadap variabel Y ($0,067 > 0,05$).

(2) Variabel Penertiban Administrasi (X2)

Besarnya t_{hitung} variabel X2 terhadap variabel Y adalah 4,470. Artinya $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($4,470 > 1,67$). Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_1 diterima yang memberikan kesimpulan bahwa Penertiban Administrasi (X2)

berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Sementara dari nilai probabilitas Sig. variabel X2 diketahui sebesar 0,000. Artinya Variabel X2 berkontribusi secara signifikan terhadap variabel Y ($0,000 < 0,05$).

(3) Variabel Pengawasan (X3)

Besarnya t hitung variabel X3 terhadap variabel Y adalah -1,305. Artinya $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-1,305 < 1,67$). Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_1 diterima yang memberikan kesimpulan bahwa Penertiban Administrasi (X2) berpengaruh negatif secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Sementara dari nilai probabilitas Sig. variabel X3 diketahui sebesar 0,197. Artinya Variabel X3 tidak berkontribusi secara signifikan terhadap variabel Y ($0,197 > 0,05$).

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Pembahasan hasil penelitian ini mencoba menjawab hipotesis yang dirumuskan dengan menggunakan *software* SPSS versi 16. Pembahasan dari hasil penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Pengaruh Peningkatan Pelayanan (X1), Penertiban Administrasi (X2), dan Pengawasan (X3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa variabel Peningkatan Pelayanan (X1), Penertiban Administrasi (X2), dan Pengawasan (X3) secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Hal ini dapat dilihat melalui (nilai) Sig. sebesar 0,000. Jika dibandingkan

dengan $\alpha = 0,05$, nilai Sig. lebih kecil daripada α , yaitu $0,000 (<0,05)$. Artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, hal ini menunjukkan bahwa Peningkatan Pelayanan, Penertiban Administrasi, dan Pengawasan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program Registrasi Ulang dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Adanya usaha dari DJP dengan Peningkatan Pelayanan, Penertiban Administrasi dan Pengawasan membuat kepatuhan Wajib Pajak meningkat. Peningkatan tersebut dibuktikan dari hasil penelitian dimana Wajib Pajak (dalam hal ini PKP) telah melakukan kewajiban perpajakannya, baik dari aspek yuridis, aspek psikologis, dan aspek sosiologis. Hal ini sesuai dengan teori yang dinyatakan oleh Nasucha (2004 : 131) bahwa kepatuhan pajak merupakan tingkatan yang menunjukkan Wajib Pajak patuh atau tidak patuh terhadap aturan pajak di negaranya. Kepatuhan pajak merupakan pelaksanaan atas kewajiban untuk menyetor dan melaporkan pajak yang terhutang sesuai dengan peraturan perpajakan. Sementara kepatuhan dalam pajak dapat diukur dari tiga aspek yaitu aspek yuridis, aspek psikologis, dan aspek sosiologis.

2. Pengaruh Peningkatan Pelayanan (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa besarnya t hitung variabel X1 terhadap variabel Y adalah 1,865. Artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,865 > 1,67$). Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_1 diterima yang memberikan kesimpulan bahwa Peningkatan Pelayanan berpengaruh secara positif walaupun tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Artinya,

dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakannya, pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.

Peningkatan kualitas layanan merupakan salah satu bentuk modernisasi sistem administrasi perpajakan. Maka, dengan ditingkatkannya kecepatan dalam pelayanan pajak dalam mengurus berbagai keperluan perpajakan akan membuat Wajib Pajak merasa nyaman dan tidak banyak waktu yang terbuang sia-sia. Menurut Zeithmal (1990) dalam Prastyo (2006) kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan konsumen dan kualitas layanan dibentuk oleh perbandingan ideal dan persepsi dari kinerja kualitas. Hal ini juga dibuktikan dari hasil penelitian Palira (2011 : 80), dimana nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,865 > 1,98$) yang berarti bahwa faktor pelayanan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

3. Pengaruh Penertiban Administrasi (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa besarnya t_{hitung} variabel X2 terhadap variabel Y adalah 4,470. Artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,470 > 1,67$). Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_1 diterima yang memberikan kesimpulan bahwa Penertiban Administrasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Artinya, Penertiban Administrasi yang dilakukan oleh DJP dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Administrasi perpajakan memegang peranan penting sebagai *service point* yang memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sekaligus sebagai pusat informasi perpajakan. Dalam dunia perpajakan sangat diperlukan

administrasi dalam mengendalikan seluruh kegiatan perpajakan karena pelaksanaan prosedur perpajakan tidak terlepas dari administrasi. Dalam hal data, administrasi sangatlah diperlukan sekali untuk menjamin keberadaan/pemanfaatan data tersebut. Oleh karena itu, dengan penertiban dan terselenggaranya administrasi yang baik diharapkan akan terjadinya peningkatan hasil pemeriksaan dari pemanfaatan data tersebut.

Menurut Silvani seperti dikutip Gunadi (2002:139), administrasi pajak dikatakan efektif bila mampu mengatasi masalah-masalah seperti Wajib Pajak yang tidak terdaftar (*unregistered taxpayers*), Wajib Pajak yang tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), Penyelundup pajak (*tax evaders*), dan Penunggak pajak (*delinquent tax pavers*). Hal ini juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Sofyan (2005) bahwa Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern (Penertiban Administrasi) mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa unsur-unsur tersebut telah terpenuhi yang berarti bahwa Penertiban Administrasi dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

4. Pengaruh Pengawasan (X3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa besarnya t hitung variabel X3 terhadap variabel Y adalah -1,305. Artinya $t_{hitung} < t_{tabel}$ (-1,305 < 1,67). Dengan demikian, H_0 diterima dan H_a ditolak yang memberikan kesimpulan bahwa Penertiban Administrasi berpengaruh (berpengaruh negatif) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Artinya, apabila Pengawasan ditingkatkan, kepatuhan Wajib Pajak akan menurun.

Pengawasan merupakan salah satu fungsi yang ditekankan dalam pelaksanaan tugas Direktorat Jendral Pajak adalah Pengawasan. Dalam tataran ini fungsi Pengawasan kurang lebih mengandung arti tindakan-tindakan yang dilakukan untuk mengetahui atau menguji kepatuhan Wajib Pajak melaksanakan ketentuan-ketentuan perpajakan yang berlaku. Pelaksanaan fungsi Pengawasan, antara lain dalam wujud pemeriksaan, penagihan dan peradilan pajak. Sementara menurut Djuanda (2012), pengawasan dalam konteks pajak, terdiri dari intensifikasi dan ekstensifikasi. Intensifikasi merupakan kegiatan memaksimalkan apa yang sudah ada yang berarti usaha menambah penerimaan pajak tanpa menambah objek pajak. Sementara ekstensifikasi menambah objek pajak yang berarti usaha menambah penerimaan pajak dengan menambah objek pajak yang sebelumnya tidak ada.

Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya tidak akan lepas dari pengawasan yang dilakukan oleh petugas pajak. Akan tetapi, dari hasil penelitian yang telah dilakukan, pengawasan justru berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Artinya, hal ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan DJP untuk tidak meningkatkan pengawasannya terhadap Wajib Pajak karena dapat menurunkan kepatuhannya dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya.