

**PENGARUH PELAKSANAAN SENSUS PAJAK NASIONAL,
KUALITAS PELAYANAN DAN PENGETAHUAN PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**
(Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak
Pratama Batu)

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

EMIELIA MARETA
NIM. 105030407111044



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

PROGRAM STUDI PERPAJAKAN

MALANG

2014

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, Kualitas Pelayanan, dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)

Disusun oleh : Emielia Mareta

NIM : 105030407111044

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

Konsentrasi : Perpajakan

Malang, Agustus 2014

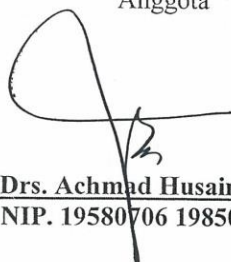
Komisi Pembimbing

Ketua



Dr. Siti Ragil Handayani, M.Si
NIP. 19630923 198802 2 001

Anggota



Drs. Achmad Husaini, MAB
NIP. 19580706 198503 1 004

TANDA PENGESAHAN

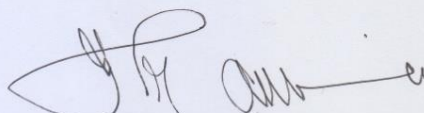
Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 26 Agustus 2014
Jam : 11.00
Skripsi atas nama : Emielia Mareta
Judul : Pengaruh Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)

Dan dinyatakan lulus.

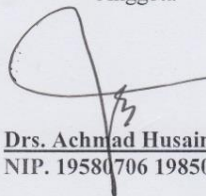
MAJELIS PENGUJI,

Ketua



Dr. Siti Ragil Handayani, M.Si
NIP. 19630923 198802 2 001

Anggota



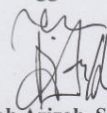
Drs. Achmad Husaini, MAB
NIP. 19580706 198503 1 004

Anggota



Drs. Muhammad Saifi, M.Si
NIP. 19570712 198503 1 001

Anggota



Devi Farah Azizah, S.Sos, MAB
NIP. 19750627 199903 2 002

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

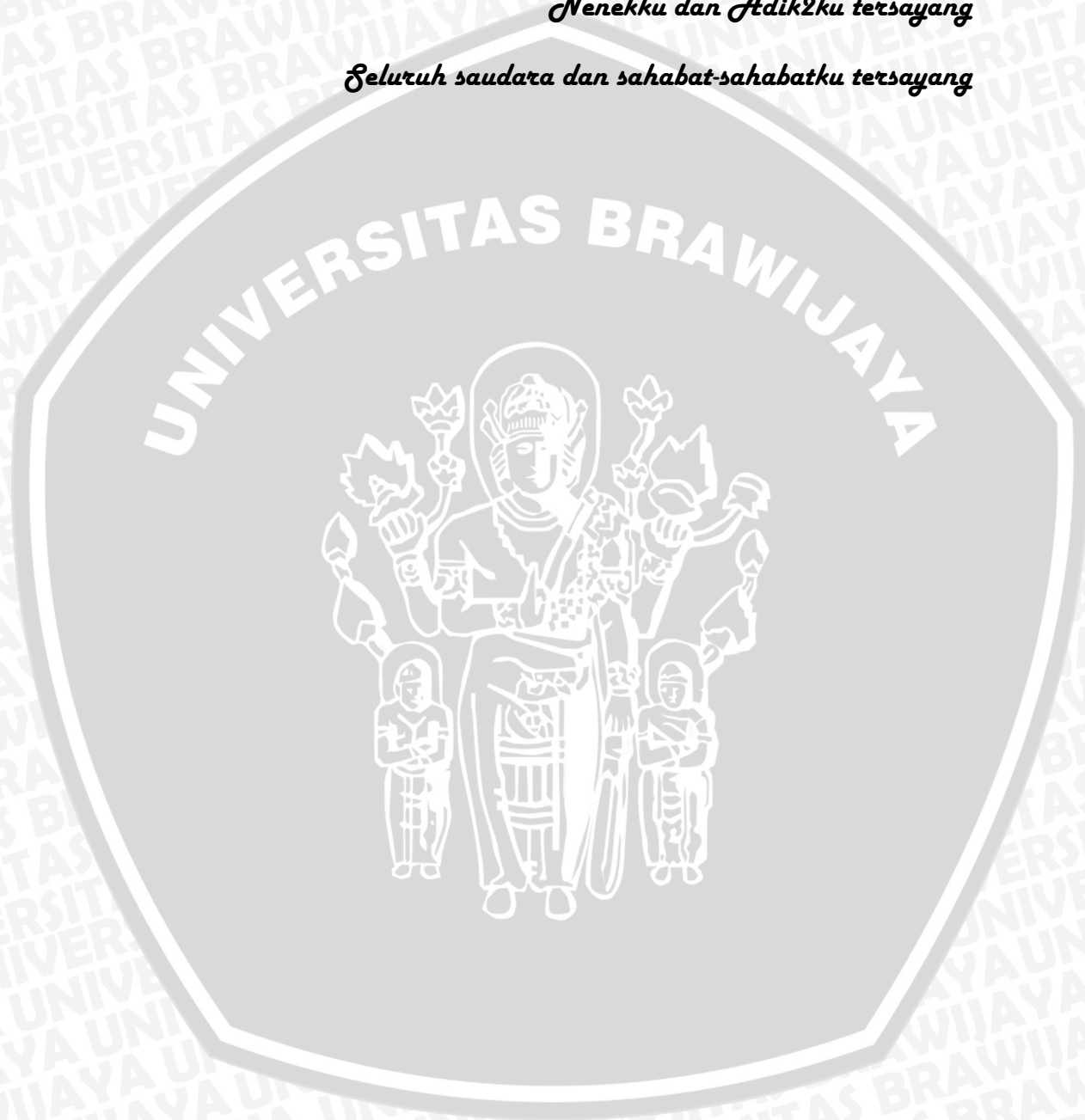
Malang, Agustus 2014



Emielia Mareta

105030407111044

*Kupersembahkan karya
Kepada Papa dan Mama tercinta
Nenekku dan Adik2ku tersayang
Seluruh saudara dan sahabat-sahabatku tersayang*



MOTTO

“Kita berdoa kalau kesusahan dan membutuhkan sesuatu, mestinya kita juga berdoa dalam kegembiraan besar dan saat rezeki melimpah” (Kahlil Gibran)

“Tiadanya keyakinanlah yang membuat orang takut menghadapi tantangan, dan saya percaya pada diri saya sendiri” (Muhammad Ali)



RINGKASAN

Emielia Mareta, 2014. **Pengaruh Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)**, Dr. Siti Ragil Handayani M.Si, Drs. Achmad Husaini MAB. 160 hal + xv

Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional (SPN) adalah dalam rangka meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Hasil yang akan dicapai dengan diadakannya SPN yaitu memperluas basis pajak, meningkatkan kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan, meningkatkan penerimaan pajak, memutakhirkan basis data, sosialisasi dan edukasi. Penjaringan Wajib Pajak baru ataupun Wajib Pajak yang lama untuk meningkatkan kepatuhan membutuhkan pelayanan yang berkualitas dari aparat pajak dan pengetahuan di bidang perpajakan yang lebih kompleks.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah variabel Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, kualitas pelayanan, pengetahuan pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Tujuan yang kedua adalah untuk mengetahui dari variabel Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, kualitas pelayanan dan pengetahuan pajak, variabel mana yang paling dominan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan penelitian *explanatory*. Sampel penelitian yang digunakan adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar dan telah di SPN pada KPP Pratama Batu. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, Hasil Uji Simultan diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 175.149 dan F_{tabel} sebesar 2,45 ($F_{hitung} > F_{tabel}$), yang dapat disimpulkan bahwa secara simultan pelaksanaan SPN, kualitas pelayanan dan pengetahuan pajak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil uji dominan dengan nilai Standardized Coefficients Beta, variabel pelaksanaan SPN sebesar 0,220, variabel kualitas pelayanan sebesar 0,275, pengetahuan pajak sebesar 0,617. Maka pengetahuan pajak merupakan variabel paling dominan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Diharapkan pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu dapat meningkatkan pengetahuan Wajib Pajak. Peningkatan pengetahuan Wajib Pajak dapat diantaranya dengan merencanakan target per bulan dalam melakukan sosialisasi, penyuluhan peraturan perpajakan terbaru dan peraturan perpajakan yang lama dan aparat pajak lebih sering turun ke lapangan untuk memberikan edukasi secara mendalam.

Kata Kunci : Kepatuhan Wajib Pajak, Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak.

SUMMARY

Emielia Mareta, 2014. **The Influence of National Tax Census Implementation, Service Quality and Tax Knowledge on The Obedience of Taxpayers (Study of Private Taxpayers at Tax Service Office of Pratama Batu)**, Dr. Siti Ragil Handayani M.Si, Drs. Achmad Husaini, M.AB. 160 pages + xv

National Tax Census is implemented to improve the obedience of taxpayers. The expected goals of National Tax Census include improving tax bases, increasing the obedience to submit Tax Annual Report, improving tax revenue, updating database, and socializing and educating taxpayers. New and old taxpayers are embraced into a database to increase the obedience but it still requires tax officers to have better service quality and good knowledge about a complex taxation affair.

The first objective of research is to understand whether variables of National Tax Census implementation, service quality and tax knowledge are simultaneously influencing, in significant manner, the obedience of taxpayers. Second objective is to acknowledge which one from variables of National Tax Census implementation, service quality and tax knowledge is with the most dominant influence on the obedience of taxpayers.

Research type is *explanatory*. The sample includes private taxpayers who are subjected to National Tax Census and registered at KPP Pratama Batu. Sampling method is *non-probability sampling with accidental sampling* technique. Data analysis method involves descriptive analysis and multiple linear regression analysis.

Result of research indicates that F_{count} is 175,149 and F_{table} is 2.45 ($F_{\text{count}} > F_{\text{table}}$). It is concluded that simultaneously, National Tax Census implementation service quality and tax knowledge have significant influence on the obedience of taxpayers. Result of dominant test with Standardized Coefficients Beta has indicated that National Tax Census implementation has beta of 0.220, while service quality and tax knowledge have 0.275 and 0.617 for their betas. Based on these results, it can be said that the most dominant variable influencing the obedience of taxpayers is tax knowledge.

It is suggested that Tax Service Office of Pratama Batu shall improve tax knowledge of taxpayers. This improvement can be realized by setting a monthly plan which involves socializing tax regulation, counseling about the latest tax regulation compared to the old regulation, and sending tax officers to the field to provide deep education.

Keywords: The Obedience of Taxpayers, National Tax Census Implementation, Service Quality, Tax Knowledge

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, dimana atas rahmat, taufik serta hidayahnya saya bisa menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)”**, yang merupakan salah satu prasyarat dalam menyelesaikan studi jenjang Strata satu (S1) di Fakultas Ilmu Administrasi program studi Perpajakan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Peneliti menyadari bahwa terselesainya skripsi ini, tidak lepas dari bantuan, dukungan dan peran serta dari banyak pihak. Untuk itu peneliti menyampaikan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyanto, M.S., selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Ibu Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si, selaku Ketua Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Bapak Yuniadi Mayowan, S.Sos, MAB selaku Sekretaris Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
5. Ibu Dr. Siti Ragil Handayani, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I, atas segala kesabaran dalam membimbing serta segala saran dalam penyusunan skripsi ini.

6. Bapak Drs. Achmad Husaini, MAB, selaku Dosen Pembimbing II, atas segala kesabaran dalam membimbing serta segala saran dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kedua orang tua Moh Anwar dan Sitti Masna yang selalu mendoakan, mendukung baik secara materiil dan non materiil, sehingga saya dapat lulus tepat waktu dan lancar.
8. Adikku Egi, Adikku Ebi, Mbak ida, Cak hen yang selalu memberikan doa, perhatian dan dukungannya untuk skripsi ini.
9. Almarhum kakek saya Moh Erfan dan Marwiyah, nenek saya Maskiyah, kakek saya Ismail, tante dan om serta saudara-saudara saya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungan dan doanya untuk skripsi ini.
10. Kepada seluruh dosen di Fakultas Ilmu Administrasi yang telah memberikan ilmu yang sangat berharga, sehingga saya dapat lulus dengan hasil yang baik.
11. Bapak Fadila selaku Kasie estensifikasi di KPP Pratama Batu, atas segala bantuan, kesabaran dalam memberikan data untuk penelitian skripsi saya.
12. Kakak Angkatku dan Mbak-mbak di kontrakan Asteroid yang selalu memberikan dukungan dan memberi saya semangat untuk segera menyelesaikan skripsi.
13. Kepada sahabat saya Rindi, Agung, Meme, Icus, Haris, Adis, Dodod, Iren, Azmi, Boo, Fetty yang selalu membantu dan memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi.

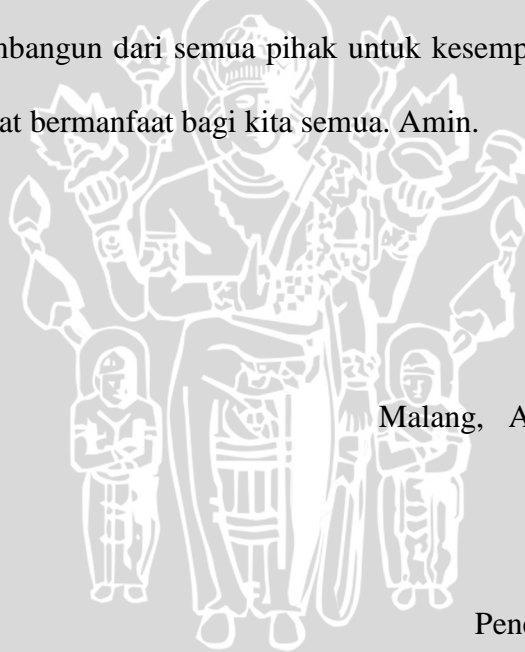


14. Teman-teman seperjuangan Perpajakan Angkatan 2010 yang senantiasa membantu dan memberikan semangat kepada saya agar lulus tepat waktu.
15. Kepada teman-teman pengurus Tax Center FIA UB tahun 2013 yang selalu menyemangati dan mendukung kelancaran skripsi ini.
16. Dan seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu. Terima kasih banyak.

Peneliti menyadari pula bahwa skripsi ini masih belum sempurna karena keterbatasan-keterbatasan yang dimiliki. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran, kritik yang membangun dari semua pihak untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Malang, Agustus 2014

Peneliti



DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---------------------------------------|----------------|
| TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI | |
| TANDA PENGESAHAN | |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | |
| PERSEMBAHAN..... | iii |
| MOTTO..... | iv |
| RINGKASAN..... | v |
| SUMMARY..... | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 13 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 13 |
| D. Kontribusi Penelitian..... | 14 |
| E. Sistematika Penulisan..... | 15 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| A. Pajak | 17 |
| 1. Definisi Pajak..... | 17 |
| 2. Fungsi Pajak..... | 18 |
| 3. Asas-Asas Pemungutan Pajak..... | 20 |
| 4. Sistem Pemungutan Pajak..... | 21 |
| B. Wajib Pajak..... | 22 |
| 1. Definisi Wajib Pajak..... | 22 |
| 2. Hak dan Kewajiban Wajib Pajak..... | 23 |
| 3. Hak dan Kewajiban Fiskus..... | 24 |
| C. Sensus Pajak Nasional (SPN)..... | 25 |
| 1. Dasar Hukum SPN..... | 27 |
| 2. Tujuan SPN..... | 27 |
| 3. Manfaat SPN..... | 29 |
| 4. Mekanisme Pelaksanaan SPN..... | 31 |
| 5. Tindak Lanjut SPN..... | 36 |
| D. Kualitas Pelayanan..... | 37 |



| | | |
|----|--|----|
| E. | Pengetahuan Pajak..... | 42 |
| 1. | Pengertian Pengetahuan Pajak..... | 42 |
| 2. | Faktor-Faktor Pengetahuan Pajak..... | 43 |
| F. | Kepatuhan Perpajakan..... | 49 |
| 1. | Pengertian dan Jenis Kepatuhan Pajak..... | 49 |
| 2. | Kriteria Wajib Pajak Patuh..... | 51 |
| 3. | Tingkat Kepatuhan Pajak..... | 52 |
| 4. | Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak..... | 53 |
| J. | Penelitian Terdahulu..... | 54 |
| K. | Kerangka Pikiran dan Hipotesis..... | 60 |
| 1. | Kerangka pikiran..... | 60 |
| 2. | Hipotesis Penelitian..... | 61 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | | |
|----|---|----|
| A. | Jenis Penelitian..... | 63 |
| B. | Lokasi Penelitian..... | 63 |
| C. | Konsep, Variabel, Definisi Operasional dan Pengukuran.. | 64 |
| 1. | Identifikasi Variabel..... | 64 |
| 2. | Definisi Operasional..... | 65 |
| 3. | Skala Pengukuran..... | 67 |
| D. | Populasi dan Sampel..... | 68 |
| 1. | Populasi..... | 68 |
| 2. | Sampel..... | 69 |
| E. | Jenis dan Sumber Data..... | 71 |
| F. | Teknik Pengumpulan Data..... | 71 |
| G. | Teknik Analisis Data..... | 73 |
| 1. | Uji Validitas dan Reabilitas..... | 73 |
| 2. | Analisis Deskriptif..... | 75 |
| 3. | Uji Asumsi Klasik..... | 75 |
| 4. | Analisis Regresi Linier Berganda..... | 78 |
| 5. | Pengujian Hipotesis..... | 79 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | | |
|----|--|----|
| A. | Gambaran Umum KPP Pratama Batu..... | 82 |
| 1. | Sejarah terbentuknya KPP Pratama Batu..... | 82 |
| 2. | Lokasi KPP Pratama Batu..... | 83 |
| 3. | Bidang Usaha..... | 83 |
| 4. | Visi dan Misi..... | 84 |
| 5. | Wilayah Kerja KPP Pratama Batu..... | 84 |
| 6. | Struktur KPP Pratama Batu..... | 86 |

| | |
|--|-----|
| B. Gambaran Umum Responden Penelitian..... | 95 |
| C. Penyajian Data..... | 98 |
| D. Analisis Data Hasil Penelitian..... | 99 |
| 1. Pengujian Kualitas data..... | 99 |
| 2. Analisis Deskriptif..... | 102 |
| 3. Analisis Uji Asumsi klasik..... | 110 |
| 4. Analisis Regresi linier Berganda..... | 114 |
| E. Pengujian Hipotesis..... | 116 |
| 1. Uji Simultan (Uji F)..... | 116 |
| 2. Uji Parsial (Uji t)..... | 117 |
| F. Uji Dominan (Uji β)..... | 120 |
| G. Pembahasan..... | 121 |
| 1. Pengaruh Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional Terhadap kepatuhan Wajib Pajak..... | 121 |
| 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak..... | 123 |
| 3. Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak..... | 124 |
| BAB V PENUTUP | |
| 1. Kesimpulan..... | 127 |
| 2. Saran..... | 128 |
| DAFTAR PUSTAKA | 130 |
| LAMPIRAN | 134 |

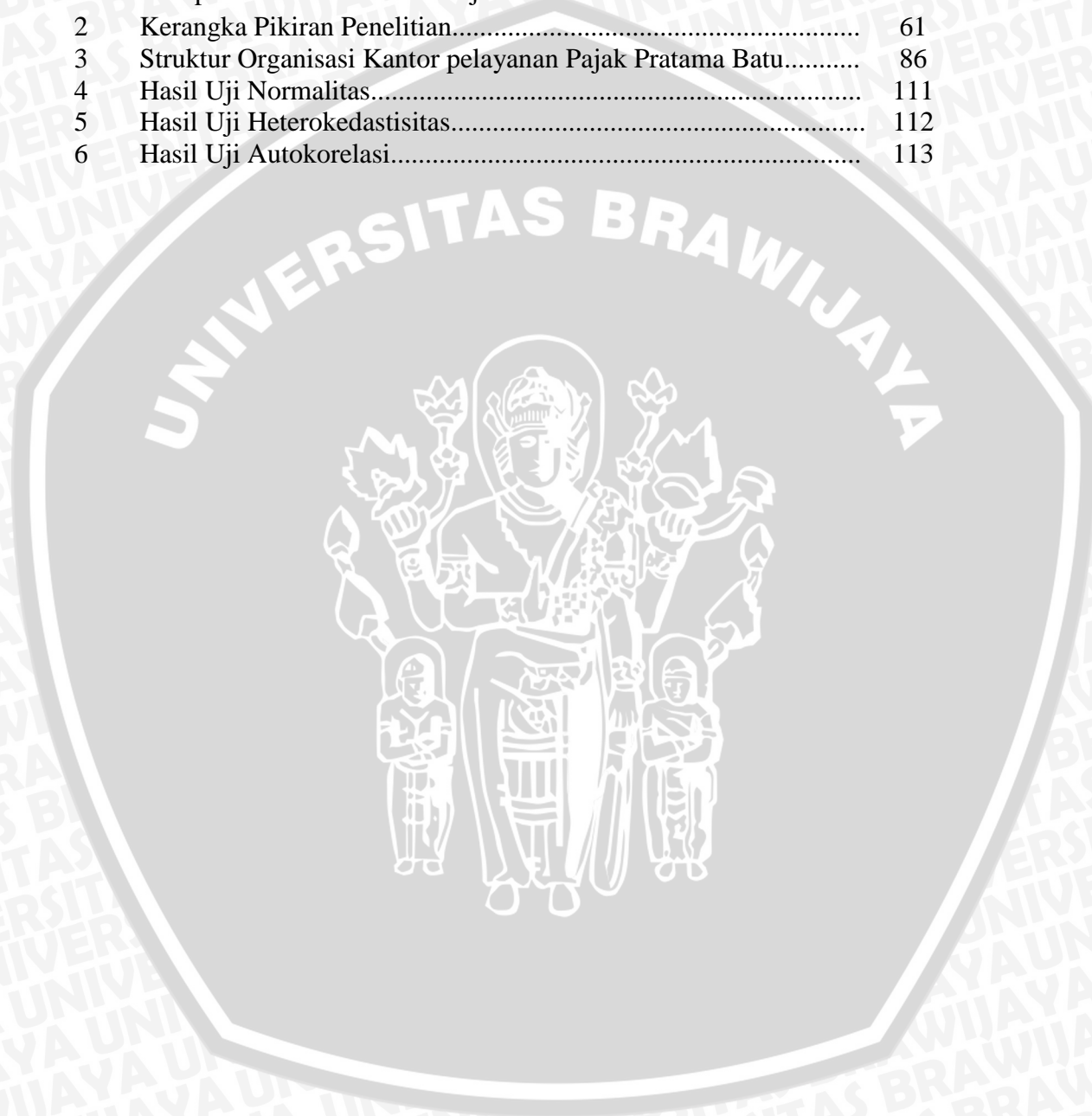
DAFTAR TABEL

| No | Judul Tabel | Halaman |
|----|---|---------|
| 1 | Realisasi dan Target Penerimaan Negara dari Pajak Tahun 2011-2013..... | 2 |
| 2 | Data Jumlah Wajib Pajak Baru dan Pelaporan SPT..... | 8 |
| 3 | Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batu..... | 11 |
| 4 | Tarif Pajak Untuk Wajib Pajak Orang Pribadi..... | 46 |
| 5 | Batas waktu peyetoran dan penyampaian Surat Pemberitahuan..... | 47 |
| 6 | Batas waktu penyetoran dan penyampaian SPT Tahunan..... | 48 |
| 7 | Mapping Penelitian terdahulu..... | 57 |
| 8 | Konsep, Variabel, Indikator, dan Item..... | 65 |
| 9 | Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu..... | 85 |
| 10 | Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 95 |
| 11 | Distribusi Responden Berdasarkan Usia..... | 96 |
| 12 | Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan..... | 97 |
| 13 | Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 97 |
| 14 | Data Distribusi Frekuensi Variabel Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional (X1)..... | 98 |
| 15 | Data Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X2)..... | 98 |
| 16 | Data Distribusi Frekuensi Variabel Pengetahuan Pajak (X3)..... | 99 |
| 17 | Data Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)..... | 99 |
| 18 | Hasil Pengujian Validitas..... | 100 |
| 19 | Hasil Pengujian Reliabilitas..... | 102 |
| 20 | Distribusi Frekuensi Variabel Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional..... | 103 |
| 21 | Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan..... | 105 |
| 22 | Distribusi Frekuensi Variabel Pengetahuan Pajak..... | 106 |
| 23 | Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi..... | 108 |
| 24 | Rekapitulasi Uji Multikolinieritas..... | 112 |
| 25 | Rekapitulasi Hasil Uji Regresi Berganda antara Variabel X1, X2, X3 terhadap Variabel Y..... | 114 |
| 26 | Hasil koefisien determinasi (R^2)..... | 116 |
| 27 | Hasil Uji Secara Simultan..... | 117 |
| 28 | Rekapitulasi Hasil Uji Parsial..... | 118 |
| 29 | Rekapitulasi Uji Dominan..... | 121 |



DAFTAR GAMBAR

| No | Judul Gambar | Halaman |
|----|--|---------|
| 1 | Tahap Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional..... | 35 |
| 2 | Kerangka Pikiran Penelitian..... | 61 |
| 3 | Struktur Organisasi Kantor pelayanan Pajak Pratama Batu..... | 86 |
| 4 | Hasil Uji Normalitas..... | 111 |
| 5 | Hasil Uji Heterokedastisitas..... | 112 |
| 6 | Hasil Uji Autokorelasi..... | 113 |



DAFTAR LAMPIRAN

| No | Judul | Halaman |
|----|---|---------|
| 1 | Kuesioner Penelitian..... | 134 |
| 2 | Hasil Distribusi Frekuensi Variabel X1, X2, X3 dan Y..... | 140 |
| 3 | Distribusi Frekuensi Gambaran Umum Responden..... | 146 |
| 4 | Hasil Uji Validitas dan Reabilitas..... | 147 |
| 5 | Hasil Analisis Regresi Linear Berganda..... | 150 |
| 6 | Hasil Uji Normalitas..... | 152 |
| 7 | Hasil Uji Heterokedastisitas..... | 152 |
| 8 | Tabulasi Jawaban Responden..... | 153 |



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Republik Indonesia adalah negara hukum berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang 1945, bertujuan mewujudkan tata kehidupan negara yang adil dan sejahtera serta menjamin kedudukan hukum yang sama bagi warga masyarakat. Selain itu, Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang melaksanakan kegiatan pembangunan nasional. Pembangunan nasional adalah kegiatan yang berlangsung secara terus-menerus dan berkesinambungan. Pembangunan tersebut bertujuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan kesejahteraan rakyat Indonesia secara adil, makmur dan merata. Agar tujuan tersebut dapat terwujud maka dibutuhkan dana, yang salah satunya berasal dari penerimaan pajak.

Pajak merupakan pendapatan negara yang cukup potensial untuk mencapai tujuan pembangunan nasional. Penerimaan dari sektor pajak ternyata salah satu sumber penerimaan terbesar negara. Buktinya, kontribusi pajak dalam APBN sejak tahun 2009 sampai tahun 2013 terus meningkat. Pada tahun 2009 saja kontribusi pajak sudah 70 %, tahun 2010 menjadi 74 %, tahun 2011 menjadi 76,5 %, tahun 2012 menjadi 78 % dan tahun 2013 hampir mencapai 80%, artinya bahwa kelangsungan hidup bernegara didominasi dan ditentukan dari besarnya penerimaan pajak. Penerimaan pajak dari tahun ke tahun terus meningkat dan memberi andil besar dalam penerimaan negara, oleh sebab itu penerimaan dari

sektor pajak selalu dikatakan primadona dalam membiayai pembangunan nasional (www.pajak.go.id).

Pajak adalah suatu 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. Berbagai macam jenis pajak yang dipungut oleh pemerintah terdiri atas Pajak Penghasilan (PPh) Non Migas (PPh pasal 21, 22, 23, 25, 29, 26, PPh final dan PPh nonmigas lainnya), PPh Migas, Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Pajak lainnya. (Undang-Undang No.28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Perpajakan).

Pemerintah terus meningkatkan target penerimaan negara setiap tahunnya demi terlaksananya pembangunan nasional yang berkesinambungan. Perkembangan penerimaan negara tahun 2011-2013 dapat dilihat pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1 : Realisasi dan Target Penerimaan Negara dari Pajak Tahun 2011-2013 (Triliun Rupiah)

| No | Jenis Pajak | 2011 | | 2012 | | 2013 | |
|----|---------------|-------------------------|----------------------|-------------------------|----------------------|-------------------------|----------------------|
| | | Realisasi (Rp. Triliun) | Target (Rp. Triliun) | Realisasi (Rp. Triliun) | Target (Rp. Triliun) | Realisasi (Rp. Triliun) | Target (Rp. Triliun) |
| 1. | PPh Migas | 73,09 | 65,23 | 83,46 | 64,59 | 80,06 | 70,76 |
| 2. | PPh non Migas | 358,02 | 366,74 | 381,29 | 445,73 | 416,14 | 459,98 |
| 3. | PPn & PPnBM | 277,80 | 298,44 | 337,58 | 335,24 | 369,70 | 423,70 |
| 4. | PBB | 29,89 | 29,05 | 28,96 | 29,68 | 25,79 | 27,34 |
| 5. | Cukai | 77,01 | 68,07 | 95,02 | 83,26 | 101,86 | 103,72 |

| | | | | | | | |
|----|---------------------------------|--------|--------|--------|----------|----------|----------|
| 6. | Pajak lainnya | 3,92 | 4,19 | 4,21 | 5,26 | 5,06 | 5,40 |
| 7. | Pajak perdagangan internasional | 54,09 | 46,93 | 49,65 | 47,94 | 41,71 | 48,42 |
| | Total | 873,82 | 878,65 | 980,17 | 1.011,70 | 1.040,32 | 1.139,32 |

Sumber : Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2014

Tabel 1 tersebut menunjukkan bahwa penerimaan negara paling besar berasal dari sektor pajak dengan kontribusi sekitar 80 % dari total pendapatan Negara. Realisasi penerimaan pajak tahun 2012 adalah Rp 980,17 triliun atau 96,88 % dari target APBN-P sebesar Rp 1,011.70 triliun, mengalami kenaikan Rp 106,35 triliun atau tumbuh 12,17 % dari realisasi Tahun 2011 sebesar Rp 873,82 triliun. Pada tahun 2013, target penerimaan perpajakan mencapai Rp 1.139,32 triliun, naik sekitar 13 % dibandingkan dengan target APBN-P 2012 sebesar Rp 1.011,70 triliun. Realisasi penerimaan pajak sampai akhir Desember 2013 mencapai Rp 1.040,32 triliun atau 10 % lebih rendah dari target sebesar Rp 1.139,32 triliun, namun jika dibandingkan dengan tahun 2012 yang realisasinya mencapai 96,88 %, penerimaan ini meningkat sebesar Rp 60,15 triliun atau meningkat 6,13%.

Lebih mempertegas lagi bahwa pajak merupakan sektor yang sangat vital dalam rangka mensukseskan pembangunan. Pajak telah mengalami banyak perubahan yang telah ditandai dengan reformasi perpajakan tahun 1983, sistem pemungutan pajak telah mengalami perubahan yang signifikan yaitu *official assessment system* menjadi *self assessment system*. *Self assessment system* adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk

menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Sistem tersebut mengandung pengertian bahwa wajib pajak menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan surat pemberitahuan dengan benar, lengkap dan tepat waktu (Mardiasmo, 2011:7). *Self assessment system* memungkinkan adanya wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya akibat dari kelalaian, kesengajaan atau mungkin ketidaktahuan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya. Agar *self assessment system* ini berjalan dengan efektif maka sudah selayaknya kepercayaan tersebut diimbangi dengan upaya penegakan hukum dan pengawasan yang ketat atas kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Salah satu indikator yang digunakan pemerintah untuk mengukur keberhasilan dalam penerimaan negara dari pajak adalah *tax ratio*, yaitu perbandingan jumlah pajak yang diperoleh atau dikumpulkan pemerintah dengan jumlah pendapatan domestik bruto dalam satu tahun fiskal. *Tax ratio* seringkali menjadi ukuran kinerja sektor perpajakan, *tax ratio* juga untuk menilai tingkat kepatuhan dan kesadaran pembayaran pajak oleh masyarakat dalam suatu negara. Melihat *tax ratio* Indonesia yang masih kecil (sekitar 12 %), pemerintah meyakini rasio pajak terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) atau *tax ratio* harus diperbaiki. Pasalnya, saat ini *tax ratio* di Indonesia hanya sebesar 12,3 % jauh dari ideal (www.economy.okezone.com). Pendapatan dari sektor pajak dapat dimaksimalkan melalui reformasi perpajakan yang dilakukan pemerintah telah memberikan dampak positif meskipun penerapannya masih belum bisa untuk memaksimalkan pendapatan pajak dikarenakan masih banyaknya permasalahan-

permasalahan terkait perpajakan baik bersumber dari *corporate tax* maupun *personal tax*, hal ini yang ingin diperbaiki saat ini. Permasalahan sisi *personal tax*, kesadaran dan kepatuhan wajib pajak ikut mempengaruhi tingkat realisasi target pendapatan pajak, kebijakan-kebijakan terus dilakukan pemerintah untuk mendorong kesadaran dan kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak diantaranya adalah kebijakan-kebijakan yang dirasa setelah dilakukan sangat berpengaruh untuk mendorong kepatuhan serta kesadaran wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban pajak.

Tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam hal menyampaikan SPT Tahunan ke Kantor Pelayanan Pajak 2011, menunjukkan bahwa 240 juta penduduk Indonesia menurut BPS terdapat 110 juta orang pekerja. Dari 110 juta orang tersebut diasumsikan bahwa yang mempunyai penghasilan diatas PTKP adalah sekitar 50 juta orang, tetapi ternyata yang membayar pajak baru 8,5 juta pekerja. Artinya rasio SPT Tahunan PPh Orang Pribadi terhadap total kelompok pekerja yang diasumsikan memiliki penghasilan diatas PTKP adalah sebesar 17%. Dari sektor wajib pajak badan, yang tercatat Direktorat Jenderal Pajak terdapat 22,6 juta badan usaha baik yang berdomisili tetap maupun tidak, namun hanya 466 ribu badan usaha yang membayar pajak (www.pajak.go.id).

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya masih sangat rendah. Kepatuhan Wajib Pajak dalam hal ini dinilai dalam ketaatannya memenuhi kewajiban perpajakannya dari segi formal dan material. Misalnya kepatuhan dalam hal waktu, seorang wajib pajak mungkin selalu membayar pajak secara penuh, tapi

jika kewajiban tersebut dibayar terlambat maka hal tersebut dianggap tidak patuh. Kepatuhan tersebut dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran tunggakan (Santi, 2012:34).

Rendahnya kepatuhan Wajib Pajak dapat disebabkan oleh banyak hal, tetapi yang paling utama adalah karena tidak adanya data tentang Wajib Pajak yang digunakan untuk mengetahui kepatuhannya (Hutagaol, 2007:25). *Database* yang lengkap dan akurat berpengaruh terhadap efektivitas pelaksanaan penegakan hukum dan juga kepatuhan wajib pajak yang berdampak pada penerimaan pajak. Hal ini dikarenakan *database* menyediakan data dan informasi mengenai seluk beluk usaha wajib pajak termasuk kepatuhan pembayaran dan pelaporan pajaknya secara akurat dan *real-time*. Sehingga hal tersebut mendorong kepatuhan sukarela karena wajib pajak tidak dapat menghindar dari kewajiban perpajakannya. Selain itu, *database* sangat membantu fiskus untuk dapat mengenali usaha dan perilaku wajib pajak (*knowing your taxpayers*) yang dilayani dan sekaligus mengawasi kepatuhannya (Hutagaol, 2007:36).

Menyadari hal tersebut, Ditjen Pajak kembali menggulirkan kebijakan baru (*New Policy*) yaitu Sensus Pajak Nasional (SPN) yang dikeluarkan dalam rangka memperluas basis pajak berupa kegiatan pengumpulan data mengenai kewajiban perpajakan, menggali potensi pajak yang dianggap potensial dan melindungi penerimaan negara dengan mendatangi subjek pajak (Orang Pribadi atau Badan) di seluruh wilayah Indonesia yang dilakukan secara serentak dan bertahap. Sensus Pajak Nasional tujuan dasarnya adalah untuk pemutakhiran data

sehingga penerimaan negara dari sektor pajak dapat dikembangkan secara terukur dan optimal. Sensus rencananya akan dilakukan secara bertahap selama 2011-2013. Target dari Sensus Pajak Nasional ini yakni 5 juta badan usaha diharapkan akan disensus. Tahun 2011, sensus diselenggarakan di 229 wilayah Kantor Pelayanan Pajak. Pelaksananya adalah petugas di setiap Kantor Pelayanan Pajak. Sensus difokuskan di sentra-sentra bisnis dan perdagangan di setiap wilayah kerja masing-masing KPP.

Salah satu daerah di Jawa Timur yang berpotensi pajak yang masih bisa digali adalah wilayah kota Batu. Menurut data Badan Pusat Statistik kota Batu, Jumlah penduduk kota Batu pada tahun 2011 mencapai 191.254 jiwa dan mempunyai jumlah kepala keluarga sebesar 52.061 kepala keluarga yang tersebar di seluruh kota Batu. Berdasarkan data jumlah kepala keluarga di kota Batu tersebut dapat dikatakan bahwa masih terdapat potensi pajak yang masih harus digali oleh KPP Pratama Batu melalui kegiatan program Sensus Pajak Nasional. Sensus Pajak Nasional yang dilaksanakan di KPP Pratama Batu dimulai dengan cara sosialisasi dengan pemerintah daerah atau aparat desa, selain itu dengan cara menyebar brosur dan pamflet kepada masyarakat yang dilakukan mulai bulan september 2011. SPN periode 2012 di KPP Pratama Batu menargetkan responden melalui SPN mencapai 5.441 wajib pajak yang akan di sensus. Target ini mencakup responden orang pribadi berjumlah 5.427 maupun badan usaha berjumlah 14 wajib pajak, rata-rata yang disensus yaitu wajib pajak orang pribadi. SPN dengan tujuan untuk perluasan basis pajak, peningkatan penerimaan pajak, peningkatan jumlah penerimaan SPT tahunan dan pemutakhiran data Wajib Pajak.

Berdasarkan tujuan SPN tersebut KPP Pratama Batu mencapai hasil penambahan wajib pajak baru dan peningkatan pelaporan SPT dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini :

Tabel 2. Data Jumlah Wajib Pajak Baru dan Pelaporan SPT

| Tahun | Jumlah Wajib Pajak Baru | Jumlah yang Menyampaikan SPT | Persentase Kepatuhan (%) |
|-------|-------------------------|------------------------------|--------------------------|
| 2011 | 2.112 | 974 | 46,1 |
| 2012 | 1.851 | 1.211 | 65,4 |
| 2013 | 1.870 | 892 | 47,7 |

Sumber : KPP Pratama Batu, 2014

Tabel 2 tersebut menunjukkan bahwa persentase kepatuhan WP OP baru di KPP Pratama Batu dari tahun 2011 sebesar 46,1 %, meningkat pada tahun 2012 sebesar 65,4 % sedangkan menurun lagi pada tahun 2013 sebesar 47,7 %. Menurut petugas pajak jumlah masyarakat yang di sensus pajak lebih banyak pada tahun 2012, sehingga kontribusi dalam penambahan Wajib Pajak baru lebih banyak pada tahun 2012.

Selain dari implementasi kebijakan-kebijakan konkrit, seperti *sunset policy* dan Sensus Pajak Nasional yang telah digulirkan dengan tujuan peningkatan pendapatan dari sektor pajak, juga harus diiringi dengan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak. Pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak dianggap penting karena sejak reformasi perpajakan pemerintah mengubah kebijakan sistem pemungutan pajak *official assesment* menjadi *self assesment sistem*, *Self assesment sistem* menekankan pemberian wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang, jadi fungsi pemerintah adalah hanya melakukan pelayanan, pengawasan dan pembinaan secara maksimal terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak, hal

ini mewajibkan wajib pajak harus mengetahui tentang semua dalam melaksanakan kewajiban wajib pajaknya, maka wajib pajak perlu mengetahui tentang ilmu perpajakan baik pengetahuan tentang perhitungan, penyetoran, sampai dengan pelaporan besarnya kewajiban pajak yang terutang oleh sebab itu pelayanan yang efektif dan efisien kepada wajib pajak diambil Direktorat Jenderal Pajak merupakan salah satu langkah kebijakan yang diambil untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Maka dari itu, pelayanan yang diberikan harus berkualitas, tidak hanya pada persoalan melayani ketika proses penyetoran dan penagihan pajak, akan tetapi juga terkait dengan segala aktivitas yang mencakup perpajakan termasuk bagaimana memberikan informasi dan pemahaman perpajakan terhadap subjek pajak. Sehingga, akan dapat memberikan pengaruh pula terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pemahaman perpajakan yang dapat diberikan pada Wajib Pajak yaitu berupa pengetahuan pajak. Palil menemukan bahwa pengetahuan wajib pajak tentang pajak yang baik akan dapat memperkecil adanya *tax evasion*. Pengetahuan tentang peraturan pajak akan mempengaruhi sikap Wajib Pajak terhadap kewajiban pajak. Hal serupa juga dinyatakan oleh Vogel, Spicer dan Lounstedh, Song dan Yarbrough, Laurin, Kinsey dan Grasmickm menemukan bahwa pengetahuan pajak akan bertambah dengan panjangnya masa pendidikan yang dilakukan dan kursus, walaupun secara tidak langsung tidak ditemukan adanya kaitan dengan sikap Wajib Pajak. Song dan Yarbrough mengemukakan hasil penelitian menemukan adanya hubungan secara positif antara persepsi keadilan dan *fairness* terhadap beberapa tingkatan kepatuhan. Selain itu, ditemukan juga

kaitan antara tingkat pengetahuan Wajib Pajak tentang sistem pajak terhadap bertambahnya kepatuhan pajak. Bahwa semakin tinggi pengetahuan akan peraturan pajak, semakin tinggi pula nilai etika terhadap pajak. Robert menyatakan bahwa pengetahuan tentang peraturan pajak akan mempengaruhi *tax fairness*, adanya hubungan secara positif antara persepsi keadilan dan *fairness* terhadap beberapa tingkatan kepatuhan. Selain itu, Shcisler menemukan juga kaitan antara tingkat pengetahuan Wajib Pajak tentang sistem pajak terhadap bertambahnya kepatuhan pajak. Dengan mendasarkan pada teori tersebut, pengetahuan sungguh sangat berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Witono, 2005:4).

Rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak diatas juga telah dilihat dalam kondisi perpajakan di KPP Pratama Batu secara khusus, hingga tahun 2013 terdapat sebanyak 19.076 Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) yang terdaftar dan sebanyak 17.455 WP OP yang efektif. Namun 9.805 WP OP yang menyampaikan SPT, hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan WP OP di kota Batu hanya 56,2 %. Berdasarkan data yang ada pula dapat dilihat bahwa ternyata tingkat kepatuhan WP OP di KPP Pratama Batu ternyata makin menurun dari tahun ke tahun. Pada Tabel 3 berikut ini dapat dilihat tingkat kepatuhan WP OP di KPP Pratama Batu dari tahun 2010 hingga 2013.

Tabel 3 : Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batu

| No | TAHUN PAJAK | JUMLAH WAJIB PAJAK TERDAFTAR | JUMLAH WAJIB PAJAK EFEKTIF | JUMLAH WAJIB PAJAK YANG MENYAMPAIKAN SPT | % RASIO KEPATUHAN |
|----|-------------|------------------------------|----------------------------|--|-------------------|
| 1. | 2010 | 13.892 | 12.339 | 7.121 | 57,7 % |
| 2. | 2011 | 15.737 | 14.130 | 8.655 | 61,3 % |
| 3. | 2012 | 17.380 | 15.766 | 8.460 | 53,7 % |
| 4. | 2013 | 19.076 | 17.455 | 9.805 | 56,2 % |

Sumber : *KPP Pratama Batu, 2014*

Tabel 3 tersebut menunjukkan bahwa dari tahun 2010 hingga tahun 2013, tingkat kepatuhan WP OP di KPP Pratama Batu senantiasa menurun. Hal ini tentu membutuhkan suatu kajian agar hal tersebut tidak terjadi berlarut-larut. Oleh sebab itu perlu dilakukan kajian guna mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batu.

Beberapa penelitian mengenai kepatuhan Wajib Pajak telah dilakukan oleh beberapa peneliti, seperti halnya penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko (2006) mengenai pengaruh sikap Wajib Pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian dilakukan di kota Semarang dengan hasil penelitiannya bahwa semua variabel bebas memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sikap Wajib Pajak terhadap pelayanan fiskus adalah variabel yang paling dominan mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Dewinta (2012) melakukan penelitian mengenai pengaruh persepsi pelaksanaan Sensus Pajak Nasional dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di kota Yogyakarta. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Sensus Pajak Nasional dan kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Witono (2008) melakukan penelitian mengenai peranan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Surakarta. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pengetahuan pajak dan persepsi keadilan pajak terhadap tingkat kepatuhan pajak. Berdasarkan beberapa penelitian yang telah dilakukan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus, pengetahuan pajak, dan pelaksanaan Sensus Pajak Nasional mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan penjelasan tersebut terlihat bahwa kepatuhan WP OP di KPP Pratama Batu masih perlu ditingkatkan. Adanya program Sensus Pajak Nasional yang telah memperluas basis data dari bertambahnya jumlah wajib pajak baru, dapat dilihat jumlah pelaporan SPT meningkat dari tahun ke tahun, dimana petugas pajak mengawasi dan menghimbau kepatuhan WP OP baru dalam jangka waktu satu tahun. Namun, wajib pajak yang baru yang dapat dikatakan masih awam, pasti membutuhkan pengetahuan dan pelayanan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian ini penting untuk dilakukan karena untuk mengetahui seberapa jauh tingkat pengetahuan dan pelayanan yang telah diberikan KPP Pratama Batu terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah di sensus pajak tersebut. Maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dan mengambil judul **“Pengaruh Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, Kualitas Pelayanan, dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batu)”**.

B. Rumusan Masalah

Mengacu pada uraian singkat diatas, maka rumusan masalah yang peneliti tetapkan ialah :

1. Apakah pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, kualitas pelayanan dan pengetahuan Pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
2. Dari variabel pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, kualitas pelayanan dan pengetahuan Pajak, variabel manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah menjawab rumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, yaitu :

1. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, kualitas pelayanan dan pengetahuan pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Mengetahui dan menjelaskan dari variabel pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, kualitas pelayanan dan pengetahuan pajak, variabel manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

D. Kontribusi Penelitian

1. Kontribusi Teoritis

Dapat menjadi sarana untuk mendalami pemahaman teoritis dan memperluas pengetahuan yang dimiliki mengenai perpajakan di Indonesia serta menambah referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Kontribusi Praktis

a Bagi Peneliti

Dapat mengaplikasikan semua ilmu yang telah diperoleh selama duduk di bangku kuliah dan memberikan pengalaman yang berharga untuk bekal di masa depan nanti

b Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan salah satu sumber referensi kajian teori bagi peneliti lain yang berminat melakukan pengamatan secara mendalam, khususnya terkait dengan bidang dan topik permasalahan yang serupa.

c Bagi Pemerintah (Ditjen Pajak)

Memberikan bahan masukan serta informasi yang bermanfaat bagi Ditjen Pajak dalam upaya peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak.

E. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini peneliti akan menggambarkan mengenai latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini terdiri dari teori-teori mengenai kajian empiris dan kajian pustaka. Menjelaskan mengenai konsep dasar pajak, Sensus Pajak Nasional, kualitas pelayanan, pengetahuan pajak, kepatuhan Wajib Pajak dari pendapat-pendapat para pakar yang dijadikan landasan berpikir peneliti. Berisi kerangka hipotesis, pengembangan hipotesis dan penelitian terdahulu.

BAB III : METODE PENELITIAN

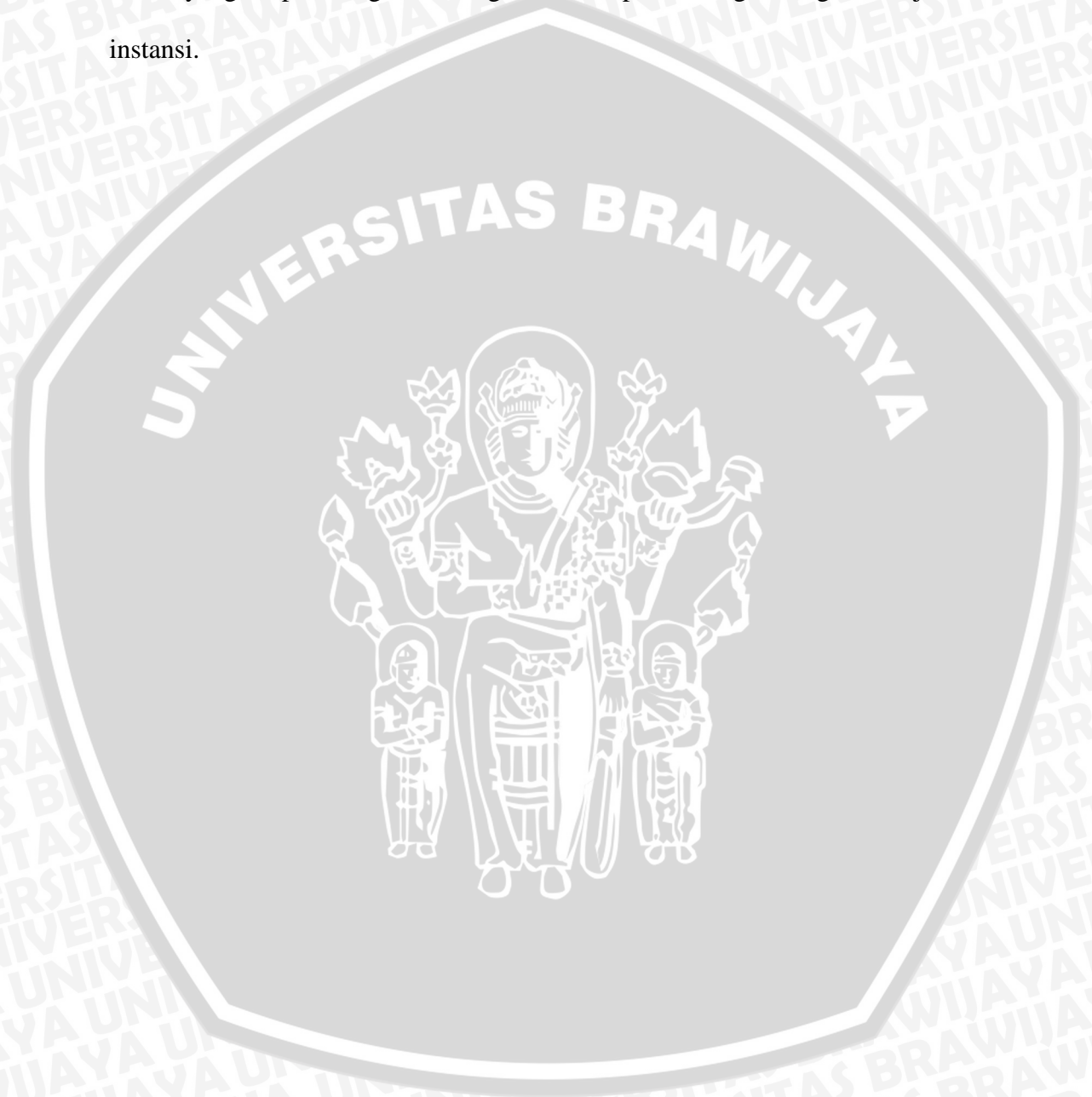
Dalam bab ini peneliti menjelaskan tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, konsep variabel dan pengukurannya, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis data yang digunakan oleh peneliti.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum responden, hipotesis akhir, penyajian data, analisis dan interpretasi data yang diperoleh selama penelitian serta pembahasan keseluruhan penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menjelaskan kesimpulan mengenai pembahasan penelitian dan saran yang dapat berguna sebagai bahan pertimbangan bagi kemajuan instansi.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pajak

1. Definisi Pajak

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 (Undang – Undang No.28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang – Undang No.6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan). Pajak adalah iuran rakyat kepada kas 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 (Mardiasmo, 2011:1).

Sedangkan definisi pajak menurut Andriani, seorang guru besar dalam bidang hukum pajak di Universitas Amsterdam Belanda, yang telah diterjemahkan oleh Brotodiharjo dalam Rahayu (2010:22) adalah sebagai berikut:

Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh terutang kepada penguasa, (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontra-prestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum, dikemukakan oleh Feldman dalam Ilyas dan Burton (2013:6). Dari defenisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1. Iuran dari rakyat kepada negara
2. Berdasarkan undang-undang
3. Sifatnya dapat dipaksakan
4. Tanpa jasa timbal balik atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk
5. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

2. Fungsi Pajak

Pada dasarnya pajak berfungsi sebagai sumber pendapatan negara. Fungsi pajak ada dua yaitu:

- a) Fungsi penerimaan (*budgetair*)
Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
- b) Fungsi mengatur (*regulerend*)
Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melakukan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi (Mardiasmo, 2009: 1).

Dalam literatur pajak, sering disebutkan pajak mempunyai dua fungsi, yaitu fungsi budgeter dan fungsi regulerend. Namun dalam perkembangannya, fungsi pajak tersebut dapat dikembangkan dan

ditambah dua fungsi lagi, yaitu fungsi demokrasi dan fungsi redistribusi.

Diantaranya dapat dijelaskan sebagai berikut :

a) Fungsi *budgeter*

Pajak mempunyai fungsi *budgeter* artinya, fungsi yang terletak disektor publik, yaitu fungsi untuk mengumpulkan uang pajak sebanyak-banyaknya sesuai dengan Undang-Undang berlaku yang pada waktunya akan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara, yaitu pengeluaran rutin dan pengeluaran pembangunan dan bila ada sisa (surplus) akan digunakan sebagai tabungan pemerintah untuk investasi pemerintah.

b) Fungsi *Regulerend*

Pajak mempunyai fungsi *regulerend* artinya, suatu fungsi bahwa pajak-pajak tersebut akan digunakan sebagai suatu alat untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang letaknya di luar bidang keuangan.

c) Fungsi Demokrasi

Fungsi demokrasi dari pajak adalah suatu fungsi yang merupakan salah satu penjelmaan atau wujud sistem gotong-royong, termasuk kegiatan pemerintahan dan pembanguann demi kemaslahatan manusia. Fungsi demokrasi pada sekarang ini sering dikaitkan dengan hak seseorang apabila akan memperoleh pelayanan dari pemerintah.

d) Fungsi Redistribusi

Pajak mempunyai fungsi redistribusi artinya, fungsi yang lebih menekankan pada unsur pemerataan dan keadilan dalam masyarakat.

Hal ini dapat terlihat, misalnya dengan adanya tarif progresif yang mengenakan pajak lebih besar kepada masyarakat yang mempunyai penghasilan besar dan pajak yang lebih kecil kepada masyarakat yang mempunyai penghasilan lebih sedikit/kecil. (Ilyas dan Burton, 2013:13-14).

3. Asas - Asas Pemungutan Pajak

Pertimbangan yang dilakukan dalam pemungutan pajak pada prinsipnya harus memperhatikan keadilan dan keabsahan dalam pelaksanaannya. Untuk memenuhi tuntutan keadilan dan keabsahannya tersebut perlu diperhatikan syarat-syarat pemungutan pajak yaitu:

- a. Asas *Equality*, yaitu pemungutan pajak yang dilakukan terhadap semua subjek pajak harus sesuai dengan batas kemampuan masing-masing, sehingga dalam asas equality untuk setiap orang yang mempunyai kondisi yang sama harus dikenakan pajak yang sama pula (tidak ada diskriminasi).
- b. Asas *Certainty*, yaitu menekankan pentingnya kepastian mengenai pemungutan pajak yaitu kepastian mengenai pemungutan pajak yaitu kepastian mengenai subjek pajak dan kepastian mengenai tata cara pemungutannya.
- c. Asas *Convenience of Payment*, yaitu menekankan pentingnya saat dan waktu yang tepat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya yaitu pada saat Wajib Pajak menerima penghasilan yang sudah memenuhi syarat objektifnya.

- d. Asas *Economy*, yaitu secara ekonomi bahwa biaya pemungutan dan biaya pemenuhan kewajiban pajak bagi Wajib Pajak diharapkan seminimum mungkin, demikian pula beban yang dipikul Wajib Pajak, (Waluyo, 2011:2).

4. Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak di Indonesia tidak hanya dipungut oleh pemerintah tapi bisa juga dipungut oleh Wajib Pajak. Sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi tiga yaitu:

a. *Official assessment system*

Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Ciri-cirinya:

- 1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus
- 2) Wajib pajak bersifat pasif
- 3) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

b. *Self assessment system*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Ciri-cirinya:

- 1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri

- 2) Wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang
- 3) Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

c. *Withholding system*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Ciri-cirinya: wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga (Mardiasmo, 2011: 7).

B. Wajib Pajak

1. Definisi Wajib Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dijelaskan mengenai Wajib Pajak. Pasal 1 angka 2 menyatakan bahwa Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Sedangkan menurut Direktorat Jenderal Pajak dalam *The Indonesian Tax Brief* (2005:19) menjelaskan bahwa Subjek Pajak menjadi Wajib Pajak apabila memenuhi kriteria subjek pajak dan memenuhi kriteria kewajiban objektif. Hal ini sejalan dengan penjelasan Pasal 2 ayat (2) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang telah memenuhi

kewajiban subjektif dan objektif. Objektif yaitu apabila yang bersangkutan telah menerima atau memperoleh penghasilan yang dikenalkan pajak sesuai dengan ketentuan pajak. Kewajiban subjektif dipenuhi antara lain dengan pembayaran dan pelaporan pajak terutang (Simanjuntak dan Mukhlis (2012:23).

2. Hak dan Kewajiban Wajib Pajak

Hak Wajib Pajak yang diatur dalam Undang – Undang 28 Tahun 2007 adalah sebagai berikut :

- a. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pengarahan dari fiskus
- b. Hak untuk membetulkan Surat Pemberitahuan
- c. Hak untuk memperpanjang waktu penyampaian Surat Pemberitahuan
- d. Hak untuk memperpanjang waktu penyampaian Surat Pemberitahuan
- e. Hak memperoleh kembali kelebihan pembayaran pajak
- f. Hak mengajukan keberatan
- g. Hak mengajukan banding
- h. Hak mengadukan pejabat yang membocorkan rahasia Wajib Pajak
- i. Hak mengajukan permohonan untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak
- j. Hak meminta keterangan mengenai koreksi dalam penerbitan ketetapan pajak
- k. Hak memberikan alasan tambahan
- l. Hak mengajukan gugatan
- m. Hak untuk menunda penagihan pajak

- n. Hak memperoleh imbalan bunga
- o. Hak mengajukan peninjauan kembali ke Mahkamah Agung
- p. Hak mengurangi penghasilan kena pajak dengan biaya yang telah dikeluarkan
- q. Hak pengurangan berupa Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP)
- r. Hak menggunakan norma penghitungan penghasilan neto
- s. Hak memperoleh fasilitas perpajakan
- t. Hak untuk melakukan pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran

Kewajiban Wajib Pajak yang diatur dalam Undang – Undang Nomor 28 tahun 2007 adalah sebagai berikut :

- a. Kewajiban untuk mendaftarkan diri
- b. Kewajiban mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan
- c. Kewajiban membayar atau menyetor pajak
- d. Kewajiban membuat pembukuan atau pencatatan
- e. Kewajiban menaati pemeriksaan pajak
- f. Kewajiban melakukan pemotongan atau pemungutan pajak
- g. Kewajiban membuat Faktur Pajak
- h. Kewajiban melunasi Bea Materai (Ilyas dan Burton , 2013:237-243).

3. Hak dan Kewajiban Fiskus

Hak Wajib Pajak yang diatur dalam Undang – Undang 28 Tahun 2007 adalah sebagai berikut :

- a. Hak menerbitkan NPWP atau NPPKP secara jabatan

- b. Hak menerbitkan surat ketetapan pajak
- c. Hak menerbitkan Surat Paksa dan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan
- d. Hak melakukan pemeriksaan dan penyegelan
- e. Hak menghapuskan atau mengurangi sanksi administrasi
- f. Hak melakukan penyidikan
- g. Hak melakukan pencegahan
- h. Hak melakukan penyanderaan

Kewajiban Wajib Pajak yang diatur dalam Undang – Undang Nomor 28 tahun 2007 adalah sebagai berikut :

- a. Kewajiban untuk membina Wajib Pajak
- b. Kewajiban menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar
- c. Kewajiban merahasiakan data Wajib Pajak
- d. Kewajiban melaksanakan putusan (Ilyas dan Burton, 2013:237-243).

C. Sensus Pajak Nasional

Melihat begitu dominannya sektor pajak dalam menyumbang penerimaan negara dibanding sektor lainnya, maka pajak menjadi target utama pemerintah untuk terus dapat ditingkatkan dan dikembangkan. Salah satu upaya guna meningkatkan penerimaan pendapatan negara dari sektor pajak adalah dengan melakukan ekstensifikasi dan intensifikasi. Ekstensifikasi lebih menekankan pada program meningkatkan jumlah Wajib Pajak terdaftar. Sedangkan, intensifikasi mengacu pada perluasan objek pajak yang dapat

dipajaki misalnya intensifikasi objek pajak di sektor-sektor tertentu, seperti konstruksi, properti, perkebunan kelapa sawit, pertambangan, dan sebagainya.

Sensus Pajak Nasional digulirkan dalam rangka ekstensifikasi, yaitu menjangkau Wajib Pajak yang belum terdaftar dan objek pajak yang belum dipajaki serta intensifikasi, yaitu optimalisasi pemajakan atas objek pajak yang belum sepenuhnya dipajaki. Sensus Pajak Nasional adalah kegiatan pengumpulan data mengenai kewajiban perpajakan dalam rangka memperluas basis pajak, pencapaian target penerimaan perpajakan dan pengamanan penerimaan negara dengan mendatangi subjek pajak di seluruh Indonesia, yang dilakukan oleh Ditjen Pajak bekerjasama dengan pihak lain (Buku Panduan SPN, 2011: 12).

Sensus Pajak Nasional pada dasarnya merupakan kegiatan ekstensifikasi yang proaktif yakni dengan mendatangi subjek pajak secara langsung di lokasi tempat usaha dan tempat tinggal mereka. Sasaran dari Sensus Pajak Nasional adalah Wajib Pajak (Orang Pribadi dan Badan) yang tergolong sebagai:

- a) Wajib Pajak yang belum memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP);
- b) Wajib Pajak yang telah memiliki NPWP tetapi belum memiliki kesadaran untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak;
- c) Wajib Pajak yang memiliki tunggakan atau utang pajak kepada negara;

- d) Wajib Pajak yang belum optimal membayar pajak sesuai dengan ketentuan dan sistem yang berlaku.

1. Dasar Hukum Sensus Pajak Nasional

Dasar hukum dilakukannya program Sensus Pajak Nasional adalah sebagai berikut:

- a. Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 tentang KUP sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang No. 16 Tahun 2009;
- b. Peraturan Menteri Keuangan No. 96/PMK.03/2013 tentang Sensus Pajak Nasional,
- c. Peraturan Direktur Jenderal Pajak No. Per-31/PJ/2013 tentang Pedoman Teknis Sensus Pajak Nasional,
- d. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak nomor SE-76/PJ/2011 tanggal 28 September 2011 jo. SE-20/PJ/2012 tanggal 18 April 2012 tentang Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional.

2. Tujuan Sensus Pajak Nasional

Sensus Pajak Nasional pada hakikatnya bertujuan untuk menegakkan keadilan. Ditjen Pajak, mempunyai tujuan mulia dalam membantu pemerintah melakukan pembangunan nasional yang berkesinambungan, yang dikenal dengan *Tri Dharma Perpajakan*, yaitu:

- a. Seluruh Wajib Pajak terdaftar;
- b. Seluruh Objek Pajak dipajaki;
- c. Pelaksanaan kewajiban perpajakan tepat waktu dan tepat jumlah sesuai peraturan perundangan yang berlaku.

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai oleh Ditjen Pajak, maka pelaksanaan program Sensus Pajak Nasional adalah untuk menjangkau seluruh potensi perpajakan yang diuraikan sebagai berikut :

1. Perluas basis perpajakan

Sensus Pajak Nasional ditujukan untuk memperluas basis perpajakan, karena di Indonesia masih banyak subjek pajak yang seharusnya sudah memiliki kewajiban perpajakan namun belum terdaftar sebagai Wajib Pajak. Ditjen Pajak berharap adanya Sensus Pajak Nasional dapat meningkatkan jumlah Wajib Pajak baru yang potensial membantu Ditjen Pajak mencapai target penerimaan negara.

2. Peningkatan penerimaan pajak

Dengan dilaksanakannya Sensus Pajak Nasional, maka dapat diketahui Wajib Pajak yang potensial, sehingga Wajib Pajak yang seharusnya dikenakan pajak dapat melaksanakan kewajiban membayar pajak yang berimbang pada meningkatnya penerimaan pajak.

3. Pemutakhiran data Wajib Pajak

Salah satu kegiatan yang dilakukan Sensus Pajak Nasional adalah melakukan pendataan ulang terkait kondisi Wajib Pajak saat ini. Dengan dilakukannya Sensus Pajak Nasional, maka Ditjen Pajak dapat mengetahui informasi terkini dari Wajib Pajak.

4. Sosialisasi atau penyuluhan tentang hak dan kewajiban Wajib Pajak

Pemahaman mengenai perpajakan khususnya hak dan kewajiban pajak masih minim diketahui oleh subjek pajak, hanya sebagian subjek pajak

yang mengerti, oleh karena itu Sensus Pajak Nasional bertujuan untuk melakukan sosialisasi mengenai hak dan kewajiban pajak kepada Wajib Pajak maupun calon Wajib Pajak.

5. Pengawasan tentang kepatuhan Wajib Pajak

Dengan dilakukannya Sensus Pajak Nasional, maka subjek pajak dan objek pajak dapat diawasi kepatuhannya dalam memenuhi kewajibannya. Selain itu Ditjen Pajak juga dapat mengamankan penerimaan negara yang seharusnya diterima dari subjek pajak dan objek pajak yang dikenakan pajak.

6. Penciptaan keadilan perpajakan

Sensus Pajak Nasional juga bertujuan untuk menciptakan keadilan perpajakan bagi Wajib Pajak. Kegiatan Sensus Pajak Nasional dilakukan dengan penyisiran secara langsung oleh petugas pajak, apabila terdapat Wajib Pajak yang belum memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan dapat terdeteksi, sehingga tercipta keadilan bagi Wajib Pajak yang patuh melaksanakan kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Buku Panduan SPN, 2011:8).

3. Manfaat Sensus Pajak Nasional

Manfaat dari Sensus Pajak Nasional adalah sebagai berikut :

- a. Dengan adanya sensus, Wajib Pajak akan diingatkan untuk menyampaikan SPT (Surat Pemberitahuan) Tahunan yang berarti juga harus membayar pajak. Jadi, sensus akan meningkatkan penerimaan pajak.

- b. Masing-masing Kantor Pelayanan Pajak dapat melakukan *update* dan melengkapi profil Wajib Pajak. Dengan profil Wajib Pajak yang *up-to-date*, lengkap dan akurat, maka Kantor Pelayanan Pajak yang bersangkutan dapat melihat potensi dari Wajib Pajak dan terhadap Wajib Pajak yang berpotensi akan “dikejar” sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Dalam hal ini dapat berbentuk himbauan, pemeriksaan, sampai penyitaan.
- c. Merupakan bagian dari upaya untuk menegakkan keadilan. Sesuai dengan fakta bahwa yang masih belum bayar pajak pada saat ini masih banyak sekali. Sedangkan masyarakat yang berpendapatan kecil sudah banyak yang membayar pajak, yaitu melalui pemotongan Pajak Penghasilan (PPH) Pasal 21 oleh pemberi kerja.
- d. Meningkatkan peran serta masyarakat Indonesia dalam hal ini Wajib Pajak dalam mendukung kelangsungan pembangunan melalui pembayaran sehingga bangga menjadi warga negara.
- e. Melakukan program ekstensifikasi yaitu dengan menjangkau Wajib Pajak yang belum terdaftar (belum memiliki NPWP) dan objek pajak yang belum dipajaki.
- f. Melakukan program intensifikasi yaitu dengan mengoptimalkan pengenaan pajak atas Wajib Pajak atau Objek Pajak yang belum sepenuhnya mencerminkan keadaan yang sesungguhnya (Sumarsan, 2012:3-4).

Berdasarkan uraian diatas, maka Sensus Pajak Nasional berfungsi untuk meningkatkan kepatuhan sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak, memutakhirkan data Wajib Pajak, menegakkan keadilan dan meningkatkan peran Wajib Pajak dalam mendukung kelangsungan pembangunan.

4. Mekanisme Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional

Dokumen untuk keperluan pelaksanaan SPN adalah (1) Surat Pemberitahuan Sensus, (2) Formulir Isian Sensus (FIS), yakni formulir yang memuat data-data detil tentang subjek sensus, lokasi sensus, dan kondisi subjek sensus. Dokumen FIS dibedakan antara FIS Orang Pribadi dan FIS Badan.

Dokumen yang dipersiapkan untuk keperluan SPN oleh subjek sensus Badan, antara lain :

- a. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
- b. Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP), jika subyek sensus Badan adalah PKP
- c. Akte Pendirian
- d. Nomor Pelanggan PLN
- e. SPPT PBB
- f. KTP/Paspor/KITAS Penanggung jawab/Pengurus

Untuk subjek sensus Orang Pribadi, antara lain :

- a. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
- b. Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP), jika subyek sensus Orang Pribadi adalah PKP
- c. Kartu Tanda Penduduk / Paspor /KITAS
- d. Nomor Pelanggan Pembangkit Listrik Negara (PLN)
- e. Surat Pemberitahuan Pajak Terutang PBB

Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional (SPN) dilakukan sesuai dengan PER-31/PJ/2013 tentang pedoman teknis Sensus Pajak Nasional yang meliputi:

- a) Pedoman teknis persiapan

Kegiatan persiapan ini bertujuan untuk meningkatkan efektifitas serta efisiensi dari pelaksanaan kegiatan. Pedoman teknis persiapan sebagaimana dimaksud dalam pasal 1 ayat (2) huruf a PER-30/PJ/2011 tentang pedoman teknis SPN meliputi:

1. Proses pembentukan Tim Sensus Pajak Nasional

Proses pembentukan Tim SPN meliputi rangkaian kerja untuk mengalokasikan sumber daya manusia dan mendelegasikan kewenangan dalam pelaksanaan SPN.

2. Proses pembuatan rencana kerja

Proses pembuatan rencana kerja meliputi rangkaian kerja untuk membuat perencanaan atas pelaksanaan SPN sehingga dapat berjalan secara efektif dan efisien. Bahan penyusunan konsep

rencana kerja SPN yaitu: penentuan prioritas lokasi; jumlah objek pajak yang akan disensus; sarana dan prasarana; sumber dan satuan biaya; jadwal pelaksanaan; dan struktur tim.

3. Proses penyediaan data

Proses ini dilakukan oleh Sub Tim Pengolahan Data dan Pelaporan di Tingkat KPP yang dibantu oleh Direktorat Teknologi Informasi Perpajakan selaku Bidang Penyediaan Data dan Informasi dalam Tim SPN di Tingkat Pusat.

4. Proses koordinasi internal dan eksternal

Proses koordinasi meliputi proses koordinasi internal dan eksternal yang dilakukan oleh Tim SPN di tingkat KPP. Koordinasi internal adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan antar anggota tim maupun sub tim untuk menjamin efektifitas pelaksanaan. Sedangkan koordinasi eksternal adalah rangkaian kegiatan koordinasi dan sosialisasi dengan pihak eksternal yang dilakukan oleh Tim SPN Tingkat KPP.

b) Pedoman teknis pelaksanaan

Pedoman teknis pelaksanaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (2) huruf b PER-31/PJ/2013 tentang pedoman teknis Sensus Pajak Nasional meliputi:

1. Proses pencacahan

Proses pencacahan merupakan proses pengambilan dan pengumpulan data dari responden (subjek/objek sensus) yang dilakukan oleh petugas lapangan.

2. Proses pelaporan

Pelaporan merupakan proses rekapitulasi dan perekaman Formulir Isian Sensus (FIS) sebagai alat pertanggungjawaban pelaksanaan lapangan SPN dalam bentuk Laporan Harian Rekapitulasi dan Laporan Harian Perkaman FIS.

3. Proses asistensi

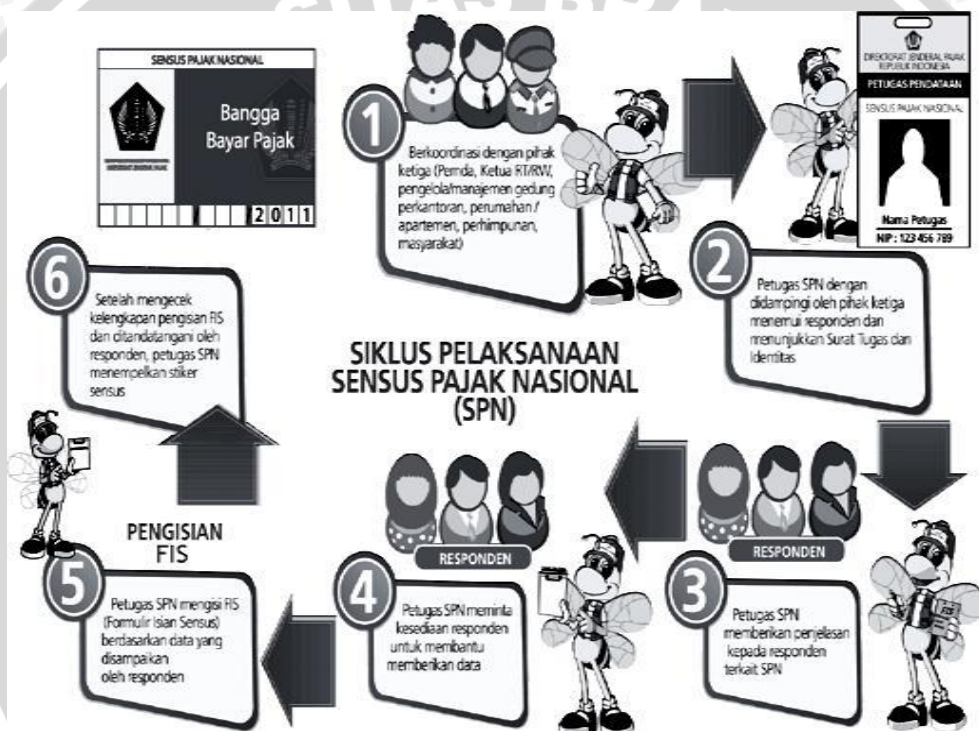
Proses asistensi merupakan proses yang dilakukan oleh Tim SPN Tingkat Kanwil dan Koordinator lapangan (Tim SPN Tingkat Pusat) dalam mengawasi pelaksanaan SPN.

- c) Pedoman teknis monitoring dan evaluasi

Kegiatan monitoring merupakan rangkaian kegiatan untuk memantau secara rutin pelaksanaan kegiatan SPN secara keseluruhan yang mencakup tahap persiapan, pelaksanaan dan tindak lanjut SPN. *Input* dalam kegiatan monitoring ini berupa laporan pelaksanaan harian dan laporan hasil perekaman FIS. Keseluruhan pelaporan dalam SPN akan diproses melalui sistem aplikasi SPN sehingga manajemen akan dapat melihat laporan monitoring pelaksanaan SPN secara *real time* sesuai dengan kewenangannya.

Kegiatan evaluasi merupakan upaya pengumpulan, pengolahan, analisis, deskripsi dan penyajian data atau informasi sebagai masukan untuk pengambilan keputusan dan *feed back* untuk penyempurnaan.

Secara singkat, tahapan pelaksanaan Sensus Pajak Nasional adalah sebagai berikut :



Gambar 1 Tahap Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional

Sumber : Pedoman Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional (2011)

- 1) Petugas berdasarkan Surat Pemberitahuan Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional (SPN) melakukan koordinasi lapangan dengan pihak ketiga (Pemerintah Daerah, Ketua RW, Ketua RT, pengelola/manajemen gedung perkantoran, perhimpunan, dan tokoh masyarakat).

- 2) Selanjutnya petugas SPN menemui responden dengan didampingi oleh petugas yang berasal dari lingkungan lokasi sensus.
- 3) Petugas SPN kemudian menunjukkan surat tugas dan identitas.
- 4) Petugas SPN memberikan penjelasan kepada responden terkait dengan SPN.
- 5) Untuk pengisian FIS, Petugas SPN melakukan hal-hal sebagai berikut :
 - a. Meminta kesediaan responden untuk membantu memberikan data dalam pengisian FIS oleh petugas SPN.
 - b. Menyampaikan surat himbauan umum pelaksanaan kewajiban perpajakan (dalam amplop tertutup).
- 6) Setelah selesai mengisi FIS berdasarkan data yang disampaikan oleh responden, petugas SPN mengecek kelengkapan pengisian FIS dan responden diminta untuk menandatangani FIS.
- 7) Selanjutnya Petugas SPN akan menempelkan stiker sensus di tempat yang mudah dilihat.

5. Tindak Lanjut Sensus Pajak Nasional

Tindak lanjut Sensus Pajak Nasional perlu dilakukan untuk memberi tindakan kepada Wajib Pajak yang belum patuh terhadap kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan hasil dari pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, maka tindak lanjut dari Kantor Pelayanan Pajak adalah sebagai berikut :

- a. Memberikan himbauan pendaftaran NPWP
- b. Melakukan pemantauan Imbauan pendaftaran NPWP

- c. Membuat usulan pemeriksaan tujuan lain (pemberian NPWP secara jabatan bagi Wajib Pajak yang tidak memberikan respon imbauan)
- d. Memberikan himbauan untuk menyeter pajak sewa atas tempat usaha/tempat tinggal yang disewa.
- e. Memberikan himbauan kepada Orang Pribadi Pengusaha Tertentu (OPPT) untuk mendaftarkan diri guna memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak bagi setiap tempat usaha. Memberikan himbauan supaya melaporkan SPT (Surat Pemberitahuan) Masa Pajak Penghasilan Pasal 21 atas gaji yang dibayarkan kepada karyawannya. (Sumarsan, 2012:13-14).

D. Kualitas Pelayanan

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Definisi yang hampir sama juga disebutkan di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang).

Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006:20).

Kampanye dan penyuluhan perpajakan telah dilaksanakan Ditjen Pajak, cara yang dirasa paling baik untuk bisa mengubah sikap masyarakat yang masih kontra dan belum memahami pentingnya membayar pajak, dan akhirnya mau mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP adalah melalui pelayanan. Oleh karena itu kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh KPP atas pelayanan pajak dapat dikatakan baik dan memuaskan apabila terpenuhinya pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan Wajib Pajak (Ilyas dan Burton, 2013:95).

Berdasarkan pengertian dan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah perbandingan persepsi tentang layanan antara pengguna dengan petugas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik berarti pelayanan yang dapat memberikan kepuasan terhadap para pengguna jasa atau memberikan pelayanan yang terbaik untuk para pengguna jasa pelayanan. Dapat dikatakan baik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Pelayanan dikatakan sangat baik/terbaik atau akan menjadi yang terbaik manakala dapat memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan).

Kualitas suatu produk ataupun jasa perlu ditentukan melalui dimensi-dimensinya. Berikut dimensi kualitas pelayanan/jasa menurut yaitu terdapat lima

dimensi kualitas pelayanan utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut :

1. Bukti Fisik (*Tangibles*) : Dapat berupa tampilan fisik, peralatan, penggunaan alat bantu yang dimiliki pemberi layanan. Hal ini sangat penting sekali mengingat masyarakat akan merasa lebih nyaman berada dalam sarana fisik yang bersih, rapi dan nyaman serta mudah dalam mengidentifikasi antara pembeli pelayanan dengan orang lain.
2. Reliabilitas (*Reliability*) : Kesesuaian antara kenyataan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan. Hal ini penting karena akan mempengaruhi perencanaan usaha dan kepastian dari masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) : Kemampuan dalam pemberian pelayanan secara tepat dan cepat. Pemberi layanan harus bertanggung jawab dalam memberikan penyelesaian masalah- masalah yang dihadapi masyarakat.
4. Jaminan (*Assurance*) : Keahlian yang diperlukan dalam memberikan pelayanan sehingga pelanggan atau masyarakat merasa terbebas dari resiko atau kerugian karena gagalnya pelayanan.
5. Empati (*Empathy*) : Adanya kedekatan dan pemahaman baik antara pemberi pelayanan dengan masyarakat. Hal ini dapat dilakukan dengan memuat akses komunikasi yang dapat memudahkan komunikasi antar pemberi pelayanan dapat mengenal masyarakat dengan baik dan

keinginan masyarakat dalam proses pelayanan dapat dimengerti (Tjiptono dan Chandra, 2011:198).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa :

“Penyelenggaraan Pelayanan Publik perlu memperlihatkan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan dan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik”.

Prinsip prinsip publik dijabarkan dibawah ini :

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik seharusnya tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Yang dimaksud dalam hal ini adalah kejelasan tentang beberapa hal dibawah ini :

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
- b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanannya.
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya.

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan.

4. Akurasi

Produk atau jasa yang diberikan diterima masyarakat dengan benar, tepat, dan sah.

5. Keamanan

Atas pelayanan dan produk yang diberikan mampu memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggungjawab

Para pejabatnya bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaannya.

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Terdapat sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan fasilitas pendukung lain yang memadai termasuk tersedianya sarana teknologi komunikasi dan informatika.

8. Kemudahan Akses

Masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika serta dapat dengan mudah menjangkau lokasi serta sarana pelayanan yang memadai.

9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan ramah kepada masyarakat serta dilakukan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan di tata dengan tertib dan teratur dan disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, dan lingkungan indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat parkir.

E. Pengetahuan Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Daring (2008), pengetahuan berarti segala sesuatu yang diketahui, kepandaian atau segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal (mata pelajaran).

Pengetahuan adalah hasil penginderaan manusia atau hasil tahu seseorang terhadap objek melalui indra yang dimilikinya (mata, hidung, dan sebagainya), dengan sendirinya pada waktu penginderaan sehingga menghasilkan pengetahuan, hal tersebut sangat dipengaruhi oleh intensitas perhatian dan persepsi terhadap objek (Notoatmodjo, 2007:140).

1. Pengertian Pengetahuan Pajak

Pengetahuan akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT (Resmi, 2009:69).

Pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan (Carolina,dkk, 2009:7).

Menurut Rahayu (2010:29) menyatakan bahwa :

“Tingkat pengetahuan pajak masyarakat yang memadai, akan mudah bagi wajib pajak untuk patuh pada peraturan perpajakan. Dengan mengutamakan kepentingan negara diatas kepentingan pribadi akan memberi keikhlasan masyarakat untuk patuh dalam kewajibannya perpajakannya. Dan dengan pengetahuan yang cukup yang diperoleh karena memiliki tingkat pendidikan yang tinggi tentunya juga akan dapat memahami bahwa dengan tidak memenuhi peraturan maka akan menerima sanksi baik sanksi administrasi maupun pidana fiskal. Maka akan diwujudkan masyarakat yang sadar pajak dan mau memenuhi kewajiban perpajakannya.”

Dari kedua definisi tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak adalah informasi yang digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan. Dengan tingkat pengetahuan pajak masyarakat yang memadai, akan mudah bagi wajib pajak untuk patuh pada peraturan perpajakan.

2. Faktor-Faktor Pengetahuan Pajak

Didalam faktor-faktor pengetahuan wajib pajak tinggi rendahnya pengetahuan wajib pajak dapat diukur dengan:

- a. Pemahaman prosedur atau cara pengisian SPT
- b. Pemahaman batas waktu pelaporan SPT
- c. Pemahaman sanksi perpajakan dan administrasi (Taslim,2007).

Dari poin-poin diatas bahwa faktor-faktor tersebut akan menjadi indikator dan dapat dijelaskan sebagai berikut:

a) Pemahaman prosedur atau cara pengisian SPT

Pemahaman prosedur atau cara pengisian SPT (meliputi proses penghitungan dan perlakuan pajak terhadap penghasilan wajib pajak, tarif PPh, final/tidak final, jumlah PTKP (penghasilan tidak kena pajak), Penghasilan Kena Pajak, dan untuk memperoleh jumlah pajak terutang yaitu dengan mengalikan PKP dengan tarif pajak.

1. Proses Penghitungan dan Perlakuan Pajak

Untuk penghitungan pajak penghasilan Orang Pribadi dimulai dengan penghitungan penghasilan netto dengan menggunakan jumlah penghasilan bruto dikurangi biaya yang diperkenankan Undang-Undang PPh.

Formula penghitungan pajak Penghasilan Orang Pribadi dalam Mardiasmo (2009:145) sebagai berikut :

| | |
|--|----------|
| Total penghasilan netto | xxxxxx |
| PTKP | (xxxxxx) |
| Penghasilan Kena Pajak | xxxxxx |
| Dikalikan tarif PPh Wajib Pajak Orang Pribadi(tarif progresif) | |
| PPh terutang | xxxxxx |
| Kredit pajak : | |
| - PPh 21 | |
| - PPh 22 | |
| - PPh 23 | |
| - PPh 24 | |
| - PPh 26 (5) | |
| - PPh 25 dibayar sendiri | |
| - Pokok STP PPh pasal 25 | |
| Total kredit pajak | (xxxxxx) |
| PPh kurang dibayar (PPh 29) atau lebih bayar | xxxxx |



Penghitungan angsuran PPh 25 Wajib Pajak Orang Pribadi menggunakan Norma Penghitungan Penghasilan Netto adalah sebagai berikut :

| | |
|--|----------------|
| Jumlah peredaran usaha dalam setahun | xxxxxxx |
| Dikalikan Presentase penghasilan norma (lihat daftar presentase norma) | _____ xx |
| Penghasilan neto setahun | xxxxxxx |
| dikurangi PTKP | <u>xxxxxxx</u> |
| Penghasilan Kena Pajak | xxxxxxx |
| Dikalikan tarif PPh Wajib Pajak Orang Pribadi(tarif progresif) | |
| Pajak Penghasilan yang terutang | xxxxxxx |
| PPh Pasal 25 (angsuran) yang harus dibayar setiap bulan: PPh terutang dibagi 12 | |

Sehingga untuk perhitungan PPh terutang didapat dari hasil penghasilan kena pajak dikalikan dengan tarif.

2. Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP)

Kepada orang pribadi sebagai Wajib Pajak dalam negeri diberikan pengurangan berupa Penghasilan Tidak Kena Pajak.

Berikut adalah Jumlah Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) terbaru berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan nomor: PMK-196/PMK.011/2012 tentang penyesuaian besarnya PTKP :

- a) Untuk Diri Wajib Pajak Orang Peribadi = Rp. 24.300.000,-
- b) Tambahan Untuk Wajib Pajak Kawin = Rp. 2.025.000,-
- c) Tambahan untuk penghasilan istri yang digabung dengan penghasilan suami =Rp.24.300.000,-
- d) Tambahan untuk anggota keluarga (max. 3 orang) = @ Rp. 2.025.000,-

3. Tarif Pajak

Tarif pajak yang diterapkan atas Penghasilan Kena Pajak bagi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam negeri dalam Mardiasmo (2009,144) adalah sebagai berikut :

Tabel 4. Tarif Pajak Untuk Wajib Pajak Orang Pribadi

| Lapisan Penghasilan Kena Pajak | Tarif Pajak |
|---|-------------|
| Sampai dengan Rp.50.000.000,- | 5% |
| Di atas Rp.50.000.000,- sampai dengan Rp.250.000.000,- | 15% |
| Di atas Rp.250.000.000,- sampai dengan Rp.500.000.000,- | 25% |
| Di atas Rp.500.000.000,- | 30% |

Sumber : *UU Pajak Penghasilan Nomor 36 Tahun 2008*

Tarif tertinggi bagi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam negeri dapat diturunkan menjadi paling rendah 25% yang diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi atau Wajib Pajak Badan tidak termasuk bentuk usaha tetap yang menerima penghasilan dari usaha dengan peredaran bruto tidak melebihi RP. 4,8 milyar dalam 1 (satu) Tahun Pajak, dikenakan Pajak Penghasilan yang bersifat final dengan tarif 1 % (Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013).

b) Pemahaman Batas Waktu Pelaporan SPT

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:173) SPT dikembalikan langsung ke Kantor Pelayanan Pajak, wajib pajak akan diberi tanda terima SPT. Jika disampaikan melalui kantor pos harus tercatat, resi pos merupakan tanda bukti tanda terima dan tanggal pengiriman dianggap sebagai tanda bukti

dan tanggal penerimaan, atau tempat lain yang ditunjuk Ditjen Pajak sesuai pasal 5 UU KUP.

Tabel 5. Batas waktu peyetoran dan penyampaian Surat Pemberitahuan :

| No | Jenis SPT Masa | Batas waktu penyeteroran atau pembayaran | Batas waktu penyampaian SPT terakhir |
|----|--|---|---|
| 1. | PPH Pasal 4 ayat (2) yang dipotong oleh Pemotong PPh | tanggal 10 (sepuluh) bulan berikutnya setelah Masa Pajak berakhir | 20 (dua puluh) hari setelah Masa Pajak berakhir |
| 2. | PPH Pasal 21 yang dipotong oleh Pemotong PPh | | |
| 3. | PPH Pasal 26 yang dipotong oleh Pemotong PPh | | |
| 4. | PPH Pasal 4 ayat (2) yang harus dibayar sendiri oleh Wajib Pajak | | |
| 5. | PPH Pasal 25 | | |
| 6. | PPH Pasal 25 bagi Wajib Pajak dengan kriteria tertentu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3b) Undang-Undang KUP yang melaporkan beberapa Masa Pajak dalam satu Surat Pemberitahuan Masa | paling lama pada akhir Masa Pajak terakhir | 20 (dua puluh) hari setelah berakhirnya Masa Pajak terakhir |
| 7. | Pembayaran masa selain PPh Pasal 25 bagi Wajib Pajak dengan kriteria tertentu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3b) Undang-Undang KUP yang melaporkan beberapa masa pajak dalam satu Surat Pemberitahuan Masa | sesuai dengan batas waktu untuk masing-masing jenis pajak | |

Sumber : Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 & Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.03/2007.

Tabel 6. Batas waktu penyetoran dan penyampaian SPT Tahunan :

| No | Jenis pajak | Yang menyampaikan SPT | Batas waktu pembayaran | Batas waktu penyampaian SPT terakhir |
|----|-----------------|---------------------------|---|---|
| 1. | SPT Tahunan PPh | Wajib Pajak Orang Pribadi | Sebelum Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan disampaikan | 4 (empat) bulan setelah akhir tahun pajak |

Sumber : *Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 & Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.03/2007.*

c) Pemahaman Sanksi Perpajakan dan Administrasi

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan. Berdasarkan Undang-Undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana (Mardiasmo, 2009:57).

Perbedaan sanksi administrasi dan sanksi pidana adalah :

a. Sanksi administrasi

Merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Menurut ketentuan dalam bidang perpajakan ada 3 (tiga) macam sanksi administrasi, yaitu berupa denda, bunga, dan kenaikan.

b. Sanksi pidana

Merupakan siksaan atau penderitaan. Merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi (Mardiasmo, 2009:57).

Apabila Surat Pemberitahuan tidak disampaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan atas batas waktu perpanjangan penyampaian Surat pemberitahuan, dikenai sanksi administrasi berupa denda sebesar :

- a. Rp. 100.000,- untuk Surat Pemberitahuan Masa lainnya
- b. Rp. 100.000,- untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib pajak Orang Pribadi (Mardiasmo, 2009:57).

F. Kepatuhan Perpajakan

1. Pengertian dan Jenis Kepatuhan Pajak

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (1995:1013), istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam pengertian perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Jadi Wajib Pajak yang patuh adalah Wajib Pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Berikut penjelasan dari para ahli berkaitan dengan kepatuhan pajak adalah :

- a. Menurut James dan Alley menjelaskan bahwa, Kepatuhan Pajak dapat dilihat secara lebih komprehensif. Secara sederhana menurutnya

kepatuhan Wajib Pajak adalah sekadar menyangkut sejauh mana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai aturan perpajakan yang berlaku.

b. Menurut James dan Nobes mengatakan bahwa kepatuhan dapat dijelaskan sebagai tingkatan Wajib Pajak dalam memenuhi hukum pajak. Oleh karena itu, derajat ketidak patuhan dapat diukur dengan berapa besar kesenjangan pajak yang terjadi. Kesenjangan pajak merujuk pada perbedaan antara penerimaan pajak yang diterima dengan apa yang seharusnya diterima jika para Wajib Pajak tidak patuh 100%.

c. Kepatuhan Pajak sukarela yaitu mencakup tingkatan kesadaran untuk tunduk terhadap peraturan perpajakan dan sekaligus terhadap administrasi pajak yang berlaku tanpa perlu disertai dengan aktivitas tindakan dari otoritas pajak sebelumnya (Simanjuntak dan mukhlis, 2012:83-84).

Nurmantu mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Rahayu, 2010:138).

Ada dua jenis kepatuhan yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan materiil:

a) Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.

- b) Kepatuhan materiil adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substansif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa Undang-Undang. Perpajakan.

2. Kriteria Wajib Pajak Patuh

Penghargaan kepada wajib pajak besar dihentikan karena banyak yang mengkritik bahwa penghargaan yang diberikan kepada pembayar pajak terbesar belum tentu benar dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Penghargaan seharusnya diberikan kepada wajib pajak yang patuh, bukan berdasarkan nilai yang dibayarkannya. Kriteria Wajib Pajak patuh menurut Keputusan Peraturan Menteri Keuangan No. 74/PMK.03/2012 tentang tata cara penetapan dan pencabutan penetapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu dalam rangka pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak adalah sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

3. Tingkat Kepatuhan Pajak

Model yang digambarkan oleh OECD *Centre for Tax Policy and Administration* dalam menjelaskan tingkat kepatuhan pajak, (OECD *Centre for Tax Policy and Administration*, 2004:38) dalam Simanjuntak dan Mukhlis (2012:86-88). Adapun klasifikasi dari tingkat kepatuhan pajak dan strategi antisipasi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan pajak sesuai dengan model OECD yaitu sebagai berikut :

- a) Yang pertama, pada tingkatan paling baik atau ideal di mana wajib pajak sudah memiliki tingkat kesadaran yang sangat tinggi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik, maka sebagai strategi kepatuhan terhadap mereka adalah upaya fiskus untuk terus-menerus memberikan kemudahan dalam pelayanan yang terbaik.
- b) Yang kedua, pada tingkat kepatuhan selanjutnya adalah masyarakat wajib pajak yang selalu mencoba-coba untuk memanfaatkan peluang menghindar pajak walau tidak selalu berhasil. Dalam konteks ini strategi kepatuhan pajak dibangun atas dasar kepercayaan pada itikad baik wajib pajak dengan cara memberikan bantuan pelayanan bagaimana memahami aturan pajak dan prosedur administrasi yang menyertainya dengan benar.
- c) Yang ketiga, tingkatan kepatuhan pajak selanjutnya adalah di mana wajib pajak tidak patuh yaitu tidak bersedia memenuhi aturan perpajakan yang berlaku. Upaya yang dilakukan adalah upaya pencarian fakta-fakta yang menjadi alasan wajib pajak untuk

menghindar. Demikian pula menemukan informasi, data-data terkait potensi penyimpangan aturan pajak. Informasi atau data akurat terkait penyimpangan perpajakan yang ditemukan kemudian menjadi alat untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak baik berupa surat teguran atau peringatan lainnya.

- d) Yang keempat, tingkat kepatuhan pajak yang terakhir adalah sudah pada tingkat yang sama sekali tidak bersedia memenuhi kepatuhan pajak atau tidak mau membayar pajak yang menjadi kewajibannya. Penegakan hukum (*law enforcement*) menjadi strategi pilihan yang tepat, yaitu dengan cara menggunakan semua perangkat hukum mulai dari pemeriksaan pajak sampai dengan penyidikan pajak bilamana ditemukan bukti permulaan tentang adanya tindak pidana fiskal.

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak

Faktor – faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak menurut para ahli adalah sebagai berikut :

- a) Hobsor menyatakan bahwa “banyak faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak. Faktor-faktor tersebut dapat dikelompokkan menjadi faktor individu, politik, ekonomi, dan faktor sosial”.
- b) James, et al., mengisyaratkan bahwa “kepatuhan pajak ditengarai dipengaruhi oleh masalah-masalah sosial. Termasuk didalamnya antara lain dukungan masyarakat, pengaruh masyarakat, perilaku, dan latar belakang gender seperti masalah ras dan budaya”.

- c) Frey, memperkenalkan adanya moral pajak atau disebut juga motivasi intrinsik individu untuk bertindak, yang didasari oleh nilai-nilai yang dipengaruhi oleh norma-norma budaya (*culture norm*).
- d) Menurut Frey and Feld menjelaskan bahwa “Wajib Pajak akan merespon positif atas bagaimana otoritas pajak memperlakukan mereka. Khususnya kesediaan moral Wajib Pajak untuk membayar pajak atau *tax morale* akan meningkat manakala pejabat pajak menghargai dan menghormati mereka (*respect*), dan kemudian berdampak terhadap masyarakat yang merasa puas dan meyakini bahwa pajak yang dipungut benar-benar dipergunakan untuk kebutuhan publik. Sebaliknya manakala pejabat pajak menganggap Wajib Pajak semata-mata sebagai subjek yang harus dipaksa untuk membayar pajaknya, maka Wajib Pajak cenderung merespon dengan aktif untuk mencoba menghindari membayar pajak” (Simanjuntak dan Mukhlis, 2012:89-99).

G. Penelitian Terdahulu

1. Jatmiko, Agus Nugroho (2006) melakukan penelitian yang mengenai “Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)”. Penelitian tersebut bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari sikap wajib pajak pada sanksi denda terhadap kepatuhan wajib pajak, menganalisis pengaruh dari sikap wajib pajak pada pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak, dan

menganalisis pengaruh dari sikap Wajib Pajak pada kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan Wajib pajak. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semua variabel bebas memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sikap Wajib Pajak terhadap pelayanan fiskus adalah variabel yang paling dominan mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.

2. Dewinta, Rinta Mulia (2012) melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Persepsi Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta”. Penelitian tersebut bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi pelaksanaan Sensus Pajak Nasional terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan menganalisis pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Sensus Pajak Nasional dan kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Arum, Harjanti Puspa (2012) melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap)”. Penelitian tersebut bertujuan untuk menganalisis pengaruh kesadaran Wajib Pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Pratama Cilacap. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh

kesimpulan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

4. Istanto, Fery (2010) melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Pengetahuan tentang Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Ketegasan Sanksi, dan Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Membayar Pajak”. Penelitian tersebut bertujuan untuk menganalisis pengaruh tingkat pengetahuan tentang pajak, kualitas pelayanan, ketegasan sanksi perpajakan dan tingkat pendidikan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam membayar pajak dan menganalisis variabel yang paling dominan mempengaruhi motivasi Wajib Pajak dalam membayar pajak. Hasil data penelitian ini menunjukkan bahwa hanya tingkat pendidikan yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam membayar pajak. Sedangkan variabel yang lain seperti pengetahuan tentang pajak, kualitas pelayanan pajak, dan ketegasan sanksi perpajakan secara individual berpengaruh terhadap motivasi Wajib Pajak dalam membayar pajak.
5. Shofia (2013) melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Program Sensus Pajak Nasional Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Malang”. Penelitian tersebut bertujuan untuk menemukan bukti empiris pengaruh program Sensus Pajak Nasional terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Malang. Hasil penelitian ini menunjukkan program Sensus Pajak Nasional memberikan pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi.

6. Hidayatul Husniah (2012), meneliti tentang Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas. Peneli menggunakan purposive sampling dan data penelitian kemudian diuji dengan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap Wajib Pajak terhadap kesadaran dalam membayar pajak dan pengetahuan dan pemahaman akan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak, sikap Wajib Pajak terhadap persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan dan pelayanan yang berkualitas berpengaruh tidak signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah peneliti urai diatas, maka sudah menunjukkan bahwa beberapa penelitian terdahulu diatas ada keterkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Dimana pokok kajian sama-sama tertumpu pada kepatuhan wajib pajak, hanya saja variabel yang mempengaruhinya berbeda-beda.

Tabel 7. Mapping Penelitian terdahulu

| No | Peneliti (tahun) dan Judul | Variabel | Metode Penelitian | Hasil Penelitian |
|----|--|--|--|--|
| 1. | Jatmiko, Agus Nugroho (2006) "Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi | Variabel Independen : - Sikap wajib pajak terhadap pelaksanaan sanksi denda - Pelayanan fiskus - Kesadaran perpajakan Variabel | - Penelitian deskriptif Kuantitatif - Analisis Regresi linier berganda - kuesioner | semua variabel bebas memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sikap Wajib Pajak terhadap pelayanan fiskus adalah variabel yang paling |

| | | | | |
|----|--|---|--|--|
| | Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang) | Dependen - Kepatuhan Wajib Pajak | | dominan mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. |
| 2. | Dewinta, Rinta Mulia (2012) “Pengaruh Persepsi Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta” | Variabel Independen - Persepsi pelaksanaan Sensus Pajak Nasional - Kesadaran Perpajakan Variabel Dependen - Kepatuhan Wajib Pajak | - Penelitian deskriptif Kuantitatif - Analisis Regresi linier berganda - kuesioner | pelaksanaan sensus pajak nasional dan kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak |
| 3. | Arum, Harjanti Puspa (2012) “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap)” | Variabel Independen - Kesadaran wajib pajak - Pelayanan fiskus - Sanksi pajak. Variabel Dependen - kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas | - Penelitian Deskriptif Kuantitatif - Metode Survey - Regresi Linier berganda - Kuesioner | kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak |
| 4. | Istanto, Fery (2010) “Pengaruh Pengetahuan tentang Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, | Variabel Independen - Pengetahuan tentang pajak - Kualitas pelayanan | - Penelitian <i>explanatory</i> - Metode <i>Survey</i> - Regresi Linier | tingkat pendidikan yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi |

| | | | | |
|----|---|---|---|--|
| | <p>Ketegasan Sanksi, dan Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Membayar Pajak”.</p> | <p>pajak</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ketegasan sanksi perpajakan - Tingkat pendidikan <p>Variabel dependen :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Motivasi Wajib pajak dalam membayar pajak | <p>berganda <i>dummy</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Kuesioner | <p>Wajib Pajak dalam membayar pajak. Sedangkan variabel yang lain seperti pengetahuan tentang pajak, kualitas pelayanan pajak, dan ketegasan sanksi perpajakan secara individual berpengaruh terhadap motivasi Wajib Pajak dalam membayar pajak.</p> |
| 5. | <p>Shofia (2013) “Pengaruh Program Sensus Pajak Nasional Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Malang”.</p> | <p>Variabel Independen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Program Sensus Pajak Nasional <p>Variabel dependen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi | <ul style="list-style-type: none"> - Penelitian Deskriptif Kuantitatif - Metode Survey - Regresi Linier sederhana - Kuesioner | <p>program Sensus Pajak Nasional memberikan pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi</p> |
| 6. | <p>Husniah, Hidayatul (2012), “Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas”</p> | <p>Variabel Independen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kesadaran membayar pajak - Pengentahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan - Pelayanan yang berkualitas <p>Variabel dependen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kemauan membayar pajak | <ul style="list-style-type: none"> - Penelitian Deskriptif Kuantitatif - Metode Survey - Regresi Linier berganda - Kuesioner | <p>sikap Wajib Pajak terhadap kesadaran dalam membayar pajak dan pengetahuan dan pemahaman akan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak</p> |

H. Kerangka Pikiran dan Hipotesis

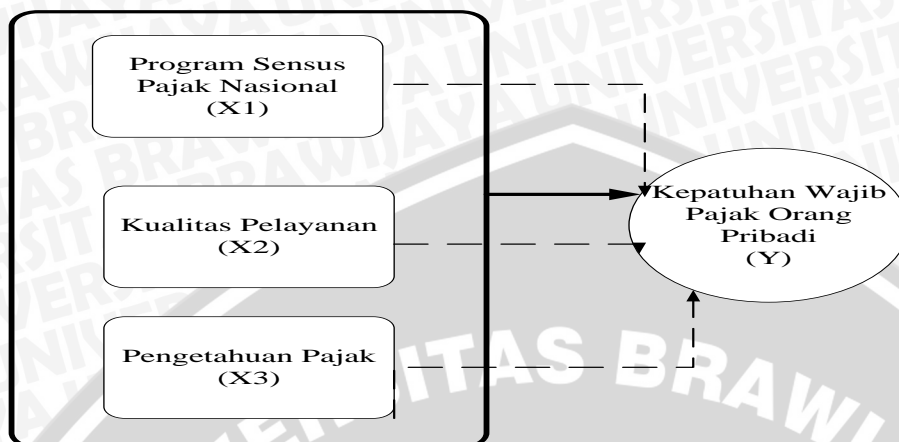
1. Kerangka Pemikiran

Sekaran mengungkapkan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berfikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antara variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel independen dan dependen (Sugiyono, 2007:47).

Penelitian yang dilakukan peneliti berkaitan dengan kebijakan yang baru diluncurkan oleh Ditjen Pajak yaitu, Sensus Pajak Nasional. Kebijakan ini diluncurkan sebagai dampak dari rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia sehingga *tax ratio* Indonesia pada tahun 2010 memiliki nilai terendah dibanding negara Asia lainnya. Diharapkan Sensus Pajak Nasional ini dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia dan pendapatan pajak sehingga dapat mencapai target yang diinginkan pemerintah.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui adanya pengaruh program Sensus Pajak Nasional yang diluncurkan pada akhir September 2011 lalu terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang dilihat dari indikator antara lain kepemilikan NPWP, konsultasi perpajakan, sosialisasi hak dan kewajiban perpajakan dan pengawasan kepatuhan Wajib Pajak.

Kerangka pikiran dalam penelitian ini diilustrasikan sebagai berikut:



Gambar 2 Kerangka Pikiran Penelitian

Keterangan :

—————> : Pengaruh secara simultan

- - - - -> : Pengaruh secara parsial

2. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul (Arikunto, 2006:110). Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2011:64).

Berdasarkan permasalahan yang ada serta landasan teori yang telah dikemukakan di atas, dapat disusun suatu hipotesis yang merupakan jawaban sementara terhadap permasalahan yang diteliti, yang masih harus dibuktikan, yaitu :

H₁ : Diduga pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, kualitas pelayanan, dan tingkat pengetahuan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

H₂ : Diduga Variabel pengetahuan pajak secara parsial berpengaruh dominan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*).

Penelitian penjelasan (*explanatory research*) adalah penelitian yang menyoroti hubungan antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesa yang telah dirumuskan sebelumnya. Penelitian eksplanatori merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggali ciri-ciri suatu objek (Sidik dan Saludin, 2009:123). *Explanatory survey* disebut juga *explanatory research*, yaitu suatu *survey* yang bertujuan untuk memperoleh kejelasan hubungan variabel. Sehingga, pengujian hipotesis merupakan pengujian pengaruh antara dua variabel atau lebih, untuk menjelaskan seberapa besar pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode *survey*. Metode *survey* adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpul data yang pokok (Singarimbun, 1998:97).

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu yang beralamatkan di Jalan S.Parman No.100 Malang dan Wajib Pajak yang telah di sensus pajak nasional di wilayah kota Batu. Alasan pemilihan lokasi penelitian pada KPP Pratama Batu dan Wajib Pajak yang telah di sensus di wilayah kota Batu dikarenakan kota Batu merupakan pusat sentra industri, kawasan bisnis,

perkantoran, dan perumahan. Dimana pemilihan lokasi sensus ditentukan dengan skala prioritas yaitu sentra ekonomi atau kawasan bisnis, gedung-gedung bertingkat (*high rise building*), kawasan pemukiman (buku panduan SPN, 2011:9). Sektor-sektor tersebut dapat dijadikan objek pelaksanaan SPN yang mana memungkinkan responden untuk diteliti pada penelitian ini.

C. Konsep, Variabel, Definisi Operaional dan Pengukuran

1. Identifikasi Variabel

Konsep-konsep yang dapat diteliti, dioperasionalkan dan dijabarkan menjadi variabel-variabel tertentu. Variabel adalah segala sesuatu yang dapat diberi berbagai macam nilai (Indriantoro dan Supomo, 2002:61). Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2007:38). Penelitian ini menggunakan dua jenis variabel yaitu variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat).

Variabel independen adalah tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel yang lain (indriantoro dan Supomo, 2002:63). Variabel independen dalam penelitian ini adalah pelaksanaan Sensus Pajak Nasional (X1), pelayanan fiskus (X2), dan pengetahuan pajak (X3). Sedangkan variabel dependen adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen, yang dalam penelitian ini adalah kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel digunakan untuk memberikan batasan ruang lingkup permasalahan dan konsep pengukuran yang dilakukan dalam penelitian guna mengukur variabel yang masih berbentuk konsep. Indikator pengukuran variabel-variabel dijelaskan untuk memberikan petunjuk dalam operasional variabel penelitian yaitu sebagai berikut :

Tabel 8. Konsep, Variabel, Indikator, dan Item

| Konsep | Variabel | Indikator | Item |
|-----------------------|---|---|--|
| Sensus Pajak Nasional | Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional (X_1) | Terkait kepemilikan NPWP | Wajib pajak telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif. Wajib memiliki NPWP |
| | | Konsultasi perpajakan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Fiskus memberikan konsultasi mengenai ketentuan pajak yang berlaku 2. Fiskus memberikan informasi yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak |
| | | Sosialisasi hak dan kewajiban perpajakan | Melakukan sosialisasi perpajakan secara langsung kepada Wajib Pajak |
| | | Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Fiskus memberikan himbauan mengenai penyeteroran SPT masa dan SPT Tahunan 2. Fiskus selalu mengingatkan akan kewajiban dari Wajib Pajak untuk segera memenuhi kewajibannya |
| Kualitas Pelayanan | Kualitas Pelayanan Perpajakan (X_2) | Bukti fisik (<i>Tangibles</i>) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitas pelayanan 2. Peralatan modern |

| | | | |
|---------------------|-------------------------------------|---|--|
| | | Reliabilitas (<i>Reability</i>) | Profesionalisme pelayanan |
| | | Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) | Kesigapan pelayanan |
| | | Jaminan (<i>Assurance</i>) | 1. Bersikap ramah 2. Memberikan rasa aman |
| | | Empati (<i>Empathy</i>) | Kemampuan dalam memberikan perhatian dalam pelayanan |
| Tingkat Pengetahuan | Pengetahuan Pajak (X ₃) | Tinggi rendahnya pengetahuan pajak dapat diukur dengan : a) Pemahaman prosedur atau cara pengisian SPT | 1. Memahami cara menghitung pajak terutang 2. Pembuatan Catatan keuangan/penghasilan 3. Dapat menyesuaikan besarnya PTKP 4. Pengetahuan mengenai tarif pajak yang berlaku |
| | | b) Pemahaman pembayaran dan pelaporan SPT | 1. Batas waktu pembayaran 2. Partisipasi dalam membayar 3. Memahami cara mengisi SPT 4. Batas waktu pelaporan 5. Tempat melapor |
| | | c) Pemahaman sanksi perpajakan dan administrasi (Taslim:2007) | Sanksi penyampaian SPT |

| Konsep | Variabel | Indikator | Item |
|-----------------------|---|---|--|
| Kepatuhan wajib Pajak | Kepatuhan wajib Pajak Orang Pribadi (Y) | Aspek ketepatan waktu | a) Tepat waktu menyampaikan SPT dalam 3 tahun terakhir b) Tepat waktu membayar pajak |
| | | Aspek <i>income</i> atau penghasilan WP | a) Kesiadaan membayar kewajiban angsuran Pajak Penghasilan (PPH) sesuai ketentuan yang berlaku b) Mengisi SPT dengan benar, lengkap, jelas dan ditandatangani |
| | | Aspek <i>law enforcement</i> (pengenaan sanksi) | a) Pembayaran tunggakan pajak yang ditetapkan berdasarkan Surat Ketetapan Pajak (SKP) sebelum jatuh tempo b) Tidak pernah dijatuhi hukuman pidana di bidang perpajakan dalam 5 tahun terakhir |
| | | Aspek pembayaran | a) Anda selalu mengisi formulir pajak dengan benar b) menghitung pajak dengan jumlah yang benar |
| | | Aspek kewajiban pembukuan | a) Menyelenggarakan pembukuan/pencatatan sesuai dengan ketentuan perpajakan |

3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada di dalam alat ukur, sehingga bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan

data kuantitatif (Sugiyono, 2007:84). Menggunakan skala pengukuran, maka nilai variabel yang diukur dapat dinyatakan dalam bentuk angka sehingga memudahkan peneliti menganalisis dan data yang dihasilkan lebih akurat, efisien, dan komunikatif. Jenis skala pengukuran yang digunakan peneliti adalah skala *likert*.

Skala *likert* merupakan jenis skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2007:86). Menggunakan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Pengukuran skala *likert* ini menggunakan lima penilaian berupa kata-kata yang dimulai dengan skor tertinggi (5) sampai skor terendah (1), antara lain:

1. Sangat Setuju (SS) = (5)
2. Setuju (S) = (4)
3. Ragu-ragu (RR) = (3)
4. Tidak Setuju (TS) = (2)
5. Sangat Tidak Setuju (STS) = (1)

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik

kesimpulanya (Sugiyono, 2007:72). Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak (WP) Orang Pribadi yang terdaftar dan telah di Sensus Pajak periode 2011, 2012 dan 2013 oleh KPP Pratama Batu sebanyak 7.353 orang. Tercatat pada periode 2011 sebanyak 226 wajib pajak terdaftar dan telah di sensus, pada periode tahun 2012 mengalami peningkatan sebanyak 5.427 Wajib Pajak Orang pribadi, dan periode tahun 2013 sebanyak 1700 Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah di sensus. Hasil dari Sensus Pajak yang dilakukan oleh KPP Pratama Batu pada tahun ke tahun yaitu mencapai orang pribadi dan badan yang disensus. Jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batu sampai dengan tahun 2013 adalah sebesar 19.076 wajib pajak.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2007:73). Sampel dianggap baik apabila mewakili populasi yang ada. Apabila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, karena keterbatasan tenaga, membutuhkan waktu yang lama, dan memakan biaya yang besar, maka dilakukan pengambilan sampel dari populasi tersebut. Ukuran sampel yang digunakan dihitung dengan rumus slovin dibawah ini

:

$$n = \frac{N}{1 + N (\alpha)^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

α = eror atau tingkatan kesalahan yang ditetapkan, namun masih dapat ditolerir. Tingkat kesalahan yang ditetapkan sebesar 10%.

Perhitungan sampel :

$$\begin{aligned} &= \frac{7.353}{7.353 (0,1^2) + 1} \\ &= 98,65 \\ &= 99 \text{ responden} \end{aligned}$$

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Accidental sampling* atau *Convenience Sampling* dimana penentuan sampel berdasarkan faktor kebetulan yaitu siapa saja yang secara tidak sengaja atau kebetulan bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristiknya, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2007:122).

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka sampel yang diambil peneliti dalam penelitian ini adalah sebanyak 99 Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah di Sensus Pajak Nasional dan terdaftar di KPP Pratama Batu.

E. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli, yaitu dengan menyebarkan kuisioner berupa pertanyaan ataupun pernyataan kepada Wajib Pajak mengenai seputar masalah yang sedang diteliti oleh peneliti untuk menjawab permasalahan penelitian. Kuesioner disebarakan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah terdaftar dan di sensus pajak pada KPP Pratama Batu.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data atau dokumen-dokumen yang diambil oleh peneliti dari penelitian terdahulu yang sudah ada dan yang telah dilakukan oleh lembaga maupun institusi yang terkait (Sugiyono, 2007). Data diperoleh berasal dari KPP Pratama Batu serta ditunjang dari sumber data lainnya, internet, jurnal, artikel dan literatur lainnya.

F. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2007:199). Kuesioner digunakan sebagai metode utama yang berfungsi untuk mengumpulkan data mengenai pengaruh pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, kualitas pelayanan, dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah di Sensus pajak.

Pengumpulan data merupakan prosedur sistemik yang harus dilakukan oleh setiap peneliti untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah metode survei dengan instrumen penelitian berupa kuesioner dengan jenis pertanyaan tertutup. Jenis pertanyaan tertutup dipilih oleh peneliti karena jenis pertanyaan tersebut akan memudahkan responden menjawab pertanyaan dengan cepat dan memudahkan peneliti dalam mengkodekan nilai saat menganalisis data (Sekaran, 2006:86).

Memberikan kuesioner secara langsung kepada responden Untuk mengetahui adanya pengaruh pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, kualitas pelayanan, dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Pemberian kuesioner secara langsung ini dilakukan karena memiliki beberapa keuntungan, yaitu peneliti memiliki kesempatan untuk menyampaikan topik penelitian secara langsung, peneliti dapat memotivasi responden untuk memberikan jawaban secara jujur, dapat mengumpulkan semua respon lengkap dalam periode waktu yang singkat, keraguan apapun yang responden mungkin miliki dapat diklarifikasi di tempat, dan kemungkinan tingkat pengembalian kuesioner lebih tinggi.

Kuesioner disusun menjadi 3 bagian, yaitu bagian Pendahuluan, bagian data diri responden, dan bagian instrumen penelitian yang berisi pertanyaan mengenai Kepatuhan Wajib Pajak. Bagian 3 merupakan pengembangan dari 5 indikator variabel kepatuhan pajak yang telah dijelaskan sebelumnya yang kemudian akan dianalisis secara kuantitatif untuk

mendapatkan bukti empiris pengaruh program Sensus Pajak Nasional, kualitas pelayanan, dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

G. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a) Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu menggali apa yang diinginkan dan mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat (Arikunto, 2010:135). Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud. Uji validitas dilakukan dengan rumus *Pearson Product moment* sebagai berikut :

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

r = Koefien korelasi

X = Skor rata – rata dari X variabel bebas
(Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, kualitas pelayanan, dan pengetahuan pajak)

Y = Skor rata – rata dari Y variabel terikat
(Kepatuhan)

N = Banyaknya sampel (Arikunto, 2010:146).

Suatu item dianggap valid apabila koefisien korelasi $> 0,3$ dan signifikan lebih kecil atau sama dengan $0,05$ ($\alpha \leq 0,05$) dan sebaliknya indikator dianggap tidak valid apabila nilai koefisien korelasi kurang $< 0,3$ dan indikator mempunyai taraf signifikan lebih besar dari $0,05$ ($\alpha \geq 0,05$) Sugiyono (2007:126).

b) Uji Reliabilitas

Reliabilitas atau keandalan dilakukan untuk mengetahui sampai sejauh mana kuesioner yang diajukan dapat memberikan hasil yang tidak berbeda jika dilakukan pengukuran kembali terhadap subjek yang sama pada waktu yang berlainan. Suatu kuesioner disebut mempunyai reliabilitas atau dapat dipercaya jika kuesioner itu stabil dan dapat diandalkan sehingga penggunaan kuesioner berkali-kali tetap akan memberikan hasil yang serupa (Nazir, 1998:125).

Berdasarkan teknik pengujian yang banyak digunakan pada penelitian-penelitian lainnya maka teknik pengujian reabilitas yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Crobach's Alpha*.

Metode *Crobach's Alpha* dirumuskan sebagai berikut :

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan : r = Reliabilitas instrumen
 k = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal
 $\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir

$$\sigma_t^2 = \text{Varians total (Arikunto, 2010:196)}$$

Instrumen dikatakan andal (reliabel) bila memiliki koefisien reliabilitas sebesar 0,6 atau lebih dan sebaliknya dikatakan tidak reliabel bila memiliki koefisien reliabilitas kurang dari 0,6 (Arikunto, 2010)

2. Analisis Deskriptif

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2011). Data dikumpulkan, diedit dan ditabulasikan ke tabel, kemudian pembahasan data dalam angka dan persentase untuk distribusi masing-masing variabel.

3. Uji Asumsi Klasik

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji regresi linier berganda. Serangkaian uji yang dilakukan oleh peneliti agar persamaan regresi yang terbentuk dapat memenuhi persyaratan yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi.

a. Uji Normalitas

Normalitas data untuk analisis regresi adalah sebuah keharusan, jika data tidak normal maka dikhawatirkan hasil regresi nantinya tidak memberikan kesimpulan yang valid (kesimpulan bias). Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependen,

independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal atau mendekati normal (Sugiyono, 2011:172).

Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan uji Kolmogorov-smirnov terhadap nilai standar residual hasil persamaan regresi. Ketentuan pengujian ini adalah jika signifikansi atau nilai probabilitas $> 0,05$ distribusi adalah normal dan sebaliknya terdistribusi tidak normal.

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas berarti adanya hubungan linear yang “sempurna” atau pasti, di antara beberapa atau semua variabel yang menjelaskan dari model regresi (Gujarati, 2010). Multikolinearitas pada dasarnya merupakan fenomena (regresi) sampel. Konsekuensi dari Multikolinearitas adalah apabila ada kolinearitas sempurna diantara X, koefisien regresinya tak tertentu dan kesalahan standarnya tak terhingga. Pada penelitian ini Multikolinearitas diuji dengan menghitung nilai VIF (Variance Inflating Factor). Bila nilai VIF lebih kecil dari 5 maka tidak terjadi multikolinearitas atau non multikolinearitas (Santoso, 1999).

c. Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas adalah varian setiap *disturbance term* yang dibatas oleh nilai tertentu mengenai faktor-faktor bebas adalah berbentuk suatu nilai konstan yang sama dengan σ^2 (Arief, 1993).

Metode ini digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas yaitu dengan cara melakukan uji Glejser mengusulkan nilai absolut residual terhadap variabel independen. Jika variabel independen secara signifikan mempengaruhi variabel dependen maka indikasi terdapat problem heterokedastisitas (Ghozali, 2009).

Pada penelitian ini heterokedastisitas di uji dengan menggunakan uji koefisien korelasi Rank Spearman yaitu mengkorelasikan antara absolut residual hasil regresi dengan semua variabel bebas. Bila signifikansi hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%) maka persamaan regresi tersebut mengandung heterokedastisitas dan sebaliknya berarti non heterokedastisitas atau Homokedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi, yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada suatu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Hipotesis yang terbentuk yaitu :

H_0 : tidak ada autokorelasi baik positif maupun negatif

H_1 : ada autokorelasi baik positif maupun negatif

Model regresi yang baik idealnya bebas dari autokorelasi.

Model pengujian yang sering digunakan adalah dengan uji Durbin

Watson :

- 1) Jika d lebih kecil dari d_L atau lebih besar dari $(4 - d_L)$, maka hipotesis nol ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi.
- 2) Jika d terletak diantara d_u dan $(4 - d_u)$, maka hipotesis nol diterima yang berarti tidak ada korelasi.
- 3) Jika d terletak antara d_L dan d_u atau antara $(4 - d_u)$ dan $(4 - d_L)$, maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti (Priyatno,2008:470).

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda ialah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih (X_1), (X_2), (X_3),, (X_n) dengan satu variabel terikat (Y).

Model analisis regresi linear berganda tersebut dapat diformulasikan seperti berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Dimana :

Y = Kepatuhan

X_1 = Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional

X_2 = Kualitas pelayanan

X_3 = Pengetahuan Pajak

a = Konstanta

b_1, b_4 = Koefisien regresi

a) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) berguna untuk mengukur besarnya sumbangan faktor independent secara keseluruhan terhadap faktor dependennya. R^2 memiliki nilai antara 0 dan 1 ($0 < R^2 < 1$), dimana bila makin tinggi nilai R^2 suatu regresi tersebut akan semakin baik, dapat dilihat sebagai berikut :

$R^2 = 0$ (nol) berarti tidak ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

$R^2 =$ mendekati 0 (nol) berarti lemahnya pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

$R^2 =$ mendekati 1 (satu) berarti kuatnya pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

5. Pengujian Hipotesis

Secara spesifik, pengujian hipotesis pengaruh variabel bebas adalah apakah terdapat pengaruh yang signifikan variabel pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, kualitas pelayanan, dan pengetahuan pajak terhadap variabel kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

a) Uji F

Pengujian hubungan regresi secara simultan atau serentak dari variabel-variabel independen terhadap variabel dependen, dengan rumus sebagai berikut :

$$F = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Keterangan :

F = F hitung

R^2 = hasil hitungan R^2

k = banyaknya variabel bebas

n = banyaknya sampel

Uji hipotesis untuk mengetahui pengaruh simultan (Uji F) menggunakan ketentuan sebagai berikut :

- Probabilitas $> 0,05$ atau F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- Probabilitas $< 0,05$ F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

b) Uji t

Uji t adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat dengan rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$t = \frac{b_i}{Sb_i}$$

Dimana : t = nilai t

b_i = koefisien regresi

Sb_i = standar error koefisien regresi

Uji hipotesis untuk mengetahui pengaruh parsial (Uji t) menggunakan ketentuan sebagai berikut :

a. Probabilitas $> 0,05$ atau t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

b. Probabilitas $< 0,05$ t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum KPP Pratama Batu

1. Sejarah Terbentuknya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu

KPP Pratama Batu dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor: 443/KMK.01/2001 tanggal 23 Juli 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak, dan Kantor Penyuluhan dan Potensi Perpajakan. KPP Pratama Batu resmi beroperasi pada tanggal 6 Februari 2002 dan untuk pertama kalinya ditunjuk Drs. Cepi D. Suktman selaku Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu dan dilantik oleh Kepala Kantor Wilayah XII Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III.

Pada awalnya KPP Pratama Batu merupakan pemecahan dari KPP Malang yang berlokasi di Jalan Merdeka Utara No.2 Malang. Pada tanggal 1 Juli 2002, Kantor Pelayanan Pajak Batu pindah ke Jalan Diponegoro Batu dan pada tanggal 1 Januari 2005 KPP Batu pindah ke Jalan S. Parman No.100 Malang dan kemudian pada tanggal 4 Desember 2007 KPP Batu berubah nama menjadi KPP Pratama Batu.

2. Lokasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu

Jalan S. Parman No.100 Malang 65122

Telepon : (0341) 403411, 403541, 403548

Fax : (0341) 403540

3. Bidang Usaha

Bidang usaha yang dijalankan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu adalah melaksanakan pelayanan, pengawasan administrasi, dan pemeriksaan terhadap Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPnBM) dan Pajak Tidak Langsung Lainnya (PTLL).

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu menyelenggarakan fungsi:

- a) Pengumpulan dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, penggalian potensi pajak serta ekstensifikasi wajib pajak.
- b) Penelitian dan penatausahaan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dan SPT Masa serta berkas wajib pajak.
- c) Ekstensifikasi dan intensifikasi potensi wajib pajak.
- d) Pemeliharaan basis data objek dan subjek wajib Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).
- e) Penatausahaan penerimaan pajak, piutang pajak dan penagihan pajak.

- f) Penatausahaan penyelesaian keberatan, banding, restitusi PPh, PPnBM, PTLL, PBB dan BPHTB.
- g) Penatausahaan penyelesaian pengurangan PBB.
- h) Pemeriksaan sederhana dan penerapan sanksi perpajakan.

4. Visi dan Misi

KPP Pratama Batu memiliki visi, misi, motto, dan slogan sebagai upaya untuk mewujudkan kinerja yang positif. Berikut adalah visi, misi, motto, dan slogan KPP Pratama Batu :

Visi : Menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi”.

Misi : Menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan Undang-Undang perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien”.

Motto : Mewujudkan Masyarakat Sadar dan Peduli Pajak

Slogan : Lunasi Pajaknya Awasi Penggunaannya

5. Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu

Kota Batu yang merupakan wilayah kerja KPP Pratama Batu memiliki luas wilayah 199.087 km² dengan jumlah penduduk sebesar 192.807 jiwa. Jumlah keseluruhan WP Orang Pribadi WP Badan sendiri

22.078 WP. Wilayah kerja KPP Pratama Batu adalah Kota Batu yang meliputi 3 kecamatan.

Dari tiga kecamatan tersebut terdiri dari beberapa desa / kelurahan yang merupakan wilayah dari masing-masing seksi Waskon (Pengawas dan Konsultasi) I, Waskom II, Waskom III yang ada di KPP Pratama Batu meliputi :

Tabel 9. Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu

| No. | Nama Kecamatan | Nama Desa |
|-----|-------------------------|--|
| | Bumiaji (Waskom I) | Tulungrejo, Bumiaji, Giripurno, Punten, Sumber Brantas, Gunungsari, Bulukerto, Pandanrejo, Sumbergundo |
| | Batu (Waskom II) | Sisir, Oro-Oro Ombo, Temas, Sumberejo, Ngaglik, Pesanggrahan, Songgokerto, dan Sidomulyo |
| | Junrejo (Waskom III) | Tlekung, Junrejo, Junrejo, Mojorejo, Torongrejo, Beji, Dadaprejo, Pendem |

Sumber : KPP Pratama Batu, 2014

6. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu



Gambar 3. Struktur Organisasi Kantor pelayanan Pajak Pratama Batu

Sumber : KPP Pratama Batu, 2014

Berdasarkan struktur organisasi KPP Pratama Batu, deskripsi jabatan dari masing-masing kepala divisi dan subdivisi yang berada di KPP Pratama Batu adalah sebagai berikut :

1. Kepala Kantor

- a. Menetapkan rencana pengamanan penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan kegiatan ekonomi keuangan serta realisasi penerimaan pajak tahun lalu.
- b. Menetapkan rencana pencarian data strategis dan potensial dalam rangka intensifikasi/ekstensifikasi perpajakan.
- c. Menetapkan STP, SKPKB, SKPKBT, SKPLB, SKPN, SKKPP, Pbk, SKB, SPMKP, SPMIB, SPPT, DHKP, DHR, SKP PBB, SKKP PBB,

STP PBB, STTS, SKBKB, SKBKBT, STB, SKBLB, SKBN serta produk hukum lainnya.

- d. Menjamin pelaksanaan pencarian data dan pengolahan data yang strategis dan potensial dalam rangka intensifikasi/ekstensifikasi perpajakan.
- e. Menjamin terlaksananya pengolahan data wajib pajak guna menyajikan informasi perpajakan yang dapat dimanfaatkan.
- f. Menetapkan penyusunan monografi perpajakan.
- g. Menjamin terlaksananya, pemantauan pelaporan dan pembayaran masa dan tahunan PPh, dan pembayaran masa PPN/PPnBM, serta pembayaran PBB dan BPHTB untuk mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak serta mengendalikannya/melaksanakan pemeriksaan pajak.
- h. Menjamin pelaksanaan penelitian SPT Tahunan yang disampaikan melampaui batas waktu dan penelitian sehubungan dengan SPT Tahunan yang tidak disampaikan.
- i. Menetapkan Surat Ketetapan Pajak berdasarkan laporan pemeriksaan pajak (pemeriksaan lengkap dan pemeriksaan pajak sederhana lapangan/kantor) dan daftar wajib pajak yang akan diterbitkan surat ketetapan pajak guna memberikan kepastian atas besarnya pajak yang terutang.
- j. Menetapkan surat himbauan kepada wajib pajak berdasarkan hasil penelitian formal/penelitian material atas SPT Tahunan PPh, SPT Masa PPh, SPT Masa PPN/PPnBM, SPPT/STTS PBB, SSB.

2. Sub Bagian Umum

- a. Melaksanakan pengurusan surat masuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu yang bukan dari wajib pajak.
- b. Melaksanakan pengurusan surat keluar dari lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu.
- c. Melaksanakan pemrosesan berkas/arsip umum (non wajib pajak)
- d. Melaksanakan penyusutan arsip yang tidak mempunyai nilai guna atau telah memenuhi jadwal retensi arsip.
- e. Membimbing pelaksanaan tugas tata usaha kepegawaian.
- f. Melaksanakan penyelenggaraan administrasi DP3, LP2P, KP4, dan Daftar Riwayat Hidup sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- g. Melaksanakan Daftar Usulan Penilaian Angka Kredit (DUPAK) Pejabat Fungsional.
- h. Melaksanakan penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian Negara/Lembaga (RKA-KL) di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak.
- i. Melaksanakan penerimaan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) dan data kebutuhan dari sub bagian umum dan seksi-seksi di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu.

3. Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI)

- a. Menyusun estimasi penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan ekonomi dan keuangan.
- b. Melaksanakan pengumpulan data dan pengolahan data.

- c. Melaksanakan pelayanan peminjaman data dan penyaluran informasi dalam rangka pemanfaatan data perpajakan.
- d. Melaksanakan pelayanan peminjaman data dan penyaluran informasi dalam rangka pemanfaatan data perpajakan.
- e. Melaksanakan perekaman dan validasi dokumen perpajakan.
- f. Melaksanakan perbaikan (*updating*) data.
- g. Melaksanakan urusan tata usaha penerimaan perpajakan.
- h. Melaksanakan pelaksanaan dukungan teknis pemanfaatan aplikasi *e-SPT* dan *e-filling*.
- i. Melaksanakan kegiatan teknis operasional komputer, pemeliharaan basis data, *back up* data, transfer data dan *recovery* data, perangkat lunak, perangkat keras, dan jaringan komputer di lingkungan Kantor pelayanan Pajak Pratama Batu.
- j. Melaksanakan penyajian informasi perpajakan.
- k. Menyusun konsep Rencana Strategis (Renstra), Rencana Kerja Tahunan (RKT), Penetapan Kinerja (PK) dan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu sebagai bahan masukan untuk penyusunan Renstra, RKT, PK dan LAKIP Kantor Wilayah

4. Seksi Pelayanan

- a. Melaksanakan penerimaan dan penatausahaan surat-surat permohonan dari wajib pajak dan surat lainnya.

- b. Melaksanakan penyelesaian registrasi wajib pajak, objek pajak, dan atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak.
- c. Melaksanakan penerbitan STP, SKPKB, SKPKBT, SKPLB, SKPN, SKKPP, Pbk, SKB, SPMKP, SPMIB, SKP PBB, SKKP, PBB, STP PBB, SKBKB, SKBKBT, STB, SKBLB, SKBN, serta produk hukum lainnya.
- d. Melaksanakan penerbitan Surat Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak dan atau pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, serta pembatalan/pembetulan STP, SKPKB,SKPKBT,SKPLB, SKPN, SKKPP, Pbk, SKB, SPMKP, SPMIB, SPPT, DHKP, DHR, SKP PBB, SKKP PBB, STP PBB, STTS, SKBKB, SKBKBT, STB, SKBLB, SKBN dan produk hukum lainnya.
- e. Melaksanakan penerbitan Surat Keputusan Pembetulan produk hukum Kantor Pelayanan Pajak Pratama.
- f. Melaksanakan penyelesaian proses permohonan wajib pajak untuk pindah ke Kantor Pelayanan Pajak baru, baik domisili/status maupun kewajiban perpajakan lainnya.
- g. Melaksanakan penyelesaian proses permohonan wajib pajak untuk pindah dari Kantor Pelayanan Pajak lama, baik domisili/status maupun kewajiban perpajakan lainnya.
- h. Melaksanakan penyiapan pengambilan formulir SPT Tahunan PPh berikut aplikasi elektronik SPT Tahunan PPh oleh wajib pajak dan penatausahaan SPT Tahunan yang telah diterima kembali serta

penyediaan SPOP dan SSB dalam rangka pengawasan kepatuhan wajib pajak.

- i. Melaksanakan penerimaan dan penatausahaan SPT Tahunan, SPT Masa, STTS, STB, SSB, dan SPOP.
- j. Melaksanakan penerbitan Surat Keterangan NJOP.

5. Seksi Penagihan

- a. Menyusun penyesuaian rencana kerja tahunan Seksi Penagihan.
- b. Melaksanakan penatausahaan SKPKB/SKPKBT/STP/STB beserta lampirannya dan surat pembayaran pajak (SSP/STTS/SSB) beserta bukti.
- c. Pemindahbukuan dalam rangka pengawasan tunggakan dan pelunasan pajak.
- d. Menyusun konsep Surat Keputusan angsuran/penundaan pembayaran pajak dalam rangka memberikan pelayanan kepada wajib pajak.
- e. Meneliti penerbitan konsep Surat teguran, Surat Paksa, Surat Perintah Melakukan Penyitaan dan Surat Permintaan Pemblokiran kepada Pimpinan Bank tempat kekayaan Penanggung Pajak tersimpan dalam rangka pencairan tunggakan pajak.
- f. Meneliti penerbitan konsep Surat Teguran, Surat Paksa, Surat Perintah melakukan penyitaan dan Surat Permintaan pemblokiran kepada pimpinan bank tempat kekayaan penanggung pajak tersimpan dalam rangka pencairan tunggakan pajak.

- g. Meneliti pembuatan permintaan jadwal waktu dan tempat lelang ke Kantor Pelayanan Piutang dan Lelang Negara sebagai dasar pelaksanaan lelang harta milik atau kekayaan penanggung pajak.
- h. Meneliti pembuatan SPT Lelang kepada wajib pajak serta media massa dalam rangka informasi lelang harta wajib pajak.
- i. Meneliti pembuatan Surat Pencabutan Sita atau Pemblokiran dan Pembatalan Lelang Harta wajib pajak dalam hal wajib pajak telah melunasi biaya penagihan dan utang pajaknya dan atau karena putusan pengadilan.
- j. Meneliti penerbitan Surat Perintah Penagihan seketika dan sekaligus terhadap wajib pajak tertentu dalam rangka pengamanan penerimaan pajak.

6. Seksi Pemeriksaan

- a. Melakukan penyesuaian rencana pemeriksaan pajak agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar.
- b. Menyusun Daftar Nomitatif dan/atau Lembar Penugasan Pemeriksaan wajib pajak yang akan diperiksa.
- c. Membuat usulan pembatalan Daftar Nomitatif dan/atau Lembar Penugasan Pemeriksaan wajib pajak yang akan diperiksa.
- d. Menerbitkan dan menyalurkan Surat Perintah Pemeriksaan Pajak, SPT Pemeriksaan pajak dan Surat Pemanggilan Pemeriksaan Pajak.
- e. Mengajukan permohonan perpajakan jangka waktu penyelesaian pemeriksaan.

- f. Mengajukan usulan permohonan perluasan pemeriksaan.
- g. Melakukan pengawasan pelaksanaan ketentuan administrasi pemeriksaan.
- h. Melaksanakan pengawasan pelaksanaan ketentuan administrasi pemeriksaan.
- i. Melaksanakan penelitian permohonan SPT Lebih Bayar Wajib Pajak Patuh.
- j. Melaksanakan administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

7. Seksi Waskon (Pengawasan dan Konsultasi)

- a. Meneliti estimasi penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan ekonomi dan keuangan.
- b. Meneliti pengawasan kepatuhan formal wajib pajak serta penelitian dan analisa kepatuhan material wajib pajak atas pemenuhan kewajiban perpajakannya.
- c. Meneliti pelaksanaan bimbingan/himbauan mengenai ketentuan perpajakan serta konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak.
- d. Menetapkan pembuatan/pemuktahiran profil wajib pajak serta usul rencana kunjungan kerja ke lokasi wajib pajak dalam rangka pengawasan dan pemuktahiran data wajib pajak.
- e. Meneliti pelaksanaan rekonsiliasi data wajib pajak (*Data Matching*).
- f. Meneliti konsep Surat Pemberitahuan perubahan besarnya angsuran PPh Pasal 25 berdasarkan data yang diterima sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- g. Meneliti konsep penelitian pembebasan/pengurangan pembayaran angsuran PPh Pasal 25.
- h. Meneliti konsep penerbitan Surat Keterangan Bebas Pemotongan/Pemungutan PPh dan Pemungutan PPN.
- i. Meneliti Nota Perhitungan dalam rangka penerbitan STP (tidak termasuk STP Bunga Penagihan) Pasal 7, Pasal 8 ayat (2), Pasal 9 ayat (2a), Pasal 14 ayat (3), dan Pasal 19 ayat (3). Mengkoordinasikan penerbitan STP (tidak termasuk STP Bunga Penagihan) Pasal 7, Pasal 8 ayat (2), Pasal 9 ayat (2a), Pasal 14 ayat (3), dan Pasal 19 ayat (3).

8. Seksi Ekstensifikasi

- a. Menyusun konsep kerja pendataan (pembentukan dan/atau pemeliharaan basis data) obyek dan subyek pajak.
- b. Melaksanakan pendataan dan menatausahakan hasil pendataan (pembentukan dan/atau pemeliharaan basis data) obyek dan subyek pajak.
- c. Menyusun konsep surat teguran dan pengembalian SPOP.
- d. Menyusun konsep laporan analisis indikasi nilai pasar property untuk pembentukan bank data nilai pasar properti serta laporan analisis upahpekerja dan harga bahan bangunan untuk penyusunan Data Biaya Komponen Bangunan (DBKB).
- e. Menyusun konsep rencana kerja penilaian massal dan individual obyek pajak.

- f. Menyusun konsep laporan penilaian kembali (Kaji Ulang) objek pajak dalam rangka keberatan.
- g. Menyusun konsep Surat Keputusan Menteri Keuangan tentang klarifikasi Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) Bumi dan Bangunan, NJOP Tidak Kena Pajak (NJOPTKP), dan Nilai Perolehan Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NPOPTKP).

B. Gambaran Umum Responden Penelitian

Gambaran umum responden adalah identitas yang dimiliki responden yang dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah terdaftar dan di sensus pajak pada KPP Pratama Batu berjumlah 99 responden. Karakteristik responden pada penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan formal terakhir dan pekerjaan secara keseluruhan yang diperoleh dari jawaban responden melalui kuesioner, baik dalam jumlah responden maupun dalam prosentase.

1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari 99 responden dapat diketahui jenis kelamin responden seperti pada tabel 10 berikut ini :

Tabel 10 : Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah | Proporsi |
|---------------|--------|----------|
| Laki-laki | 61 | 61.2 |
| Perempuan | 39 | 39.3 |
| Jumlah | 99 | 100% |

Sumber : data primer yang diolah, 2014

Berdasarkan tabel 10, dapat diketahui bahwa responden yang memiliki jenis kelamin perempuan sebanyak 39 responden (39.3%) dan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 61 responden (61.2%).

Berdasarkan data tersebut, maka responden yang paling banyak adalah responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 61 responden (61,2%).

2. Distribusi Responden berdasarkan Usia

Distribusi responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 11 : Distribusi Responden Berdasarkan Usia

| Umur | Jumlah | Proporsi |
|---------------------|--------|----------|
| <25 tahun | 26 | 26.3 % |
| 25 tahun – 40 tahun | 43 | 43.4 % |
| 41 tahun – 55 tahun | 23 | 23.2 % |
| > 55 tahun | 7 | 7.1 % |
| Jumlah | 99 | 100% |

Sumber : data primer yang diolah, 2014

Berdasarkan tabel 11, dapat diketahui bahwa responden yang berusia dibawah 25 tahun sebanyak 26 responden (26,3%), berusia 25 tahun sampai 40 tahun sebanyak 43 responden (43,4%), berusia 41 tahun sampai 55 tahun sebanyak 23 reponden (23,2%), berusia lebih dari 55 tahun sebanyak 7 responden (7,1%). Berdasarkan data tersebut, maka usia responden yang paling banyak adalah yang berusia 25 tahun sampai 40 tahun. Dapat di asumsikan bahwa pada rentang usia tersebut merupakan usia produktif dalam bekerja.

3. Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan

Distriibusi responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 12 : Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

| Pendidikan | Jumlah | Proporsi |
|------------|--------|----------|
| SMA | 34 | 34.3 % |
| D2 | 4 | 4 % |
| D3 | 13 | 13.1 % |
| S1 | 42 | 42.4 % |
| S2 | 6 | 6.1 % |
| Jumlah | 99 | 100% |

Sumber : Data Primer yang diolah, 2014

Berdasarkan tabel 12, dapat diketahui bahwa responden yang memiliki pendidikan terakhir SMA sebanyak 34 responden (34,3%), memiliki pendidikan terakhir D2 sebanyak 4 responden (4%), memiliki pendidikan terakhir D3 sebanyak 13 responden (13,1%), memiliki pendidikan terakhir S1 sebanyak 42 responden (42,4%), memiliki pendidikan terakhir S2 sebanyak 6 responden (6,1%). Berdasarkan data tersebut, maka pendidikan terakhir responden yang paling adalah S1.

4. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Distribusi responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 13 : Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

| Pendidikan | Jumlah | Proporsi |
|----------------|--------|----------|
| Pelajar | 2 | 2 % |
| Pegawai Negeri | 4 | 4 % |
| Pegawai Swasta | 68 | 68.7 % |
| Wiraswasta | 25 | 25.3 % |
| Jumlah | 99 | 100% |

Sumber : Data Primer yang diolah, 2014

Berdasarkan tabel 13, dapat diketahui bahwa responden seorang pelajar sebanyak 2 responden (2%), bekerja sebagai pegawai negeri sebanyak 4 responden (4%), bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 68

responden (68,7%), dan bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 25 responden (25,3%). Berdasarkan data tersebut, maka pekerjaan responden yang paling banyak adalah sebagai pegawai swasta. Dapat diasumsikan bahwa pada jenis pekerjaan ini Wajib Pajak harus menyampaikan SPT tahunan Orang Pribadi secara mandiri.

C. Penyajian Data

1. Data Distribusi Frekuensi Variabel Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional (X1)

Tabel 14 : Data Distribusi Frekuensi Variabel Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional (X1)

| Item | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Jumlah |
|------|----|----|---|----|---|--------|
| | F | F | F | F | F | |
| X1.1 | 42 | 52 | 0 | 5 | 0 | 99 |
| X1.2 | 44 | 46 | 1 | 8 | 0 | 99 |
| X1.3 | 33 | 57 | 6 | 2 | 1 | 99 |
| X1.4 | 8 | 64 | 6 | 21 | 0 | 99 |
| X1.5 | 25 | 68 | 1 | 5 | 0 | 99 |
| X1.6 | 31 | 58 | 6 | 4 | 0 | 99 |

Sumber : data primer diolah , 2014

2. Data Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan (X2)

Tabel 15 : Data Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

| Item | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Jumlah |
|------|----|----|----|---|---|--------|
| | F | F | F | F | F | |
| X2.1 | 24 | 65 | 1 | 9 | 0 | 99 |
| X2.2 | 38 | 54 | 2 | 5 | 0 | 99 |
| X2.3 | 17 | 70 | 4 | 8 | 0 | 99 |
| X2.4 | 3 | 76 | 14 | 5 | 1 | 99 |
| X2.5 | 39 | 58 | 0 | 2 | 0 | 99 |
| X2.6 | 34 | 57 | 6 | 2 | 0 | 99 |
| X2.7 | 38 | 50 | 8 | 3 | 0 | 99 |

Sumber : data primer diolah , 2014

3. Data Distribusi Frekuensi Variabel Tingkat Pengetahuan Pajak (X3)

Tabel 16 : Data Distribusi Frekuensi Variabel Pengetahuan Pajak (X3)

| Item | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Jumlah |
|------|----|----|----|----|---|--------|
| | F | F | F | F | F | |
| X3.1 | 14 | 31 | 35 | 19 | 0 | 99 |
| X3.2 | 14 | 56 | 21 | 3 | 5 | 99 |
| X3.3 | 19 | 57 | 19 | 3 | 1 | 99 |
| X3.4 | 12 | 52 | 21 | 14 | 0 | 99 |
| X3.5 | 20 | 68 | 2 | 9 | 0 | 99 |
| X3.6 | 28 | 71 | 0 | 0 | 0 | 99 |
| X3.7 | 20 | 47 | 0 | 27 | 5 | 99 |
| X3.8 | 27 | 58 | 9 | 5 | 0 | 99 |
| X3.9 | 28 | 63 | 7 | 1 | 0 | 99 |

Sumber : data primer diolah , 2014

4. Data Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)

Tabel 17 : Data Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)

| Item | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Jumlah |
|------|----|----|----|---|---|--------|
| | F | F | F | F | F | |
| Y1.1 | 35 | 61 | 0 | 3 | 0 | 99 |
| Y1.2 | 19 | 75 | 2 | 3 | 0 | 99 |
| Y1.3 | 21 | 71 | 7 | 0 | 0 | 99 |
| Y1.4 | 35 | 52 | 12 | 0 | 0 | 99 |
| Y1.5 | 20 | 75 | 0 | 4 | 0 | 99 |
| Y1.6 | 31 | 65 | 3 | 0 | 0 | 99 |
| Y1.7 | 17 | 58 | 24 | 0 | 0 | 99 |

Sumber : data primer diolah , 2014

D. Analisis Data Hasil Penelitian

1. Pengujian Kualitas Data

Mengingat pentingnya akurasi (keakuratan) data hasil penelitian, dan karenanya untuk memberikan informasi yang ilmiah, maka instrumen harus diujicobakan terlebih dahulu. Selanjutnya data hasil ujicoba instrumen perlu



dilakukan analisis kevalidan butir (*item*) atau lebih dikenal dengan uji validitas. Disamping itu data hasil ujicoba yang itemnya sah (*valid*) diuji lagi dengan uji reabilitas instrumen.

a. Hasil Pengujian Validitas

Pengujian validitas instrumen dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor jawaban instrumen dengan skor total instrumen, dikatakan valid jika nilai korelasi lebih besar dari *r-Tabel Product Moment*. Berdasarkan hasil pengujian validitas instrumen pada lampiran dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel 18 : Hasil Pengujian Validitas

| No. | Variabel | Instrument/ Pertanyaan | Koefisien Korelasi | r-kritis | Keterangan |
|-----|--|---------------------------|-----------------------|----------|------------|
| 1 | Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional | X1.1 | 0.731 | 0.195 | Valid |
| 2 | | X1.2 | 0.911 | 0.195 | Valid |
| 3 | | X1.3 | 0.863 | 0.195 | Valid |
| 4 | | X1.4 | 0.553 | 0.195 | Valid |
| 5 | | X1.5 | 0.74 | 0.195 | Valid |
| 6 | | X1.6 | 0.515 | 0.195 | Valid |
| 7 | Kualitas Pelayanan Perpajakan | X2.1 | 0.730 | 0.195 | Valid |
| 8 | | X2.2 | 0.681 | 0.195 | Valid |
| 9 | | X2.3 | 0.688 | 0.195 | Valid |
| 10 | | X2.4 | 0.787 | 0.195 | Valid |
| 11 | | X2.5 | 0.592 | 0.195 | Valid |
| 12 | | X2.6 | 0.576 | 0.195 | Valid |
| 13 | | X2.7 | 0.805 | 0.195 | Valid |
| 14 | Tingkat Pengetahuan Wajib Pajak | X3.1 | 0.884 | 0.195 | Valid |
| 15 | | X3.2 | 0.860 | 0.195 | Valid |
| 16 | | X3.3 | 0.734 | 0.195 | Valid |
| 17 | | X3.4 | 0.741 | 0.195 | Valid |
| 18 | | X3.5 | 0.400 | 0.195 | Valid |
| 19 | | X3.6 | 0.655 | 0.195 | Valid |
| 20 | | X3.7 | 0.669 | 0.195 | Valid |
| 21 | | X3.8 | 0.758 | 0.195 | Valid |

| | | | | | |
|--------|--|----------------------|-----------------|-------|-------|
| 22 | | X3.9 | 0.739 | 0.195 | Valid |
| 23 | Kepatuhan wajib Pajak Orang Pribadi | Y.1 | 0.724 | 0.195 | Valid |
| 24 | | Y.2 | 0.809 | 0.195 | Valid |
| 25 | | Y.3 | 0.886 | 0.195 | Valid |
| 26 | | Y.4 | 0.761 | 0.195 | Valid |
| 27 | | Y.5 | 0.775 | 0.195 | Valid |
| 28 | | Y.6 | 0.681 | 0.195 | Valid |
| 29 | | Y.7 | 0.613 | 0.195 | Valid |
| N : 99 | | \Rightarrow : 0,05 | r tabel = 0.195 | | |

Berdasarkan tabel 18 tersebut, seluruh item penelitian dikatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel 0.195. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

b. Hasil Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas merupakan metode yang digunakan untuk mengukur apakah suatu instrumen cukup dapat dipercaya digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah valid. Instrumen yang baik, tidak mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Apabila data yang dihasilkan memang benar sesuai dengan kenyataannya, maka berapa kalipun diambil, tetap akan sama. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa koefisien reliabilitas menunjukkan tingkat keterandalan dari jawaban responden tersebut.

Dalam penelitian ini pengujian reliabilitas dilakukan dengan teknik *Alpha* dari *Cronbach*, yaitu dengan membandingkan koefisien reliabilitas *alpha* dengan nilai indeks 0,6 dikatakan reliabel jika koefisien reliabilitas *alpha* lebih besar dari nilai indeks 0,6. Dari hasil

perhitungan dengan menggunakan paket program SPSS 13 (lihat lampiran) diperoleh hasil sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 19 : Hasil Pengujian Reliabilitas

| No. | Instrument/ | Koefisien | Angka | Keterangan |
|-----|-------------|------------------|--------|------------|
| | Pertanyaan | Reliabilitas (r) | Indeks | |
| 1 | Variabel X1 | 0.779 | 0,6 | Reliabel |
| 2 | Variabel X2 | 0.773 | 0,6 | Reliabel |
| 3 | Variabel X3 | 0.772 | 0,6 | Reliabel |
| 7 | Variabel Y | 0.783 | 0,6 | Reliabel |

Sumber : data primer diolah 2014

Tabel 19 menunjukkan bahwa nilai dari *Cronbach Alpha* untuk semua variabel lebih besar dari 0,6. Berdasarkan ketentuan yang dijelaskan sebelumnya, maka semua variabel yang digunakan untuk penelitian sudah reliabel.

2. Analisis Deskriptif

Analisis statistik deskriptif ini bertujuan untuk melihat distribusi frekuensi dari tiap-tiap jawaban responden berdasarkan kuesioner yang disebarkan dalam penelitian ini, yaitu untuk melihat pengaruh pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, kualitas pelayanan, dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batu.

a. Variabel Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional (X1)

Tabel 20 : Distribusi Frekuensi Variabel Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional

| Item | SS | | S | | RR | | TS | | STS | | Jumlah | |
|--------|----|------|----|------|----|-----|----|------|-----|-----|--------|-----|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | Jumlah | % |
| X1 – 1 | 42 | 42.4 | 52 | 52.5 | 0 | 0 | 5 | 5.1 | 0 | 0 | 99 | 100 |
| X1 – 2 | 44 | 44.4 | 46 | 46.5 | 1 | 1 | 8 | 8.1 | 0 | 0 | 99 | 100 |
| X1 – 3 | 33 | 33.3 | 57 | 57.6 | 6 | 6.1 | 2 | 2.1 | 1 | 1.0 | 99 | 100 |
| X1 – 4 | 8 | 8.1 | 64 | 64.2 | 6 | 6.1 | 21 | 21.2 | 0 | 0 | 99 | 100 |
| X1 – 5 | 25 | 25.3 | 68 | 68.7 | 1 | 1 | 5 | 5.1 | 0 | 0 | 99 | 100 |
| X1 – 6 | 31 | 31.3 | 58 | 58.6 | 6 | 6.1 | 4 | 4.0 | 0 | 0 | 99 | 100 |

Sumber : data primer diolah 2014

Berdasarkan tabel 20, nampak bahwa sebagaimana besar responden menjelaskan bahwa memberikan respon positif terhadap pelaksanaan Sensus Pajak Nasional. Untuk pernyataan pertama sebagai Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subyektif dan obyektif memiliki kewajiban mendaftarkan diri dan harus membuat NPWP sebagian besar responden menyatakan setuju yaitu sebesar 52 orang atau 52.5 %, hal ini berarti pelaksanaan sensus pajak membuat wajib pajak menjadi sadar untuk memiliki NPWP. Pernyataan kedua Fiskus memberikan konsultasi mengenai ketentuan pajak yang berlaku sebagian besar responden menyatakan setuju yaitu sebesar 46 orang atau 46.5 % yang berarti tahapan-tahapan dalam Sensus Pajak Nasional telah dilaksanakan dengan baik dengan memberikan konsultasi perpajakan pada wajib pajak. Pernyataan ketiga Fiskus memberikan informasi yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak sebagian besar responden menyatakan setuju yaitu sebesar 57 orang atau 57,5 % yang berarti kegiatan Sensus Perpajakan Nasional telah dapat membangun *awareness* dengan cara

memberikan informasi kepada masyarakat/stakeholder yang tepat jelas mengenai akan dilaksanakannya Sensus Pajak Nasional. Pernyataan melakukan sosialisasi perpajakan secara langsung kepada Wajib Pajak sebagian besar responden menyatakan setuju yaitu sebesar 64 atau 64,2 % yang berarti sosialisasi secara langsung adalah sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Direktorat Jenderal Pajak ataupun Kantor Pelayanan Pajak. Sosialisasi secara langsung dilakukan melalui kegiatan seminar, workshop, dan bimbingan teknis. Pihak Sub Tim Edukasi dan Penyuluhan dan Sub Tim Sarana dan Tim Prasarana mempersiapkan bahan dan materi publikasi. Pernyataan Fiskus memberikan himbauan mengenai penyetoran SPT masa dan SPT Tahunan sebagian besar responden menyatakan setuju yaitu 68 orang atau 68,7 % yang berarti Sensus Pajak Nasional dilakukan selain melalui sosialisasi juga dilakukan himbauan melalui media masa kepada masyarakat. Sedangkan pernyataan Fiskus selalu mengingatkan akan kewajiban dari Wajib Pajak untuk segera memenuhi kewajibannya sebagian besar responden menyatakan setuju yaitu sebesar 56 orang atau 56,8 % hal ini berarti SPN dilakukan selain melalui sosialisasi, pihak fiskus selalui mengingatkan kewajiban Wajib Pajak melalui surat pemberitahuan resmi dari KPP.

b. Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan (X2)

Tabel 21 : Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan

| Item | SS | | S | | RR | | TS | | STS | | Jumlah | |
|--------|----|------|----|------|----|------|----|-----|-----|-----|--------|-----|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | Jumlah | % |
| X2 - 1 | 24 | 24.2 | 65 | 65.7 | 1 | 1.0 | 9 | 9.1 | 0 | 0 | 99 | 100 |
| X2 - 2 | 38 | 38.4 | 54 | 54.5 | 2 | 2.0 | 5 | 5.1 | 0 | 0 | 99 | 100 |
| X2 - 3 | 17 | 17.2 | 70 | 70.7 | 4 | 4.0 | 8 | 8.1 | 0 | 0 | 99 | 100 |
| X2 - 4 | 3 | 3.0 | 76 | 76.8 | 14 | 14.1 | 5 | 5.1 | 1 | 1.0 | 99 | 100 |
| X2 - 5 | 39 | 39.4 | 58 | 58.6 | 0 | 0 | 2 | 2.0 | 0 | 0 | 99 | 100 |
| X2 - 6 | 34 | 34.3 | 57 | 57.6 | 6 | 6.1 | 2 | 2.0 | 0 | 0 | 99 | 100 |
| X2 - 7 | 38 | 38.4 | 50 | 50.5 | 8 | 8.1 | 3 | 3.0 | 0 | 0 | 99 | 100 |

Sumber : data primer diolah , 2014

Berdasarkan tabel 21, nampak bahwa sebagian besar responden menjelaskan bahwa memberikan respon positif terhadap kualitas pelayanan pada KPP. Pernyataan pertama dukungan fasilitas pelayanan sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa fasilitas yang disediakan telah sesuai dengan harapan wajib pajak hal ini berarti KPP sangat memperhatikan kenyamanan areal pelayanan dengan memperhatikan kebersihan ruangan, dan kondisi ruangan yang cukup nyaman, fasilitas ruang tunggu yang lengkap seperti Televisi, menyediakan Water dispenser dengan gelas, dan majalah maupun surat kabar. Pernyataan kelengkapan peralatan yang berhubungan dengan pelayanan sebagian besar menyatakan setuju yaitu sebesar 54 orang atau 54.5 % yang berarti KPP memiliki peralatan yang lengkap dan modern sehingga dapat melayani berbagai kebutuhan wajib pajak. Pernyataan Profesionalisme pelayanan sebagian besar responden yaitu 70 orang atau 70.7 % menyatakan setuju yang berarti untuk memberikan pelayanan terhadap berbagai permasalahan wajib pajak, KPP dalam melakukan pelayanan dan penanganan

permasalahan pelanggan memberikan jaminan kecepatan dan ketepatan pelaksanaannya. Pernyataan Kesigapan pelayanan sebagian besar responden yaitu 58 orang atau 58.6 % menyatakan setuju yang berarti kemampuan petugas KPP dalam menyelesaikan permasalahan wajib pajak sangat cepat dan tanggap, hal ini mencerminkan tanggung jawab KPP terhadap wajib pajak cukup tinggi. Pernyataan Kenyamanan pelayanan sebagian besar responden yaitu 57 orang atau 57.6 % menyatakan setuju yang berarti petugas KPP dalam memberikan pelayanan bersikap sopan dan ramah kepada seluruh Wajib Pajak. Sedangkan pernyataan Kemampuan dalam memberikan perhatian dalam pelayanan sebagian besar responden yaitu 50 orang atau 50.5 % menyatakan setuju yang berarti para petugas cukup bersahabat dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, menghargai, menghormati kebutuhan wajib pajak.

c. Variabel Pengetahuan Pajak (X3)

Tabel 22 : Distribusi Frekuensi Variabel Pengetahuan Pajak

| Item | SS | | S | | RR | | TS | | STS | | Jumlah | |
|--------|----|------|----|------|----|------|----|------|-----|-----|--------|-----|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | Jumlah | % |
| X3 - 1 | 14 | 14.1 | 31 | 31.3 | 35 | 35.4 | 19 | 19.2 | 0 | 0 | 99 | 100 |
| X3 - 2 | 14 | 14.1 | 56 | 56.6 | 21 | 21.2 | 3 | 3.0 | 5 | 5.1 | 99 | 100 |
| X3 - 3 | 19 | 19.2 | 57 | 57.6 | 19 | 19.2 | 3 | 3.0 | 1 | 1.0 | 99 | 100 |
| X3 - 4 | 12 | 12.1 | 52 | 52.5 | 21 | 21.2 | 14 | 14.1 | 0 | 0 | 99 | 100 |
| X3 - 5 | 20 | 20.2 | 68 | 68.7 | 2 | 2.0 | 9 | 9.1 | 0 | 0 | 99 | 100 |
| X3 - 6 | 28 | 28.3 | 71 | 71.7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 99 | 100 |
| X3 - 7 | 20 | 20.2 | 47 | 47.5 | 0 | 0 | 27 | 27.3 | 5 | 5.1 | 99 | 100 |
| X3 - 8 | 27 | 27.3 | 58 | 58.6 | 9 | 9.1 | 5 | 5.1 | 0 | 0 | 99 | 100 |
| X3 - 9 | 28 | 28.3 | 63 | 63.6 | 7 | 7.1 | 1 | 1.0 | 0 | 0 | 99 | 100 |

Sumber : Data primer diolah , 2014

Berdasarkan tabel 22, nampak bahwa sebagian besar responden menjelaskan bahwa memberikan respon positif terhadap pengetahuan

yang dimiliki tentang peraturan perpajakan. Pernyataan memahami cara menghitung pajak terutang sebagian besar responden yaitu 35 orang atau 35.4 % menyatakan ragu ragu yang berarti beberapa wajib pajak belum mengetahui secara mendalam dalam menghitung pajak. Pernyataan pembuatan catatan keuangan/penghasilan sebagian besar responden yaitu 56 orang atau 56,6 % menyatakan setuju yang berarti wajib pajak paham perhitungan penghasilan yang akan dikenakan pajak. Pernyataan dapat menyesuaikan besarnya PTKP sebagian besar responden yaitu 57 orang atau 57.6 menyatakan setuju yang berarti Wajib Pajak paham bagaimana cara menghitung besarnya PTKP sesuai ketentuan perpajakan, selain itu Wajib Pajak sudah mendapat brosur perhitungan besaran PTKP yang sudah disediakan KPP. Pernyataan pengetahuan mengenai tarif pajak yang berlaku sebagian besar responden yaitu 52 orang atau 52.5 % menyatakan setuju yang berarti Wajib Pajak telah mengetahui dengan pasti tarif pajak yang dikenakan pada setiap tahun maupun pada setiap bulan. Pernyataan batas waktu pembayaran sebagian besar responden yaitu 68 atau 68.7 % menyatakan setuju yang berarti Wajib Pajak paham terhadap batas waktu yang diberikan KPP dalam membayar pajak terutang. Pernyataan Partisipasi dalam membayar sebagian besar responden yaitu 71 orang atau 71,7 % menyatakan setuju yang berarti Wajib Pajak paham terhadap perlunya mendaftarkan diri dan melaporkan SPT setiap tahunnya karena hal tersebut merupakan kewajiban sebagai warga Negara. Pernyataan memahami cara mengisi SPT sebagian besar responden yaitu 47 orang

atau 47.5 % menyatakan setuju yang berarti bahwa prosedur pelaporan SPT dirasa tidak menyulitkan bagi Wajib Pajak. Pernyataan Batas waktu pelaporan sebagian besar responden yaitu 58 orang atau 58.6 % menyatakan setuju yang berarti berarti wajib pajak paham terhadap batas waktu yang diberikan KPP dalam menyampaikan Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT). Namun, ada 9 responden menyatakan ragu-ragu dan 5 responden menyatakan tidak setuju, hal itu Wajib Pajak bisa disebabkan lupa untuk mengingat batas akhir pelaporan SPT, tetapi dengan adanya petugas pajak dalam program menjemput bola atau mengadakan pengisian SPT bareng sehingga dapat langsung menyetor SPT tersebut. Pernyataan sanksi penyampaian SPT sebagian besar responden yaitu 63 orang atau 63.6 % menyatakan setuju yang berarti secara psikologis wajib pajak paham terhadap sanksi yang diterima apabila terlambat dalam menyetorkan.

d. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)

Tabel 23 : Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

| Item | SS | | S | | RR | | TS | | STS | | Jumlah | |
|------|----|------|----|------|----|------|----|-----|-----|---|--------|-----|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | Jumlah | % |
| Y-1 | 35 | 35.4 | 61 | 61.6 | 0 | 0 | 3 | 3.0 | 0 | 0 | 99 | 100 |
| Y-2 | 19 | 19.2 | 75 | 75.8 | 2 | 2.0 | 3 | 3.0 | 0 | 0 | 99 | 100 |
| Y-3 | 21 | 21.2 | 71 | 71.7 | 7 | 7.1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 99 | 100 |
| Y-4 | 35 | 5.4 | 52 | 52.5 | 1 | 12.1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 99 | 100 |
| Y-5 | 20 | 20.2 | 75 | 75.8 | 0 | 0 | 4 | 4.0 | 0 | 0 | 99 | 100 |
| Y-6 | 31 | 31.3 | 65 | 65.7 | 3 | 3.0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 99 | 100 |
| Y-7 | 17 | 17.2 | 58 | 58.6 | 2 | 24.2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 99 | 100 |

Sumber : data primer diolah , 2014

Berdasarkan tabel 23, nampak bahwa sebagian besar responden menjelaskan bahwa memberikan respon positif terhadap ketentuan terhadap peraturan perpajakan. Pernyataan Tepat waktu menyampaikan SPT dalam 3 tahun terakhir sebagian besar responden yaitu 61 orang atau 61.6 % menyatakan setuju yang berarti wajib pajak perlu menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu sesuai dengan ketentuan umum perpajakan yang berlaku. Pernyataan tepat waktu membayar pajak terutang sebagian besar responden yaitu 75 orang atau 75.8 % menyatakan setuju yang berarti sebagai wajib pajak perlu mendaftarkan diri tepat waktu karena didasarkan pada kenyataan perlunya membayar pajak. Pernyataan selalu menghitung dan menyetorkan SPT dengan benar sebagian besar responden yaitu 71 orang atau 71,7 % menyatakan setuju yang berarti wajib pajak berusaha mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dengan memberikan laporan yang sebenarnya tidak berdasarkan kebutuhan yang cukup berarti bagi kepentingan wajib pajak. Namun ada wajib pajak yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 7 orang atau 7,1 % dalam menghitung, menyetor, dan melaporkan SPT dengan benar dimungkinkan karena Wajib Pajak tidak begitu paham secara jelas dengan prosedur dan cara penyampaian SPT. Pernyataan bersedia jujur dalam melaporkan SPT sebagian besar responden yaitu 52 orang atau 52.5 % menyatakan setuju yang berarti wajib pajak selalu berusaha jujur dalam menghitung kewajiban pajaknya. Namun, ada 12 orang atau 12,1 % yang ragu-ragu mengungkapkan penghasilan yang sebenarnya, dimungkinkan karena

Wajib Pajak ada yang belum paham penghasilan yang mana yang akan menjadi Penghasilan Kena pajak. Pernyataan pembayaran tunggakan pajak yang ditetapkan berdasarkan Surat Ketetapan Pajak (SKP) sebelum jatuh tempo sebagian besar responden yaitu 75 orang atau 75.8 % menyatakan setuju yang berarti wajib pajak selalu berusaha melunasi pajak terutang yang menjadi kewajibanya. Pernyataan tidak pernah dijatuhi hukuman pidana di bidang perpajakan dalam 5 tahun terakhir sebagian besar responden yaitu 65 orang atau 65.7 % menyatakan setuju yang berarti wajib pajak memiliki kepatuhan yang ditunjukkan dengan tidak pernah mendapatkan sanksi terkait pelaporan SPT. Pernyataan menyelenggarakan pembukuan/pencatatan sesuai dengan ketentuan perpajakan sebagian besar responden yaitu 58 orang atau 58.6 % menyatakan setuju yang berarti wajib pajak memiliki kemauan untuk melakukan pencatatan terkait pajak penghasilan sesuai peraturan perpajakan yang berlaku.

3. Analisis Uji Asumsi Klasik.

a. Uji Normalitas

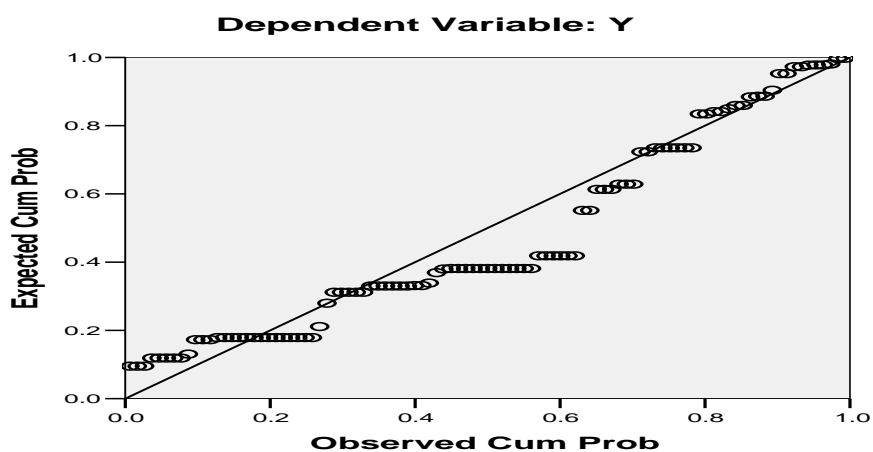
Untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak dilakukan dengan analisis grafik, yaitu dengan melihat normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan kumulatif dari distribusi normal.

Dari grafik diperoleh bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal hal ini menunjukkan pola

distribusi normal dan model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Hasil selengkapnya dapat dilihat pada grafik berikut :

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 4 Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan gambar 4, didapatkan pengamatan bahwa titik-titik menyebar membentuk garis miring dan membentuk suatu pola yang mendekati garis lurus d, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang dihasilkan dari penelitian ini memiliki distribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas adalah adanya korelasi yang linier antara variabel-variabel bebas dalam model regresi. Kolinieritas terjadi jika diantara variabel bebas terjadi korelasi satu dengan lainnya atau berkorelasi tetapi tidak lebih tinggi dari R^2 , maka dikatakan tidak terjadi multikolinieritas.

Dari hasil analisis diperoleh :

- 1) Nilai R^2 tinggi, tetapi secara individual variabel bebas signifikan

2) Nilai VIF dibawah 10 dan Nilai Tolerance mendekati 1.

Dengan demikian tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 24 : Rekapitulasi Uji Multikolinieritas

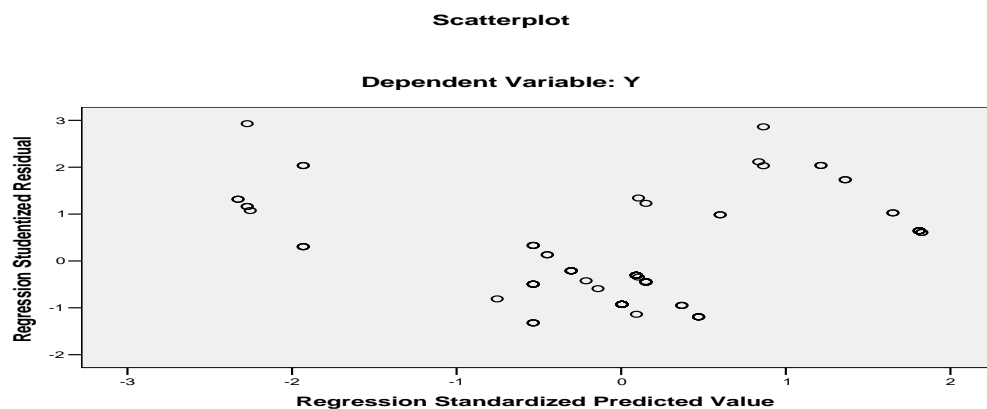
| Variabel | VIF | Tolerance |
|----------|-------|-----------|
| X1 | 1.756 | 0.570 |
| X2 | 1.284 | 0.779 |
| X3 | 1.602 | 0.624 |

Sumber : data primer diolah , 2014

Berdasarkan hasil pengujian diatas dapat terlihat bahwa nilai VIF masing-masing variabel bebas dibawah 10, sehingga dapat disimpulkan uji multikolinieritas terpenuhi.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji ini digunakan untuk melihat apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu ke pengamatan yang lain. Dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan Residualnya diperoleh pola yang menyebar, yaitu titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan tidak terjadi Heterokedastisitas. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada Grafik berikut :

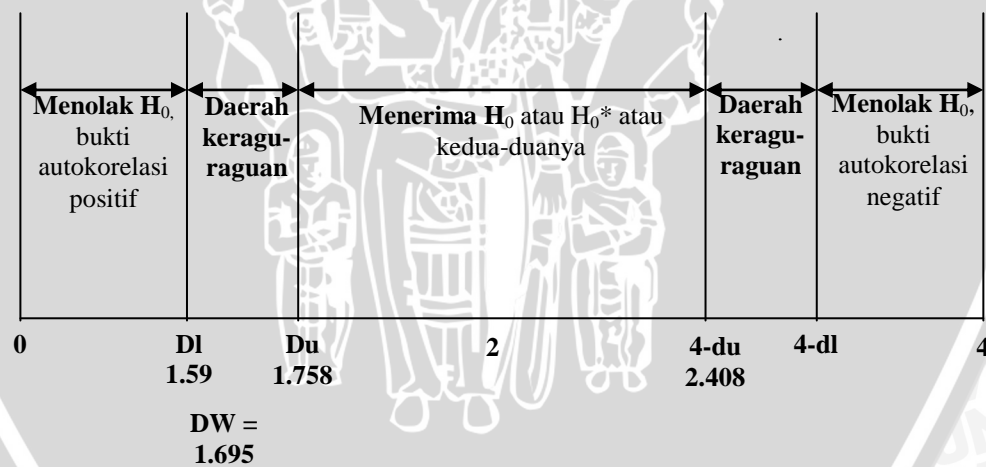


Gambar 5. Hasil Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan hasil pengujian heterokedastisitas pada gambar grafik 5 menjelaskan bahwa titik-titik menyebar secara acak serta menyebar dengan baik diatas dan dibawah angka sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa data tidak mengalami heterokedastisitas

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t - 1$. Persamaan regresi yang baik adalah yang tidak memiliki masalah autokorelasi. Jika terjadi autokorelasi maka persamaan tersebut menjadi tidak baik atau tidak layak dipakai prediksi.



Gambar 6. Hasil Uji Autokorelasi

Berdasarkan hasil uji autokorelasi pada gambar grafik 6, diketahui nilai uji Durbin-Watson sebesar yang terletak antara D_u (1.758) dan $4-D_u$ (2.408), maka dapat disimpulkan bahwa asumsi tidak terdapat autokorelasi telah terpenuhi.

4. Hasil Analisis Regresi Berganda

a. Persamaan Regresi

Tabel 25 : Rekapitulasi Hasil Uji Regresi Berganda antara Variabel pelaksanaan Sensus Pajak Nasional (X1), kualitas pelayanan (X2), dan pengetahuan pajak (X3) terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).

| | | Coefficients ^a | | | | |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
| Model | | B | Std. Error | Beta | t | Sig. |
| 1 | (Constant) | 3.894 | 1.199 | | 3.247 | .002 |
| | X1 | .205 | .050 | .220 | 4.133 | .000 |
| | X2 | .248 | .041 | .275 | 6.037 | .000 |
| | X3 | .371 | .031 | .617 | 12.132 | .000 |

a. Dependent Variable: Y

Sumber : data primer diolah , 2014

Dengan berdasarkan hasil perhitungan regresi pada tabel diatas didapatkan suatu persamaan garis regresi sebagai berikut :

$$Y = 3.894 + 0,205 X_1 + 0,248 X_2 + 0,371 X_3 + e$$

Penjelasan masing-masing nilai koefisien regresi dari persamaan regresi di atas adalah sebagai berikut:

$a = 3.894$: Merupakan nilai konstanta persamaam regresi apabila pelaksanaan Sensus Pajak Nasional (X1), kualitas pelayanan (X2), dan pengetahuan pajak (X3) konstan maka kepatuhan wajib pajak sama dengan 3.894

$b_1 = 0.205$: Merupakan nilai koefisien regresi variabel Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional (X1) mengalami peningkatan dan variabel lain konstan maka Kepatuhan Wajib Pajak



Orang Pribadi akan mengalami kenaikan sebesar 0.205. Peningkatan kepatuhan tersebut ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi yang positif.

$b_2 = 0.248$: Merupakan nilai koefisien regresi variabel Kualitas pelayanan (X2) mengalami peningkatan dan variabel lain konstan maka kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan mengalami kenaikan sebesar 0.248. Peningkatan kepatuhan tersebut ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi yang positif.

$b_3 = 0.371$: Merupakan nilai koefisien regresi variabel pengetahuan pajak (X3) mengalami peningkatan dan variabel lain konstan maka kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan mengalami kenaikan sebesar 0.205. Peningkatan kepatuhan tersebut ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi yang positif.

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinan digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempengaruhi variabel terikat, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas yang tidak dimasukkan ke dalam model.

Tabel 26 : Hasil koefisien determinasi (R^2)

| Model Summary ^b | | | |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square |
| 1 | .920 ^a | .847 | .842 |

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : data primer diolah , 2014

Berdasarkan rekapitulasi hasil analisis regresi berganda dari masing-masing variabel yaitu variabel pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, kualitas pelayanan, dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y), ternyata memiliki multiple R (korelasi berganda) sebesar 0.920, angka ini menunjukkan kuatnya hubungan antara seluruh variabel bebas dengan variabel terikat. Angka tersebut mendekati 1, berarti hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat sangat erat. Sedangkan koefisien determinasi sebesar 0.842, hal ini berarti pengaruh variabel pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, kualitas pelayanan, dan pengetahuan pajak sebesar 84 % sedangkan sisanya 16 % dijelaskan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

E. Pengujian Hipotesis

1. Uji Statistik Simultan (F-Test)

Guna melihat apakah variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependent secara nyata atau tidak, dengan

menggunakan Uji F yaitu dengan cara membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} .

Tabel 27. Hasil Uji Secara Simultan

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| 1 | Regression | 784.027 | 3 | 261.342 | 175.149 | .000 ^a |
| | Residual | 141.751 | 95 | 1.492 | | |
| | Total | 925.778 | 98 | | | |

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Sumber : data primer diolah , 2014

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 27, dapat terlihat bahwa F_{hitung} sebesar 175.149, sedangkan F_{tabel} pada taraf nyata 5 % menunjukkan nilai sebesar 2.45. karena $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel-variabel bebas berupa pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, kualitas pelayanan, dan pengetahuan pajak secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat yaitu kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Dengan demikian hipotesis yang menyatakan diduga variabel-variabel pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, kualitas pelayanan, dan pengetahuan pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi diterima.

2. Uji Statistik Parsial (t-test)

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dilakukan pengujian secara parsial digunakan uji t. Adapun hasil uji t untuk Variabel X1, X2 dan X3 adalah sebagai berikut :

Tabel 28. Rekapitulasi Hasil Uji Parsial

| Variabel | t hitung | t table | Tingkat Kepercayaan |
|----------|----------|---------|---------------------|
| X1 | 4.133 | 1.985 | 95 % |
| X2 | 6.037 | 1.985 | 95 % |
| X3 | 12.132 | 1.985 | 95 % |

Sumber : data primer diolah , 2014

a. Variabel X_1 (Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional)

Untuk mengetahui sejauh mana kebenaran koefisien Regresi untuk variabel X_1 digunakan uji t, dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel-variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.
- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel-variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat

Dengan menggunakan test dua arah, derajat bebas 95 dan taraf nyata 5%, diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1.985. Sedangkan dengan pengujian statistik diperoleh t_{hitung} sebesar 4.133, karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pelaksanaan Sensus Pajak Nasional (X_1) dan variabel terikat kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa variabel bebas

X_1 adalah signifikan pada taraf nyata $\alpha = 5\%$ dengan tingkat kepercayaan 95%.

b. Variabel X_2 (Kualitas pelayanan)

Untuk mengetahui sejauh mana kebenaran koefisien Regresi untuk variabel X_2 digunakan uji t, dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel-variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.
- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel-variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat

Dengan menggunakan test dua arah, derajat bebas 95 dan taraf nyata 5%, diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1.985. Sedangkan dengan pengujian statistik diperoleh t_{hitung} sebesar 6.037, karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X_2) terhadap variabel terikat kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa variabel bebas X_2 adalah signifikan pada taraf nyata $\alpha = 5\%$ dengan tingkat kepercayaan 95%.

c. Variabel X_3 (Pengetahuan Pajak)

Untuk mengetahui sejauh mana kebenaran koefisien Regresi untuk variabel X_3 digunakan uji t, dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel-variabel bebas berupa secara parsial terhadap variabel terikat.
- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel-variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat

Dengan menggunakan test dua arah, derajat bebas 95 dan taraf nyata 5%, diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1.985. Sedangkan dengan pengujian statistik diperoleh t_{hitung} sebesar 12.132, karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pengetahuan pajak (X_3) dan variabel terikat kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa variabel bebas X_3 adalah signifikan pada taraf nyata $\alpha = 5\%$ dengan tingkat kepercayaan 95 %.

F. Uji Variabel dominan

Uji dominan dilakukan untuk mengetahui variabel yang dominan berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, maka digunakan r^2

Parsial. Yaitu r^2 tertinggi menunjukkan variabel bebas yang dominan berpengaruh terhadap variabel terikat.

Tabel 29. Rekapitulasi Uji Dominan

| Model | | Standardized Coefficients |
|-------|----|---------------------------|
| | | Beta |
| 1 | X1 | .220 |
| | X2 | .275 |
| | X3 | .617 |

Sumber : data primer diolah , 2014

Berdasarkan tabel 29, hasil uji variabel dominan (Beta) bahwa variabel tingkat pengetahuan (X3) mempunyai pengaruh yang paling besar yaitu 61 %, berarti variabel tingkat pengetahuan (X3) dinyatakan variabel yang dominan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

G. Pembahasan

Berdasarkan pada analisis empiris di atas, telah diketahui bahwa variabel Pelaksanaan Sensus Pajak, kualitas pelayanan dan pengetahuan pajak mempunyai pengaruh yang cukup berarti terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

1. Pengaruh Pelaksanaan Sensus Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Dengan berdasar pada hasil perhitungan regresi diperoleh nilai koefisien regresi yang positif antara pelaksanaan Sensus Pajak Nasional dengan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .

Uji t menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$, hal ini menyatakan bahwa sikap mempunyai pengaruh yang cukup berarti. Sedangkan angka

koefisien regresi dalam perhitungan menunjukkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hal ini menunjukkan bahwa dengan tiap terjadinya peningkatan pelaksanaan Sensus Pajak Nasional yang meliputi kepemilikan NPWP, konsultasi perpajakan, sosialisasi hak dan kewajiban perpajakan, dan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan satu satuan akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Sensus Pajak Nasional adalah kegiatan pengumpulan data mengenai kewajiban perpajakan dalam rangka memperluas basis pajak, pencapaian target penerimaan perpajakan, dan pengamanan penerimaan negara dengan mendatangi subjek pajak di seluruh Indonesia, yang dilakukan oleh Ditjen pajak bekerjasama dengan pihak lain (Sumarsan, 2012:1).

Tahapan-tahapan kegiatan sosialisasi Sensus Pajak Nasional meliputi sosialisasi sebelum *launching* SPN, *launching* SPN, sosialisasi setelah *launching* SPN, sosialisasi sebelum melakukan SPN, serta sosialisasi dan pelayanan pada saat SPN. Sosialisasi secara tidak langsung adalah sosialisasi yang dilakukan oleh pihak perantara yang bekerja sama dengan Direktorat Jenderal Pajak. Sosialisasi secara tidak langsung dilakukan melalui media seperti media online, televisi, radio, koran, majalah, *outdoor kit* (berupa *billboard*, leaflet, umbul-umbul, dan spanduk), *indoor kit* (berupa poster, banner, *hanging*, *mobile lift branding*, *escalator branding*, pendirian pojok pajak, dan mobil keliling).

Dengan adanya sosialisasi pajak berarti Wajib Pajak akan lebih mengetahui mengenai peraturan dan tata cara perpajakan sehingga pengetahuan Wajib Pajak akan bertambah, dengan begitu Wajib Pajak dapat melaksanakan kewajiban dan hak perpajakannya.

2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Dengan berdasarkan pada hasil perhitungan regresi diperoleh nilai koefisien regresi yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Uji t menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$, hal ini menyatakan bahwa belajar mempunyai pengaruh yang cukup berarti. Sedangkan angka koefisien regresi dalam perhitungan menunjukkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hal ini menunjukkan bahwa dengan tiap terjadinya peningkatan kualitas pelayanan yang meliputi fasilitas pelayanan, profesionalisme pelayanan, kesigapan pelayanan, kenyamanan pelayanan, dan kemampuan dalam memberikan perhatian dalam pelayanan sebesar satu satuan yang akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pelayanan perpajakan dibentuk oleh dimensi kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), ketentuan perpajakan, dan sistem informasi perpajakan Suryadi (2006). Standar kualitas pelayanan prima kepada Wajib Pajak akan terpenuhi bilamana SDM melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin, dan transparan. Dalam kondisi Wajib Pajak merasa puas atas

pelayanan yang diberikan kepadanya, maka mereka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan demikian sistem informasi perpajakan dan kualitas SDM yang handal akan menghasilkan pelayanan perpajakan yang semakin baik.

Pelayanan yang berkualitas harus diupayakan dapat memberikan 4 K yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. Pentingnya kualitas aparat (SDM) perpajakan dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak, berarti aparat pajak harus benar-benar mampu dan ahli pada semua keahlian dibidangnya masing-masing.

Pelayanan yang maksimal yang diberikan oleh pemerintah melalui Kantor Pelayanan pajak akan sangat menggugah hati masyarakat dalam kesediaannya membayar pajak, karena masyarakat akan dapat merasakan pelayanan yang diberikan benar-benar sesuai dengan standar peraturan yang telah ditentukan. Kondisi ini akan sangat berpengaruh dalam usaha peningkatan kinerja penerimaan pajak.

3. Pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan pada hasil perhitungan regresi diperoleh nilai koefisien regresi yang positif antara pengetahuan pajak dengan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .

Uji t menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$, hal ini menyatakan bahwa pengetahuan mempunyai pengaruh yang cukup berarti. Sedangkan angka

koefisien regresi dalam perhitungan menunjukkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hal ini menunjukkan bahwa dengan tiap terjadinya peningkatan pengetahuan pajak yaitu pemahaman prosedur atau cara pengisian SPT, pemahaman pembayaran dan pelaporan SPT, pemahaman sanksi perpajakan dan administrasi akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pengetahuan dipengaruhi oleh banyak hal, antara lain faktor pendidikan formal. Pengetahuan seseorang tentang suatu objek mengandung dua aspek yaitu aspek positif dan negatif. Kedua aspek ini akan menentukan sikap seseorang, semakin banyak aspek positif makin positif terhadap objek tertentu.

Semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan. Namun jika wajib pajak tidak memiliki pengetahuan mengenai peraturan dan proses perpajakan, maka wajib pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan tepat. Upaya untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak sehingga wajib pajak semakin patuh adalah dengan meningkatkan pengetahuan di bidang perpajakannya (Nugroho, 2012).

Kesadaran wajib pajak dibentuk oleh dimensi persepsi Wajib Pajak, pengetahuan Wajib Pajak, karakteristik Wajib Pajak, dan penyuluhan perpajakan. Meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan, baik formal maupun non

formal akan berdampak positif terhadap kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajak. Karakteristik Wajib Pajak yang dicerminkan oleh kondisi budaya, sosial, dan ekonomi akan dominan membentuk perilaku Wajib Pajak yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak. Dengan penyuluhan perpajakan yang dilakukan secara intensif dan kontinu akan dapat meningkat pemahaman Wajib Pajak tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud kegotong-royongan nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan nasional.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, kualitas pelayanan, dan pengetahuan pajak secara terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah terdaftar di KPP Pratama Batu dan telah di Sensus Pajak Nasional.

Berdasarkan hasil analisis regresi disimpulkan sebagai berikut :

1. Secara simultan, variabel bebas yang terdiri dari variabel pelaksanaan Sensus Pajak Nasional (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan pengetahuan pajak (X_3), berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y), diketahui $F_{hitung} > F_{tabel}$, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa diduga pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, kualitas pelayanan, dan pengetahuan pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dapat diterima.
2. Secara parsial, masing-masing variabel bebas yang terdiri variabel pelaksanaan Sensus Pajak Nasional (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan pengetahuan pajak (X_3) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y). Diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$, yang dapat dijelaskan sebagai berikut: pelaksanaan Sensus Pajak Nasional (X_1) mempunyai koefisien regresi sebesar 0.205 dengan t_{hitung} sebesar $4.133 > t_{tabel} = 1.985$, kualitas pelayanan (X_2) dengan koefisien regresi

sebesar 0.248 dengan dengan t_{hitung} sebesar $6.037 > t_{tabel} = 1.985$, pengetahuan pajak (X_3) dengan koefisien regresi sebesar 0.371 dengan dengan t_{hitung} sebesar $12.132 > t_{tabel} = 1.985$, maka dari penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa H_0 ditolak, sehingga hipotesis yang menyatakan diduga pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, kualitas pelayanan, dan pengetahuan pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dapat diterima. Berdasarkan hasil uji parsial dan penelitian terdahulu yang menerangkan bahwa hasil penelitian yang dominan yaitu variabel pengetahuan pajak (X_3) memiliki koefisien determinasi parsial (*beta*) yang paling besar yaitu: 0.617. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh dominan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

B. Saran

1. Mengacu pada hasil penelitian dimana variabel pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, kualitas pelayanan dan pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi merupakan indikator bagi pemerintah khususnya Ditjen Pajak dalam meningkatkan pelayanan, kebijakan, serta prosedur yang selama ini diterapkan dan ditetapkan. Hal ini dapat dijadikan konsep dan acuan bagi Pemerintah maupun Ditjen Pajak dalam melakukan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan peningkatan mutu pelayanan maupun semua kebijakan fiskal.

2. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu harus selalu menjaga kepercayaan yang telah diberikan oleh masyarakat, selalu mensosialisasikan setiap terdapat perubahan peraturan yang berkaitan dengan tarif, batas pembayaran, dan pelaporan sehingga kepatuhan ini akan terus berlangsung dan dapat meningkatkan penerimaan pajak. Selain itu juga sebaiknya pemeriksaan pajak yang dilakukan sesuai dengan permasalahan yang ada dan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, agar Wajib Pajak selalu taat dan patuh serta mengerti akan tujuan pemeriksaan pajak.
3. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu harus selalu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui kualitas layanan yang dicerminkan dari bagian pelayanan dengan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik, yang dapat memahami kebutuhan masyarakat atau wajib pajak. Juga dapat memberikan sistem informasi perpajakan dari berbagai media yang dapat diketahui oleh masyarakat luas berdasarkan dengan ketentuan perpajakan yang jelas, sehingga masyarakat akan semakin tergugah hatinya dalam membayar pajak
4. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan di dalam melakukan penelitian yang akan dilakukan, khususnya faktor internal dari individu sebagai Wajib Pajak, sehingga dalam penelitian lanjutan faktor eksternal atau faktor-faktor yang lainnya dapat ditinjau atau diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2011. *Buku Panduan Sensus Pajak Nasional*. Jakarta
- Ghozali, I. 2009 . *Aplikai Analisis Multivarite dengan SPSS. Cetakan Keempat*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, Damodar N. Dan Dawn C Porter. 2010. *Dasar-Dasar Ekonometrika Buku 1*. Diterjemahkan oleh Eugenia Mardanugraha, Sita Wardani dan Charles mangunsong. Ed.5. Jakarta:Salemba Empat.
- Ilyas, Wirawan B dan Burton, Richard 2013. *Hukum Pajak : Teori, Analisis, dan Perkembangannya*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Kotler, P.& Keller, K. 2009. *Manajemen Pemasaran* (Maulana, A & Hayati, YEds). Terjemahan oleh, B.2008. Jakarta: Erlangga
- Mardiasmo. 2009 . *Perpajakan. Edisi Revisi 2009*. Yogyakarta: ANDI.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia, Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Resmi, S. 2011. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Buku 1. Jakarta: Penerbit salemba Empat.
- Sekaran, U. 2006. *Research Methods for Business Terjemahan Edisi 4 Buku 2*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Simanjuntak, T.H dan Mukhlis, Imam. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Singarimbun, M. d. (1989). *Metode Penelitian Survai. Edisi Revisi*. Jakarta: LP3ES.
- Suandy, E. 2009. *Hukum Pajak. Ed.4*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sumarsan, T. 2012. *Sensus Pajak Nasional Siapa Takut?* Jakarta: Penerbit PT. Indeks.
- Taslim, 2007. *Pengetahuan Pajak*. Jakarta:Genesis.

Karya Ilmiah

- Agus N.Jatmiko. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Semarang)*. Tesis Program S2 Magister Akuntansi Universitas Diponegoro. Tidak Dipublikasikan.
- Arum, Harjanti P. 2012, *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap)*.Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Dewinta, Rinta Mulia. 2012. *Pengaruh Persepsi Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta*. *Diponegoro Journal of Accounting* Vol. 1, No. 2 Tahun 2012. Hal. 1-9.
- Husniah, Hidayatul. 2012. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas*. Malang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang.
- Hutagaol. John, Wing Wahyu Winarno, Arya Pradipta. 2007. Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntabilitas, Volume 6, No. 2 (Maret) 2007*. Hal. 186-193.
- Istanto, Fery. 2010. *Pengaruh Pengetahuan tentang Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Ketegasan Sanksi, dan Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Membayar Pajak*. Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Shofia, 2013. *Pengaruh program Sensus Pajak Nasional terhadap tingkat kepatuhan WP Orang Pribadi Di kota Malang*. Malang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang.
- Surya Putri, Carola Ditta. 2013. *Analisis Pengaruh Pengetahuan Umum, Tingkat Ekonomi, dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan PBB Masyarakat dan Kota dengan Variabel Moderating KontrolPetugas Desa atau Kelurahan(Studi Kasus pada Kabupaten Demak)*.Semarang : Program Sarjana Fakultas EkonomiUniversitas Diponegoro.

Santi, Anisa Nirmala. 2012. *Analisis Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional, Lingkungan, Sanksi Denda dan Sikap Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WPOP di Wilayah KPP Pratama Semarang)*. Skripsi. Semarang: Program Skripsi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Witono, Banu. 2008. Jurnal : *Peranan Pengetahuan Pajak pada Kepatuhan Pajak*. Surakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 149/PMK.03/2011 tanggal 12 September 2011 tentang Sensus Pajak Nasional.

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-31/PJ/2013 tentang pedoman teknis Sensus Pajak Nasional.

PP Nomor 46 Tahun 2013 Tanggal 12 Juni 2013 Tentang PPh Atas Penghasilan Dari Usaha Yang Diterima Atau Diperoleh Wajib Pajak Yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu.

Undang-Undang No 28 Tahun 2007 tentang Perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-06/PJ.9/2001 tentang Pelaksanaan Ekstensifikasi Wajib Pajak Dan Intensifikasi Pajak.

Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak: SE-44/PJ/2013 tentang Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional.

2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Internet

Anggraeni *et.al.*, 2013.”judul”, diakses pada Tanggal 11 Januari 2014 dari <http://www.tribunnews.com>

Anonim. 2013. “*Sensus Pajak Digiatkan Lagi*”, diakses pada Tanggal 16 Januari 2014, <http://www.bisniskeuangan.kompas.com/read/2013/02/11/02171978/Sensus.Pajak.Digiatkan.Lagi>

Direktorat Jendral Pajak, 2012. “*Pertumbuhan Ekonomi Indonesia 2012 diperkirakan Stabil*”, diakses pada Tanggal 11 Januari 2014 dari <http://www.pajak.go.id>

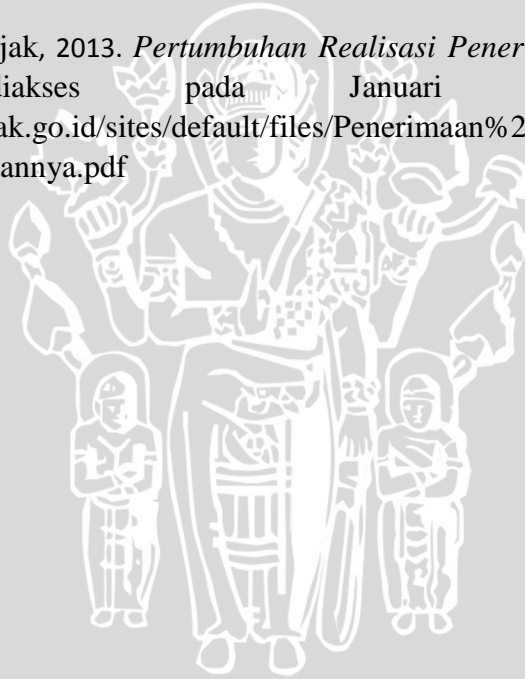
Direktorat Jendral Pajak, 2012. "*Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Capai 6,5%*", diakses Tanggal 11 Januari 2014 dari <http://www.ekonomy.okezone.com>

Direktorat Jenderal Pajak. 2012. "*Mari sukseskan sensus pajak nasional wujud ketaatan kita membayar pajak*", diakses pada Tanggal 13 Januari 2014 <http://www.pajak.go.id/content/mari-sukseskan-sensus-pajak-nasional-wujud-ketaatan-kita-membayar-pajak>.

Direktorat Jenderal Pajak. 2012. "*Sensus pajak nasional*", diakses pada Tanggal 13 Januari 2014 dari <http://www.pajak.go.id/content/sensus-pajak-nasional>

Direktorat Jenderal Pajak. 2013. *Bimbingan Teknis Sensus Pajak Nasional 2013 Kanwil DJP Jawa Timur II*", diakses pada Januari 2014 dari <http://www.pajak.go.id/node/8417?lang=en>

Direktorat Jenderal Pajak, 2013. *Pertumbuhan Realisasi Penerimaan Negara per tahun*, diakses pada Januari 2014 dari <http://www.pajak.go.id/sites/default/files/Penerimaan%20Januari%20dan%20Pertumbuhannya.pdf>



LAMPIRAN 1: KUESIONER PENELITIAN

No. Kuesioner :

KUESIONER PENELITIAN SKRIPSI

Perihal : Permohonan menjadi responden

Kepada : Yth. Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar di KPP Pratama Batu

Dengan hormat,

Dalam rangka menunjang kegiatan penelitian dan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, Kualitas Pelayanan, dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” yang dilakukan oleh peneliti selaku mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Program Studi Perpajakan Universitas Brawijaya Malang, mohon Bapak/Ibu/saudara/I bersedia meluangkan waktu untuk memberikan pendapat melalui kuesioner yang telah disediakan.

Hasil penelitian ini hanya diperuntukan bagi keperluan penyusunan skripsi yang merupakan tugas akhir bagi mahasiswa S1 Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Oleh karena itu jawaban Bapak/Ibu/Saudara/I tidak dipublikasikan dan dijamin kerahasiaannya. Penelitian ini juga tidak akan ditujukan untuk kepentingan Ditjen pajak, sehingga respon Bapak/Ibu/Saudara/I tidak akan berpengaruh pada sistem administrasi perpajakan Bapak/ibu/Saudara/I di KPP Pratama Batu.

Atas perhatian dan kesediaan Bapak/ibu/Saudara/I dalam meluangkan waktu mengisi kuesioner ini, peneliti mengucapkan terima kasih.

Malang, Agustus 2014

Peneliti,

Emielia Mareta

NIM. 105030407111044

A. IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk Pengisian : Berilah tanda centang (✓) pada kotak jawaban yang paling sesuai dengan keadaan Bapak/ibu/Saudara/I untuk pertanyaan dibawah.

*coret yang tidak sesuai dengan pilihan Anda

1. Jenis Kelamin Laki-Laki Perempuan**2. Usia** Dibawah 25 tahun 41 tahun sampai 55 tahun 25 tahun sampai 40 tahun Diatas 55 tahun Lainnya (sebutkan).....**3. Pendidikan formal terakhir** SD D3 SMP S1 SMA Lainnya (sebutkan).....**4. Pekerjaan** Pegawai Swasta Pegawai Negeri Wiraswasta Lainnya (sebutkan).....**5. Apakah saudara telah di Sensus Pajak Nasional oleh petugas pajak?** Ya Tidak**6. Saudara mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak karena telah di Sensus**

Pajak Nasional :

 Ya Tidak

B. DAFTAR PERNYATAAN PENELITIAN

Petunjuk Pengisian Kuesioner :

Di dalam Kuesioner terdapat pernyataan yang harus Bapak/ Ibu/ Saudara/ I pilih, mohon dipahami pernyataan yang ada, selanjutnya Bapak/ Ibu/ Saudara/ I diminta pendapat sesuai dengan pribadi Anda. Berilah tanda centeng (√) pada kolom yang tersedia sesuai dengan pendapat dan jawaban Bapak/ Ibu/ Saudara/ I pilih.

Keterangan kolom :

| Sangat Setuju (SS) | Setuju (S) | Ragu-Ragu (RR) | Tidak Setuju (TS) | Sangat Tidak Setuju (STS) |
|--------------------|------------|----------------|-------------------|---------------------------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

I. Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Pajak

a. Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional

| NO. | PERNYATAAN | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|-----|--|----|---|----|----|-----|
| | | SS | S | RR | TS | STS |
| 1. | Saya telah memenuhi persyaratan subjektif (sebagai subjek pajak orang pribadi) dan objektif (memiliki penghasilan melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak/PTKP). Saya wajib mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dan harus membuat NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) | | | | | |
| 2. | Petugas pajak sudah memberikan konsultasi mengenai ketentuan pajak yang berlaku dan mempermudah saya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan | | | | | |
| 3. | Petugas pajak sudah memberikan informasi yang tepat, jelas, dan sesuai dengan Undang-Undang pajak yang berlaku | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 4. | Petugas pajak sudah memberikan sosialisasi secara langsung mengenai pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan lainnya | | | | | |
| 5. | Petugas pajak selalu memberikan himbauan mengenai penyeteroran SPT Masa dan SPT Tahunan, apabila saya terlambat menyeteror SPT. | | | | | |
| 6. | Petugas pajak selalu mengingatkan akan kewajiban dari Wajib Pajak untuk segera memenuhi kewajibannya sebelum jatuh tempo | | | | | |

b. Kualitas Pelayanan

| NO. | PERNYATAAN | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|-----|---|----|---|----|----|-----|
| | | SS | S | RR | TS | STS |
| 1. | Fasilitas yang mendukung kenyamanan penyelesaian urusan pajak telah disediakan dan telah sesuai dengan harapan Wajib Pajak | | | | | |
| 2. | Peralatan yang berhubungan dengan pelayanan sudah lengkap dan tersedia di kantor (Seperti: brosur, formulir, SPT, SSP, buku petunjuk pengisian SPT,dll) | | | | | |
| 3. | Petugas pajak sudah cepat dalam memberikan jasa pelayanan dan sudah sesuai dengan harapan Wajib Pajak | | | | | |
| 4. | Kesigapan petugas pajak dalam merespon permintaan dan keluhan Wajib Pajak untuk penyelesaian permasalahan urusan perpajakan telah sesuai | | | | | |
| 5. | Petugas pajak secara konsisten bersikap ramah terhadap Wajib Pajak | | | | | |
| 6. | Saya merasa aman saat berinteraksi dengan petugas pajak dalam penyelesaian kewajiban pajak | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 7. | KPP Pratama Batu memiliki pegawai yang mampu memberikan perhatian secara personal kepada Wajib Pajak atas penyelesaian kewajiban pajak | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|

c. Pengetahuan Pajak

| NO. | PERNYATAAN | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|-----|---|----|---|----|----|-----|
| | | SS | S | RR | TS | STS |
| 1. | Saya memahami cara menghitung pajak terutang dan saya menghitung sendiri | | | | | |
| 2. | Saya dapat membuat catatan keuangan/penghasilan sesuai dengan ketentuan yang berlaku | | | | | |
| 3. | Saya dapat menyesuaikan jumlah besarnya PTKP sesuai dengan keadaan dan tanggungan | | | | | |
| 4. | Saya mengetahui tarif pajak yang berlaku saat ini | | | | | |
| 5. | Saya mengetahui batas waktu pembayaran pajak terutang | | | | | |
| 6. | Saya mengetahui bahwa Pembayaran pajak merupakan salah satu bentuk partisipasi masyarakat dalam usaha pembangunan nasional | | | | | |
| 7. | Saya memahami cara pengisian SPT dengan Jelas, benar, dan lengkap | | | | | |
| 8. | Saya mengetahui batas waktu pelaporan SPT Masa ataupun SPT Tahunan | | | | | |
| 9. | Saya mengetahui apabila Surat Pemberitahuan (SPT) tidak disampaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan, akan dikenakan sanksi administrasi berupa denda | | | | | |

d. Kepatuhan Wajib Pajak

| NO. | PERNYATAAN | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|-----|--|----|---|----|----|-----|
| | | SS | S | RR | TS | STS |
| 1. | Saya menyampaikan SPT Tahunan tepat waktu dan sebelum batas akhir penyampaian SPT Tahunan dalam 3 tahun terakhir | | | | | |
| 2. | Saya selalu tepat waktu membayar pajak terutang | | | | | |
| 3. | Saya selalu menghitung, menyetor, melaporkan SPT dengan benar, lengkap, jelas, dan ditandatangani | | | | | |
| 4. | Saya bersedia untuk jujur dan mengungkapkan yang sebenarnya dalam pengakuan penghasilan dari objek pajak yang akan dikenakan pajak | | | | | |
| 5. | Saya selaku Wajib Pajak tidak mempunyai tunggakan pajak kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak | | | | | |
| 6. | Saya selaku Wajib Pajak tidak pernah mendapatkan pidana atau sanksi terkait kewajiban perpajakan | | | | | |
| 7. | Saya sudah menyelenggarakan pembukuan/pencatatan sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku | | | | | |

LAMPIRAN 2 : HASIL DISTRIBUSI FREKUENSI

A. Distribusi Frekuensi Variabel Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional (X1)

X1.1

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 2 | 5 | 5.1 | 5.1 | 5.1 |
| | 4 | 52 | 52.5 | 52.5 | 57.6 |
| | 5 | 42 | 42.4 | 42.4 | 100.0 |
| | Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |

X1.2

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 2 | 8 | 8.1 | 8.1 | 8.1 |
| | 3 | 1 | 1.0 | 1.0 | 9.1 |
| | 4 | 46 | 46.5 | 46.5 | 55.6 |
| | 5 | 44 | 44.4 | 44.4 | 100.0 |
| | Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |

X1.3

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 | 1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| | 2 | 2 | 2.0 | 2.0 | 3.0 |
| | 3 | 6 | 6.1 | 6.1 | 9.1 |
| | 4 | 57 | 57.6 | 57.6 | 66.7 |
| | 5 | 33 | 33.3 | 33.3 | 100.0 |
| | Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |

X1.4

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 2 | 21 | 21.2 | 21.2 | 21.2 |
| | 3 | 6 | 6.1 | 6.1 | 27.3 |
| | 4 | 64 | 64.6 | 64.6 | 91.9 |
| | 5 | 8 | 8.1 | 8.1 | 100.0 |
| | Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |

X1.5

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 2 | 5 | 5.1 | 5.1 | 5.1 |
| 3 | 1 | 1.0 | 1.0 | 6.1 |
| 4 | 68 | 68.7 | 68.7 | 74.7 |
| 5 | 25 | 25.3 | 25.3 | 100.0 |
| Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |

X1.6

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 2 | 4 | 4.0 | 4.0 | 4.0 |
| 3 | 6 | 6.1 | 6.1 | 10.1 |
| 4 | 58 | 58.6 | 58.6 | 68.7 |
| 5 | 31 | 31.3 | 31.3 | 100.0 |
| Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |

B. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

X2.1

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 2 | 9 | 9.1 | 9.1 | 9.1 |
| 3 | 1 | 1.0 | 1.0 | 10.1 |
| 4 | 65 | 65.7 | 65.7 | 75.8 |
| 5 | 24 | 24.2 | 24.2 | 100.0 |
| Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |

X2.2

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 2 | 5 | 5.1 | 5.1 | 5.1 |
| 3 | 2 | 2.0 | 2.0 | 7.1 |
| 4 | 54 | 54.5 | 54.5 | 61.6 |
| 5 | 38 | 38.4 | 38.4 | 100.0 |
| Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |

X2.3

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 2 | 8 | 8.1 | 8.1 | 8.1 |
| | 3 | 4 | 4.0 | 4.0 | 12.1 |
| | 4 | 70 | 70.7 | 70.7 | 82.8 |
| | 5 | 17 | 17.2 | 17.2 | 100.0 |
| | Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |

X2.4

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 | 1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| | 2 | 5 | 5.1 | 5.1 | 6.1 |
| | 3 | 14 | 14.1 | 14.1 | 20.2 |
| | 4 | 76 | 76.8 | 76.8 | 97.0 |
| | 5 | 3 | 3.0 | 3.0 | 100.0 |
| | Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |

X2.5

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 2 | 2 | 2.0 | 2.0 | 2.0 |
| | 4 | 58 | 58.6 | 58.6 | 60.6 |
| | 5 | 39 | 39.4 | 39.4 | 100.0 |
| | Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |

X2.6

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 2 | 2 | 2.0 | 2.0 | 2.0 |
| | 3 | 6 | 6.1 | 6.1 | 8.1 |
| | 4 | 57 | 57.6 | 57.6 | 65.7 |
| | 5 | 34 | 34.3 | 34.3 | 100.0 |
| | Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |

X2.7

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 2 | 3 | 3.0 | 3.0 | 3.0 |
| | 3 | 8 | 8.1 | 8.1 | 11.1 |
| | 4 | 50 | 50.5 | 50.5 | 61.6 |
| | 5 | 38 | 38.4 | 38.4 | 100.0 |
| | Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |

C. Distribusi Frekuensi Variabel Pengetahuan Pajak (X3)

X3.1

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 2 | 19 | 19.2 | 19.2 | 19.2 |
| | 3 | 35 | 35.4 | 35.4 | 54.5 |
| | 4 | 31 | 31.3 | 31.3 | 85.9 |
| | 5 | 14 | 14.1 | 14.1 | 100.0 |
| | Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |

X3.2

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 | 5 | 5.1 | 5.1 | 5.1 |
| | 2 | 3 | 3.0 | 3.0 | 8.1 |
| | 3 | 21 | 21.2 | 21.2 | 29.3 |
| | 4 | 56 | 56.6 | 56.6 | 85.9 |
| | 5 | 14 | 14.1 | 14.1 | 100.0 |
| Total | 99 | 100.0 | 100.0 | | |

X3.3

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 | 1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| | 2 | 3 | 3.0 | 3.0 | 4.0 |
| | 3 | 19 | 19.2 | 19.2 | 23.2 |
| | 4 | 57 | 57.6 | 57.6 | 80.8 |
| | 5 | 19 | 19.2 | 19.2 | 100.0 |
| Total | 99 | 100.0 | 100.0 | | |

X3.4

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 2 | 14 | 14.1 | 14.1 | 14.1 |
| | 3 | 21 | 21.2 | 21.2 | 35.4 |
| | 4 | 52 | 52.5 | 52.5 | 87.9 |
| | 5 | 12 | 12.1 | 12.1 | 100.0 |
| | Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |

X3.5

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 2 | 9 | 9.1 | 9.1 | 9.1 |
| | 3 | 2 | 2.0 | 2.0 | 11.1 |
| | 4 | 68 | 68.7 | 68.7 | 79.8 |
| | 5 | 20 | 20.2 | 20.2 | 100.0 |
| | Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |

X3.6

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 4 | 71 | 71.7 | 71.7 | 71.7 |
| | 5 | 28 | 28.3 | 28.3 | 100.0 |
| | Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |

X3.7

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 | 5 | 5.1 | 5.1 | 5.1 |
| | 3 | 27 | 27.3 | 27.3 | 32.3 |
| | 4 | 47 | 47.5 | 47.5 | 79.8 |
| | 5 | 20 | 20.2 | 20.2 | 100.0 |
| | Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |

X3.8

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 2 | 5 | 5.1 | 5.1 | 5.1 |
| | 3 | 9 | 9.1 | 9.1 | 14.1 |
| | 4 | 58 | 58.6 | 58.6 | 72.7 |
| | 5 | 27 | 27.3 | 27.3 | 100.0 |
| | Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |

X3.9

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 2 | 1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| | 3 | 7 | 7.1 | 7.1 | 8.1 |
| | 4 | 63 | 63.6 | 63.6 | 71.7 |
| | 5 | 28 | 28.3 | 28.3 | 100.0 |
| | Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |



D. Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan (Y)**Y.1**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 2 | 3 | 3.0 | 3.0 | 3.0 |
| | 4 | 61 | 61.6 | 61.6 | 64.6 |
| | 5 | 35 | 35.4 | 35.4 | 100.0 |
| | Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |

Y.2

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 2 | 3 | 3.0 | 3.0 | 3.0 |
| | 3 | 2 | 2.0 | 2.0 | 5.1 |
| | 4 | 75 | 75.8 | 75.8 | 80.8 |
| | 5 | 19 | 19.2 | 19.2 | 100.0 |
| | Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |

Y.3

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 7 | 7.1 | 7.1 | 7.1 |
| | 4 | 71 | 71.7 | 71.7 | 78.8 |
| | 5 | 21 | 21.2 | 21.2 | 100.0 |
| | Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |

Y.4

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 12 | 12.1 | 12.1 | 12.1 |
| | 4 | 52 | 52.5 | 52.5 | 64.6 |
| | 5 | 35 | 35.4 | 35.4 | 100.0 |
| | Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |

Y.5

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 2 | 4 | 4.0 | 4.0 | 4.0 |
| | 4 | 75 | 75.8 | 75.8 | 79.8 |
| | 5 | 20 | 20.2 | 20.2 | 100.0 |
| | Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |

Y.6

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 3 | 3 | 3.0 | 3.0 | 3.0 |
| 4 | 65 | 65.7 | 65.7 | 68.7 |
| 5 | 31 | 31.3 | 31.3 | 100.0 |
| Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |

Y.7

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 3 | 24 | 24.2 | 24.2 | 24.2 |
| 4 | 58 | 58.6 | 58.6 | 82.8 |
| 5 | 17 | 17.2 | 17.2 | 100.0 |
| Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |

LAMPIRAN 3 : DISTRIBUSI FREKUENSI GAMBARAN UMUM RESPONDEN

jenis_kelamin

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid L | 47 | 47.5 | 47.5 | 47.5 |
| P | 52 | 52.5 | 52.5 | 100.0 |
| Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |

usia

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid <25 | 26 | 26.3 | 26.3 | 26.3 |
| >55 | 7 | 7.1 | 7.1 | 33.3 |
| 25-40 | 43 | 43.4 | 43.4 | 76.8 |
| 41-55 | 23 | 23.2 | 23.2 | 100.0 |
| Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |

pendidikan

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid D2 | 4 | 4.0 | 4.0 | 4.0 |
| D3 | 13 | 13.1 | 13.1 | 17.2 |
| S1 | 42 | 42.4 | 42.4 | 59.6 |
| S2 | 6 | 6.1 | 6.1 | 65.7 |
| SMA | 34 | 34.3 | 34.3 | 100.0 |
| Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |



pekerjaan

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | PELAJAR | 2 | 2.0 | 2.0 | 2.0 |
| | PN | 4 | 4.0 | 4.0 | 6.1 |
| | PS | 68 | 68.7 | 68.7 | 74.7 |
| | WIRA | 25 | 25.3 | 25.3 | 100.0 |
| | Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |

sensus

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | T | 57 | 57.6 | 57.6 | 57.6 |
| | YA | 42 | 42.4 | 42.4 | 100.0 |
| | Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |

pendaftaran

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | T | 83 | 83.8 | 83.8 | 83.8 |
| | YA | 16 | 16.2 | 16.2 | 100.0 |
| | Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |

LAMPIRAN 4 : HASIL UJI VALIDITAS DAN REABILITAS

A. Variabel Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional (X1)

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 99 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 99 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| .779 | .878 | 7 |



Inter-Item Correlation Matrix

| | X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 | X1.6 | X1 |
|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| X1.1 | 1.000 | .688 | .435 | .260 | .807 | .010 | .731 |
| X1.2 | .688 | 1.000 | .874 | .396 | .617 | .345 | .911 |
| X1.3 | .435 | .874 | 1.000 | .339 | .485 | .599 | .863 |
| X1.4 | .260 | .396 | .339 | 1.000 | .128 | .076 | .553 |
| X1.5 | .807 | .617 | .485 | .128 | 1.000 | .268 | .740 |
| X1.6 | .010 | .345 | .599 | .076 | .268 | 1.000 | .515 |
| X1 | .731 | .911 | .863 | .553 | .740 | .515 | 1.000 |

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

B. Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 99 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 99 | 100.0 |

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| .773 | .877 | 8 |

Inter-Item Correlation Matrix

| | X2.1 | X2.2 | X2.3 | X2.4 | X2.5 | X2.6 | X2.7 | X2 |
|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| X2.1 | 1.000 | .399 | .655 | .591 | .027 | .035 | .689 | .730 |
| X2.2 | .399 | 1.000 | .203 | .396 | .485 | .458 | .374 | .681 |
| X2.3 | .655 | .203 | 1.000 | .570 | .142 | .100 | .585 | .688 |
| X2.4 | .591 | .396 | .570 | 1.000 | .281 | .336 | .651 | .787 |
| X2.5 | .027 | .485 | .142 | .281 | 1.000 | .798 | .318 | .592 |
| X2.6 | .035 | .458 | .100 | .336 | .798 | 1.000 | .238 | .576 |
| X2.7 | .689 | .374 | .585 | .651 | .318 | .238 | 1.000 | .805 |
| X2 | .730 | .681 | .688 | .787 | .592 | .576 | .805 | 1.000 |

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

C. Variabel Pengetahuan Pajak (X3)

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 99 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 99 | 100.0 |

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| .772 | .912 | 10 |

Inter-Item Correlation Matrix

| | X3.1 | X3.2 | X3.3 | X3.4 | X3.5 | X3.6 | X3.7 | X3.8 | X3.9 | X3 |
|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| X3.1 | 1.000 | .705 | .631 | .803 | .526 | .393 | .474 | .521 | .485 | .884 |
| X3.2 | .705 | 1.000 | .493 | .560 | .100 | .485 | .827 | .619 | .630 | .860 |
| X3.3 | .631 | .493 | 1.000 | .448 | .379 | .572 | .309 | .471 | .545 | .734 |
| X3.4 | .803 | .560 | .448 | 1.000 | .575 | .141 | .269 | .465 | .274 | .741 |
| X3.5 | .526 | .100 | .379 | .575 | 1.000 | .088 | -.310 | .176 | .000 | .400 |
| X3.6 | .393 | .485 | .572 | .141 | .088 | 1.000 | .507 | .592 | .849 | .655 |
| X3.7 | .474 | .827 | .309 | .269 | -.310 | .507 | 1.000 | .530 | .653 | .669 |
| X3.8 | .521 | .619 | .471 | .465 | .176 | .592 | .530 | 1.000 | .621 | .758 |
| X3.9 | .485 | .630 | .545 | .274 | .000 | .849 | .653 | .621 | 1.000 | .739 |
| X3 | .884 | .860 | .734 | .741 | .400 | .655 | .669 | .758 | .739 | 1.000 |

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

D. Variabel Kepatuhan (Y)

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 99 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 99 | 100.0 |

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| .783 | .909 | 8 |

Inter-Item Correlation Matrix

| | Y.1 | Y.2 | Y.3 | Y.4 | Y.5 | Y.6 | Y.7 | Y |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Y.1 | 1.000 | .794 | .534 | .656 | .370 | .278 | .128 | .724 |
| Y.2 | .794 | 1.000 | .607 | .397 | .473 | .552 | .440 | .809 |
| Y.3 | .534 | .607 | 1.000 | .691 | .777 | .539 | .523 | .886 |
| Y.4 | .656 | .397 | .691 | 1.000 | .586 | .288 | .307 | .761 |
| Y.5 | .370 | .473 | .777 | .586 | 1.000 | .553 | .343 | .775 |
| Y.6 | .278 | .552 | .539 | .288 | .553 | 1.000 | .461 | .681 |
| Y.7 | .128 | .440 | .523 | .307 | .343 | .461 | 1.000 | .613 |
| Y | .724 | .809 | .886 | .761 | .775 | .681 | .613 | 1.000 |

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

LAMPIRAN 5 : HASIL ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA**Variables Entered/Removed^a**

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|-------------------------|-------------------|--------|
| 1 | X3, X2, X1 ^b | . | Enter |

- All requested variables entered.
- Dependent Variable: Y

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| 1 | Regression | 784.027 | 3 | 261.342 | 175.149 | .000 ^a |
| | Residual | 141.751 | 95 | 1.492 | | |
| | Total | 925.778 | 98 | | | |

- Predictors: (Constant), X3, X2, X1
- Dependent Variable: Y

Model Summary^a

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | .920 ^a | .847 | .842 | 1.222 | 1.695 |

- Predictors: (Constant), X3, X2, X1
- Dependent Variable: Y

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 3.894 | 1.199 | | 3.247 | .002 |
| | X1 | .205 | .050 | .220 | 4.133 | .000 |
| | X2 | .248 | .041 | .275 | 6.037 | .000 |
| | X3 | .371 | .031 | .617 | 12.132 | .000 |

a. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

| Model | | Correlations | | | Collinearity Statistics | |
|-------|----|--------------|---------|------|-------------------------|-------|
| | | Zero-order | Partial | Part | Tolerance | VIF |
| 1 | X1 | .718 | .390 | .166 | .570 | 1.756 |
| | X2 | .600 | .527 | .242 | .779 | 1.284 |
| | X3 | .850 | .780 | .487 | .624 | 1.602 |

a. Dependent Variable: Y

Collinearity Diagnostics^a

| Model | Dimension | Eigenvalue | Condition Index | Variance Proportions | | | |
|-------|-----------|------------|-----------------|----------------------|-----|-----|-----|
| | | | | (Constant) | X1 | X2 | X3 |
| 1 | 1 | 3.974 | 1.000 | .00 | .00 | .00 | .00 |
| | 2 | .013 | 17.801 | .17 | .06 | .22 | .48 |
| | 3 | .007 | 23.246 | .40 | .63 | .10 | .31 |
| | 4 | .007 | 24.676 | .43 | .31 | .68 | .21 |

a. Dependent Variable: Y

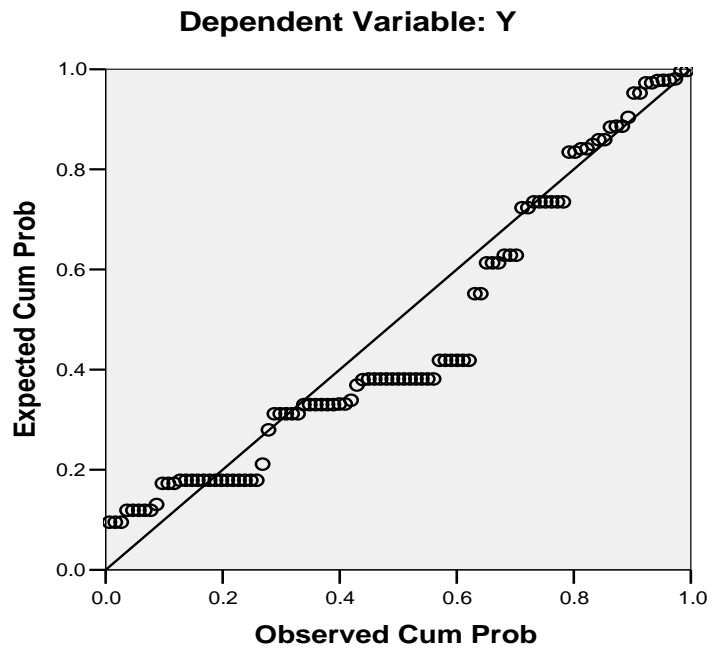
Residuals Statistics^a

| | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation | N |
|-----------------------------------|---------|---------|-------|----------------|----|
| Predicted Value | 22.53 | 34.28 | 29.11 | 2.828 | 99 |
| Std. Predicted Value | -2.328 | 1.826 | .000 | 1.000 | 99 |
| Standard Error of Predicted Value | .136 | .490 | .229 | .088 | 99 |
| Adjusted Predicted Value | 22.14 | 34.24 | 29.08 | 2.865 | 99 |
| Residual | -1.599 | 3.445 | .000 | 1.203 | 99 |
| Std. Residual | -1.309 | 2.820 | .000 | .985 | 99 |
| Stud. Residual | -1.321 | 2.930 | .011 | 1.013 | 99 |
| Deleted Residual | -1.628 | 3.862 | .028 | 1.273 | 99 |
| Stud. Deleted Residual | -1.326 | 3.055 | .016 | 1.025 | 99 |
| Mahal. Distance | .228 | 14.803 | 2.970 | 3.329 | 99 |
| Cook's Distance | .000 | .354 | .015 | .042 | 99 |
| Centered Leverage Value | .002 | .151 | .030 | .034 | 99 |

a. Dependent Variable: Y

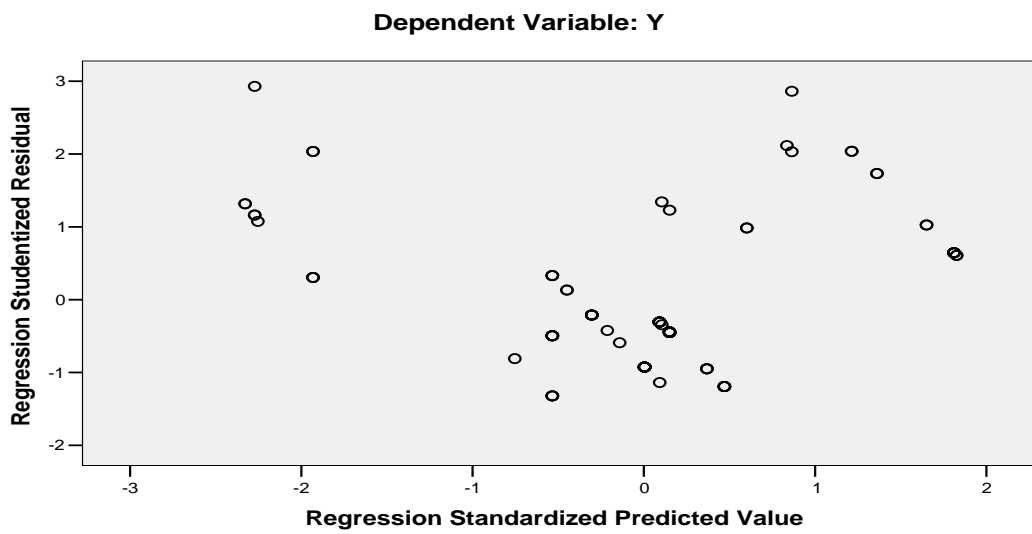
LAMPIRAN 6 : HASIL UJI NORMALITAS

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



LAMPIRAN 7 : HASIL UJI HETEROKEDASTISITAS

Scatterplot



LAMPIRAN 8 : TABULASI JAWABAN RESPONDEN

| Respon Den | Pelaksanaan SPN | | | | | | | Kualitas Pelayanan | | | | | | | Pengetahuan Pajak | | | | | | | | | Kepatuhan Wajib Pajak | | | | | | | | | |
|------------|-----------------|---|---|---|---|---|-----------|--------------------|---|---|---|---|---|---|-------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------------------|-----------|---|---|---|---|---|---|---|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | X1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | X2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | X3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Y |
| 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 17 | 3 | 4 | 3 | 1 | 5 | 3 | 4 | 23 | 2 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 26 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 24 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 16 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 17 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 30 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 20 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 24 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 24 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 11 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 31 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 33 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 29 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 33 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 26 |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 29 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 31 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 14 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 26 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 34 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 29 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|---|---|----|----|
| 15 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 16 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 29 | 2 | 1 | 4 | 2 | 5 | 4 | 1 | 3 | 3 | 25 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 16 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 27 | 2 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 25 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 17 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 25 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 29 | |
| 18 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 26 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 29 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 37 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 29 | |
| 19 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 32 | |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 28 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 37 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 34 | |
| 21 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 28 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 31 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 41 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | |
| 22 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 31 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 29 | |
| 23 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 24 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 33 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 43 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 32 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 25 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 25 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | |
| 26 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | |
| 27 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 29 | |
| 28 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 28 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 32 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | |
| 29 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 34 | |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 27 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 26 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|---|---|----|----|
| 31 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 33 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 16 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 17 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 30 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 20 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 24 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 38 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 31 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 29 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 33 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 26 |
| 40 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 29 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 31 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 41 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 26 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 34 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 32 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 29 | |
| 42 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 16 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 29 | 2 | 1 | 4 | 2 | 5 | 4 | 1 | 3 | 3 | 25 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 43 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 27 | 2 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 25 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 44 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 25 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 29 | |
| 45 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 26 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 29 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 29 | |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 20 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 26 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|---|---|----|----|
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 50 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 31 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 33 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 29 | |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 33 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 26 | |
| 52 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 31 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 29 | |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 33 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 27 | |
| 54 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 29 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 31 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | |
| 55 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 26 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 34 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 32 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 29 | |
| 56 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 16 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 29 | 2 | 1 | 4 | 2 | 5 | 4 | 1 | 3 | 3 | 25 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 24 | |
| 57 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 27 | 2 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 25 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | |
| 58 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 25 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 29 | |
| 59 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 31 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 33 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 29 | |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 33 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 27 | |
| 61 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 31 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 29 | |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 27 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 79 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 16 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 29 | 2 | 1 | 4 | 2 | 5 | 4 | 1 | 3 | 3 | 25 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 26 |
| 80 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 27 | 2 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 25 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 81 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 27 | 2 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 25 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 82 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 25 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 29 |
| 83 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 31 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 33 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 29 |
| 84 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 26 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 29 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 29 |
| 85 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 86 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 28 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 37 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 87 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 28 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 31 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 41 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 88 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 31 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 32 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 31 |
| 89 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 24 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 33 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 43 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 32 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 29 |
| 91 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 25 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 25 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 92 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 93 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 29 |
| 94 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 28 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 32 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|---|---|----|----|
| 95 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 96 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 31 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 29 | |
| 97 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | |
| 98 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 31 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 33 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 29 | |
| 99 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 26 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 34 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 32 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 31 | |



CURICULUM VITAE

Nama lengkap : Emielia Mareta
 Alamat : Jalan Raya Lenteng, Dusun Nangger, Desa Jambu, RT 005/RW 002, Kec.Lenteng, Kab.Sumenep-Madura
 Tempat Tanggal lahir : Sumenep, 22 Maret 1992
 Jenis kelamin : Perempuan
 Agama : Islam
 Anak : Anak pertama dari tiga bersaudara
 Kebangsaan : Indonesia
 Status : Belum Menikah
 Alamat email : Meemodz@yahoo.com
 No telepon : 081249889389
 Hobi : mendengarkan musik dan olahraga lari pagi
 Pendidikan : 1. SDN Daramista II Tamat tahun 2004
 2. SMPN 1 Sumenep Tamat tahun 2007
 3. SMAN 1 Sumenep Tamat tahun 2010
 4. Universitas Brawijaya Tamat tahun 2014

Pengalaman Organisasi

| No | Nama Organisasi | Tahun | Jabatan |
|----|--|-------|-----------------------|
| 1. | Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya | 2011 | Staf Kementerian PSDM |
| 2. | Himpunan Mahasiswa Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya | 2013 | Bendahara Umum |
| 3. | Tax Center Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya | 2013 | Pengurus |



Hormat Saya,

Emielia Mareta



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DJP JAWA TIMUR III**

JALAN LETJEN S. PARMAN No. 100 MALANG KODE POS 65122
TELEPON (0341) 403333, 403461-62; FAKSIMILE (0341) 403463; SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK 500200
E-MAIL pengaduan@pajak.go.id

Nomor : S-2024 /WPJ.12/2014
Sifat : Segera
Lampiran : -
Hal : Pemberian Izin Riset
a.n. Emielia Mareta, NPM 105030407111044

14 JUL 2014

Yth. Ketua Program Studi Perpajakan - Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya Malang
JL MT Haryono 163 Malang

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor: 7369/UN 10.3/PG/2014 tanggal 13 Juni 2014 hal Riset/Survey, atas :

Nama / NPM : Emielia Mareta / 105030407111044

dengan ini Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III memberikan izin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan penelitian dan/atau riset di KPP Pratama Batu, sepanjang bahan-bahan keterangan/data yang didapat digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/Negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan.

Setelah selesai melaksanakan riset/penelitiannya, mahasiswa yang bersangkutan agar dapat memberikan satu *softcopy* hasil riset/penelitian tersebut untuk menjadi masukan bagi kami. *Softcopy* dimaksud dapat dikirim melalui email ke alamat sebagai berikut: perpustakaan@pajak.go.id

Demikian agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

sp. 1/bln. 2014

Kepala Kantor,

Budi Susanto
NIP 197004031995031001

Tembusan :
Mahasiswa yang bersangkutan.

Kp.:BD.05/BD.0503





KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH JAWA TIMUR III
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BATU

JALAN LETJEND S PARMAN NOMOR 100 MALANG 65122
TELEPON (0341) 403411, 403541, 403547, 403548 FAKSIMILE (0341) 403540 SITUS : <http://www.pajak.go.id>
LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK (021) 500200
EMAIL pengaduan@pajak.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : KET-59/WPJ.12/KP.0401/2014

Yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Emielia Mareta
NPM : 105030407111044
Jurusan : Perpajakan
Lembaga : Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

Telah melakukan kegiatan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu mulai tanggal 14 Juli 2014 s.d. 14 Agustus 2014. Pada kegiatan tersebut Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu memberikan bahan-bahan keterangan / data yang digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan / negara sebagaimana diatur dalam ketentuan pasal 34 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 11 Agustus 2014
Kepala Subbagian Umum

Benny Suhardiman
NIP. 19580927 198502 1 001

