

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DAN
IMPLIKASINYA PADA KINERJA PENERIMAAN PAJAK**

**(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan
di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

JANNATUL MAGHFIROH

NIM. 115030401111026



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN**

MALANG

2015

MOTTO

“Hai orang-orang yang beriman, Jadikanlah sabar dan shalatmu Sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”

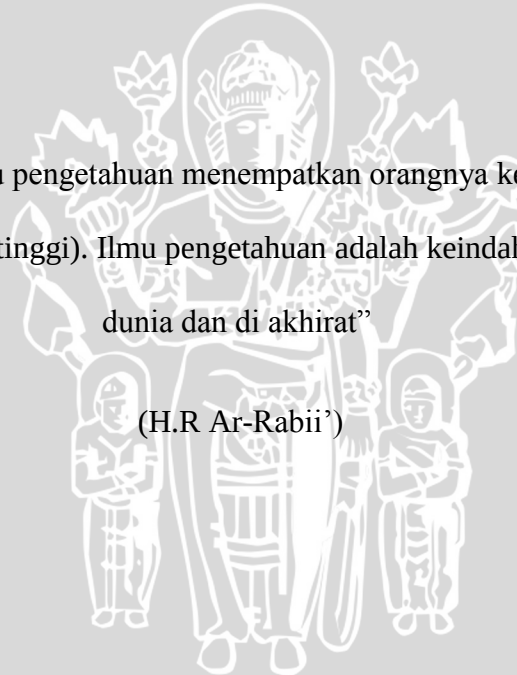
(Q.S Al-Baqarah 2:153)

“Karena sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S Al Insyiroh:6)

“Sesungguhnya ilmu pengetahuan menempatkan orangnya kepada kedudukan terhormat dan mulia (tinggi). Ilmu pengetahuan adalah keindahan bagi ahlinya di dunia dan di akhirat”

(H.R Ar-Rabii’)



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Implikasinya Pada Kinerja Penerimaan Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban)

Disusun oleh : Jannatul Maghfiroh

NIM : 115030401111026

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

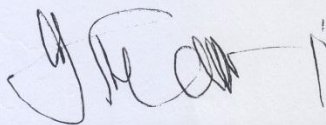
Program Studi : Perpajakan

Malang, 19 Maret 2015

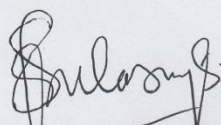
Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota



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



Sri Sulasmiyati, S.Sos., MAP
NIP. 19770420 200502 2 001



TANDA PENGESAHAN

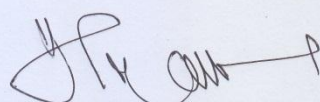
Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Senin
Tanggal : 04 Mei 2015
Jam : 12.00 - 13.00
Skripsi atas nama : Jannatul Maghfiroh
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Implikasinya Pada Kinerja Penerimaan Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban)

Dan dinyatakan lulus

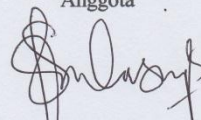
MAJELIS PENGUJI

Ketua



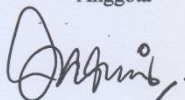
Siti Ragil Handayani, Dr, M.Si
NIP. 19630923 198802 2 001

Anggota



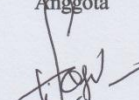
Sri Sulasmiyati, S.Sos, MAP
NIP. 19770420 200502 2 001

Anggota



Kadarisman Hidayat, Dr, M.Si
NIP. 19600515 198601 1 002

Anggota



Topowijono, Drs, M.Si
NIP. 19530704 198212 1 001

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 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 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 02 April 2015



Nama : Jannatul Maghfiroh

NIM : 115030401111026

RINGKASAN

Jannatul Maghfiroh, 2015, **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Implikasinya Pada Kinerja Penerimaan Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban)**, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Dr. Siti Ragil Handayani, M.Si, Sri Sulasmiyati, S.Sos, MAP, 142 hal + XVI.

Salah satu masalah yang dihadapi suatu negara dalam melakukan pembangunan di berbagai bidang adalah dana penerimaan. Dana penerimaan berasal dari penerimaan dalam negeri atau luar negeri. Salah satu penerimaan dalam negeri yang cukup dominan adalah penerimaan pajak. Penggalan potensi penerimaan pajak akan terus ditingkatkan guna untuk memenuhi harapan dalam pembangunan. Untuk memenuhi harapan tersebut, Direktorat Jenderal Pajak melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan peranan pajak dalam pembangunan. Upaya yang dimaksud yaitu penyediaan pelayanan yang berkualitas, dimana dengan penyediaan pelayanan ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran angket kepada Wajib Pajak orang pribadi dan badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban. Pemilihan sampel dilakukan dengan metode *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebesar 100 responden. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur.

Hasil analisis jalur dapat digambarkan dalam dua persamaan struktural yaitu $Z = P_{zx} + \epsilon_1$ dan $Y = P_{yx} + P_{yz} + \epsilon_2$. Hasil uji simultan menunjukkan angka 5,965 dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,05 yaitu 0,004. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak. Hasil uji parsial menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kinerja penerimaan pajak. Sedangkan kepatuhan Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban selaku instansi penghimpun dana pajak, dapat melakukan kajian tentang kepatuhan Wajib Pajak untuk berbenah diri melakukan perbaikan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dan badan yang diawali dengan pemberian pelayanan yang berkualitas.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, dan Kinerja penerimaan pajak

SUMMARY

Jannatul Maghfiroh, 2015, **The Influence of Tax Service Quality to The Taxpayer Compliance and Implications on The Performance of Tax Revenue (Study at The Taxpayers a Private Persons and The Agency in The Tax Services Office Pratama Tuban)**, Faculty of Administration Science, Brawijaya University, Dr. Siti Ragil Handayani, M.Si, Sri Sulasmiyati, S.Sos, MAP, 142 hal + XVI.

One of the problems faced by a country in the conduct of development in various fields are the funds. The revenue derived from the domestic receipts or abroad. One of the domestic receipts that is dominant enough tax revenue. The excavation of the potential tax revenue will be enhanced to meet expectations in development. To meet the expectations, the directorate general of taxes make every effort to increase taxes in the role of development. Efforts to that referred to is the provision of quality services, where with the provision of services is expected to increase compliance taxpayers.

The method used in this research is explanatory research with a quantitative approach. Data collection techniques conducted by the spread of poll to taxpayers a private person and the agency in the tax office pratama tuban. Sampling done by the method of accidental sampling with the total sample of about 100 respondents. Analysis of data used in this research is a path analysis.

The results of the analysis lane can be described in two parallels of structural namely $Z = Pzx + \epsilon_1$ dan $Y = PYX + PYZ + \epsilon_2$. Simultaneous testing shows a figure 5,965 with the level of significance less than 0.05 namely 0,004. This shows that the quality of service taxes and compliance taxpayers significant on the performance of tax revenue. Partial testing shows that there is influence between the quality of service tax on compliance taxpayers and the quality of service tax on the performance of tax revenue. While compliance taxpayers has no significant impact on the performance of tax revenue.

The tax office pratama tuban as agencies accumulator tax funds, can do the study on obedience is obligatory taxes for innovating make repairs so that it can boost compliance taxpayers a private person and for the body which it is prefixed by the provision of quality service.

Keywords: The quality of tax service, Compliance taxpayers, and The performance of tax revenue

Kupersembahkan Karyaku

untuk Bapak (Almarhum) Dan Ibu Tercinta

Kakak-Kakakku Dan Semua Keluarga Tersayang

Semua Sahabat-Sahabatku

Dan Civitas Akademika Universitas Brawijaya

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Implikasinya Pada Kinerja Penerimaan Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban).”

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Perpajakan Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mendedikasikan penghargaan besar dan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS. selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Ibu Prof. Dr. Endang Siti Astuti, MSi. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya.
3. Bapak Drs. Kadarisman Hidayat, MSi. selaku Ketua Program Studi Perpajakan.
4. Bapak Yuniadi Mayowan, S.Sos, MAB. selaku Sekretaris Program Studi Perpajakan.
5. Ibu Dra. Siti Ragil Handayani, MSi. selaku Ketua Komisi Pembimbing, yang telah meluangkan waktu untuk membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
6. Ibu Sri Sulasmiyati S. Sos, MAP. selaku anggota komisi pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membantu menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh narasumber dan pihak KPP Pratama Tuban pak hidayat, mas sigig mbak pipit yang telah memberikan kontribusi terhadap penelitian yang dilakukan.

8. Kedua orang tua, Bapak H. Kasurip (Almarhum) dan Ibu Hj. Sumi'ah yang telah memberikan banyak doa, dukungan, semangat, serta memberikan bantuan baik moril maupun materiil dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Keluarga besar di Lamongan yang tak henti-hentinya mencambuk peneliti agar segera menyelesaikan skripsi
10. Teman-teman FIA mas joko, mas rudi, mbak sarah, mbak kilat, finni, bebeb evi choirun dan sahabat terbaik peneliti evi kurniatus serta teman-teman Al-Ishlah FIA UB unni intan, unni fatah, jeng riska, jeng risdeng dan teman-teman kost bogor terusan no. 17 renggar, vita, memet, dan citra yang memberikan dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman FIA Pajak 2011 yang selalu memberikan dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Seluruh pihak-pihak terkait, yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan proses penyusunan skripsi ini.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapat balasan setimpal dari Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Untuk itu, saran dan kritik yang membangun sangat peneliti harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 02 April 2015

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PERNYATAANORISINALITAS SKRIPSI	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kontribusi Penelitian	9
E. Sistematika Penulisan	10
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. PenelitianTerdahulu	12
B. Teori Pajak	17
1. Definisi Pajak	17
2. Fungsi pajak	18
3. Sistem Pemungutan Pajak	18
C. Teori Pelayanan	19
1. Definisi Pelayanan	19
2. Pelayanan Pajak	21
3. Kualitas Pelayanan Pajak	26
4. Dimensi Kualitas Pelayanan	29
D. Kepatuhan Wajib Pajak	32
E. Kinerja Penerimaan Pajak	35
1. Definisi Kinerja Penerimaan	35
2. Teori Pemungutan Pajak	36
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak	37
4. Ukuran Kinerja Penerimaan Pajak	37
F. Kerangka Pemikiran	38
G. Model Hipotesis	39
H. Perumusan Hipotesis	39

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	41
B. Lokasi Penelitian	41
C. Variabel dan Pengukuran.....	42
D. Populasi dan Sampel.....	47
1. Populasi.....	47
2. Sampel	47
E. Teknik Pengumpulan Data	48
1. Sumber Data	48
2. Pengumpulan Data	49
F. Uji Kualitas Data	50
1. Uji Validitas	50
2. Uji Reliabilitas	51
G. Uji Asumsi Klasik	51
1. Uji Normalitas	51
2. Uji Multikolineritas	51
H. Teknik Analisis	52
1. Analisis Deskriptif	52
2. Analisis Jalur	52

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	58
1. Sejarah Singkat KPP Pratama Tuban	58
2. Wilayah Kerja KPP Pratama Tuban	60
3. Struktur Organisasi KPP Pratama Tuban	60
4. Rencana Strategis KPP Pratama Tuban	68
5. Tujuan KPP Pratama Tuban	68
6. Sasaran KPP Pratama Tuban.....	69
7. Kebijakan KPP Pratama Tuban.....	69
8. Program KPP Pratama Tuban	69
B. Penyajian Data	70
1. Gambaran Umum Responden	70
2. Jawaban Responden	74
(a) Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X)	74
(b) Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Z)	77
(c) Variabel Kinerja Penerimaan Pajak (Y)	78
3. Uji Kualitas Data	80
(a) Uji Validitas	80
(b) Uji Reliabilitas	82
4. Uji Asumsi Klasik	83
(a) Uji Normalitas	83
(b) Uji Multikolineritas	84
5. Analisis Jalur	85
C. Pembahasan Hasil Penelitian	97

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	101
B. Saran	102

DAFTAR PUSTAKA	104
----------------------	-----

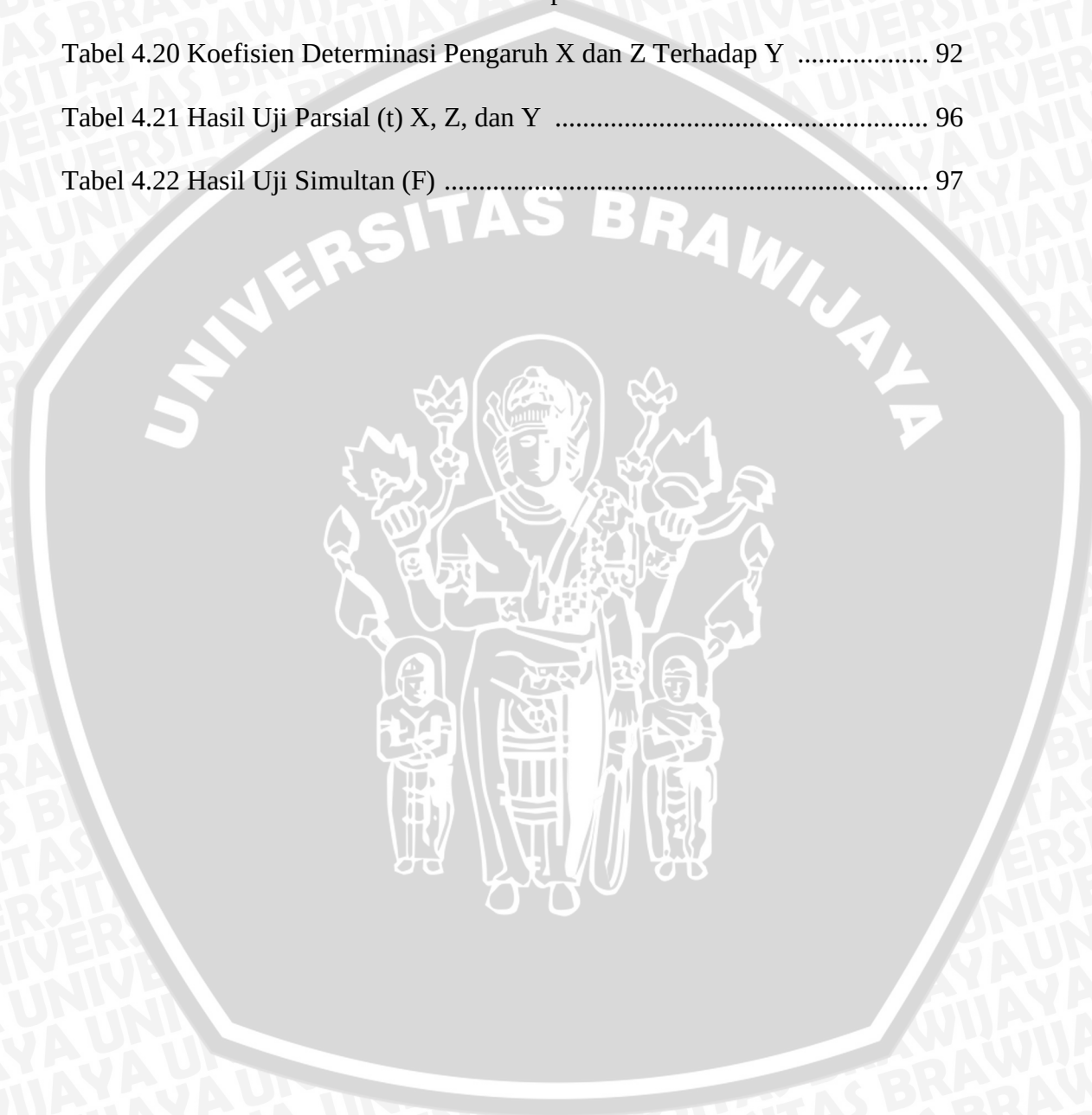
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Realisasi Penerimaan Negara Tahun 2011-2013	1
Tabel 1.2 Jumlah Wajib Pajak di KPP Pratama Tuban Tahun 2014	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	44
Tabel 3.2 Skala Pengukuran	47
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan NPWP	71
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Usia	72
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerja	72
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	73
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Pajak	74
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	77
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Penerimaan Pajak	79
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak	80
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	81
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Penerimaan Pajak	82
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	82
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolineritas	84
Tabel 4.14 Kriteria Koefisien Korelasi	86
Tabel 4.15 Korelasi Antar Variabel Penelitian	87
Tabel 4.16 Koefisien Jalur X Terhadap Z	89

Tabel 4.17 Koefisien Determinasi	89
Tabel 4.18 Hasil Uji Parsial (t) X dan Z	91
Tabel 4.19 Koefisien Jalur X dan Z Terhadap Y	92
Tabel 4.20 Koefisien Determinasi Pengaruh X dan Z Terhadap Y	92
Tabel 4.21 Hasil Uji Parsial (t) X, Z, dan Y	96
Tabel 4.22 Hasil Uji Simultan (F)	97



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	38
Gambar 2.2 Model Hipotesis	39
Gambar 3.1 Diagram Jalur	54
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kerja KPP Pratama Tuban	60
Gambar 4.2 Struktur Organisasi KPP Pratama Tuban	62
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas	83
Gambar 4.4 Diagram Jalur Paradigma Penelitian	85
Gambar 4.5 Diagram dan Koefisien Jalur Sub Struktur Pertama	90
Gambar 4.6 Diagram dan Koefisien Jalur Sub Struktur Kedua	93



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	108
Lampiran 2 Tabulasi Data Variabel X, Z, dan Y	113
Lampiran 3 Frekuensi Jawaban Responden	116
Lampiran 4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	127
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik dan Koefisien Jalur	136
Lampiran 6 Surat Keterangan Telah Selesai Riset	141
Lampiran 7 Curriculum Vitae	142



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Suatu negara mempunyai kewajiban untuk memenuhi kebutuhan rakyatnya dengan cara melaksanakan pembangunan. Pelaksanaan pembangunan dibutuhkan dana yang tidak sedikit. Dana tersebut bersumber dari penerimaan luar negeri maupun penerimaan dalam negeri. Salah satu sumber penerimaan dalam negeri yaitu penerimaan dari sektor pajak. Menurut Mardiasmo (2011:1) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Sebagai salah satu sumber penerimaan negara, pajak memberi kontribusi terbesar pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) mencapai 77%. Kontribusi penerimaan pajak terhadap negara dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Realisasi Penerimaan Negara (Milyar Rupiah) Tahun 2011-2013

Keterangan	Tahun Realisasi		
	2011	2012	2013
Penerimaan Pajak	873.874	980.518	1.148.365
Penerimaan Bukan Pajak	331.472	351.805	349.156
Jumlah	1.205.346	1.332.323	1.497.521
Persentase	72,50%	73,60%	76,68%

Sumber : www.bps.go.id (data diolah 2014)

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, dapat dilihat bahwa penerimaan dari sektor pajak mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2011, penerimaan pajak sudah mencapai 873.874 atau 72,50% dari total penerimaan negara lalu pada tahun berikutnya meningkat lagi menjadi 73,60% dan pada tahun 2013, total penerimaan dari sektor pajak hampir mencapai 77%. Peningkatan penerimaan ini tidak terlepas dari peran pemerintah dalam hal ini yaitu Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan juga pembayar pajak yaitu Wajib Pajak (WP).

Wajib Pajak merupakan orang yang sangat berperan penting dalam meningkatkan penerimaan karena dari Wajib Pajak inilah negara dapat memperoleh dana berupa penerimaan pajak. Penerimaan ini yang pastinya akan memberikan manfaat luar biasa bagi kelangsungan hidup bernegara karena dengan adanya penerimaan, Indonesia mampu membiayai kebutuhan masyarakatnya baik kebutuhan dari segi pendidikan maupun pembangunan. Mengingat begitu besar peran pajak bagi penerimaan negara, maka Direktorat Jenderal Pajak harus lebih memberikan perhatian kepada Wajib Pajak karena telah disinggung sebelumnya bahwa peran WP sangat dominan dalam hal ini.

Berkaitan dengan pentingnya peran Wajib Pajak, maka Direktorat Jenderal Pajak selaku penghimpun dana penerimaan pajak harus lebih ekstra dalam memberikan perhatiannya kepada Wajib Pajak. Perhatian yang harus diberikan oleh DJP merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan adalah perilaku untuk mengerjakan atau tidak mengerjakan aktivitas tertentu sesuai dengan kaidah dan aturan yang berlaku (Ibtida, 2010). Kepatuhan diartikan sebagai kondisi ideal Wajib Pajak yang memenuhi peraturan

perpajakan serta melaporkan penghasilannya secara akurat dan jujur (Harinurdin, 2009). Kondisi ideal yang dimaksud yaitu suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya dalam bentuk kepatuhan terhadap administrasi formal dan kepatuhan material. Salah satu tolak ukur untuk mengukur perilaku Wajib Pajak adalah tingkat kepatuhannya mengisi dan menyampaikan SPT secara benar dan tepat waktu.

Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan telah diuji sejak terjadinya reformasi peraturan perundang-undangan dibidang perpajakan yaitu dengan diberlakukannya sistem *self assesment* yang menggantikan sistem *official assesment*. Menurut Mardiasmo (2011:7) sistem *Self Assessment* adalah suatu sistem dimana pemerintah memberikan kepercayaan penuh kepada Wajib Pajak untuk menghitung, menyeter, dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya. Perubahan sistem perpajakan bertujuan untuk lebih menegakkan kemandirian dalam membiayai pembangunan nasional dengan jalan lebih mengerahkan segenap potensi dan kemampuan dari dalam negeri (Suandy, 2011:97).

Direktorat Jenderal Pajak sesuai dengan fungsinya mempunyai kewajiban untuk melaksanakan pembinaan, pelayanan, pengawasan, dan penerapan sanksi perpajakan terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan Wajib Pajak berdasarkan ketentuan yang ada dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Upaya pemerintah dalam mereformasi peraturan pajak mengenai sistem perpajakan dikarenakan pada sistem terdahulu menimbulkan persepsi negatif dari Wajib Pajak sehingga tingkat kepatuhan Wajib Pajak masih sangat rendah. Reformasi

pajak diharapkan dapat mendorong Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban membayar pajak dengan suka rela. Namun sistem perpajakan yang sederhana yaitu sistem *self assesment* juga memungkinkan potensi adanya Wajib Pajak yang tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik akibat dari kesengajaan, kelalaian, dan bahkan ketidaktahuan Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya. Selain itu, ada hal lain yang menyebabkan Wajib Pajak tidak patuh dalam membayar pajak yaitu berkaitan dengan kualitas pelayanan yang disediakan.

Upaya untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak yaitu berupa penyediaan pelayanan pajak yang berkualitas. Penyediaan pelayanan merupakan salah satu upaya Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan kepatuhan Wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak merupakan sesuatu yang dapat dirasakan atau diketahui tetapi sulit untuk didefinisikan dan dioperasikan, sehingga kualitas tergantung pada orang yang memandangnya (Saputra, 2013). Kualitas pelayanan merupakan tingkat layanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak yang terdiri dari sikap petugas pajak dan fasilitas yang diberikan. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan (Supadmi, 2008).

Salah satu model pendekatan yang sering digunakan untuk menilai kualitas pelayanan adalah model *Service Quality* (SERVQUAL). Model ini menjelaskan bahwa tinggi rendahnya kualitas pelayanan dapat diketahui dari perbedaan antara tingkat layanan yang dirasakan oleh pelanggan dengan tingkat layanan yang

diharapkan (Setiawan, 2009:4). Perbedaan yang negatif pada dimensi kualitas pelayanan merupakan petunjuk kurangnya kualitas dalam pemberian layanan. Pengukuran akan dilakukan dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Widodo (2001:274), yakni kenyataan (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan memahami (*empaty*). Tidak dapat dipungkiri bahwa kualitas pelayanan sangat penting karena jika pelayanan yang diberikan terkesan sulit dan rumit, maka mengakibatkan Wajib Pajak tidak patuh dalam membayar kewajibannya.

Sekarang ini tugas dari seorang pegawai pajak (fiskus) tidak lagi mengenai penetapan jumlah pajak tetapi memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak, sehingga jumlah Wajib Pajak akan semakin meningkat. Pelayanan yang baik dapat ditunjukkan dari sikap fiskus dan fasilitas yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Dalam melaksanakan tugas sebagai pelayan publik, maka Kantor Pelayanan Pajak mempunyai pelayanan yang langsung kepada masyarakat yakni kepada Wajib Pajak yang mempunyai kewajiban kepada negara. Oleh karena itu, agar Wajib Pajak dapat memenuhi semua kewajiban perpajakannya dengan baik, dituntut adanya pelayanan yang prima dari KPP beserta fiskusnya agar kepentingan dan harapan dalam proses kewajiban tersebut dapat berjalan dengan lancar sehingga penerimaan negara melalui pemungutan pajak dapat meningkat.

Astuty di dalam penelitian berjudul “pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap penerimaan PPh pasal 25 yang dimoderasi oleh tingkat kepatuhan Wajib Pajak badan pada KPP Pratama Se-DKI Jakarta” menggunakan variabel yang

sangat berhubungan dengan Wajib Pajak. Variabel yang digunakan yaitu kualitas pelayanan publik sebagai variabel independen, tingkat kepatuhan Wajib Pajak badan sebagai variabel moderating sedangkan yang menjadi variabel dependen yaitu penerimaan PPh pasal 25. Penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan publik dan tingkat kepatuhan Wajib Pajak badan berpengaruh signifikan terhadap penerimaan PPh pasal 25 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Secara parsial kualitas pelayanan publik berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap penerimaan PPh pasal 25 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,179 dan tingkat kepatuhan Wajib Pajak badan berpengaruh signifikan terhadap penerimaan PPh pasal 25 dengan tingkat signifikansi 0,000. Sedangkan kualitas pelayanan publik yang dimoderasi oleh tingkat kepatuhan Wajib Pajak badan tidak berpengaruh signifikan, tetapi kualitas pelayanan publik akan memperlemah tingkat kepatuhan Wajib Pajak badan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,948. Penelitian sebelumnya menjadi faktor pendorong bagi peneliti untuk melakukan penelitian yang relatif sama akan tetapi adanya perbedaan dari segi variabel, subjek penelitian dan lokasi penelitian.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu pada penelitian terdahulu menggunakan variabel penerimaan PPh pasal 25 sebagai variabel dependen, sedangkan pada penelitian ini menggunakan kinerja penerimaan pajak sebagai variabel dependen. Subjek penelitian pada penelitian terdahulu yaitu Wajib Pajak badan sementara pada penelitian ini menggunakan Wajib Pajak orang pribadi dan badan sebagai subjek penelitian. Penelitian terdahulu dilakukan di

KPP Pratama se-DKI Jakarta sedangkan penelitian ini bertempat di KPP Pratama Tuban.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban dengan mempertimbangkan bahwa kantor ini merupakan satu-satunya kantor pajak yang ada di Tuban dan juga merupakan kantor yang menaungi banyak wilayah kerja sehingga terdapat banyak Wajib Pajak baik Wajib Pajak orang pribadi maupun badan. Berdasarkan data yang diperoleh dari KPP Pratama Tuban, hingga tahun 2014 KPP Pratama Tuban mencatat sebanyak 6.476 Wajib Pajak orang pribadi dan 703 Wajib Pajak badan yang terdaftar. Akan tetapi hanya terdapat 731 Wajib Pajak orang pribadi dan 77 Wajib Pajak badan yang aktif dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT). Berikut ini merupakan tabel jumlah Wajib Pajak di KPP Pratama Tuban.

Tabel 1.2 Jumlah Wajib Pajak di KPP Pratama Tuban Tahun 2014

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar		Jumlah Wajib Pajak Aktif		Jumlah Wajib Pajak Laport SPT	
	Orang Pribadi	Badan	Orang Pribadi	Badan	Orang Pribadi	Badan
2012	5.079	758	5.046	748	2.163	159
2013	5.189	637	5.176	635	3.023	147
2014	6.476	703	6.473	703	731	77

Sumber: Seksi PDI, KPP Pratama Tuban (2015)

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa jumlah Wajib Pajak yang melaporkan SPT masih sangat rendah jika dibandingkan dengan jumlah Wajib Pajak yang terdaftar maupun yang aktif membayar pajak. Jika dilihat dari wilayah kerja, jumlah Wajib pajak yang terdaftar maupun yang aktif tidak menunjukkan keseimbangan dengan wilayah kerja KPP Pratama Tuban yang

cukup luas yakni meliputi 20 kecamatan. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa masih banyak Wajib Pajak yang tidak aktif dalam membayar pajaknya bahkan masih banyak yang belum terdaftar di KPP Pratama Tuban.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Implikasinya Pada Kinerja Penerimaan Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban)”**.

B. Perumusan Masalah

Dari uraian yang telah dipaparkan dalam Latar Belakang penelitian, maka dapat dikemukakan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kinerja penerimaan pajak?
3. Bagaimana pengaruh kepatuhan Wajib Pajak terhadap kinerja penerimaan pajak?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan implikasinya pada kinerja penerimaan pajak?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat dikemukakan tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kinerja penerimaan pajak
3. Untuk mengetahui pengaruh kepatuhan Wajib Pajak terhadap kinerja penerimaan pajak
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan implikasinya pada kinerja penerimaan pajak

D. Kontribusi Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka kontribusi penelitian yang dapat diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Kontribusi Akademis
Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan literatur penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan implikasinya pada penerimaan pajak.
2. Kontribusi Praktis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban dalam memberikan pelayanan yang prima dan juga dapat bermanfaat bagi masyarakat luas guna untuk menjadi pedoman pengetahuan

dalam meningkatkan pembayarannya dan dapat diimplikasikan dengan baik.

E. Sistematika Penulisan

Penelitian ini dibuat sistematis terdiri dari 5 (lima) bab yang sistematika dan alur pembahasannya dikemukakan sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Bab ini menjelaskan latar belakang dengan menguraikan teori-teori yang berkaitan dengan judul penelitian. Selain itu, dalam bab ini juga menentukan pertanyaan yang menjadi batas permasalahan dalam penelitian. Dengan adanya latar belakang dan pertanyaan yang disebutkan dalam rumusan masalah, maka memunculkan tujuan penelitian. Setelah penelitian selesai, maka diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis dan kontribusi praktis. Sistematika penulisan menjelaskan masing-masing sub bab sistematika secara deskriptif.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Bab ini menguraikan tentang teori-teori yang menjadi landasan penulisan dan pembahasan. Teori-teori tersebut berasal dari penelitian terdahulu sebagai panduan penelitian dan teori yang berhubungan dengan masalah penelitian. Kerangka teori yang digunakan antara lain tentang kualitas pelayanan pajak, kepatuhan wajib pajak, dan kinerja penerimaan pajak.

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini membahas metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Bab ini juga menguraikan tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel dan skala pengukurannya, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data yang digunakan untuk penelitian ini.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan tentang penyajian data seperti menggambarkan sejumlah variabel atau masalah penelitian. Kemudian juga menguraikan analisis dan interpretasi dari hasil penelitian.

BAB V : Penutup

Bab V dalam penelitian ini menguraikan suatu bentuk kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian. Kesimpulan berisi ringkasan mengenai isi yang ada dalam penelitian ini dan saran merupakan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berfungsi untuk mendapatkan gambaran, kerangka berfikir, dan sekaligus mempelajari berbagai macam metode analisis yang digunakan oleh peneliti sebelumnya, sehingga dengan adanya penelitian terdahulu maka tidak akan terjadi pengulangan penelitian. Adapun penelitian terdahulu yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Choiriyah (2014)

Judul dalam penelitian ini adalah “Pengaruh Kepercayaan Wajib Pajak pada *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Perusahaan Masuk Bursa Efek Indonesia)”. Penelitian tersebut dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan mempertimbangkan uji asumsi klasik yaitu uji multikolineritas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi. Secara simultan variabel kemampuan, niat baik, dan integritas berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Perusahaan Masuk Bursa Efek Indonesia sedangkan secara parsial hanya kemampuan dan niat baik yang berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2. Fafan Yuda Nugraha (2014)

Judul dalam penelitian ini adalah “Pengaruh Penerapan Registrasi Ulang Pengusaha Kena Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Terhadap

Pengusaha Kena Pajak pada KPP Pratama Singosari). Penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner dan data sekunder berupa data-data penunjang yang berasal dari instansi terkait. Hasil penelitian dengan menggunakan alat uji regresi linear berganda yang menunjukkan bahwa secara simultan variabel peningkatan pelayanan, penerbitan administrasi, dan pengawasan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak sedangkan secara parsial hanya variabel peningkatan pelayanan dan penerbitan administrasi yang berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

3. Nur Fuji Astuty (2011)

Judul dalam penelitian ini adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Penerimaan PPh Pasal 25 Yang Dimoderasi Oleh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada KPP Pratama Se-DKI Jakarta”. Penelitian ini memakai data primer yang berupa wawancara dan hasil pengisian kuesioner dan data sekunder yang diperoleh dari data kepustakaan serta sumber tertulis lainnya. Hasil penelitian dengan menggunakan alat uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan publik mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap penerimaan PPh Pasal 25 dan tingkat kepatuhan wajib pajak badan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan PPh Pasal 25 dengan tingkat signifikansi (0,000).

4. Reisyia Ibtida (2010)

Judul dalam penelitian ini adalah “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Variabel *Intervening* (Studi pada Wajib Pajak di Jakarta

Selatan)”. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis *structural equation method* yaitu analisis yang bertujuan untuk mengestimasi beberapa persamaan regresi terpisah akan tetapi masing-masing mempunyai hubungan simultan atau bersamaan. Hasil dari penelitian ini yaitu (1) Kepatuhan Wajib Pajak berhubungan positif terhadap kinerja penerimaan pajak (2) Kesadaran Wajib Pajak yang dijelaskan oleh dimensi persepsi Wajib Pajak, pengetahuan perpajakan, karakteristik Wajib Pajak dan penyuluhan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak (3) Pelayanan perpajakan yang dijelaskan oleh dimensi kualitas sumber daya manusia, ketentuan perpajakan dan sistem informasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

5. Euphrasia Susy Suhendra (2010)

Judul dalam penelitian ini adalah “Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Penghasilan Badan”. Pengambilan sampel menggunakan teknik acak stratifikasi berdasarkan jenis perusahaan yang diambil secara proporsional. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan regresi linier dengan sebelumnya dilakukan uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan, tingkat kepatuhan wajib pajak yang diukur dari jumlah Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang disampaikan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan penerimaan pajak penghasilan badan pada KPP Pratama di lingkungan Jakarta.

6. Ni Luh Supadmi (2008)

Judul dalam penelitian ini adalah “Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan”. Hasil dari penelitian ini yaitu Untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh aparat pajak.

Untuk lebih jelasnya mengenai keenam penelitian tersebut, maka peneliti membuat matriks penelitian terdahulu yang menjadi pendorong dilakukannya penelitian ini. Matriks penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Choiriyah, 2014	Pengaruh Kepercayaan Wajib Pajak pada Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Perusahaan Masuk Bursa Efek Indonesia)	-Variabel independen: Kepercayaan wajib Pajak pada account representative -Variabel dependen: kepatuhan Wajib Pajak	Secara simultan variabel kemampuan, niat baik, dan integritas berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Perusahaan Masuk Bursa Efek Indonesia sedangkan secara parsial hanya kemampuan dan niat baik yang berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak
2	Fafan Yuda Nugraha, 2014	Pengaruh Penerapan Registrasi Ulang Pengusaha Kena Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Terhadap Pengusaha Kena Pajak pada KPP Pratama Singosari)	-Variabel independen: Penerapan registrasi ulang pengusaha kena pajak -Variabel dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	Secara simultan variabel peningkatan pelayanan, penerbitan administrasi, dan pengawasan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak sedangkan secara parsial hanya variabel peningkatan pelayanan dan penerbitan administrasi yang berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
3	Nur Fuji Astuty, 2011	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Penerimaan PPh Pasal 25 Yang Dimoderasi Oleh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada Kpp Pratama Se-Dki Jakarta	-Variabel independen: kualitas pelayanan publik -Variabel dependen: Penerimaan PPh Pasal 25 -Variabel moderating: tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan	Secara parsial kualitas pelayanan publik mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap penerimaan PPh Pasal 25 dan tingkat kepatuhan wajib pajak badan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan PPh Pasal 25
4	Reisya Ibtida, 2010	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Variabel <i>Intervening</i> (Studi pada Wajib Pajak di Jakarta Selatan)	-Variabel independen: kesadaran Wajib Pajak dan pelayanan fiskus -Variabel dependen: kinerja penerimaan pajak -Variabel intervening: kepatuhan Wajib Pajak	Kesadaran, pelayanan, dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak
5	Euphrasia Susy Suhendra, 2010	Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Penghasilan Badan	-Variabel independen: tingkat kepatuhan wajib pajak -Variabel dependen: penerimaan pajak penghasilan badan	Tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang diukur dari jumlah Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang disampaikan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan penerimaan pajak penghasilan badan pada KPP

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
6	Ni Luh Supadmi, 2008	Meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kualitas pelayanan	-Variabel independen: kepatuhan Wajib Pajak -Variabel dependen: kualitas pelayanan	Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh aparat pajak

Sumber: Data diolah (2014)

B. Teori Pajak

1. Definisi Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Suandy (2011:10), menjelaskan bahwa pajak mempunyai ciri-ciri yang melekat yaitu:

- Pajak peralihan kekayaan dari orang/badan ke pemerintah
- Pajak dipungut berdasarkan/dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya, sehingga dapat dipaksakan
- Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi langsung secara individual yang diberikan oleh pemerintah
- Pajak dipungut oleh negara baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah
- Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai investment
- Pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu dari pemerintah
- Pajak dapat dipungut secara langsung atau tidak langsung.

2. Fungsi Pajak

Sebagai salah satu sumber penerimaan negara, pajak mempunyai fungsi yang melekat (Mardiasmo, 2011: 4) yaitu:

(a) Fungsi finansial

Yaitu memasukkan uang sebanyak-banyaknya ke kas negara dengan tujuan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara

(b) Fungsi mengatur

Pajak digunakan sebagai alat untuk mengatur masyarakat baik dibidang ekonomi, sosial, maupun politik dengan tujuan tertentu seperti pemberian insentif pajak, pengenaan pajak ekspor untuk produk-produk tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan dalam negeri, dan pengenaan bea masuk dan pajak penjualan atas barang mewah untuk produk-produk impor tertentu dalam rangka melindungi produk-produk dalam negeri.

3. Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Resmi (2008:11) terdapat beberapa sistem yang lazim digunakan dalam memungut pajak, antara lain:

(a) *Official Assessment System*

(b) Pada sistem ini aparat pajak (fiskus) memiliki wewenang penuh untuk menentukan jumlah pajak terutang sesuai ketentuan Undang-Undang yang berlaku

(c) *Self Assessment System*

Wajib Pajak diberikan kepercayaan oleh fiskus untuk menghitung, menyeter dan melaporkan serta bertanggungjawabkan sendiri pajak yang terutang

(d) *With Holding System*

Suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan pajak terutang yang seharusnya dibayar oleh Wajib Pajak.

Sistem pemungutan perpajakan yang dianut oleh negara Indonesia adalah *Self Assesment System*. Sistem ini mewajibkan kepada Wajib Pajak untuk bertanggungjawab atas segala pembukuan atau pencatatan yang dilakukannya dalam Surat Pemberitahuan Pajak. Dengan diterapkannya *Self Assesment System* Wajib Pajak diharuskan untuk menetapkan sendiri jumlah pajak yang terutang dengan cara mengalikan tarif dengan dasar pengenaan pajak, kemudian memperhitungkan besar pajak yang dilunasi dalam tahun berjalan (Sari, 2013:94).

Menurut Suandy (2011:28), agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut:

- (a) Pemungutan pajak harus adil (Syarat Keadilan)
Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing
- (b) Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang (Syarat Yuridis)
Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan baik bagi negara maupun warganya
- (c) Tidak mengganggu perekonomian (Syarat Ekonomis)
Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat
- (d) Pemungutan pajak harus efisien (Syarat Finansial)
Sesuai fungsi budgetair, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya
- (e) Sistem pemungutan pajak harus sederhana
Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya

C. Teori Pelayanan

1. Definisi Pelayanan

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan

memperoleh imbalan; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dipahami bahwa pelayanan merupakan usaha untuk melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan menurut Qodir (2008), pelayanan merupakan suatu kegiatan yang memerlukan sebuah proses manajemen (mengatur dan mengarahkan) dalam rangka mencapai tujuan organisasi itu sendiri. Berdasarkan pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu cara kita untuk melayani kebutuhan orang lain sesuai dengan standar pelayanan yang dilakukan agar tercapainya tujuan organisasi.

Menurut Hardiansyah (2011:10), “*service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami”, artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama. Pengertian tersebut dapat dipahami bahwa pelayanan adalah hal yang tidak berwujud, artinya pelayanan itu tidak terlihat tetapi dapat dirasakan keberadaannya yaitu pada saat pelayanan tersebut diterapkan. Dengan pengertian tersebut maka dapat dikatakan bahwa pelanggan atau Wajib Pajak dapat memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan yaitu setelah Wajib Pajak merasakan langsung pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan tersebut.

2. Pelayanan Pajak

Pelayanan dalam bidang perpajakan merupakan pelayanan dalam kategori pelayanan publik. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003, definisi dari pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik adalah sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan (Hardiansyah, 2011:12).

Menurut Qodir (2008), pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi atau lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang tidak berorientasi pada laba. Jadi pelayanan yang diberikan dalam dunia perpajakan berbeda dengan pelayanan yang diberikan dalam dunia bisnis. Pelayanan pajak atau pelayanan publik berorientasi pada kepuasan pengguna jasa sedangkan pelayanan dalam dunia bisnis bertujuan untuk mencari keuntungan. Secara garis besar, pelayanan adalah sentra dan indikator utama untuk membangun citra Direktorat Jenderal Pajak (DJP), sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan wajib pajak terhadap DJP.

Pelayanan publik (*public service*) oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (Hardiansyah, 2011:15). Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya (Hardiansyah, 2011:17).

Menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan 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. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan serta sebagai alat control masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan (Hardiansyah, 2011:28). Manfaat dari adanya

standar pelayanan diantaranya adalah dapat memberikan jaminan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik, menfokuskan pelayanan kepada masyarakat, dan menjadi media komunikasi antara penyedia dan pengguna pelayanan publik (LAN, 2009:3). Berdasarkan pengertian ini, maka dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan menjadi ukuran atau patokan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak.

Menurut Pandiangan (2007:41), pelayanan yang baik ditunjang dengan adanya fasilitas pelayanan yang baik, dimana fasilitas ini siap dimanfaatkan oleh masyarakat atau Wajib Pajak:

- (a) Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)
- (b) *Account Representative (AR)*
- (c) *Help Desk*
- (d) *Complain Center*
- (e) *Call Center*
- (f) Media Informasi Pajak

Untuk lebih memperjelas Fasilitas Pelayanan Pajak yang ada di kantor pelayanan pajak (KPP), dapat dijabarkan sebagai berikut (Pandingan, 2007:41-43):

- (a) Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)

Merupakan tempat pelayanan yang terintegrasi di kantor pelayanan pajak. Tempat ini digunakan untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak, seperti penerimaan dokumen atau laporan perpajakan (Surat Pemberitahuan, Surat Setoran Pajak, dan sebagainya) yang diserahkan langsung oleh Wajib Pajak, sehingga tidak ke masing-masing seksi. Adanya TPT juga untuk memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak. Tempat Pelayanan Terpadu diberikan sesuai jam kerja KPP.

Petugas TPT ditunjuk oleh Kepala Kantor dengan memperlihatkan kecakapan petugas dan beban kerja yang ada. Setiap Petugas TPT diberi login dan password tersendiri. Password hanya digunakan oleh petugas TPT yang bersangkutan.

(b) *Account Representative (AR)*

Account representative merupakan aparat pajak yang telah mengikuti pendidikan dan pelatihan khusus sehingga dapat memberikan pelayanan penuh dan prima kepada Wajib Pajak. Beberapa hal yang harus dimiliki oleh *account representative*, seperti:

1. Menguasai ketentuan perpajakan secara menyeluruh (materi dan formal)
2. Menguasai seluruh jenis pajak (PPh, PPN, PPnBM, BPHTB, PBB, dan Bea Materai)
3. Menguasai teknologi informasi terkini
4. Memahami karakteristik perusahaan dan industri Wajib Pajak
5. Melakukan analisis data dan potensi perpajakan yang diperoleh dari berbagai sumber
6. Berkomunikasi dengan baik dengan Wajib Pajak
7. AR harus proaktif, inovatif, kreatif, komunikatif, dan responsive.

(c) *Help Desk*

Merupakan fasilitas yang disediakan di setiap kantor pelayanan pajak untuk menghilangkan kebingungan dan kesulitan yang kadang-kadang dialami oleh masyarakat terkait dengan urusan atau keperluan (perpajakan) yang harus diselesaikan. Petugas yang ditempatkan di *help desk* adalah pegawai yang

dianggap cakap dan berpengetahuan tentang perpajakan, dan mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik. Petugas di *help desk* harus melayani masyarakat sesuai dengan hari dan jam kerja kantor. Secara khusus, fasilitas *help desk* dengan teknologi *tax knowledgebase*, menyangkut peraturan pajak yang komprehensif dan terkini, tersedia dalam komputer sehingga mudah untuk di akses, dan diharapkan mampu untuk menjawab berbagai permasalahan mengenai pajak.

(d) *Complaint Center*

Merupakan tempat pengaduan untuk masyarakat atau Wajib Pajak yang merasa bahwa pelayanan dinilai masih kurang atau tidak sesuai dengan standarisasi pelayanan. Ini merupakan bentuk keterbukaan untuk perbaikan pelaksanaan tugas, terutama Pelayanan terhadap Wajib Pajak. Permasalahan yang disampaikan meliputi keluhan segala jenis pelayanan, pemeriksaan, keberatan, dan banding. Setiap keluhan yang diterima oleh *complain center* akan dikordinasiakan dengan unit terkait dan akan ditindaklanjuti serta diberikan tanggapan sesegera mungkin.

(e) *Call Center*

Bentuk lain yang dapat dimanfaatkan oleh Wajib Pajak adalah “*Call Center*”, yang fungsi utamanya adalah menyangkut pelayanan (konfirmasi, prosedur, peraturan, material perpajakan, dan lainnya), dan penanganan *complaint* Wajib Pajak. Alasan dan keuntungan dengan adanya *call center* ini adalah:

1. Masyarakat saat ini sangat mementingkan kepraktisan dan efisiensi penggunaan telepon semakin meningkat untuk urusan bisnis;

2. Tanpa adanya *call center*, petugas di kantor operasional banyak disibukkan menjawab telepon;
3. Dengan sentralisasi penerimaan telepon, pekerjaan yang sama akan dikerjakan oleh satu unit, sehingga akan lebih efektif dan efisien;
4. Akurasi dan konsistensi dapat ditingkatkan.

(f) Media Informasi Pajak

Untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan, Wajib Pajak sangat memerlukan informasi atas peraturan perpajakan. Demikian juga mengenai ketentuan praktis terkait persyaratan, formulir, dan lainnya. Untuk melayani kebutuhan Wajib Pajak, maka KPP menyediakan sarana atau medianya, yakni “Media Informasi Pajak”. Media ini berbentuk website yaitu situs resmi yang dimiliki kantor pelayanan pajak dan pojok pajak yaitu sarana penyuluhan dan pelayanan perpajakan bagi masyarakat maupun Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, yang ditempatkan di pusat-pusat perbelanjaan, pusat-pusat bisnis atau tempat-tempat tertentu lainnya. Dengan fasilitas inilah wajib pajak dapat mengakses segala sesuatu yang berhubungan dengan pajak secara gratis di Media Informasi Pajak.

3. Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Qodir (2008) pengertian kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Dengan demikian, yang dimaksud kualitas disini yaitu kondisi dinamis yang menghasilkan:

1. Produk yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan;
2. Jasa yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan;
3. Lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Menurut Saputra (2013), kualitas merupakan sesuatu yang dapat dirasakan atau diketahui tetapi sulit didefinisikan dan dioperasikan, sehingga kualitas tergantung pada orang yang memandangnya atas perbandingan antara persepsi dengan apa yang diterima/dirasakan pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang pemberi jasa dalam hal ini yaitu pegawai pajak KPP Pratama Tuban, melainkan dari sudut pandang Wajib Pajak. WP adalah yang menikmati pelayanan yang diberikan kantor pajak sehingga Wajib Pajak yang harus menilai kualitas pelayanannya.

Penyelenggaraan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan optimal bagi Wajib Pajak berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu kualitas pelayanan pelanggan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan (LAN, 2009:36). Seiring dengan upaya optimalisasi penerimaan pajak diharapkan kualitas pelayanan publik yang dilakukan DJP dapat ditingkatkan.

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu bentuk modernisasi sistem administrasi perpajakan. Maka dengan ditingkatkannya kecepatan pelayanan pajak dalam mengurus berbagai keperluan perpajakan akan membuat

Wajib Pajak merasa nyaman dan tidak banyak waktu yang terbuang sia-sia. Menurut Zeithaml, V et. al (1990), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan konsumen dan kualitas layanan dibentuk oleh perbandingan ideal dan persepsi dari kinerja kualitas.

Pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila didalam organisasi pelayanan terdapat sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan warga negara khususnya pengguna jasa pelayanan dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan warga negara. Fokus pada kepentingan warga negara merupakan hal yang mutlak dilakukan oleh tiap-tiap unit pelayanan, dikarenakan keberadaan unit pelayanan publik bergantung pada ada tidaknya warga negara yang membutuhkan jasa pelayanan publik. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas sudah menjadi tuntutan bagi pemerintah. Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003 bahwa dalam menghadapi era globalisasi, aparatur negara dalam hal ini dititik beratkan pada aparatur pemerintah hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan dilakukan pada saat pemberian pelayanan yaitu terjadi kontak antara pelanggan dengan petugas pemberi pelayanan. Kualitas pelayanan akan terlihat dari kesesuaian pelayanan yang diterima pelanggan dengan apa yang menjadi harapan dan keinginan pelanggan tersebut (LAN, 2009:21). Pelayanan yang berkualitas akan melibatkan seluruh

komponen organisasi secara terintegrasi melaksanakan tanggung jawab dan perannya dalam memberikan pelayanan. Menurut Putra (2013), “pelayanan profesional adalah kemampuan seseorang yang memiliki profesi melayani kebutuhan orang lain atau profesional menanggapi kebutuhan khas orang lain”. Jadi dapat disimpulkan bahwa pemberian pelayanan yang berkualitas merupakan cerminan dari praktik profesional yang menjadi senjata ampuh dalam bersaing meraih dan mempertahankan pasar.

Kualitas pelayanan mencakup tata cara, perilaku dan juga penguasaan pengetahuan tentang produk dari penyelenggara layanan, sehingga penyampaian informasi dan pemberian fasilitas/jasa pelayanan kepada pelanggan dapat secara optimal memenuhi kebutuhan yang diharapkan pelanggan, sehingga pelanggan akan merasa puas dan perusahaan akan mendapatkan manfaatnya (LAN, 2009:23). Dari uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak perlu diperhatikan karena akan mempengaruhi persepsi Wajib Pajak. Apabila persepsi WP positif, maka akan memberikan keuntungan bagi KPP Pratama Tuban sebagai pemberi pelayanan.

4. Dimensi Kualitas pelayanan

Menurut Zeithaml, V et. al (1990), kualitas pelayanan memiliki sepuluh dimensi dasar, dimana dimensi ini dinilai sewaktu wajib pajak diminta untuk menyatakan harapan dengan apa yang diterimanya. Dimensi kualitas pelayanan didefinisikan sebagai berikut :

- (a) *Tangible* (bukti fisik)
Merupakan perwujudan fasilitas fisik seperti gedung/kantor, peralatan, perlengkapan komunikasi, dan personel/pegawai
- (b) *Reliability* (keandalan)
Merupakan kemampuan pegawai pajak untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dengan kualitas baik secara konsisten, tepat, dan akurat
- (c) *Responsiveness* (cepat tanggap)
Pegawai pajak cepat dalam menanggapi wajib pajak yaitu untuk membantu dan memberikan pelayanan yang diminta atau dibutuhkan
- (d) *Competence* (kompeten)
Pegawai pajak memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan
- (e) *Courtesy* (tata krama)
Keramahtamahan, sikap menghargai, peduli, dan kesopanan yang dimiliki oleh pegawai
- (f) *Credibility* (kredibilitas)
Dapat dipercayainya penyedia pelayanan jasa, keyakinan akan pelayanan yang diberikan dan jaminan atas pelayanan yang telah diberikan
- (g) *Security* (keamanan)
Kebebasan dari rasa takut, resiko, dan keragu-raguan atas pelayanan yang diberikan, meliputi keamanan aspek fisik, keamanan finansial, dan kerahasiaan
- (h) *Acces* (akses)
Merupakan kemudahan untuk dihubungi dan menemui, kemudahan untuk memperoleh pelayanan dan apabila ada masalah dapat secara mudah diselesaikannya masalah yang dihadapi dalam menerima pelayanan
- (i) *Communication* (komunikasi)
Keinginan untuk mendengarkan keluhan wajib pajak dan menjaga agar wajib pajak tetap mendapat informasi yang terbaru dalam bahasa yang mudah dimengerti oleh mereka
- (j) *Understanding the costumer* (mendengarkan wajib pajak)
Merupakan usaha untuk mengenali wajib pajak dan mengetahui kebutuhan mereka, dimana didalamnya terdapat kelemahan dan kelebihanannya

Sepuluh dimensi diatas kemudian diringkas dan disempurnakan lagi pada penelitian setelahnya yaitu pada tahun 2001. Menurut Widodo (2001:274), Wajib Pajak menggunakan lima variabel dalam menilai kualitas pelayanan pada suatu

organisasi swasta maupun pemerintahan berdasarkan persepsi dan harapan Wajib

Pajak:

1. Kenyataan (*tangible*)
Mengenai fasilitas yang diberikan, meliputi gedung/kantor, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Kehandalan (*reliability*)
Yaitu mengenai kemampuan atau keandalan petugas pajak dalam melayani wajib pajak sesuai dengan yang dijanjikan.
3. Ketanggapan (*responsiveness*)
Respon petugas dalam melayani wajib pajak sesuai dengan tujuan kantor.
4. Jaminan (*assurance*)
Merupakan keahlian atau pengetahuan yang dibutuhkan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang profesional sehingga wajib pajak merasa tidak dirugikan.
5. Memahami (*Empathy*)
Meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual wajib pajak.

Berkaitan dengan organisasi pelayanan publik, yang menjadi permasalahan pelayanan adalah dari aparat/petugas pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tuntutan masyarakat terhadap pelayanan. Masyarakat menuntut pelayanan pemerintah semakin tinggi tetapi disamping itu pihak aparat pemerintah yang memberikan pelayanan masih terbatas. Menurut Widodo (2001:278), keterbatasan dari pihak aparat pemerintah adalah :

1. Prasarana yang kurang mendukung atau kurang memadai dalam pelayanan publik
2. Jenis dan macam pelayanan yang menjadi beban pemerintah semakin meningkat dan semakin kompleks
3. Keterbatasan aparat pemerintahan yang disebabkan ketidak mampuan administratif.

D. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Cahya (2013), “kepatuhan adalah suatu sikap yang akan muncul pada seseorang yang merupakan suatu reaksi terhadap sesuatu yang ada dalam peraturan yang harus dijalankan”. Sedangkan Menurut Ibtida (2010), kepatuhan adalah perilaku untuk mengerjakan atau tidak mengerjakan aktivitas tertentu sesuai dengan kaidah dan aturan yang berlaku. Apabila Wajib Pajak telah mampu memahami peraturan-peraturan perpajakan yang berlaku serta mengerti akan arti dan fungsi pajak, maka masyarakat akan sadar membayar pajak (*tax consciousness*). Dalam perpajakan, pengertian kepatuhan adalah patuh, taat, dan tunduk dalam memenuhi kewajiban perpajakan pada waktu yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepatuhan merupakan sifat mengikuti suatu spesifikasi, standar, atau hukum yang telah diatur dengan jelas yang biasanya diterbitkan oleh lembaga atau organisasi yang berwenang dalam suatu bidang tertentu.

Menurut Ismawan (2001:82), “prinsip administrasi pajakyang diterima secara luas menyatakan bahwa tujuan yang ingin dicapai adalah kepatuhan sukarela”. Kepatuhan sukarela merupakan tulang punggung sistem *self assessment* di mana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban pajaknya dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut. Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan adalah merupakan tujuan utama dari pemeriksaan pajak, sehingga dari hasil pemeriksaan akan diketahui tingkat kepatuhan Wajib Pajak, bagi WP yang tingkat kepatuhannya rendah, diharapkan akan memberikan motivasi positif untuk masa-

masa selanjutnya menjadi lebih baik. Pemeriksaan untuk menguji kepatuhan wajib pajak dilakukan dalam hal:

1. SPT menunjukkan kelebihan pembayaran pajak, termasuk yang telah diberikan pengembalian pendahuluan wajib pajak
2. SPT tahunan pajak menunjukkan rugi
3. SPT tidak disampaikan atau disampaikan tidak tepat pada waktunya
4. SPT yang memnuhi kriteria seleksi yang ditentukan oleh Direktur Jenderal pajak
5. Ada indikasi kewajiban perpajakan selain kewajiban tersebut tidak dipenuhi.

Pada tahun 2008 dikeluarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak SE-02/PJ/2008 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu sebagai turunan dari Peraturan Menteri Keuangan No. 192/PMK.03/2007. Karakteristik Wajib Pajak Patuh menurut Peraturan Menteri Keuangan No. 192/PMK.03/2007 sebagai berikut:

1. Tepat waktu penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dalam 3 tahun terakhir
2. Penyampaian SPT Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk Masa Pajak dari Januari sampai Nopember tidak lebih dari 3 masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut
3. SPT Masa yang terlambat seperti dimaksud dalam huruf b telah disampaikan tidak lewat batas waktu penyampaian SPT Masa untuk masa pajak berikutnya
4. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak, meliputi keadaan pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan
5. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama tiga tahun berturut-turut dengan ketentuan disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal bagi wajib pajak yang menyampaikan SPT Tahunan dan juga

pendapat akuntan atas laporan keuangan yang diaudit ditandatangani oleh akuntan publik yang tidak dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas akuntan publik

6. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasar pada putusan pengadilan yang memiliki kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 tahun terakhir.

Kepatuhan wajib pajak dibedakan menjadi dua jenis, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah kepatuhan dengan menjalankan hal-hal sesuai dengan ketentuan umum dan tata cara perpajakan, sedangkan kepatuhan material adalah kepatuhan yang berkaitan dengan surat pemberitahuan pajak (SPT). SPT berisi jumlah penghasilan Wajib Pajak yang dikenakan pajak, dimana SPT ini harus dilaporkan dengan benar. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepatuhan akan menjadi dasar untuk meningkatkan penerimaan pajak.

Menurut Nurmantu (2003:149), penyebab utama ketidakpatuhan Wajib Pajak adalah bila seseorang bekerja dan mendapatkan uang, maka secara naluriah uang itu akan ditujukan untuk memenuhi kebutuhan keluarganya dan bukan untuk membayar pajak. Penyebab lain yang menurut Nurmantu adalah kurangnya kesadaran wajib pajak tentang kewajiban bernegara, kurangnya kepatuhan terhadap pemerintah, kurang menghargai hukum, tingginya tarif pajak dan kondisi lingkungan. Hal-hal diatas merupakan penyebab tidak patuhnya wajib pajak sehingga akan mempengaruhi pada kinerja penerimaan pajak.

Menurut Widodo (2010:71) pengukuran kepatuhan pajak baik secara formal maupun material lebih kepada kesadaran seorang individu sebagai warga negara untuk melakukan kewajibannya bagi kemajuan bangsanya. Sedangkan menurut Cahya (2013), kepatuhan WP dapat diukur dari perbandingan jumlah

SPT Wajib Pajak orang pribadi yang lapor dengan jumlah Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar. Menurut Widodo (2010:71) mengungkapkan bahwa “Dengan tingginya tingkat kepatuhan maka pendapatan dari sektor pajak akan semakin meningkat sehingga mempelancar pembangunan bangsa”. Menurut Devano dan Siti (2006:114), “Jika semua Wajib Pajak di Indonesia berpredikat patuh maka akan berimplikasi pada optimalisasi penerimaan pajak, maka akan berpengaruh pada penerimaan negara yang bertambah besar”.

Dengan demikian bahwa dengan tingginya tingkat kepatuhan Wajib Pajak akan meningkatkan penerimaan pajak. Hal ini yang menjadi acuan dalam menentukan indikator kepatuhan. Adapun indikator Kepatuhan Wajib pajak dalam penelitian ini yaitu kepatuhan terhadap administrasi formal dan material.

E. Kinerja Penerimaan Pajak

1. Definisi Kinerja Penerimaan Pajak

Menurut Rivai, et. al (2011:554), kinerja merupakan suatu perilaku yang nyata ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Sedangkan menurut Robbins dan Timothy (2009:629), kinerja merupakan suatu fungsi interaksi kemampuan, motivasi, dan peluang untuk berkinerja. Suatu tugas atau pekerjaan dapat terselesaikan apabila seseorang memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dihasilkan baik dari segi kualitas maupun kuantitas pekerjaannya dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perannya

didalam organisasi atau perusahaan, dan disertai dengan kemampuan, kecakapan, dan keterampilan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, penerimaan berasal dari kata terima yang berarti mendapat atau memperoleh, yang berarti penerimaan merupakan besarnya uang yang diterima. Menurut Cahya (2013), “pengertian penerimaan atau pendapatan adalah suatu hasil yang ingin dicapai oleh setiap perusahaan secara optimal”. Jadi dapat dikatakan bahwa penerimaan pajak merupakan jumlah kontribusi masyarakat (yang dipungut berdasarkan undang-undang) yang diterima oleh negara dalam suatu masa yang akan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka negara harus melakukan pembangunan disegala bidang. Dalam hal ini, ketersediaan dana yang cukup untuk melakukan pembangunan merupakan faktor yang sangat penting. Salah satu cara yang dilakukan pemerintah dalam menjamin ketersediaan dana untuk pembangunan yaitu dengan melakukan pemungutan pajak.

2. Teori Pemungutan Pajak

Dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak, maka perlu diketahui teori-teori yang melatarbelakangi dilakukannya pemungutan pajak. Menurut Mardiasmo (2011:3) teori-teori yang mendukung pemungutan pajak adalah sebagai berikut:

1. Teori Asuransi

Dalam teori ini ditekankan mengenai keadilan dan keabsahan pemungutan pajak yang diibaratkan sebagai suatu premi asuransi karena memperoleh jaminan perlindungan.

2. Teori Kepentingan
Pembagian beban pajak kepada rakyat didasarkan pada kepentingan masing-masing orang terhadap negara
3. Teori Daya Pikul
Keadilan dan keabsahan negara dalam memungut pajak dari warganya didasarkan pada kemampuan dan kekuatan masing-masing anggota masyarakatnya, dan bukan pada besar kecilnya kepentingan
4. Teori Bakti
Rakyat harus selalu menyadari bahwa pembayaran pajak adalah sebagai suatu kewajiban
5. Teori Asas Daya Beli
Keadilan dan keabsahan pemungutan pajak yang dilakukan negara ini lebih cenderung melihat aspek akibat yang baik terhadap kedua belah pihak (masyarakat dan negara) sehingga negara dapat memanfaatkan kekuatan dan kemampuan beli (daya beli) masyarakat.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak

Menurut Rahayu (2010:27), faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak, yaitu: kejelasan, kepastian dan kesederhanaan peraturan perundang-undangan perpajakan, kebijakan pemerintah dalam mengimplementasikan undang-undang perpajakan, sistem administrasi yang tepat, pelayanan, kesadaran dan pemahaman warga negara, dan kualitas petugas pajak. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam meningkatkan penerimaan pajak diperlukan suatu hal yang dapat dipahami Wajib Pajak dengan mudah.

4. Ukuran Kinerja Penerimaan Pajak

Kinerja penerimaan pajak dapat diukur dengan menggunakan 3 (tiga) indikator menurut Devas (1989:135) adalah sebagai berikut:

1. Upaya Penerimaan Pajak

Upaya pajak adalah hasil dari suatu sistem pajak dibandingkan dengan kemampuan membayar pajak daerah bersangkutan

2. Tepat Guna (efektivitas)

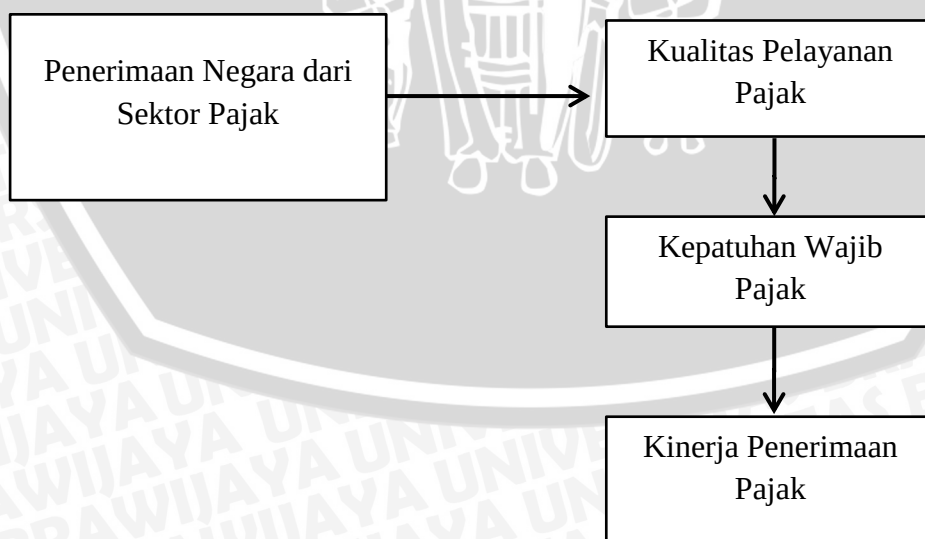
Efektivitas adalah untuk mengukur hubungan antara hasil pungut pajak dengan potensi hasil pajaknya yang diasumsikan bahwa semua Wajib Pajak membayar pajak masing-masing

3. Hasil Guna (Efisiensi)

Efisiensi adalah mengukur hasil dari pemungutan pajak dengan perkiraan perhitungan pajak yang ditentukan

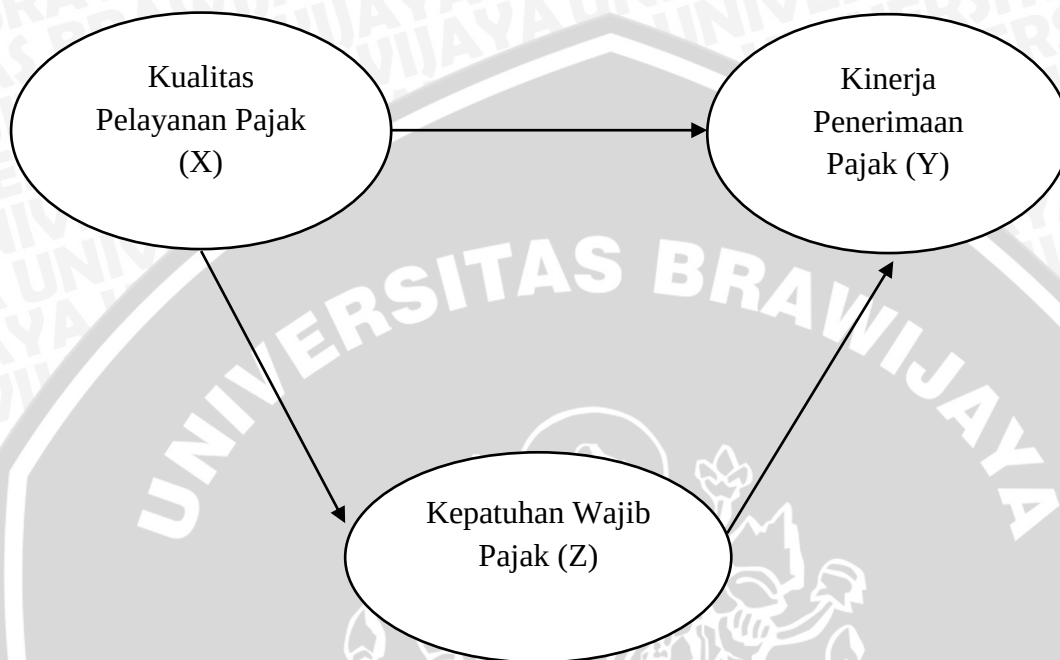
F. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan implikasinya pada kinerja penerimaan pajak di KPP Pratama Tuban. Penelitian ini menggunakan analisis jalur/*path analysis* untuk menganalisis data yang dihasilkan dalam penelitian ini. Berdasarkan uraian peneliti dalam penelitian ini, maka dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

G. Model Hipotesis



Gambar 2.2 Model Hipotesis

H. Perumusan Hipotesis

Menurut Sugiyono (2012:65) “hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan”. Jadi dapat disimpulkan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian, yang jawabannya harus diuji. Berdasarkan penjelasan dan konsep yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti dapat merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁ : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak

H₂ : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak

H₃ : Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak

H₄ : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan implikasinya pada kinerja penerimaan pajak



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah penelitian eksplanatori (*explanatory research*). Menurut Singarimbun dan Sofian (2006:5), penelitian eksplanatori adalah penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel penelitian melalui pengujian hipotesis. Alasan utama dari penelitian eksplanatori adalah untuk menguji hipotesis yang diajukan, maka diharapkan melalui penelitian ini dapat dijelaskan hubungan dan pengaruh dari variabel-variabelnya yaitu variabel bebas dan variabel terikat yang ada dalam hipotesis. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pajak, sedangkan variabel terikatnya adalah kepatuhan Wajib Pajak dan kinerja penerimaan pajak pada KPP Pratama Tuban.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban, Jl. Pahlawan No. 8 Tuban, dengan mempertimbangkan bahwa instansi pemerintahan tersebut banyak wajib pajak yang terdaftar, baik wajib pajak orang pribadi maupun badan sehingga data yang dihasilkan dalam penelitian ini akan lebih luas cakupannya dibanding dengan data yang berasal dari objek yang memiliki satu subjek pajak. Selain itu, instansi ini merupakan satu-satunya kantor pelayanan pajak yang ada di Tuban dan menaungi 20 kecamatan yang tersebar di wilayah Tuban.

C. Variabel dan Pengukuran

Menurut Arikunto (2010:17) menjelaskan “variabel adalah hal-hal yang menjadi objek penelitian, yang ditatap dalam suatu kegiatan penelitian yang menunjukkan variasi, baik secara kuantitatif maupun kualitatif”. Sedangkan Sugiyono (2007:2) “mendefinisikan bahwa variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”. Adapun variabel dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel Eksogen (X)

Variabel eksogen yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel endogen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel eksogen adalah kualitas pelayanan pajak. Adapun indikatornya adalah sebagai berikut:

(a) Kenyataan (*tangible*)

Mengenai fasilitas yang diberikan, meliputi gedung/kantor, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi

(b) Kehandalan (*Reliability*)

Yaitu mengenai kemampuan dan kecepatan petugas pajak dalam melayani wajib pajak sesuai dengan yang dijanjikan

(c) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Respon petugas dalam melayani wajib pajak sesuai dengan tujuan kantor

(d) Jaminan (*Assurance*)

Merupakan keahlian atau pengetahuan yang dibutuhkan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang profesional sehingga wajib pajak merasa tidak dirugikan

(e) Memahami (*Empaty*)

Meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual wajib pajak

2. Variabel Endogen (Y)

Variabel endogen adalah variabel yang memberikan reaksi atau respon jika dihubungkan dengan variabel eksogen. Variabel endogen dalam penelitian ini yaitu:

a) Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dan badan

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan sikap patuh, taat, dan tunduk terhadap suatu peraturan perundang-undangan perpajakan. Dengan adanya sikap patuh maka Wajib Pajak akan memenuhi semua kewajiban perpajakan pada waktu yang telah ditetapkan dalam peraturan. Adapun indikatornya adalah sebagai berikut: (1) kepatuhan administrasi formal (2) kepatuhan administrasi material

b) Kinerja penerimaan pajak

Menurut Devano dan Siti (2005:56) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak adalah kejelasan dan kepastian Perundang-undangan perpajakan, tingkat intelektual masyarakat, kualitas fiskus (intelektual, keterampilan, integritas dan moral tinggi), dan sistem administrasi perpajakan yang tepat. Adapun indikator dari kinerja penerimaan pajak adalah

sebagai berikut: (1) Upaya Penerimaan Pajak (2) Tepat Guna dan (3) Hasil Guna

Menurut Singarimbun dan Sofian (1989:46) definisi operasional adalah suatu unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel yang sama, sehingga dengan informasi tersebut maka peneliti dapat menentukan apakah prosedur pengukuran yang sama akan dilakukan atau diperlukan prosedur pengukuran yang baru. Definisi operasional dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel

Jenis Variabel	Variabel Penelitian	Indikator	Item
Variabel Eksogen	Kualitas Pelayanan Pajak	a) Kenyataan (<i>tangible</i>) b) Keandalan (<i>reliability</i>) c) Ketanggapan (<i>responsiveness</i>) d) Jaminan (<i>assurance</i>) e) Memahami (<i>empaty</i>)	1. Fasilitas yang sulit diakses 2. Penampilan petugas yang kurang rapi 3. Penyediaan fasilitas fisik yang tidak berfungsi dengan baik 4. Petugas tidak menjalankan prosedur pelayanan sesuai UU 5. Kecepatan dalam pemrosesan data masih kurang 6. Pelaksanaan pelayanan yang tidak adil kepada semua Wajib Pajak 7. Pemberian pelayanan yang kurang berkualitas 8. Petugas pajak kurang mampu dalam menjawab pertanyaan Wajib Pajak 9. Kecakapan petugas dalam melayani wajib pajak masih kurang 10. Petugas tidak menerima keluhan dari Wajib Pajak 11. Petugas pajak tidak menerima kritikan Wajib Pajak 12. Petugas pajak tidak memberikan informasi yang dibutuhkan Wajib Pajak

Jenis Variabel	Variabel Penelitian	Indikator	Item
			13. Ketidaknyamanan Wajib Pajak selama di KPP 14. Petugas pajak tidak ramah terhadap Wajib Pajak 15. Petugas pajak tidak menguasai peraturan perpajakan 16. Petugas pajak kurang terampil dalam tugasnya 17. Petugas pajak tidak memahami keinginan Wajib Pajak 18. Petugas sulit untuk dihubungi 19. Petugas pajak tidak mau ditemui oleh Wajib Pajak yang bermasalah 20. Petugas pajak tidak memberikan sosialisasi mengenai hak dan kewajiban Wajib Pajak
Variabel Endogen	Kepatuhan Wajib Pajak	a) Kepatuhan terhadap administrasi formal b) Kepatuhan administrasi material	1. Wajib Pajak tidak nyaman dengan pelayanan yang diberikan 2. Wajib Pajak tidak patuh dalam menaati peraturan perundang-undangan perpajakan 3. Wajib Pajak tidak mengisi, menyeter, dan melaporkan SPT 4. Wajib Pajak menghitung pajak dengan tidak benar 5. Wajib Pajak tidak tepat waktu dalam membayar pajak 6. Wajib Pajak sering terlambat melaporkan SPT 7. Wajib Pajak pernah mempunyai tunggakan 8. Wajib Pajak tidak memahami semua ketentuan yang berlaku

Jenis Variabel	Variabel Penelitian	Indikator	Item
	Kinerja Penerimaan Pajak	a) Upaya Penerimaan Pajak b) Tepat Guna c) Hasil Guna	1. Tarif pajak yang berlaku tidak sesuai dengan kemampuan Wajib Pajak 2. Saat terutangnya pajak tidak sesuai dengan keadaan ekonomi Wajib Pajak 3. Biaya administrasi yang dikeluarkan tidak seimbang dengan jumlah pajak yang harus dibayar 4. Peningkatan penerimaan pajak tidak dialokasikan untuk pembangunan 5. Semua penerimaan pajak dari masyarakat tidak diadministrasikan secara teratur 6. Kenaikan jumlah penerimaan pajak tidak sesuai dengan estimasi perhitungan pajak yang ditentukan

Sumber: Data diolah (2014)

Pengukuran variabel-variabel yang akan diteliti melalui tanggapan responden menggunakan skala likert. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2012:93). Skala likert menunjukkan nilai-nilai skala yang sama dalam karakteristik yang diukur. Dengan skala ini responden diminta memberi tanggapan terhadap setiap pernyataan dengan memilih salah satu dari lima jawaban yang tersedia. Pernyataan yang disediakan dalam kuesioner berupa pernyataan negatif. Berdasarkan hal tersebut, maka pemberian bobot skor sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skala Pengukuran

Jawaban	Skor
Sangat Setuju	1
Setuju	2
Ragu-ragu	3
Tidak Setuju	4
Sangat Tidak Setuju	5

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Arikunto (2010:173), “Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian”. Sedangkan Sugiyono (2007:161) menjelaskan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban tahun 2014 sejumlah 7.179 Wajib Pajak.

2. Sampel

Menurut Arikunto (2010:174), “sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.” Sedangkan menurut Nawawi (2012:152), menjelaskan “Sampel diartikan sebagai bagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian tersebut”. Jadi dengan kata lain, sampel adalah sebagian dari populasi untuk mewakili seluruh populasi.

Penentuan jumlah sampel didasarkan pada usulan yang diungkapkan Sekaran (2006:160) yang menyebutkan bahwa ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian, dan jika populasi di

atas 100 maka penelitian menggunakan sampel sebesar 30% dari populasi. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka untuk menentukan jumlah sampel digunakan metode Slovin.

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)} = \frac{7.179}{1 + 7.179(0,1^2)} = 98,62$$

Keterangan:

- n = Ukuran sampel
- N = Ukuran populasi
- e = Nilai kritis/Toleransi kesalahan (10%)

Berdasarkan rumus Slovin di atas, jumlah sampel ideal yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 98,62 Wajib Pajak tetapi peneliti akan membulatkan menjadi 100 Wajib Pajak dengan tingkat kesalahan sebesar 10%. Pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling*, yakni metode atau teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2007:66).

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Menurut Arikunto (2010:172), mendefinisikan “sumber data dalam penelitian adalah subjek darimana data dapat diperoleh”. Data merupakan fakta-fakta sebagai bukti empirik. Jadi data yang digunakan dalam suatu penelitian harus benar-benar reliabel dan valid. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini digunakan kedua data yang disebutkan di atas, yaitu :

- (a) Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli berupa hasil pengisian angket pada KPP Pratama Tuban.
- (b) Data sekunder merupakan data yang telah diolah lebih lanjut menjadi bentuk-bentuk seperti tabel, gambar, dan lain-lain. Selain itu terdapat data yang diperoleh melalui data kepustakaan dan sumber tertulis lainnya berupa literatur-literatur dan peraturan yang berhubungan dengan pokok bahasan yang diteliti.

2. Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian selalu terjadi proses pengumpulan data. Dalam proses tersebut akan digunakan satu atau beberapa metode, dimana metode yang dipilih dan digunakan dalam pengumpulan data tentunya harus sesuai dengan sifat dan karakteristik penelitian yang dilakukan. Teknik Pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan yang relevan, akurat dan terpercaya. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

(a) Teknik Angket

Menurut Nawawi (2012:124) “Metode angket adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial yang pada intinya digunakan dengan cara mengumpulkan informasi dengan menyampaikan sejumlah pertanyaan tertulis untuk dijawab secara tertulis pula oleh responden”. Angket nantinya akan dibagikan kepada Wajib Pajak di KPP Pratama Tuban dengan menggunakan teknik *accidental sampling*,

dimana peneliti akan menunggu kedatangan Wajib Pajak untuk dibagikan kuesioner dari pukul 09.00-14.00 WIB.

(b) Teknik Dokumentasi

Merupakan metode pengumpulan data dengan cara mempelajari atau menggunakan instansi yang menjadi objek penelitian dan catatan-catatan instansi lain yang berhubungan dengan topik penelitian.

F. Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2005:45). Alat ukur yang digunakan dalam pengujian validitas suatu kuesioner adalah angka hasil korelasi antara skor pertanyaan dan skor keseluruhan pertanyaan terhadap informasi dalam kuesioner. Hasil korelasi tersebut didapat dengan menggunakan nilai r hasil *correlated item total correlation*. R hasil ini akan dibandingkan dengan r tabel. Apabila r hasil lebih besar dari r tabel, maka instrumen pertanyaan dikatakan valid. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS (*Statistic Package for Social Science*) 21 dengan menggunakan *correlated item total correlation* untuk menghasilkan angka korelasi person antara skor item dan total item yang lebih halus dan teliti. Alpha yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 0,05.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten dari waktu ke waktu (Ghozali, 2005:41). Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menghitung besarnya Cronbach Alpha Coefficient (α). Apabila nilai α lebih dari 0,60 maka variabel dikatakan reliabel (Ghozali, 2005:41).

G. Uji Asumsi Klasik

Dalam melakukan analisis regresi, terlebih dahulu harus dilakukan uji asumsi klasik, yaitu :

1. Uji Normalitas

Pengujian normalitas adalah pengujian tentang kenormalan distribusi data (Santoso, 2005:231). Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval, ataupun rasio. Dalam pembahasan ini akan dilakukan pengujian dengan metode grafik *normal probability plot* dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05 (Santoso, 2005:200).

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolineritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (variabel eksogen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas, karena jika hal tersebut terjadi maka variabel-variabel tersebut tidak ortogonal atau terjadi

kemiripan. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas bernilai nol. Uji Multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* 0,10 dan *variance inflation factor* (VIF) 10 dari hasil analisis dengan menggunakan SPSS. Apabila nilai *tolerance value* lebih tinggi daripada 0,10 atau VIF lebih kecil daripada 10 maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas (Santoso, 2005:206).

H. Teknik Analisis

1. Analisis Deskriptif

Analisis data dalam penelitian ini adalah metode analisis statistik deskriptif. Menurut Nazir (2003:54) statistik deskriptif merupakan suatu bentuk analisis yang digunakan untuk meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari analisis ini adalah untuk membuat suatu deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

2. Analisis Jalur

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (*path analysis*). Analisis jalur adalah suatu teknik untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang terjadi pada regresi berganda jika variabel bebasnya mempengaruhi variabel tergantung tidak hanya secara langsung, tetapi juga secara tidak langsung (Sarwono, 2007:1). Analisis jalur merupakan model perluasan regresi yang digunakan untuk menguji keselarasan matriks korelasi dengan dua atau lebih model hubungan sebab akibat. Modelnya digambarkan dalam bentuk

gambar lingkaran dan panah dimana anak panah tunggal menunjukkan sebagai penyebab. Analisis jalur berguna untuk (Riduwan, 2012:2) :

- a. Penjelasan terhadap fenomena yang dipelajari atau permasalahan yang diteliti
- b. Prediksi nilai variable terikat (Y) berdasarkan nilai variable bebas (X), dan prediksi dengan *path analysis* ini bersifat kualitatif
- c. Faktor diterminan, yaitu penentuan variable bebas mana yang berpengaruh dominan terhadap variable terikat dan juga dapat digunakan untuk menelusuri mekanisme (jalur-jalur) pengaruh variable bebas terhadap variabel terikat
- d. Pengujian model, menggunakan *theory trimming* baik untuk uji reliabilitas konsep yang sudah ada ataupun uji pengembangan konsep baru

Dalam model-model hubungan antar variabel tersebut, terdapat variabel eksogen dan variabel endogen. Variabel eksogen merupakan variabel yang tidak dipengaruhi oleh variabel sebelumnya (*anteseden*), sedangkan variabel endogen merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel sebelumnya. Prinsip-prinsip dasar dalam analisis jalur di antaranya ialah (Sarwono, 2007:2) :

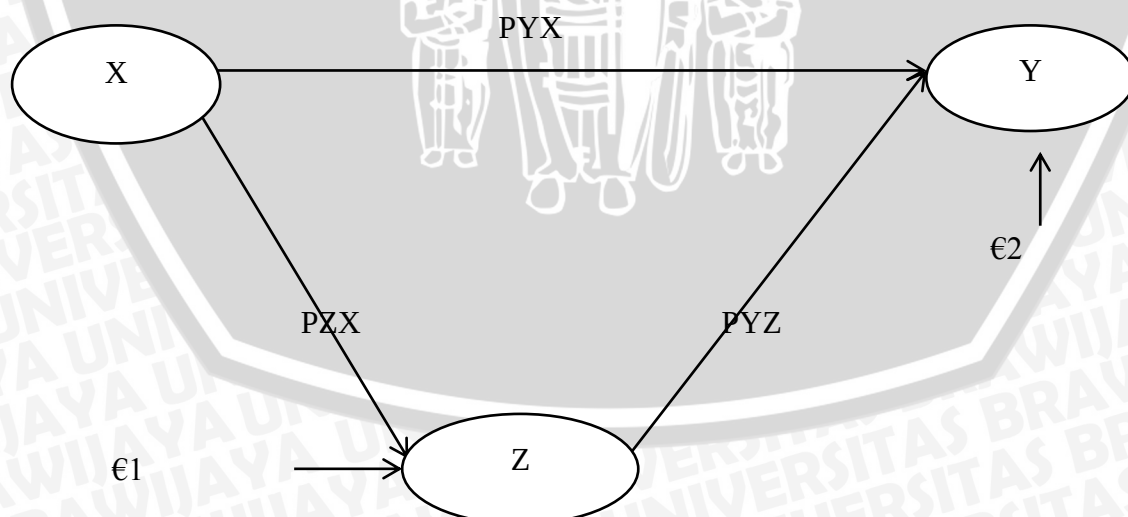
- a. Adanya linieritas yaitu hubungan antar variabel bersifat linier
- b. Adanya aditivitas yaitu tidak ada efek-efek interaksi
- c. Data berskala interval
- d. Semua variabel residual tidak berkorelasi dengan salah satu variabel dalam model
- e. Variabel residual tidak boleh berkorelasi dengan semua variabel endogenous dalam model
- f. Hanya terdapat multikoliniearitas yang rendah
- g. Adanya rekursivitas yaitu semua anak panah mempunyai satu arah, tidak boleh terjadi pemutaran kembali
- h. Spesifikasi model untuk menginterpretasi koefisien-koefisien jalur
- i. Terdapat masukan korelasi yang sesuai
- j. Terdapat ukuran sampel yang memadai

Koefisien *path* menunjukkan kuatnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Apabila koefisien *path* rendah, dan angka dibawah 0,05 maka pengaruh jalur tersebut dianggap rendah. Tahapan dalam melakukan analisis menggunakan analisis jalur (*path analysis*) adalah sebagai berikut:

1. Mengembangkan model secara teoritis

Langkah awal yang harus dilakukan adalah pengungkapan teori yang digunakan. Model persamaan struktural disusun berdasarkan hubungan kausalitas, dimana perubahan satu variabel membawa perubahan terhadap variabel lainnya. Persamaan struktural yang digambarkan oleh diagram jalur merupakan representasi dari teori yang telah diungkapkan. Kuat atau tidaknya hubungan kausalitas antara dua variabel tersebut terletak pada pembedaan secara teoritis untuk mendukung analisis (Ghozali, 2008).

2. Penyusunan diagram jalur (*path diagram*) untuk menggambarkan hubungan kausalitas antar variabel



Gambar 3.1 Diagram Jalur

Dalam diagram jalur (*path diagram*), hubungan antar konstruk ditunjukkan dengan garis dengan satu anak panah yang menunjukkan hubungan kausalitas (regresi) dari satu konstruk ke konstruk yang lain (Ghozali, 2008). Pengembangan diagram jalur dilakukan dengan tujuan untuk memudahkan mengetahui hubungan kausalitas antar variabel yang akan diuji. Pada penelitian ini terdapat satu konstruk eksogen yaitu kualitas pelayanan pajak dan dua konstruk endogen yaitu kepatuhan Wajib Pajak dan kinerja penerimaan pajak.

3. Menerjemahkan Diagram Jalur ke Persamaan Struktural

Setelah mengembangkan model teoritis dan membangun diagram jalur, maka langkah selanjutnya adalah menerjemahkan diagram jalur ke dalam persamaan struktural. Persamaan struktural memperlihatkan hubungan kausalitas antar berbagai konstruk dalam model. Berikut ini merupakan penjabaran diagram jalur menjadi persamaan struktural.

$$1. Z = PZX + \epsilon_1$$

$$2. Y = PYX + PYZ + \epsilon_2$$

Dimana:

Z = Kepatuhan Wajib Pajak

Y = Kinerja Penerimaan pajak

X = Kualitas pelayanan pajak

ϵ = Error

4. Menginterpretasikan hasil analisis

Langkah terakhir yang harus dilakukan adalah menginterpretasikan hasil pengolahan data yang diperoleh dari menggunakan software SPSS *for windows* version 21. Tujuan dilakukannya interpretasi data adalah untuk menguji hipotesis penelitian.

(a) Analisis Korelasi

Analisis korelasi digunakan untuk melihat adanya korelasi antar variabel.

Hal yang perlu dilakukan dalam analisis korelasi yaitu melakukan uji r pearson.

Berikut ini merupakan rumus untuk menghitung korelasi menurut Silaen, et. al (2013:121) :

$$r = \frac{n(\Sigma XY) - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\}\{n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

Dimana:

r = koefisien korelasi

n = jumlah sampel

X = nilai variabel independen

Y = nilai variabel dependen

Menurut Sarwono (2007:35) ada beberapa kriteria korelasi yang dapat digunakan untuk menafsirkan angka korelasi adalah sebagai berikut:

$0 < r < 0,25$ artinya korelasi sangat lemah (dianggap tidak ada korelasi)

$0,25 \leq r < 0,5$ artinya korelasi cukup

$0,5 \leq r < 0,75$ artinya korelasi kuat

$0,75 \leq r < 1$ artinya korelasi sangat kuat

(b) Analisis Determinasi

Uji R^2 atau uji determinasi merupakan suatu ukuran yang dapat menginformasikan baik atau tidaknya model regresi yang terestimasi, atau dengan kata lain angka tersebut dapat mengukur seberapa dekatkah garis regresi yang terestimasi dengan data sesungguhnya. Nilai koefisien determinasi (R^2) ini mencerminkan seberapa besar variasi dari variabel terikat (kinerja penerimaan pajak dan kepatuhan Wajib Pajak) dapat diterangkan oleh variabel bebas (kualitas

pelayanan pajak). Bila nilai koefisien determinasi sama dengan 0 ($R^2 = 0$), artinya variasi dari Y tidak dapat diterangkan oleh X sama sekali. Sementara bila $R^2 = 1$, artinya variasi dari Y secara keseluruhan dapat diterangkan oleh X. Dengan kata lain bila $R^2 = 1$, maka semua titik pengamatan berada tepat pada garis regresi.

(c) Pengujian Hipotesis

1. Melakukan uji F

Uji F dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} , dimana F_{tabel} didapatkan dengan menentukan taraf signifikansi 0,05 dan derajat kebebasan (*degree of freedom*). Berikut ini merupakan rumus untuk menghitung F_{hitung} :

$$F_{hitung} = \frac{R^2(n - k - 1)}{k(1 - R^2)}$$

Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_a diterima

Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_a ditolak

2. Melakukan uji t

Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel dimana t tabel didapatkan dengan menentukan tingkat signifikansi 0,05 dan menghitung nilai df (*degree of freedom*). Berikut merupakan rumus untuk menghitung t hitung:

$$t_{hitung} = \frac{b_i}{S_{b_i}}$$

Jika nilai t hitung $>$ t tabel maka H_a diterima

Jika nilai t hitung $<$ t tabel maka H_a ditolak

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban

Organisasi Direktorat Jenderal Pajak pada mulanya merupakan perpaduan dari beberapa unit organisasi yaitu:

- (a) Jawatan Pajak yang bertugas melaksanakan pemungutan pajak berdasarkan perundang-undangan dan melakukan tugas pemeriksaan kas Bendaharawan Pemerintah;
- (b) Jawatan Lelang yang bertugas melakukan pelelangan terhadap barang-barang sitaan guna pelunasan piutang pajak Negara;
- (c) Jawatan Akuntan Pajak yang bertugas membantu Jawatan Pajak untuk melaksanakan pemeriksaan pajak terhadap pembukuan Wajib Pajak Badan; dan
- (d) Jawatan Pajak Hasil Bumi (Direktorat Iuran Pembangunan Daerah pada Ditjen Moneter) yang bertugas melakukan pungutan pajak hasil bumi dan pajak atas tanah yang pada tahun 1963 dirubah menjadi Direktorat Pajak Hasil Bumi dan kemudian pada tahun 1965 berubah lagi menjadi Direktorat Iuran Pembangunan Daerah (IPEDA)

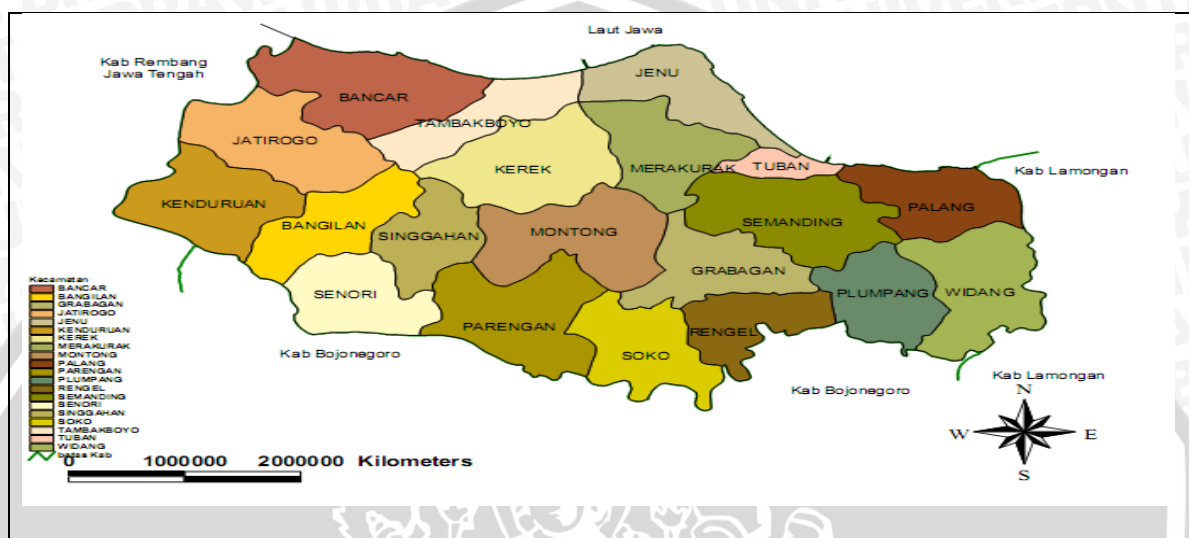
Dengan keputusan Presiden RI No. 12 tahun 1976 tanggal 27 Maret 1976, Direktorat IPEDA diserahkan dari Direktorat Jenderal Moneter kepada Direktorat Jenderal Pajak. Pada tanggal 27 Desember 1985 melalui Undang-undang RI No.

12 tahun 1985 Direktorat IPEDA berganti nama menjadi Direktorat Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Demikian juga unit kantor di daerah yang semula bernama Inspeksi IPEDA diganti menjadi Inspeksi Pajak Bumi dan Bangunan, dan Kantor Dinas Luar IPEDA diganti menjadi Kantor Dinas Luar PBB. Untuk mengkoordinasikan pelaksanaan tugas di daerah, dibentuk beberapa kantor Inspektorat Daerah Pajak (ItDa) yaitu di Jakarta dan beberapa daerah seperti di Sumatera, Jawa, Kalimantan, dan Indonesia Timur. Inspektorat Daerah ini kemudian menjadi Kanwil Direktorat Jenderal Pajak (Kantor Wilayah) seperti yang ada sekarang ini. Kanwil inilah yang membawahi beberapa Instansi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Salah satunya adalah KPP Pratama Tuban dengan Kanwil DJP Jatim II sebagai atasan vertikalnya.

Sebagai gambaran umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban sebelumnya adalah Kantor Pelayanan dan Penyuluhan Potensi Perpajakan (KP4) Tuban yang berada di bawah Kantor Pelayanan Pajak Bojonegoro. Kantor ini didirikan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 67/PMK.01/2008 tanggal 6 Mei 2008. Dengan adanya Modernisasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, maka sejak tanggal 27 November 2007 berubah nama menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban yang merupakan gabungan dari Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan serta Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak yang akan melayani PPh, PPN, PBB, BPHTB, serta melakukan Pemeriksaan tetapi bukan sebagai lembaga yang memutuskan keberatan.

2. Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban

Wilayah Kerja KPP Pratama Tuban meliputi wilayah administrasi kabupaten dati II Tuban yang terdiri dari 20 kecamatan yaitu :



Gambar 4.1 Peta Wilayah Kerja KPP Pratama Tuban

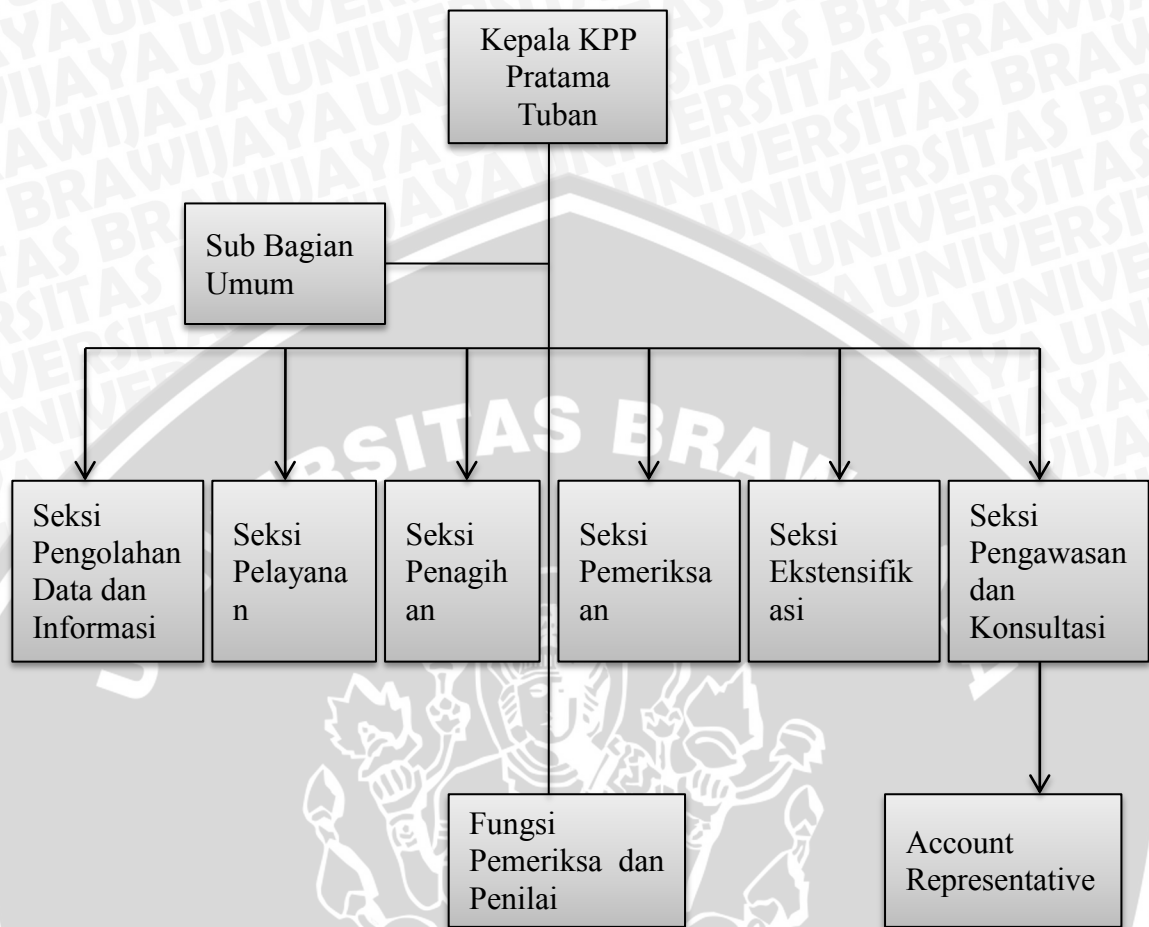
Sumber: Seksi PDI, KPP Pratama Tuban (2015)

3. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban

Setiap perusahaan mempunyai struktur organisasi untuk menggambarkan secara jelas unsur-unsur yang membantu pimpinan dalam menjalankan perusahaan. Dengan adanya struktur organisasi yang jelas dapat diketahui posisi, tugas, dan wewenang setiap anggota. Tujuan adanya struktur organisasi adalah untuk pencapaian kerja dalam organisasi yang berdasarkan pada pola hubungan kerja serta lalu lintas wewenang dan tanggung jawab. Jenis struktur organisasi yang digunakan oleh KPP Pratama Tuban adalah menggunakan jenis *struktur line and staff organization* atau gabungan dari jenis struktur organisasi garis dan organisasi fungsional.

Struktur organisasi KPP Pratama Tuban berdasarkan fungsi pajak bukan jenis pajak. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban membawahi 6 (delapan) seksi yang terdiri dari seksi pengolahan data dan informasi (PDI), seksi pelayanan, seksi penagihan, seksi pemeriksaan, seksi ekstensifikasi, dan seksi pengawasan dan konsultasi (Waskon). Tidak hanya itu, di KPP Pratama Tuban terdapat subbagian umum dan kelompok fungsional pemeriksa pajak dan penilai PBB serta terdapat beberapa orang *Account Representative* (AR) yang dibantu pelaksana. AR ditempatkan disetiap seksi Waskon guna untuk membantu Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

KPP Pratama Tuban dipimpin oleh Seorang Kepala Kantor sedangkan setiap seksi dipimpin oleh Kepala Seksi/Kepala Sub Bagian Umum dan dibantu oleh *account representative* (AR) dan Pelaksana. Minimnya sumber daya yang ada akibat pemekaran organisasi yang dilakukan oleh DJP, ternyata tidak menyurutkan semangat pegawai untuk meningkatkan kinerja dalam upaya mencapai penerimaan yang telah ditetapkan. KPP Pratama Tuban terdiri dari 57 orang pegawai. Adapun struktur organisasi KPP Pratama Tuban adalah sebagai berikut:



Gambar 4.2 Struktur Organisasi KPP Pratama Tuban

Sumber: Seksi PDI, KPP Pratama Tuban (2015)

Berdasarkan struktur organisasi di atas, maka akan dijelaskan tugas dari masing-masing seksi sebagai berikut:

1. Kepala Kantor KPP Pratama Tuban

Tugas Kepala Kantor:

- (a) Mengkoordinasikan penyusunan rencana kerja kantor pelayanan pajak sebagai bahan penyusunan rencana strategi kantor wilayah
- (b) Mengkoordinasikan penyusunan rencana pengamanan penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan kegiatan ekonomi keuangan dan realisasi penerimaan tahun lalu
- (c) Mengkoordinasikan pelaksanaan tindak lanjut nota kesepahaman (MOU) sesuai arahan kepala kantor wilayah
- (d) Mengkoordinasikan rencana pencarian data strategis dan potensial dalam rangka intensifikasi/ekstensifikasi perpajakan
- (e) Mengkoordinasikan pelaksanaan pencarian data yang strategis dan potensial dalam rangka intensifikasi/ekstensifikasi perpajakan
- (f) Mengkoordinasikan pengolahan data yang sumber datanya strategis dan potensial dalam rangka intensifikasi/ekstensifikasi perpajakan
- (g) Mengkoordinasikan pembuatan risalah perincian dasar pengenaan pemotongan atau pemungutan pajak atas permintaan wajib pajak berdasarkan hasil penghitungan ketetapan pajak
- (h) Mengkoordinasikan pengolahan data guna menyajikan informasi perpajakan
- (i) Mengkoordinasikan penyusunan monografi perpajakan

- (j) Mengkoordinasikan pemantauan pelaporan dan pembayaran masa dan tahunan PPh dan pembayaran masa PPN/PPnBM serta pembayaran BPHTB dan PBB untuk mengetahui tingkat kepatuhan Wajib Pajak serta mengendalikan/pelaksanaan pemeriksaan pajak

2. Sub Bagian Umum

Tugas Kepala Sub bagian umum:

- (a) Pelaksanaan tugas di bidang administrasi penerimaan dan pengiriman surat-surat serta pelaksanaan tugas bendaharawan
- (b) Mendistribusikan surat-surat masuk kepada seksi yang bersangkutan dan pengiriman surat-surat keluar kepada instansi terkait
- (c) Mengkoordinasikan dan mengawasi pelaksanaan tugas bendaharawan rutin
- (d) Memberi nasehat dan menegakkan disiplin pegawai bawahan
- (e) Memberi penilaian atas pelaksanaan pekerjaan pegawai bawahan

3. Seksi – Seksi

a. Seksi pengolahan data dan informasi perpajakan (PDI)

Tugas Seksi PDI:

- (1) Melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data perpajakan
- (2) Penyajian informasi perpajakan
- (3) Perekaman dokumen perpajakan
- (4) Urusan tata usaha penerimaan perpajakan
- (5) Pengalokasian pajak bumi dan bangunan (PBB) dan Bea perolehan hak atas tanah dan bangunan (BPHTB)
- (6) Pelayanan dukungan teknis computer

(7) Pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filling

(8) Pelaksanaan i-SISMIOP dan SIG serta penyiapan laporan kinerja

b. Seksi Pelayanan

Tugas Seksi Pelayanan:

(1) Menetapkan penerbitan produk hukum perpajakan

(2) Mengadministrasikan dokumen dan berkas perpajakan

(3) Menerima dan mengolah surat pemberitahuan serta penerimaan surat lainnya

(4) Memberikan penyuluhan perpajakan

(5) Melaksanakan registrasi wajib pajak

(6) Melakukan kerja sama perpajakan

c. Seksi Penagihan

Tugas seksi penagihan:

(1) Melakukan urusan penatausahaan piutang pajak & memproses permohonan pengangsuran pajak

(2) Pengangsuran atau penundaan pembayaran pajak

(3) Penagihan aktif

(4) Mengusulkan penghapusan piutang pajak

(5) Penyimpanan dokumen - dokumen penagihan

d. Seksi Pemeriksaan

Tugas Seksi pemeriksaan:

(1) Melakukan penyusunan rencana pemeriksaan

(2) Pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan

- (3) Penerbitan dan penyaluran surat perintah pemeriksaan pajak serta administrasi perpajakan lainnya.

e. Seksi Ekstensifikasi

Tugas Seksi Ekstensifikasi:

- (1) Melakukan pengamatan dan penggalian potensi perpajakan
- (2) Pendataan objek dan subjek pajak
- (3) Penilaian objek pajak dalam rangka ekstensifikasi

f. Seksi pengawasan dan Konsultasi (Waskon)

Tugas Seksi Waskon:

- (1) Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan dari Wajib Pajak terdaftar
- (2) Memberikan bimbingan/himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan
- (3) Penyusunan profil Wajib Pajak
- (4) Menganalisis kinerja Wajib Pajak
- (5) Melakukan rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi dan melakukan evaluasi hasil keputusan banding

4. *Account Representative* (AR)

Account Representative (AR) merupakan Petugas di Kantor Pajak yang memantau keadaan Wajib Pajak sebagai penghubung dan tempat konsultasi antara Wajib Pajak dengan Kantor Pelayanan Pajak. Keberadaan *account representative* (AR) merupakan bentuk peningkatan pelayanan kepada Wajib Pajak. Wajib pajak akan dilayani oleh *account representative* (AR) yang telah ditunjuk sehingga akan

terjalin keterbukaan. Pada KPP Pratama Tuban, jumlah *account representative* (AR) sebanyak 10 orang dan setiap 1 (satu) orang *account representative* (AR) mengawasi sebanyak 5.500 Wajib Pajak.

Tugas *Account Representative* (AR):

- (a) Melayani penyelesaian permohonan restitusi PPN
- (b) Melayani penerbitan surat perintah membayar kelebihan pajak (SPMKP)
- (c) Melayani penyelesaian permohonan legalisasi ijin prinsip pembebasan PPh pasal 22 impor
- (d) Melayani penyelesaian surat keterangan bebas (SKB) pemungutan PPh pasal 22 impor

5. Fungsional Pemeriksa dan Penilai

Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kelompok jabatan fungsional terdiri dari sejumlah jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya. Pejabat fungsional pemeriksa berkoordinasi dengan seksi pemeriksaan sedangkan Pejabat Fungsional Penilai berkoordinasi dengan Seksi Ekstensifikasi. Setiap kelompok tersebut di koordinasikan oleh pejabat fungsional senior yang ditunjuk oleh kepala kantor wilayah sebagai supervisor atau kepala KPP yang bersangkutan. Jumlah jabatan fungsional ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja.

4. Rencana Strategis Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban mencanangkan rencana strategis yang ditujukan untuk mewujudkan kemandirian pembiayaan Negara yang berasal dari sektor pajak dan meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak, yang dituangkan dalam visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak.

(a) Visi

Visi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban adalah sejalan dengan visi yang dicanangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak yaitu menjadi institusi pemerintah yaitu sebagai penghimpun pajak negara yang terbaik di wilayah Asia Tenggara.

(b) Misi

Menyelenggarakan fungsi administrasi perpajakan dengan menerapkan Undang-Undang Perpajakan secara adil dalam rangka membiayai penyelenggaraan negara demi kemakmuran rakyat.

5. Tujuan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban

Tujuan merupakan penjabaran dan pernyataan misi yang akan dicapai dalam jangka waktu satu sampai dengan lima tahun. Tujuan akan mengarahkan perumusan sasaran, kebijakan, program, dan kegiatan dalam rangka merealisasikan misi. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban telah mencanangkan tujuan untuk mewujudkan kemandirian pembiayaan Negara dari sektor pajak dan meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.

6. Sasaran Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban dalam jangka pendek ini menetapkan sasaran berupa tercapainya rencana penerimaan yang telah ditetapkan dengan indikator capaian sasaran 100% (seratus persen) rencana penerimaan yang telah ditetapkan dapat tercapai.

7. Kebijakan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban

Kebijakan yang diambil guna mewujudkan sasaran yang ingin dicapai oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban adalah:

- (a) Meningkatkan kualitas pelayanan
- (b) Meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak
- (c) Mencapai rencana penerimaan PPh
- (d) Mencapai rencana penerimaan PPN & PTLL
- (e) Mencapai rencana penerimaan PBB dan BPHTB
- (f) Membangun masyarakat yang sadar dan peduli pajak
- (g) Mencapai pencairan tunggakan pajak

8. Program Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban

Program merupakan kumpulan kegiatan nyata, sistimatis dan terpadu yang dilaksanakan oleh satu atau beberapa instansi pemerintah guna mencapai tujuan dan sasaran yang ditetapkan. Adapun yang menjadi program Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban guna mencapai sasaran yang telah ditentukan adalah:

- (a) Peningkatan sarana
- (b) Pembinaan dan Peningkatan kualitas SDM serta pengelolaan keuangan
- (c) Peningkatan kecepatan penyelesaian pelayanan

- (d) Intensifikasi PPh, PPN, dan PBB
- (e) Ekstensifikasi PPh, PPN, Dan PBB
- (f) Penagihan PPh, PPN, dan PBB
- (g) Pengawasan administrasi PPh dan PPN
- (h) Peningkatan penyuluhan
- (i) Meningkatkan potensi perpajakan
- (j) Melaksanakan Penagihan Aktif

B. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban. Wajib Pajak tersebut adalah seluruh Wajib Pajak baik orang pribadi dan badan yang mempunyai kewajiban membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden sebanyak 100 kuesioner yang berisi beberapa pernyataan negatif. Kuesioner tersebut harus diisi oleh Wajib Pajak, dimana Wajib Pajak tersebut dipilih secara *accidental sampling* sehingga tidak akan terjadi diskriminasi pemilihan responden. Berikut adalah gambaran karakteristik responden yang diteliti:

a. Profil responden berdasarkan kepemilikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan NPWP dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan NPWP

NPWP	Jumlah Responden	Persentase %
Ya	74	74
Tidak	26	26
Jumlah	100	100

Sumber: Lampiran 3, data primer diolah (2015)

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa dalam penelitian ini jumlah responden yang memiliki NPWP sebanyak 74 responden (74%) dan responden yang tidak memiliki NPWP sebanyak 26 responden (26%). Jika dilihat dari persentase kepemilikan NPWP, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa rata-rata Wajib Pajak yang ada di KPP Pratama Tuban memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) yang berarti menunjukkan bahwa adanya rasa patuh terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan. Salah satu rasa patuh ditunjukkan dengan mendaftarkan diri untuk dibuatkan NPWP.

b. Profil responden berdasarkan jenis kelamin

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase %
Laki-Laki	28	28
Perempuan	72	72
Jumlah	100	100

Sumber: Lampiran 3, data primer diolah (2015)

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa dalam penelitian ini jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 28 responden (28%) dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 72 responden (72%). Jika

dilihat dari jenis kelamin, maka Wajib Pajak yang ada di KPP Pratama Tuban didominasi oleh Wajib Pajak berjenis kelamin perempuan.

c. Profil responden berdasarkan usia

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan usia responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Usia

Usia Responden	Jumlah Responden	Persentase %
25-35 tahun	73	73
36-45 tahun	17	17
46-55 tahun	10	10
>56 tahun	0	0
Jumlah	100	100

Sumber: Lampiran 3, data primer diolah (2015)

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa dalam penelitian ini jumlah responden terbanyak berada pada usia 25-35 tahun yaitu sebesar 73%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas Wajib Pajak di KPP Pratama Tuban terdiri dari usia produktif.

d. Profil responden berdasarkan jenis pekerjaan

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase %
Tidak Bekerja	0	0
PNS	15	15
Karyawan Swasta	56	56
Pegawai BUMN	1	1
Wirausaha	6	6
Lainnya	22	22
Jumlah	100	100

Sumber: Lampiran 3, data primer diolah (2015)

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa dalam penelitian ini, jumlah responden sebanyak 56% ada pada responden yang bekerja sebagai karyawan swasta. Sedangkan jumlah responden yang paling sedikit ada pada jenis pekerjaan sebagai pegawai BUMN. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa di Tuban terdapat banyak perusahaan swasta karena jika dilihat dari tabel ada banyak Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Tuban yang jenis pekerjaannya sebagai karyawan swasta.

e. Profil responden berdasarkan tingkat pendidikan

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase %
SMA	31	31
S1	59	59
S2	1	1
Lainnnya	9	9
Jumlah	100	100

Sumber: Lampiran 3, data primer diolah (2015)

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa dalam penelitian ini jumlah responden sebesar 59% ada pada tingkat pendidikan S1 dan jumlah responden terendah ada pada tingkat pendidikan S2. Tabel-tabel di atas menggambarkan karakteristik responden yang disertai dengan jawaban responden, dimana data tersebut diperoleh dari hasil kuesioner yang disebar oleh peneliti di KPP Pratama Tuban selama dua minggu.

2. Jawaban Responden

a. Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X)

Kualitas pelayanan pajak merupakan suatu layanan yang disediakan oleh KPP Pratama Tuban dengan tujuan memberikan suatu kenyamanan maupun kemudahan untuk Wajib Pajak sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Kualitas pelayanan pajak diukur dengan menggunakan beberapa indikator yang diambil dari lima dimensi kualitas pelayanan. Berikut merupakan tabel distribusi frekuensi variabel kualitas pelayanan pajak:

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X)

Item	Jawaban Responden										Mean
	SS		S		R		TS		STS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X ₁	2	2	9	9	18	18	58	58	13	13	3,71
X ₂	4	4	3	3	7	7	73	73	13	13	3,88
X ₃	1	1	1	1	7	7	65	65	26	26	4,14
X ₄	1	1	4	4	11	11	66	66	18	18	3,96
X ₅	4	4	11	11	15	15	57	57	13	13	3,64
X ₆	1	1	2	2	15	15	65	65	17	17	3,95
X ₇	1	1	3	3	12	12	70	70	14	14	3,93
X ₈	1	1	3	3	15	15	63	63	18	18	3,94
X ₉	2	2	8	8	15	15	63	63	12	12	3,75
X ₁₀	0	0	4	4	17	17	62	62	17	17	3,92
X ₁₁	0	0	3	3	30	30	54	54	13	13	3,77
X ₁₂	3	3	6	6	25	25	56	56	10	10	3,64
X ₁₃	1	1	2	2	6	6	68	68	23	23	4,10
X ₁₄	0	0	3	3	11	11	60	60	26	26	4,09
X ₁₅	1	1	3	3	16	16	64	64	16	16	3,91
X ₁₆	1	1	3	3	15	15	68	68	13	13	3,89
X ₁₇	1	1	7	7	20	20	62	62	10	10	3,73
X ₁₈	1	1	7	7	35	35	50	50	7	7	3,55
X ₁₉	1	1	4	4	30	30	54	54	11	11	3,70
X ₂₀	1	1	6	6	28	28	56	56	9	9	3,66
Mean Skor Variabel											3,84

Sumber: Lampiran 3, data primer diolah (2015)

Keterangan:

- X₁ : Fasilitas KPP Pratama Tuban sulit untuk diakses
- X₂ : Penampilan petugas pajak kurang rapi
- X₃ : Fasilitas fisik seperti toilet, parkir, ruang tunggu tidak berfungsi dengan baik
- X₄ : Petugas pajak tidak menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan undang-undang
- X₅ : Petugas pajak masih lamban dalam memproses data
- X₆ : Petugas pajak tidak adil dalam memberikan pelayanan kepada semua Wajib Pajak
- X₇ : Petugas pajak tidak memberikan pelayanan yang berkualitas
- X₈ : Petugas pajak kurang mampu dalam menjawab pertanyaan terkait masalah perpajakan
- X₉ : Kecakapan petugas pajak dalam melayani Wajib Pajak masih kurang
- X₁₀ : Petugas pajak tidak menerima keluhan Wajib Pajak
- X₁₁ : Petugas pajak tidak mau menerima kritikan
- X₁₂ : Petugas pajak tidak pernah menyampaikan informasi penting yang dibutuhkan Wajib Pajak
- X₁₃ : Wajib Pajak tidak nyaman berada di KPP Pratama Tuban
- X₁₄ : Petugas pajak tidak ramah dalam melayani Wajib Pajak
- X₁₅ : Petugas pajak tidak menguasai peraturan perpajakan
- X₁₆ : Petugas pajak masih kurang terampil dalam tugasnya
- X₁₇ : Petugas pajak tidak memahami keinginan Wajib Pajak
- X₁₈ : Petugas pajak sulit untuk dihubungi
- X₁₉ : Petugas pajak tidak mau ditemui oleh Wajib Pajak yang bermasalah
- X₂₀ : Petugas pajak tidak memberikan sosialisasi mengenai pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan pajak yang disediakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban. Berikut merupakan penjelasan dari masing-masing indikator berdasarkan tabel di atas:

1) Kenyataan (*tangible*)

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa fasilitas fisik yang diberikan oleh KPP Pratama Tuban seperti toilet, parkir, ruang tunggu dapat berfungsi dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan jawaban responden di pernyataan nomor 1-3. Pada jawaban tersebut ada 65 responden yang menyatakan tidak setuju jika

fasilitas yang diberikan tidak berfungsi, selain itu ada 73 responden yang menyatakan tidak setuju jika penampilan petugas pajak dianggap kurang rapi. Hal ini membuktikan bahwa petugas pajak dalam berpenampilan sudah dianggap rapi.

2) Kehandalan (*reliability*)

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa petugas pajak yang ada di KPP Pratama Tuban telah memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal itu dibuktikan dengan jawaban responden di pernyataan nomor 4-8. Pada jawaban tersebut ada 70 responden yang menyatakan tidak setuju jika petugas pajak tidak memberikan pelayanan yang berkualitas. Petugas pajak juga dianggap telah menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

3) Ketanggapian (*responsiveness*)

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa petugas pajak sudah melayani Wajib Pajak dengan baik. Hal itu dibuktikan dengan jawaban responden di pernyataan nomor 9-12. Pada jawaban tersebut ada 63 responden yang menjawab tidak setuju jika petugas pajak dianggap kurang baik dalam melayani Wajib Pajak. Selain itu, petugas pajak juga dianggap mau menerima keluhan Wajib Pajak. Hal ini juga dibuktikan dengan adanya 62 responden yang menjawab tidak setuju jika petugas pajak dianggap tidak mau menerima keluhan dari wajib Pajak.

4) Jaminan (*assurance*)

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa Wajib Pajak merasa nyaman berada di KPP Pratama Tuban. Hal itu dibuktikan dengan jawaban responden di pernyataan nomor 13-16. Pada jawaban tersebut ada 68 responden yang menjawab

tidak setuju jika Wajib Pajak dianggap tidak nyaman ada di KPP Pratama Tuban. Selain itu, Wajib Pajak juga merasa bahwa petugas pajak sudah terampil dalam melaksanakan tugasnya.

5) Memahami (*empathy*)

Berdasarkan 4.6 dapat diketahui bahwa Wajib Pajak tidak setuju jika petugas pajak dianggap tidak memahami keinginan Wajib Pajak. Hal itu dibuktikan dengan jawaban responden di pernyataan nomor 17-20. Pada jawaban tersebut ada 62 responden yang menjawab tidak setuju. Selain itu, Wajib Pajak juga merasa bahwa petugas pajak sudah memberikan sosialisasi mengenai pemenuhan hak dan kewajiban perpajakannya sehingga ada 56 responden yang menjawab tidak setuju jika petugas pajak dianggap tidak memberikan sosialisasi.

b. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Z)

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan sikap tunduk atau patuh terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan yang tunjukkan oleh Wajib Pajak sebagai warga negara yang baik. Berikut merupakan tabel distribusi frekuensi variabel kepatuhan Wajib Pajak:

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Z)

Item	Jawaban Responden										Mean
	SS		S		R		TS		STS		
	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	
Z ₁	1	1	3	3	8	8	70	70	18	18	4,01
Z ₂	0	0	4	4	12	12	68	68	16	16	3,96
Z ₃	0	0	8	8	12	12	67	67	13	13	3,85
Z ₄	1	1	5	5	12	12	66	66	16	16	3,91
Z ₅	0	0	6	6	9	9	67	67	18	18	3,97
Z ₆	0	0	8	8	11	11	61	61	20	20	3,93
Z ₇	0	0	2	2	8	8	61	61	29	29	4,17
Z ₈	2	2	11	11	21	21	53	53	13	13	3,64
	Mean Skor Variabel										3,93

Sumber: Lampiran 3, data primer diolah (2015)

Keterangan:

- Z₁ : Tidak adanya aturan-aturan perpajakan yang diberlakukan dalam pelaporan SPT
- Z₂ : Wajib Pajak tidak patuh dalam menaati peraturan perundang-undangan perpajakan
- Z₃ : Wajib Pajak sering terlambat dalam melaporkan SPT dan Surat Setoran Pajak (SSP)
- Z₄ : Wajib Pajak pernah tidak mengisi, menyetor, dan melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT)
- Z₅ : Wajib Pajak menghitung pajak dengan tidak benar
- Z₆ : Wajib Pajak tidak tepat waktu dalam membayar pajak
- Z₇ : Wajib Pajak pernah mempunyai tunggakan pajak atas semua jenis pajak yang dikenakan kepadanya
- Z₈ : Wajib Pajak pernah melaporkan SPT yang tidak lengkap

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa Wajib Pajak merasa bahwa mereka sudah mematuhi peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Hal ini dibuktikan dengan 68 responden yang menjawab tidak setuju jika Wajib Pajak dianggap tidak patuh dalam menaati peraturan perundang-undangan perpajakan. Selain itu, Wajib Pajak juga tidak setuju jika dianggap tidak mengisi, menyetor, melaporkan SPT bahkan menghitung pajak dengan tidak benar. Hal ini dibuktikan dengan jawaban responden sebanyak 67 responden yang menjawab tidak setuju.

c. Variabel Kinerja Penerimaan Pajak (Y)

Kinerja penerimaan pajak merupakan suatu hasil yang dicapai oleh negara dalam suatu masa yang akan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perannya. Kinerja penerimaan pajak diukur dengan menggunakan 3 (tiga) indikator yaitu: (1) Upaya Penerimaan Pajak (2) Tepat Guna dan (3) Hasil Guna.

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Penerimaan Pajak (Y)

Item	Jawaban Responden										Mean
	SS		S		R		TS		STS		
	f	%	F	%	F	%	F	%	f	%	
Y ₁	0	0	10	10	8	8	58	58	24	24	3,96
Y ₂	0	0	13	13	7	7	65	65	15	15	3,82
Y ₃	0	0	3	3	52	52	36	36	9	9	3,51
Y ₄	0	0	6	6	24	24	58	58	12	12	3,76
Y ₅	0	0	11	11	21	21	56	56	12	12	3,69
Y ₆	1	1	6	6	27	27	52	52	14	14	3,72
	Mean Skor Variabel										3,74

Sumber: Lampiran 3, data primer diolah (2015)

Keterangan:

- Y₁ : Tarif pajak yang berlaku tidak sesuai dengan kemampuan Wajib Pajak
- Y₂ : Saat terutangnya pajak tidak sesuai dengan keadaan ekonomi Wajib Pajak
- Y₃ : Biaya administrasi yang dikeluarkan tidak seimbang dengan jumlah pajak yang harus dibayar
- Y₄ : Peningkatan penerimaan pajak tidak dialokasikan untuk pembangunan
- Y₅ : Semua penerimaan pajak dari masyarakat tidak diadministrasikan secara teratur
- Y₆ : Kenaikan jumlah penerimaan pajak tidak sesuai dengan estimasi perhitungan pajak yang ditentukan

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa Wajib Pajak merasa tarif yang berlaku sudah sesuai dengan kemampuan WP dan penerimaan pajak juga sudah dialokasikan untuk pembangunan, ini dibuktikan dengan jawaban responden sebanyak 58 yang mengatakan tidak setuju. Wajib Pajak juga merasa bahwa pajak yang dipungut telah sesuai dengan keadaan ekonomi Wajib Pajak. Hal ini dibuktikan dengan 65 responden yang menyatakan tidak setuju jika saat terutangnya pajak tidak sesuai dengan keadaan ekonomi Wajib Pajak. Selain itu, Wajib Pajak juga menganggap bahwa penerimaan yang didapat negara telah sesuai dengan yang direncanakan. Hal ini berarti bahwa adanya keseimbangan antara rencana dengan realisasi penerimaan pajak.

3. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji tingkat ketepatan data yang diperoleh dari angket yang disebarkan oleh peneliti dengan data sesungguhnya. Valid tidaknya suatu instrumen dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi *product moment coefficient of correlation*. Tingkat validitas diperoleh dengan membandingkan probabilitas nilai r hitung dengan α -nya. Bila probabilitas kurang dari 0,05 maka alat ukur tersebut dianggap valid.

1) Pengujian Validitas pada Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X)

Variabel kualitas pelayanan pajak di ukur dengan menggunakan lima indikator, dimana indikator ini dikembangkan lagi menjadi 20 item pernyataan. Suatu angket dikatakan valid apabila nilai signifikansinya dibawah 0,05. Berikut ini merupakan tabel hasil uji validitas kualitas pelayanan pajak:

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel X

Variabel	Item	R	Signifikan	Keterangan
Kualitas Pelayanan Pajak (X)	X ₁	,350	,000	Valid
	X ₂	,428	,000	Valid
	X ₃	,580	,000	Valid
	X ₄	,678	,000	Valid
	X ₅	,781	,000	Valid
	X ₆	,837	,000	Valid
	X ₇	,770	,000	Valid
	X ₈	,759	,000	Valid
	X ₉	,787	,000	Valid
	X ₁₀	,692	,000	Valid
	X ₁₁	,674	,000	Valid
	X ₁₂	,697	,000	Valid
	X ₁₃	,492	,000	Valid
	X ₁₄	,714	,000	Valid
	X ₁₅	,837	,000	Valid
	X ₁₆	,802	,000	Valid
	X ₁₇	,690	,000	Valid

	X ₁₈	,721	,000	Valid
	X ₁₉	,752	,000	Valid
	X ₂₀	,679	,000	Valid

Sumber: Lampiran 4, data primer diolah (2015)

Berdasarkan tabel 4.9 dapat dilihat bahwa semua item pernyataan yang mengukur variabel kualitas pelayanan pajak mempunyai nilai signifikansi yang kurang dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan variabel kualitas pelayanan pajak telah valid.

2) Pengujian Validitas pada Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Z)

Variabel kepatuhan Wajib Pajak di ukur dengan menggunakan dua indikator, dimana indikator ini dikembangkan lagi menjadi 8 item pernyataan. Berikut ini merupakan tabel hasil uji validitas variabel kepatuhan Wajib Pajak:

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Z

Variabel	Item	R	Signifikan	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak (Z)	Z ₁	,306	,002	Valid
	Z ₂	,781	,000	Valid
	Z ₃	,821	,000	Valid
	Z ₄	,767	,000	Valid
	Z ₅	,830	,000	Valid
	Z ₆	,794	,000	Valid
	Z ₇	,766	,000	Valid
	Z ₈	,602	,000	Valid

Sumber: Lampiran 4, data primer diolah (2015)

Berdasarkan pada tabel 4.10 dapat dilihat bahwa semua item pernyataan yang mengukur variabel kepatuhan Wajib Pajak mempunyai nilai signifikansi kurang dari 0,05. Suatu angket dikatakan valid apabila nilai signifikansinya dibawah 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan variabel kepatuhan Wajib Pajak telah valid.

3) Pengujian Validitas pada Variabel Kinerja Penerimaan Pajak (Y)

Variabel kinerja penerimaan pajak di ukur dengan menggunakan tiga indikator, dimana indikator ini dikembangkan lagi menjadi 6 item pernyataan. Hasil pengujian semua pernyataan pengukur variabel kinerja penerimaan pajak ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Y

Variabel	Item	R	Signifikan	Keterangan
Kinerja Penerimaan Pajak (Y)	Y ₁	,786	,000	Valid
	Y ₂	,766	,000	Valid
	Y ₃	,784	,000	Valid
	Y ₄	,818	,000	Valid
	Y ₅	,343	,000	Valid
	Y ₆	,222	,026	Valid

Sumber: Lampiran 4, data primer diolah (2015)

Berdasarkan pada tabel 4.11 di atas, maka dapat dilihat bahwa semua item pernyataan yang mengukur variabel kinerja penerimaan pajak mempunyai nilai signifikansi kurang dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan variabel kinerja penerimaan pajak telah valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji konsistensi jawaban terhadap pernyataan dalam suatu angket. Suatu data dapat dikatakan reliabel apabila *cronbach alpha* lebih dari 0,60 (Ghozali, 2005:41). Berikut merupakan pengujian masing-masing variabel.

Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan Pajak (X)	,939	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Z)	,854	Reliabel
Kinerja Penerimaan Pajak (Y)	,667	Reliabel

Sumber: Lampiran 4, data primer diolah (2015)

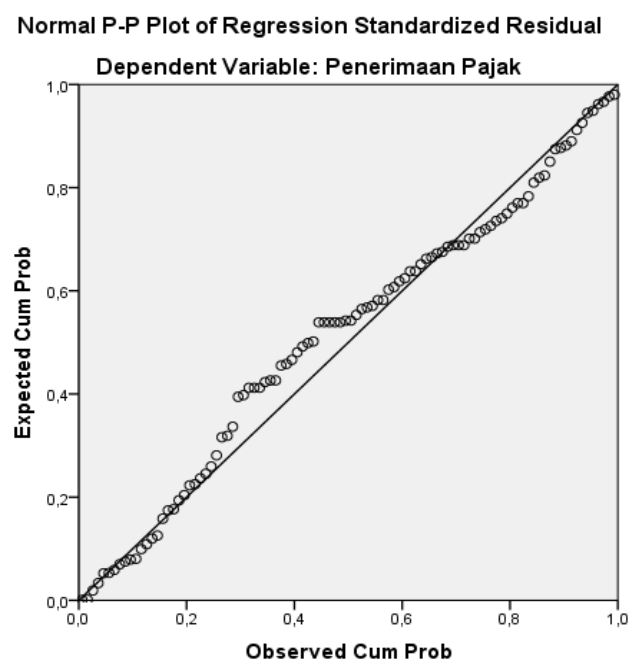
4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari distribusi normal atau tidak. Pada dasarnya suatu normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Dasar pengambilan keputusan pada uji normalitas adalah sebagai berikut:

- (1) Apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal menunjukkan pola distribusi normal
- (2) Apabila data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal maka pola tidak menunjukkan distribusi normal

Pengujian normalitas data dilakukan dengan metode grafik *normal probability plot*. Berikut adalah metode grafik *normal probability plot*.



Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan grafik pada gambar 4.3 di atas memperlihatkan bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan model regresi di atas memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolineritas

Uji multikolineritas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (variabel eksogen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas, karena jika hal tersebut terjadi maka variabel-variabel tersebut tidak ortogonal atau terjadi kemiripan. Uji Multikolineritas dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* 0,10 dan *variance inflation factor* (VIF) 10. Apabila nilai *tolerance value* lebih tinggi daripada 0,10 atau VIF lebih kecil daripada 10 maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolineritas. Berikut merupakan tabel uji multikolineritas.

Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolineritas

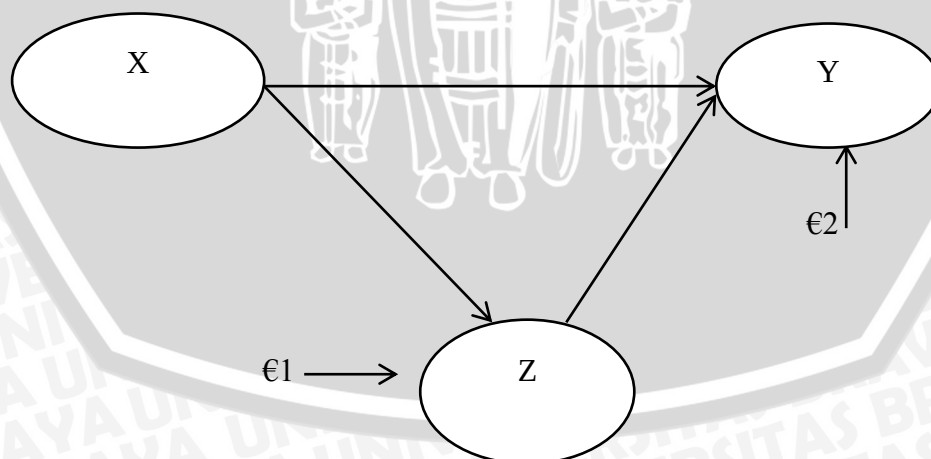
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
X	,840	1,190
Z	,840	1,190

Sumber: Lampiran 5, data primer diolah (2015)

Berdasarkan tabel 4.13 di atas, maka dapat dilihat bahwa hasil nilai *tolerance* variabel kualitas pelayanan pajak (X) dan kepatuhan Wajib Pajak (Z) lebih besar dari 0,10. Sementara itu, nilai VIF variabel kualitas pelayanan pajak (X) dan kepatuhan Wajib Pajak (Z) lebih kecil dari 10,00. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolineritas.

5. Analisi Jalur

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis Jalur. Dengan analisis jalur, maka akan diketahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan implikasinya pada kinerja penerimaan pajak. Semakin baik kualitas pelayanan pajak yang disediakan instansi pajak diharapkan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dan badan sehingga kinerja penerimaan pajak diharapkan juga akan semakin meningkat. Berdasarkan hal tersebut, maka akan diuji pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan implikasinya pada kinerja penerimaan pajak. Pengujian akan dilakukan dua tahap, dimana pada tahap pertama akan diuji pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak, kemudian pada tahap kedua akan diuji pengaruh kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan Wajib Pajak terhadap kinerja penerimaan pajak. Secara diagram bentuk hubungan antara ketiga variabel yang sedang diteliti tersebut dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4.4 Diagram Jalur Paradigma Penelitian

Gambar diagram jalur di atas dapat diformulasikan kedalam 2 (dua) bentuk persamaan struktural sebagai berikut:

$$1. Z = P_{ZX} + \epsilon_1$$

$$2. Y = P_{YX} + P_{YZ} + \epsilon_2$$

Keterangan:

Z = Kepatuhan Wajib Pajak

Y = Kinerja Penerimaan pajak

X = Kualitas pelayanan pajak

ϵ = Error

Sesuai dengan hipotesis penelitian yang diajukan, selanjutnya data akan diuji dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Analisis jalur merupakan suatu teknik untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang terjadi pada regresi berganda jika variabel bebasnya mempengaruhi variabel tergantung tidak hanya secara langsung, tetapi juga secara tidak langsung. Data akan dianalisis dengan menggunakan bantuan software SPSS 21.0 for windows. Untuk mengetahui tingkat kekuatan hubungan antar sesama variabel independen, maka nilai koefisien korelasi yang diperoleh dikonsultasikan ke tabel interpretasi koefisien korelasi berikut:

Tabel 4.14 Kriteria Koefisien Korelasi

No	Interval Koefisien Korelasi	Tingkat Korelasi
1	0 – 0,25	Korelasi sangat lemah
2	>0,25 – 0,5	Korelasi cukup
3	>0,5 – 0,75	Korelasi kuat
4	>0,75 – 1	Korelasi sangat kuat

Sumber: Sarwono (2007:183)

Berikut merupakan hasil koefisien korelasi antar ketiga variabel tersebut:

Tabel 4.15 Korelasi Antar Variabel Penelitian

		Y	X	Z
Pearson Correlation	Y	1,000	,303	-,002
	X	,303	1,000	,400
	Z	-,002	,400	1,000
Sig. (1-tailed)	Y	.	,001	,493
	X	,001	.	,000
	Z	,493	,000	.
N	Y	100	100	100
	X	100	100	100
	Z	100	100	100

Sumber: Lampiran 5, data primer diolah (2015)

Berdasarkan tabel 4.15 di atas dapat dilihat bahwa hubungan antara kualitas pelayanan pajak (X) dengan kepatuhan Wajib Pajak (Z) sebesar 0,400 yang masuk dalam kategori tingkat korelasi cukup. Tingkat korelasi yang cukup dapat diartikan bahwa Wajib Pajak orang pribadi dan badan akan semakin patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya jika di dukung dengan adanya pelayanan yang baik dari KPP Pratama Tuban. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak yang baik akan diikuti dengan peningkatan kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dan badan. Korelasi dua variabel tersebut sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan Wajib Pajak adalah signifikan.

Kemudian hubungan antara kualitas pelayanan pajak (X) dengan kinerja penerimaan pajak (Y) sebesar 0,303 termasuk dalam kategori cukup. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak yang baik akan diikuti dengan peningkatan penerimaan pajak. Jika dilihat dari signifikansi, korelasi kedua variabel yaitu kualitas pelayanan pajak dengan kinerja penerimaan pajak sebesar

$0,001 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel kualitas pelayanan pajak dengan kinerja penerimaan pajak adalah signifikan.

Selanjutnya tingkat hubungan antara kepatuhan Wajib Pajak (Z) dengan kinerja penerimaan pajak (Y) sebesar $-0,002$ termasuk dalam kategori sangat lemah bahkan dianggap tidak ada korelasi dengan arah hubungan yang negatif. Hal ini menjelaskan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi tidak akan diikuti dengan peningkatan kinerja penerimaan pajak.

1. Pengujian Jalur Pada Sub Struktur Pertama

Pada sub struktur yang pertama variabel kualitas pelayanan pajak berperan sebagai variabel independen (variabel eksogen) dan kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel dependen (variabel endogen). Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dapat dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

a) Menghitung Koefisien Jalur

Variabel eksogen dalam penelitian ini hanya satu variabel yaitu kualitas pelayanan pajak, maka nilai koefisien korelasi sekaligus menjadi koefisien jalur.

$$P_{zx} = r_{xz} = 0,400$$

Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan software SPSS 21.0 *for windows* diperoleh koefisien jalur kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak sebagai berikut:

Tabel 4.16 Koefisien Jalur X Terhadap Z

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,377	,363		6,551	,000
X	,404	,094	,400	4,318	,000

Sumber: Lampiran 5, data primer diolah (2015)

Berdasarkan tabel 4.16 dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan pajak (X) berpengaruh langsung terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dan badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban (Z). Hal ini dapat diartikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pajak mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,400 atau 40% dengan signifikansi 0,000.

b) Menghitung Koefisien Determinasi

Pengujian koefisien determinasi dilakukan untuk menganalisis besarnya kontribusi kualitas pelayanan pajak (X) terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Z). Koefisien determinasi diperoleh dari mengkuadratkan nilai koefisien jalur. Nilai yang diperoleh berdasarkan pengujian melalui SPSS 21.0 *for windows* adalah sebagai berikut:

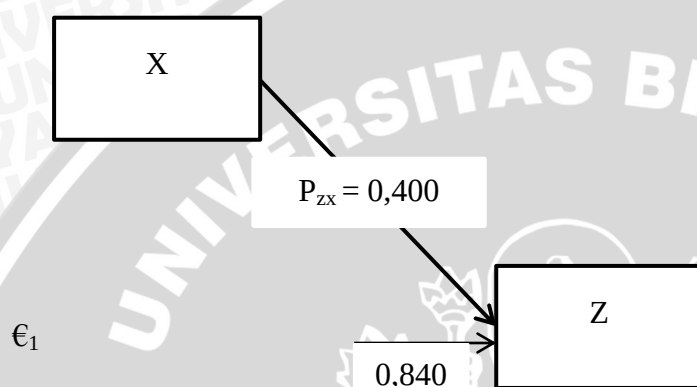
Tabel 4.17 Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,400 ^a	,160	,151	,48315

Sumber: Lampiran 5, data primer diolah (2015)

Berdasarkan tabel di atas, kualitas pelayanan pajak memberikan kontribusi sebesar 0,160 atau 16% terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dan badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban. Hal ini dapat diartikan jika kualitas pelayanan pajak lebih ditingkatkan lagi maka akan meningkatkan kepatuhan

Wajib Pajak. Namun ada sisa 84% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak adalah kepercayaan Wajib Pajak pada AR (Choiriyah, 2014). Berikut ini merupakan diagram dan koefisien jalur sub struktur pertama



Gambar 4.5 Diagram Dan Koefisien Jalur Sub Struktur Pertama

c) Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan pajak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib orang pribadi dan badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban. Untuk membuktikan hipotesis diterima atau ditolak, maka dilakukan pengujian dengan hipotesis statistik sebagai berikut:

$H_1 : P_{zx} < 0,05$ kualitas pelayanan pajak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dan badan

Pengujian ini memiliki kriteria sebagai berikut:

1. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_1 ditolak
2. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_1 diterima

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat, sehingga digunakan uji t yang berfungsi untuk menguji signifikansi pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat secara parsial dan $\alpha = 5\%$. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ sedangkan probabilitas (nilai sig) $< 0,05$ maka H_1 diterima, yang berarti bahwa variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.18 Hasil Uji Parsial (t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,377	,363		6,551	,000
X	,404	,094	,400	4,318	,000

Sumber: Lampiran 5, data primer diolah (2015)

Nilai t tabel pada taraf signifikansi 0,05 dimana $df = \text{jumlah sampel} - \text{jumlah variabel} = 100 - 2 = 98$. Oleh karena itu, nilai t tabel pada $df = 98$ adalah 1,66 sedangkan nilai t_{hitung} sebesar 4,318. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,318 > 1,66$), dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2. Pengujian Jalur Pada Sub Struktur Kedua

Pada sub struktur yang kedua variabel kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan Wajib Pajak berperan sebagai variabel bebas (variabel eksogen) dan kinerja penerimaan pajak sebagai variabel terikat (variabel endogen). Pengujian dapat dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

a) Menghitung Koefisien Jalur

Tabel 4.19 Koefisien Jalur X Dan Z Terhadap Y

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,970	,420		7,064	,000
X	,341	,099	,361	3,454	,001
Z	-,137	,098	-,146	-1,399	,165

Sumber: Lampiran 5, data primer diolah (2015)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan pajak akan meningkatkan kinerja penerimaan pajak sebesar 0,361. Sedangkan nilai koefisien variabel kepatuhan Wajib Pajak sebesar -0,146. Nilai koefisien pada variabel ini bersimbol negatif, sehingga berlawanan dengan kinerja penerimaan pajak. Hal ini mengandung arti bahwa setiap penurunan kepatuhan Wajib Pajak tidak akan diikuti dengan penurunan kinerja penerimaan pajak.

b) Koefisien Determinasi

Melalui koefisien jalur yang telah diperoleh, selanjutnya dihitung koefisien determinasi, yaitu besar kontribusi/pengaruh kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan Wajib Pajak terhadap kinerja penerimaan pajak secara bersama-sama. Berikut merupakan tabel koefisien determinasi pengaruh kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan Wajib Pajak terhadap kinerja penerimaan pajak:

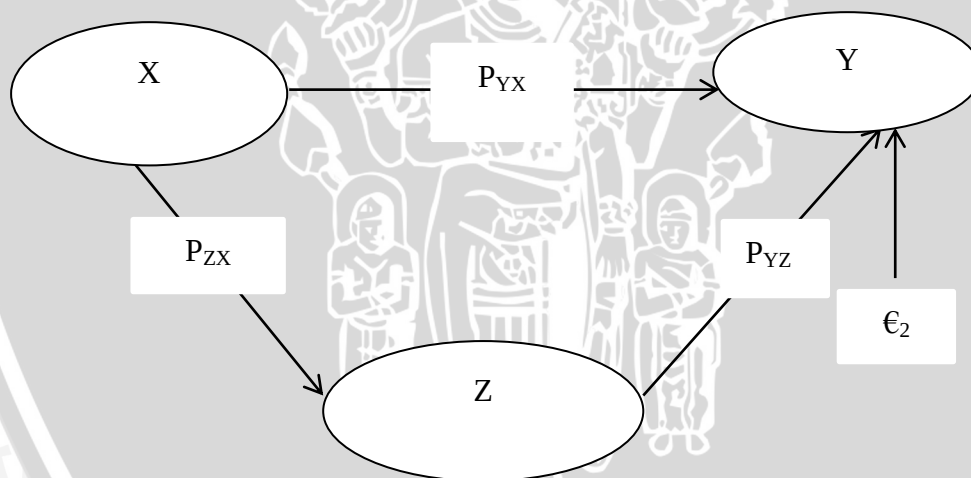
Tabel 4.20 Koefisien Determinasi Pengaruh X Dan Z Terhadap Y

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,331 ^a	,110	,091	,46689

Sumber: Lampiran 5, data primer diolah (2015)

Berdasarkan tabel di atas, nilai koefisien determinasi dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan Wajib Pajak secara bersama-sama

memberikan pengaruh sebesar 11% terhadap kinerja penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban, artinya semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan Wajib Pajak maka akan meningkatkan kinerja penerimaan pajak. Sisanya sebesar 89% merupakan pengaruh faktor lain diluar penelitian. Faktor lain yang mempengaruhi kinerja penerimaan pajak seperti kepastian dan kesederhanaan peraturan perundang-undangan perpajakan, sistem administrasi yang tepat, dan kesadaran Wajib Pajak (Rahayu, 2010). Jika digambarkan koefisien jalur pengaruh kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan Wajib Pajak terhadap kinerja penerimaan pajak adalah sebagai berikut:



Gambar 4.6 Diagram Dan Koefisien Jalur Sub Struktur Kedua
Sumber: Diolah peneliti (2015)

Melalui diagram jalur diatas, maka dapat dihitung pengaruh masing-masing variabel kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan Wajib Pajak sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kinerja penerimaan pajak

Pengaruh langsung kualitas pelayanan pajak terhadap kinerja penerimaan pajak

$(P_{YX})^2 = (0,361)^2 = 0,130$ (13%). Pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan

pajak terhadap kinerja penerimaan pajak $(P_{YX} \times r_{XZ} \times P_{YZ}) = (0,361) \times (0,400)$

$\times (-0,146) = -0,021$ (-2,1%). Setelah semua nilai didapat, maka diketahui total

pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kinerja penerimaan pajak pada

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban = $13\% + (-2,1\%) = 10,9\%$ dengan arah

positif. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan

kinerja penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban.

2. Pengaruh kepatuhan Wajib Pajak terhadap kinerja penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban

Pengaruh langsung kepatuhan Wajib Pajak terhadap kinerja penerimaan pajak

$(P_{YZ})^2 = (-0,146)^2 = 0,21$ (2,1%). Pengaruh tidak langsung kepatuhan Wajib

Pajak terhadap kinerja penerimaan pajak $(P_{YZ} \times r_{XZ} \times P_{YX}) = (-0,146 \times 0,400$

$\times 0,361) = -0,021$ (-2,1%). Jadi total pengaruh kepatuhan Wajib Pajak terhadap

kinerja penerimaan pajak = $2,1\% + (-2,1\%) = 0$. Hal ini dapat diartikan bahwa

penurunan atau peningkatan tingkat kepatuhan Wajib Pajak belum tentu diikuti

oleh penurunan atau peningkatan kinerja penerimaan pajak pada Kantor

Pelayanan Pajak Pratama Tuban.

c) Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk membuktikan apakah kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak baik secara simultan maupun secara parsial. Pengujian dimulai dari pengujian secara parsial dan kemudian dilakukan pengujian secara simultan.

1. Pengujian Koefisien Jalur Secara Parsial

Pengujian parsial atau uji t dilakukan untuk melihat lebih jelas variabel mana saja diantara kedua variabel eksogen, yaitu kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan Wajib Pajak yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak. Uji parsial (t) dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel, dimana t tabel didapatkan dengan menentukan tingkat signifikansi 0,05 dan menghitung nilai df (*degree of freedom*).

a) Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kinerja penerimaan pajak

$H_2 : P_{YX} < 0,05$ terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan pajak terhadap kinerja penerimaan pajak

Untuk menerima atau menolak hipotesis tersebut, maka dilakukan uji parsial (t) dengan taraf signifikansi 0,05. Berikut ini merupakan tabel hasil uji parsial (t) untuk pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kinerja penerimaan pajak.

Tabel 4.21 Hasil Uji Parsial (t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,970	,420		7,064	,000
X	,341	,099	,361	3,454	,001
Z	-,137	,098	-,146	-1,399	,165

Sumber: Lampiran 5, data primer diolah (2015)

Berdasarkan hasil uji t pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa t_{hitung} sebesar 3,454 dengan taraf signifikansi 0,05 dan degree of freedom sebesar 98 maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1,66. Hasil uji t menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,454 > 1,66$), sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kinerja penerimaan pajak

b) Pengaruh kepatuhan Wajib Pajak terhadap kinerja penerimaan pajak

$H_3 : P_{YZ} < 0,05$ terdapat pengaruh signifikan antara kepatuhan Wajib Pajak terhadap kinerja penerimaan pajak.

Untuk menerima dan menolak hipotesis di atas, maka dilakukan pengujian secara parsial. Berdasarkan tabel 4.22 dapat dilihat bahwa t_{hitung} sebesar -1,399 dengan taraf signifikansi 0,05 dan degree of freedom sebesar 98, maka dapat diketahui t_{tabel} sebesar 1,66. Jika dibandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} , maka t_{hitung} lebih kecil dibanding dengan t_{tabel} . Hasil tersebut menunjukkan bahwa H_3 ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh antara kepatuhan Wajib Pajak dengan kinerja penerimaan pajak.

2. Pengujian Koefisien Jalur Secara Simultan

Hipotesis Statistik:

$H_4 : P_{YX}, P_{YZ} < 0,05$

Secara simultan kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak. Untuk menguji hipotesis di atas, maka dilakukan uji F dengan kriteria H_2 , H_3 diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan $\alpha = 0,05$. Berikut merupakan tabel hasil uji simultan (F) kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan Wajib Pajak terhadap kinerja penerimaan pajak.

Tabel 4.22 Hasil Uji Simultan (F)

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,601	2	1,300	5,965	,004 ^b
	Residual	21,145	97	,218		
	Total	23,746	99			

Sumber: Lampiran 5, data primer diolah (2015)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa F_{hitung} sebesar 5,965 dengan tingkat signifikansi 0,004. Sedangkan jika dilihat dari tabel F untuk tingkat signifikansi 0,05 dan degree of freedom (2;98) diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 3,09. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($5,965 > 3,09$) maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H_4 diterima. Berarti kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan Wajib Pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan implikasinya pada kinerja penerimaan pajak. Teknik penelitian yang dilakukan adalah dengan menyebarkan angket kepada Wajib Pajak di KPP Pratama Tuban sebagai responden dengan pernyataan yang didalamnya telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan SPSS versi 21 *for windows*, sehingga semua pernyataan yang diberikan kepada responden telah terjamin kevalidannya dan kereliabilitasnya.

Jawaban dari responden kemudian dilakukan uji analisis statistik yang bertujuan untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditentukan.

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, maka hasil pembahasan penelitian ini dari pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan implikasinya pada kinerja penerimaan pajak di KPP Pratama Tuban dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. (H_1) : Kualitas pelayanan pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dan badan

Berdasarkan hasil pengujian, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak (X) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Z). Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05. Nilai signifikansi untuk hipotesis 1 adalah 0,000 nilai tersebut dinyatakan signifikan karena nilai tersebut lebih kecil dari α 0,05 ($0,000 < 0,05$). Jika dilihat dari uji koefisien determinasi menunjukkan angka 0,160 atau 16%, artinya kualitas pelayanan pajak memberikan kontribusi bagi kepatuhan Wajib Pajak sebesar 16% dan ada 84% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan nilai t_{hitung} sebesar 4,318. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,318 > 1,66$), maka hipotesis 1 diterima.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Reisya Ibtida (2010) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Baik atau buruk kualitas pelayanan pajak yang diberikan dari setiap KPP Pratama terhadap Wajib Pajak tergantung bagaimana perlakuan dari para pegawai di KPP Pratama yang bersangkutan.

Maka, dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan menyebabkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya juga meningkat.

2. (H_2) : Kualitas pelayanan pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak

Berdasarkan hasil pengujian, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak (X) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05. Nilai signifikansi untuk hipotesis 2 adalah 0,001 nilai tersebut dinyatakan signifikan karena nilai tersebut lebih kecil dari α 0,05 ($0,001 < 0,05$). Jika dilihat dari uji koefisien determinasi menunjukkan angka 0,110 atau 11%, artinya kualitas pelayanan pajak memberikan kontribusi bagi kinerja penerimaan pajak sebesar 11% dan ada 89% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan nilai t_{hitung} sebesar 3,454. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,454 > 1,66$), maka hipotesis 2 diterima.

3. (H_3) : Kepatuhan Wajib Pajak secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak

Berdasarkan hasil pengujian, dapat disimpulkan bahwa variabel kepatuhan Wajib Pajak (Z) secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi lebih besar dari nilai probabilitas 0,05. Nilai signifikansi untuk hipotesis 3 adalah 0,165 nilai tersebut dinyatakan tidak signifikan karena nilai tersebut lebih besar dari α 0,05 ($0,165 > 0,05$). Sedangkan nilai t_{hitung} sebesar

-1,399. Karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-1,399 < 1,66$), maka hipotesis 3 ditolak. Alasan kepatuhan Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap kinerja penerimaan pajak karena tingginya atau bertambahnya penerimaan tidak hanya disebabkan dari bertambahnya jumlah Wajib Pajak tetapi bisa dikarenakan oleh perubahan tarif. Hasil penelitian ini berlawanan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nur Fuji Astuty (2011) yang menyatakan bahwa kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan PPh pasal 25.

4. (H_4) : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan implikasinya pada kinerja penerimaan pajak

Berdasarkan hasil pengujian, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak (X) dan variabel kepatuhan Wajib Pajak (Z) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05. Nilai signifikansi untuk hipotesis 4 adalah 0,004 nilai tersebut dinyatakan signifikan karena nilai tersebut lebih kecil dari α 0,05 ($0,004 < 0,05$). Sedangkan nilai F_{hitung} sebesar 5.965. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($5,965 > 1,66$), maka hipotesis 4 diterima.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian dari Nur Fuji Astuty (2011) yang menyatakan bahwa secara simultan kualitas pelayanan publik dan kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan PPh pasal 25. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Reisyah Ibtida (2010), bahwa pelayanan yang berkualitas dan kepatuhan Wajib Pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Implikasinya Pada Kinerja Penerimaan Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban)” didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis pengujian hipotesis secara parsial, maka dapat disimpulkan bahwa:
 - a) Variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dan badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban. Hasil analisis tersebut menjelaskan bahwa adanya suatu fasilitas berkualitas yang disediakan oleh KPP Pratama Tuban akan mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dan badan.
 - b) Variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001. Sedangkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,454 > 1,66$).
 - c) Variabel kepatuhan Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban. Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa bertambahnya jumlahnya

penerimaan pajak tidak hanya dipengaruhi oleh jumlah Wajib Pajak yang patuh tetapi dapat disebabkan oleh perubahan tarif pajak.

2. Berdasarkan hasil uji simultan, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan implikasinya pada kinerja penerimaan pajak. Dengan adanya pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepatuhan Wajib pajak yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang disampaikan, peneliti memberikan beberapa saran antara lain:

1. Bagi Masyarakat

Dengan adanya pelayanan yang berkualitas dari instansi perpajakan, maka diharapkan masyarakat dalam hal ini yaitu Wajib Pajak untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa adanya paksaan.

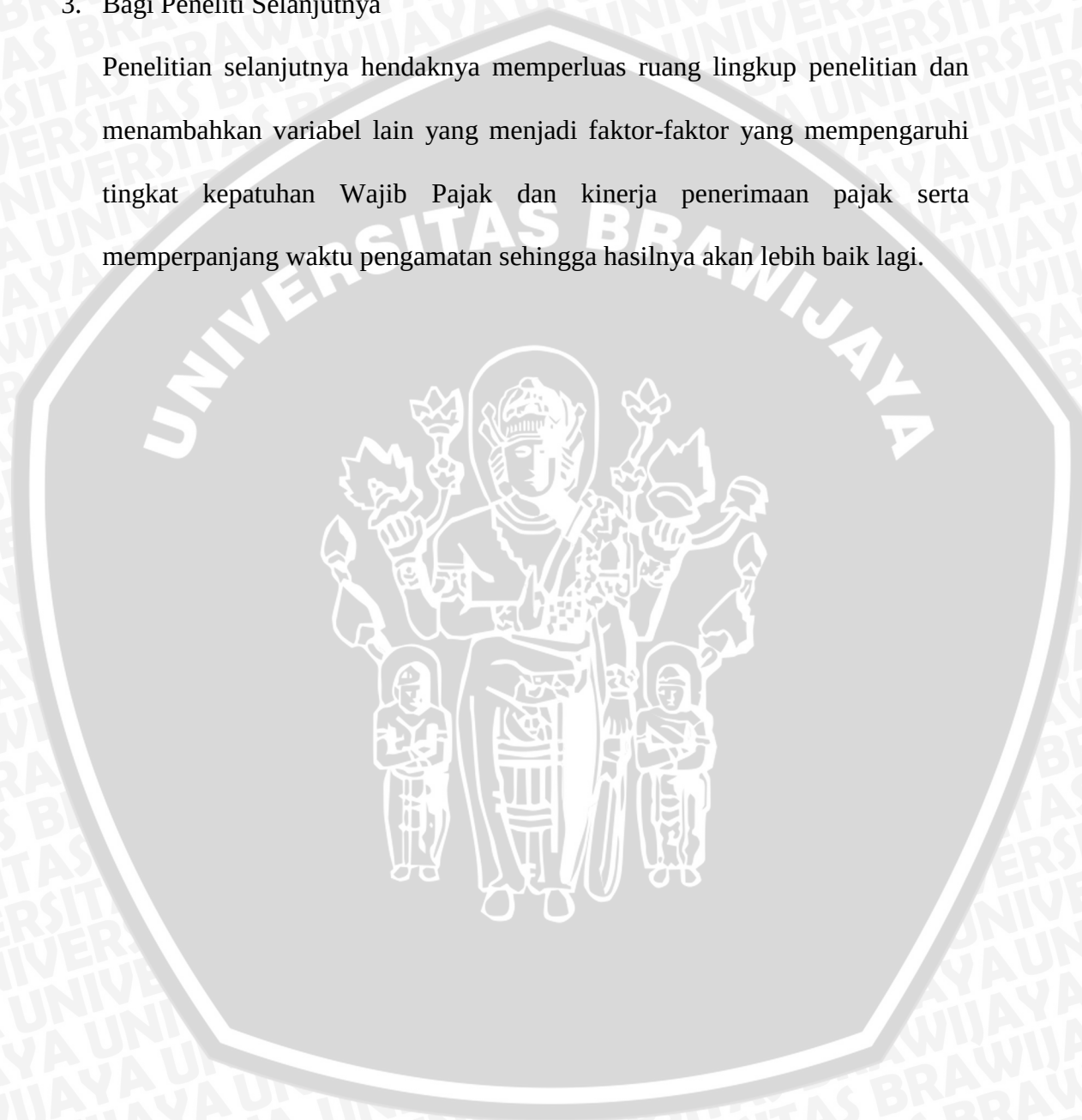
2. Bagi Instansi Pajak

Dengan adanya penelitian ini diharapkan petugas pajak mampu memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan standar pelayanan yang ditentukan. Selain itu, KPP Pratama Tuban juga harus menyediakan fasilitas pendukung yang lebih baik lagi guna untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak sehingga kinerja Penerimaan Pajak dapat meningkat. KPP Pratama Tuban juga dapat melakukan kajian tentang kepatuhan Wajib Pajak untuk berbenah diri

melakukan perbaikan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak yang diawali dengan pemberian pelayanan yang berkualitas.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya hendaknya memperluas ruang lingkup penelitian dan menambahkan variabel lain yang menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak dan kinerja penerimaan pajak serta memperpanjang waktu pengamatan sehingga hasilnya akan lebih baik lagi.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Devano, Sony, Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta : Prenada Media Group.
- Devas, Nick. 1989. *Keuangan Pemerintah Daerah di Indonesia*. Jakarta: UI-Press.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____. 2005. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 16.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ismawan, Indra. 2001. *Memahami Reformasi Perpajakan 2000*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta: Andi.
- Nawawi, Hadari. 2012. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nazir, Mohammad. 2003. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nurmantu, Safri. 2003. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Kelompok Yayasan Obor.
- Pandiangan, Liberty. 2007. *Modernisasi dan reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Pusat Bahasa Debdiknas. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Lembaga Administrasi Negara. 2009. *Standar Pelayanan Publik, Langkah-langkah Penyusunan*. Jakarta: LAN.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Resmi, Siti. 2008. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Edisi 4, Jakarta: Salemba Empat.
- Riduwan, Engkos Achmad Kuncoro. 2012. *Cara Menggunakan dan Memahami Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta
- Rivai, Veithzal (et.al). 2011. *Corporate Performance Management dari Teori ke Praktek*. Bogor: Ghalia Industri.
- Santosa, Murwani. 2005. *Metodologi penelitian Ilmiah*, Jakarta: PPS UHAMKA.
- Sari, Diana. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sarwono, Jonathan. 2007. *Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiawan, Renaldi Putra. 2009. *Pengaruh Program Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan (PPh): Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasar Rebo Jakarta*. Jakarta: Universitas Pembangunan Nasional Veteran.
- Silaen, Sofar dan Widiyano. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial untuk Penulisan Skripsi*. Jakarta: In Media.
- Singarimbun, Masri, dan Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- _____. 2006. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Suandy, Erly. 2005. *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- _____. 2011. *Hukum Pajak Edisi 5*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2007. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- _____. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Jakarta: Alfabeta.
- Robbins, Stephen, Timothy Judge. 2009. *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Widodo, Widi. 2010. *Moralitas, Budaya, dan Kepatuhan Pajak*. Bandung: CV Alfabeta.

Dokumen

- Astuty, Nur Fuji. 2011. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Penerimaan PPh Pasal 25 Yang Dimoderasi Oleh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada KPP Pratama Se-Dki Jakarta". *Skripsi, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran"*.
- Cahya. 2013. "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Bandung)". *Skripsi, Universitas Pasundan*.
- Choiriyah. 2014. "Pengaruh Kepercayaan Wajib Pajak pada Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Perusahaan Masuk Bursa Efek Indonesia)". *Skripsi, Universitas Brawijaya*.
- Harinurdin, Erwin. 2009. "Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan". *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol 16 No 2:96.
- Ibtida, Reisyah. 2010. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi pada wajib pajak di Jakarta Selatan)". *Skripsi, Universitas Sebelas Maret*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatus Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Nugraha, Fafan Yuda. 2014. "Pengaruh Penerapan Registrasi Ulang Pengusaha Kena Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Terhadap Pengusaha Kena Pajak pada KPP Pratama Singosari)". *Skripsi, Universitas Brawijaya*.
- Peraturan Menteri Keuangan No. 192/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Putra, Doni Tri Lesmana. 2013. "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Malang Selatan". *Skripsi, Universitas Brawijaya*.
- Qodir, Subki Abdul. 2008. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Mengisi dan Menyampaikan SPT PPh 21 Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Bekasi Utara)". *Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah*.
- Saputra, Erick Sebastian. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Hotel Ollino Garden Malang)". *Skripsi, Universitas Brawijaya*.

Seksi PDI. 2015. "Wajib Pajak Terdaftar di KPP Pratama Tuban (hingga periode desember 2014)". *KPP Pratama Tuban*.

Suhendra, Euphrasia Susy. 2010. "Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Penghasilan Badan". *Jurnal Ekonomi Bisnis Universitas Gunadarma* No. 1, Volume 15.

Supadmi, Ni Luh. 2008. "Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan". *Skripsi, Universitas Udayana*.

Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Internet

Zeithaml, Valarie A., (et.al). 1990. *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York : The Free Press, A Division of Macmillan Inc. Di akses Oktober 2014 dari <http://ar.mian.fisip-unmul.ac.id>.

Widodo, Joko. 2001. *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia. Di akses Oktober 2014 dari <http://www.researchgate.net>.

<http://www.bps.go.id>

<http://kbbi.web.id>

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

No. Kuesioner :



Kepada Yth.

Bapak/Ibu

Di tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka menunjang kegiatan penelitian dan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban)”** yang dilakukan oleh peneliti selaku mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Program Studi Perpajakan Universitas Brawijaya Malang, mohon Bapak/Ibu bersedia meluangkan waktu untuk memberikan pendapat melalui kuesioner yang telah disediakan.

Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, peneliti mengucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Jannatul Maghfiroh

IDENTITAS RESPONDEN

Berikan tanda (√) sesuai dengan data diri anda :

Apakah memiliki NPWP = ☐ ya ☐ tidak

Jenis Kelamin = ☐ L ☐ P

Usia = ☐ 25-35 thn ☐ 36-45 thn ☐ 46-55 thn

☐ >56 thn

Jenis Pekerjaan = ☐ Tidak Bekerja ☐ PNS ☐ Karyawan Swasta

☐ Pegawai BUMN ☐ Wirausaha ☐ Lainnya,

Mohon disebutkan

Tingkat Pendidikan = ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ Lainnya,

Mohon disebutkan

Bapak/Ibu dapat memberikan jawaban dengan memberikan tanda (√) pada kotak yang sesuai berdasarkan apa yang anda alami, dengan petunjuk pengisian berikut :

- 1 = Sangat setuju
- 2 = Setuju
- 3 = Ragu-ragu
- 4 = Tidak setuju
- 5 = Sangat Tidak Setuju

A. Kualitas Pelayanan Pajak

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		1	2	3	4	5
I	Kenyataan					
1	Saya merasa bahwa fasilitas yang diberikan KPP Pratama Tuban sulit untuk diakses					
2	Saya merasa penampilan petugas pajak kurang rapi					
3	Saya merasa bahwa fasilitas fisik seperti toilet, parkir, ruang tunggu tidak berfungsi dengan baik					
II	Kehandalan					
4	Saya merasa bahwa petugas pajak tidak menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan Undang-Undang					
5	Saya merasa petugas Pajak masih lamban dalam memproses data					
6	Saya merasa petugas pajak tidak adil dalam memberikan pelayanan kepada semua Wajib Pajak					
7	Saya merasa petugas pajak tidak memberikan pelayanan yang berkualitas					
8	Saya merasa petugas pajak kurang mampu dalam menjawab pertanyaan terkait masalah perpajakan					
III	Ketanggapan					
9	Kecakapan petugas pajak dalam melayani Wajib Pajak masih kurang					
10	Petugas pajak tidak menerima keluhan Wajib Pajak					
11	Saya merasa petugas pajak tidak mau menerima kritikan					
12	Petugas pajak tidak pernah menyampaikan informasi penting yang dibutuhkan Wajib Pajak					

IV	Jaminan					
13	Saya merasa tidak nyaman berada di KPP Pratama Tuban					
14	Petugas pajak tidak ramah dalam melayani Wajib Pajak					
15	Saya merasa petugas pajak tidak menguasai peraturan perpajakan					
16	Saya merasa petugas pajak masih kurang terampil dalam tugasnya					
V	Memahami					
17	Petugas pajak tidak memahami keinginan Wajib Pajak					
18	Petugas pajak sulit untuk dihubungi					
19	Petugas pajak tidak mau ditemui oleh Wajib Pajak yang bermasalah					
20	Petugas pajak tidak memberikan sosialisasi mengenai pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan Wajib Pajak					

B. Kepatuhan Wajib Pajak

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		1	2	3	4	5
1	Saya pernah melaporkan SPT yang tidak lengkap					
2	Saya tidak patuh dalam menaati peraturan perundang-undangan perpajakan					
3	Saya pernah tidak mengisi, menyetor, dan melaporkan SPT					
4	Saya menghitung pajak dengan tidak benar					
5	Saya tidak tepat waktu dalam membayar pajak					
6	Saya sering terlambat dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) dan Surat Setoran Pajak (SSP)					

7	Saya pernah mempunyai tunggakan pajak atas semua jenis pajak yang dikenakan kepadanya					
8	Saya tidak memahami semua ketentuan yang berlaku					

C. KINERJA PENERIMAAN PAJAK

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		1	2	3	4	5
1	Tarif pajak yang berlaku tidak sesuai dengan kemampuan Wajib Pajak					
2	Saat terutangnya pajak tidak sesuai dengan keadaan ekonomi Wajib Pajak					
3	Biaya administrasi yang dikeluarkan tidak seimbang dengan jumlah pajak yang harus dibayar					
4	Peningkatan penerimaan pajak tidak dialokasikan untuk pembangunan					
5	Semua penerimaan pajak dari masyarakat tidak					
6	Kenaikan jumlah penerimaan pajak tidak sesuai dengan estimasi perhitungan pajak yang ditentukan					

Responden,

(.....)

Lampiran 2 Tabulasi Data

Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	
1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	3	4	4	5	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	5	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	
5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	
7	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
8	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	5	5	5	5	4	3	
9	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	1	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	2	5	
10	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	4	
11	1	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	
12	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	
13	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	5	3	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4
15	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	5	4	5
18	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	2	4	4	4	2	5	5	5	5	4	3
20	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
21	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	4	3	5
22	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
23	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	2	2	2	2	3	3	
24	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	
25	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
26	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	2	2	2	2	3	4	5	4	3	4	4	4	
27	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	4	4	
28	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	4	5	2	
30	3	2	5	4	4	4	4	4	4	2	3	3	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	5	3	5	4	3	4	5	3	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
32	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
33	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
34	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33
35	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
36	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
37	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
38	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
39	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
40	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
41	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
42	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
43	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
44	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33
45	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
46	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
47	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
48	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
49	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
50	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
51	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
52	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
53	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
54	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
55	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
56	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
57	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
58	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
59	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33
60	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
61	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
62	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
63	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
64	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
65	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
66	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
67	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32

	68	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	5	1
	69	5	4	5	4	4	4	5	2	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3	5	2	3	3	4	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4
	70	4	4	3	3	2	4	3	4	2	2	3	2	4	3	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	2
	71	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3
	72	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	73	3	4	5	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	2	5	4
	74	3	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	4	5	3	3	3	4	5	4	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	2
	75	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	4	5	3	3	5	5	5	5	3	
	76	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	5	4
	77	4	4	4	4	1	3	4	4	1	3	3	1	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	3	3	4	4
	78	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	79	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	3
	80	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	4	5	3	4	3	4
	81	3	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
	82	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
	83	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3
	84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
	85	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
	86	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4
	87	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3
	88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4
	89	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	2	4
	90	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	5	3	2	2	2	2	2	4
	91	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	2	4
	92	2	1	1	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	2	4
	93	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	5	4	3	4	3	2
	94	3	4	4	4	2	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	3
	95	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3
	96	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	2	5	4	3	3	3
	97	4	3	3	3	2	3	4	2	2	4	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5
	98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
	99	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	3	3	3
	100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4

Lampiran 3 Tabel Distribusi Frekuensi

Kualitas Pelayanan Pajak1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	2	2,0	2,0	2,0
	Setuju	9	9,0	9,0	11,0
	Ragu-Ragu	18	18,0	18,0	29,0
	Tidak Setuju	58	58,0	58,0	87,0
	Sangat Tidak Setuju	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kualitas Pelayanan Pajak2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	4	4,0	4,0	4,0
	Setuju	3	3,0	3,0	7,0
	Ragu-Ragu	7	7,0	7,0	14,0
	Tidak Setuju	73	73,0	73,0	87,0
	Sangat Tidak Setuju	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kualitas Pelayanan Pajak3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Setuju	1	1,0	1,0	2,0
	Ragu-Ragu	7	7,0	7,0	9,0
	Tidak Setuju	65	65,0	65,0	74,0
	Sangat Tidak Setuju	26	26,0	26,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kualitas Pelayanan Pajak4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Setuju	4	4,0	4,0	5,0
	Ragu-Ragu	11	11,0	11,0	16,0
	Tidak Setuju	66	66,0	66,0	82,0
	Sangat Tidak Setuju	18	18,0	18,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kualitas Pelayanan Pajak5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	4	4,0	4,0	4,0
	Setuju	11	11,0	11,0	15,0
	Ragu-Ragu	15	15,0	15,0	30,0
	Tidak Setuju	57	57,0	57,0	87,0
	Sangat Tidak Setuju	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kualitas Pelayanan Pajak6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Setuju	2	2,0	2,0	3,0
	Ragu-Ragu	15	15,0	15,0	18,0
	Tidak Setuju	65	65,0	65,0	83,0
	Sangat Tidak Setuju	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kualitas Pelayanan Pajak7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Setuju	3	3,0	3,0	4,0
	Ragu-Ragu	12	12,0	12,0	16,0
	Tidak Setuju	70	70,0	70,0	86,0
	Sangat Tidak Setuju	14	14,0	14,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kualitas Pelayanan Pajak8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Setuju	3	3,0	3,0	4,0
	Ragu-Ragu	15	15,0	15,0	19,0
	Tidak Setuju	63	63,0	63,0	82,0
	Sangat Tidak Setuju	18	18,0	18,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kualitas Pelayanan Pajak9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	2	2,0	2,0	2,0
	Setuju	8	8,0	8,0	10,0
	Ragu-Ragu	15	15,0	15,0	25,0
	Tidak Setuju	63	63,0	63,0	88,0
	Sangat Tidak Setuju	12	12,0	12,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kualitas Pelayanan Pajak10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	4	4,0	4,0	4,0
	Ragu-Ragu	16	16,0	16,0	20,0
	Tidak Setuju	63	63,0	63,0	83,0
	Sangat Tidak Setuju	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kualitas Pelayanan Pajak11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	3	3,0	3,0	3,0
	Ragu-Ragu	30	30,0	30,0	33,0
	Tidak Setuju	54	54,0	54,0	87,0
	Sangat Tidak Setuju	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kualitas Pelayanan Pajak12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	3	3,0	3,0	3,0
	Setuju	6	6,0	6,0	9,0
	Ragu-Ragu	26	26,0	26,0	35,0
	Tidak Setuju	56	56,0	56,0	91,0
	Sangat Tidak Setuju	9	9,0	9,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kualitas Pelayanan Pajak13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Setuju	2	2,0	2,0	3,0
	Ragu-Ragu	6	6,0	6,0	9,0
	Tidak Setuju	68	68,0	68,0	77,0
	Sangat Tidak Setuju	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kualitas Pelayanan Pajak14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	3	3,0	3,0	3,0
	Ragu-Ragu	11	11,0	11,0	14,0
	Tidak Setuju	60	60,0	60,0	74,0
	Sangat Tidak Setuju	26	26,0	26,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kualitas Pelayanan Pajak15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Setuju	3	3,0	3,0	4,0
	Ragu-Ragu	16	16,0	16,0	20,0
	Tidak Setuju	64	64,0	64,0	84,0
	Sangat Tidak Setuju	16	16,0	16,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kualitas Pelayanan Pajak16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Setuju	3	3,0	3,0	4,0
	Ragu-Ragu	15	15,0	15,0	19,0
	Tidak Setuju	68	68,0	68,0	87,0
	Sangat Tidak Setuju	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kualitas Pelayanan Pajak17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Setuju	7	7,0	7,0	8,0
	Ragu-Ragu	20	20,0	20,0	28,0
	Tidak Setuju	63	63,0	63,0	91,0
	Sangat Tidak Setuju	9	9,0	9,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kualitas Pelayanan Pajak18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Setuju	7	7,0	7,0	8,0
	Ragu-Ragu	35	35,0	35,0	43,0
	Tidak Setuju	50	50,0	50,0	93,0
	Sangat Tidak Setuju	7	7,0	7,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kualitas Pelayanan Pajak19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Setuju	4	4,0	4,0	5,0
	Ragu-Ragu	30	30,0	30,0	35,0
	Tidak Setuju	54	54,0	54,0	89,0
	Sangat Tidak Setuju	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kualitas Pelayanan Pajak20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Setuju	6	6,0	6,0	7,0
	Ragu-Ragu	28	28,0	28,0	35,0
	Tidak Setuju	56	56,0	56,0	91,0
	Sangat Tidak Setuju	9	9,0	9,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kepatuhan WP1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Setuju	3	3,0	3,0	4,0
	Ragu-Ragu	8	8,0	8,0	12,0
	Tidak Setuju	70	70,0	70,0	82,0
	Sangat Tidak Setuju	18	18,0	18,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kepatuhan WP2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	4	4,0	4,0	4,0
	Ragu-Ragu	12	12,0	12,0	16,0
	Tidak Setuju	68	68,0	68,0	84,0
	Sangat Tidak Setuju	16	16,0	16,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kepatuhan WP3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	8	8,0	8,0	8,0
	Ragu-Ragu	12	12,0	12,0	20,0
	Tidak Setuju	67	67,0	67,0	87,0
	Sangat Tidak Setuju	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kepatuhan WP4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Setuju	5	5,0	5,0	6,0
	Ragu-Ragu	12	12,0	12,0	18,0
	Tidak Setuju	66	66,0	66,0	84,0
	Sangat Tidak Setuju	16	16,0	16,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kepatuhan WP5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	6	6,0	6,0	6,0
	Ragu-Ragu	9	9,0	9,0	15,0
	Tidak Setuju	67	67,0	67,0	82,0
	Sangat Tidak Setuju	18	18,0	18,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kepatuhan WP6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	8	8,0	8,0	8,0
	Ragu-Ragu	11	11,0	11,0	19,0
	Tidak Setuju	61	61,0	61,0	80,0
	Sangat Tidak Setuju	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kepatuhan WP7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	2	2,0	2,0	2,0
	Ragu-Ragu	8	8,0	8,0	10,0
	Tidak Setuju	61	61,0	61,0	71,0
	Sangat Tidak Setuju	29	29,0	29,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kepatuhan WP8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	2	2,0	2,0	2,0
	Setuju	11	11,0	11,0	13,0
	Ragu-Ragu	21	21,0	21,0	34,0
	Tidak Setuju	53	53,0	53,0	87,0
	Sangat Tidak Setuju	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kinerja Penerimaan Pajak1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	10	10,0	10,0	10,0
	Ragu-Ragu	8	8,0	8,0	18,0
	Tidak Setuju	58	58,0	58,0	76,0
	Sangat Tidak Setuju	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kinerja Penerimaan Pajak2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	13	13,0	13,0	13,0
	Ragu-Ragu	7	7,0	7,0	20,0
	Tidak Setuju	65	65,0	65,0	85,0
	Sangat Tidak Setuju	15	15,0	15,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kinerja Penerimaan Pajak3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	3	3,0	3,0	3,0
	Ragu-Ragu	52	52,0	52,0	55,0
	Tidak Setuju	36	36,0	36,0	91,0
	Sangat Tidak Setuju	9	9,0	9,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kinerja Penerimaan Pajak4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	6	6,0	6,0	6,0
	Ragu-Ragu	24	24,0	24,0	30,0
	Tidak Setuju	58	58,0	58,0	88,0
	Sangat Tidak Setuju	12	12,0	12,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kinerja Penerimaan Pajak5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	11	11,0	11,0	11,0
	Ragu-Ragu	21	21,0	21,0	32,0
	Tidak Setuju	56	56,0	56,0	88,0
	Sangat Tidak Setuju	12	12,0	12,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kinerja Penerimaan Pajak6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Setuju	6	6,0	6,0	7,0
	Ragu-Ragu	27	27,0	27,0	34,0
	Tidak Setuju	52	52,0	52,0	86,0
	Sangat Tidak Setuju	14	14,0	14,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Memiliki NPWP

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	74	74,0	74,0	74,0
	Tidak	26	26,0	26,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	L	28	28,0	28,0	28,0
	P	72	72,0	72,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Usia Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	25-35 tahun	73	73,0	73,0	73,0
	36-45 tahun	17	17,0	17,0	90,0
	46-55 tahun	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Jenis Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	15	15,0	15,0	15,0
	Karyawan Swasta	56	56,0	56,0	71,0
	Pegawai BUMN	1	1,0	1,0	72,0
	Wirausaha	6	6,0	6,0	78,0
	Lainnya	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tingkat Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	31	31,0	31,0	31,0
	S1	59	59,0	59,0	90,0
	S2	1	1,0	1,0	91,0
	Lainnya	9	9,0	9,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 4 Tabel Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Correlations									
		X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈
X ₁	Pearson Correlation	1	,652 [*]	,225 [*]	,340 [*]	,135	,173	,134	,160
	Sig. (2-tailed)		,000	,024	,001	,179	,086	,185	,112
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X ₂	Pearson Correlation	,652 [*]	1	,363 [*]	,460 [*]	,197 [*]	,235 [*]	,183	,222 [*]
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,049	,018	,069	,026
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X ₃	Pearson Correlation	,225 [*]	,363 [*]	1	,504 [*]	,387 [*]	,382 [*]	,331 [*]	,388 [*]
	Sig. (2-tailed)	,024	,000		,000	,000	,000	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X ₄	Pearson Correlation	,340 [*]	,460 [*]	,504 [*]	1	,511 [*]	,504 [*]	,494 [*]	,498 [*]
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X ₅	Pearson Correlation	,135	,197 [*]	,387 [*]	,511 [*]	1	,679 [*]	,609 [*]	,572 [*]
	Sig. (2-tailed)	,179	,049	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X ₆	Pearson Correlation	,173	,235 [*]	,382 [*]	,504 [*]	,679 [*]	1	,749 [*]	,776 [*]
	Sig. (2-tailed)	,086	,018	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X ₇	Pearson Correlation	,134	,183	,331 [*]	,494 [*]	,609 [*]	,749 [*]	1	,732 [*]
	Sig. (2-tailed)	,185	,069	,001	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X ₈	Pearson Correlation	,160	,222 [*]	,388 [*]	,498 [*]	,572 [*]	,776 [*]	,732 [*]	1
	Sig. (2-tailed)	,112	,026	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X ₉	Pearson Correlation	,105	,160	,331 [*]	,421 [*]	,671 [*]	,728 [*]	,702 [*]	,592 [*]
	Sig. (2-tailed)	,297	,111	,001	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X ₁₀	Pearson Correlation	,311 [*]	,372 [*]	,411 [*]	,484 [*]	,523 [*]	,507 [*]	,558 [*]	,443 [*]
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000

	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X ₁₁	Pearson Correlation	,232*	,317*	,432*	,465*	,476*	,525*	,486*	,438*
	Sig. (2-tailed)	,020	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X ₁₂	Pearson Correlation	,027	,064	,273*	,282*	,574*	,594*	,526*	,577*
	Sig. (2-tailed)	,792	,525	,006	,005	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X ₁₃	Pearson Correlation	,441*	,406*	,350*	,374*	,300*	,352*	,278*	,358*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,002	,000	,005	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X ₁₄	Pearson Correlation	,273*	,284*	,559*	,557*	,550*	,484*	,457*	,424*
	Sig. (2-tailed)	,006	,004	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X ₁₅	Pearson Correlation	,117	,202*	,464*	,484*	,650*	,764*	,657*	,670*
	Sig. (2-tailed)	,247	,044	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X ₁₆	Pearson Correlation	,129	,207*	,470*	,464*	,624*	,693*	,620*	,639*
	Sig. (2-tailed)	,201	,039	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X ₁₇	Pearson Correlation	,073	,123	,236*	,302*	,537*	,612*	,520*	,507*
	Sig. (2-tailed)	,470	,224	,018	,002	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X ₁₈	Pearson Correlation	,133	,138	,340*	,395*	,492*	,612*	,514*	,486*
	Sig. (2-tailed)	,186	,172	,001	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X ₁₉	Pearson Correlation	,050	,120	,283*	,412*	,573*	,617*	,581*	,492*
	Sig. (2-tailed)	,622	,234	,004	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X ₂₀	Pearson Correlation	,002	,111	,350*	,386*	,547*	,511*	,472*	,482*
	Sig. (2-tailed)	,984	,272	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X	Pearson Correlation	,350*	,428*	,580*	,678*	,781*	,837*	,770*	,759*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

Correlations

		X ₉	X ₁₀	X ₁₁	X ₁₂	X ₁₃	X ₁₄	X ₁₅	X ₁₆
X ₁	Pearson Correlation	,105	,311*	,232*	,027*	,441	,273	,117	,129
	Sig. (2-tailed)	,297	,002	,020	,792	,000	,006	,247	,201
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X ₂	Pearson Correlation	,160*	,372	,317*	,064*	,406*	,284*	,202	,207*
	Sig. (2-tailed)	,111	,000	,001	,525	,000	,004	,044	,039
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X ₃	Pearson Correlation	,331*	,411*	,432	,273*	,350*	,559*	,464*	,470*
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,006	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X ₄	Pearson Correlation	,421*	,484*	,465*	,282	,374*	,557*	,484*	,464*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,005	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X ₅	Pearson Correlation	,671	,523*	,476*	,574*	,300	,550*	,650*	,624*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X ₆	Pearson Correlation	,728	,507*	,525*	,594*	,352*	,484	,764*	,693*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X ₇	Pearson Correlation	,702	,558	,486*	,526*	,278*	,457*	,657	,620*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,005	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X ₈	Pearson Correlation	,592	,443*	,438*	,577*	,358*	,424*	,670*	,639
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X ₉	Pearson Correlation	1	,533	,544*	,597*	,239*	,501*	,654*	,675*
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,017	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X ₁₀	Pearson Correlation	,533*	1	,741*	,481*	,379*	,571*	,464*	,379*
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

X ₁₁	Pearson Correlation	,544*	,741*	1**	,440*	,323*	,512*	,489*	,358*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,001	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X ₁₂	Pearson Correlation	,597	,481	,440*	1**	,296*	,501*	,599*	,561*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,003	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X ₁₃	Pearson Correlation	,239*	,379*	,323*	,296*	1**	,496*	,287*	,261*
	Sig. (2-tailed)	,017	,000	,001	,003		,000	,004	,009
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X ₁₄	Pearson Correlation	,501*	,571*	,512*	,501*	,496*	1**	,555*	,500*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X ₁₅	Pearson Correlation	,654	,464*	,489*	,599*	,287*	,555*	1**	,821*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,004	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X ₁₆	Pearson Correlation	,675	,379*	,358*	,561*	,261*	,500*	,821*	1**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,009	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X ₁₇	Pearson Correlation	,514	,340	,364*	,595*	,250*	,444*	,644*	,624*
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,012	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X ₁₈	Pearson Correlation	,632	,316	,382*	,477*	,126*	,377*	,667*	,699*
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,210	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X ₁₉	Pearson Correlation	,606	,397	,415*	,526*	,197*	,414*	,684*	,703*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,049	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X ₂₀	Pearson Correlation	,537	,331	,356*	,527*	,105*	,397*	,651*	,592*
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,297	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X	Pearson Correlation	,787*	,692*	,674*	,697*	,492*	,714*	,837*	,802*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

Correlations

		X ₁₇	X ₁₈	X ₁₉	X ₂₀	X
X ₁	Pearson Correlation	,073	,133**	,050*	,002**	,350
	Sig. (2-tailed)	,470	,186	,622	,984	,000
	N	100	100	100	100	100
X ₂	Pearson Correlation	,123**	,138	,120**	,111**	,428*
	Sig. (2-tailed)	,224	,172	,234	,272	,000
	N	100	100	100	100	100
X ₃	Pearson Correlation	,236*	,340**	,283	,350**	,580**
	Sig. (2-tailed)	,018	,001	,004	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X ₄	Pearson Correlation	,302**	,395**	,412**	,386	,678**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X ₅	Pearson Correlation	,537	,492*	,573**	,547**	,781
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X ₆	Pearson Correlation	,612	,612*	,617**	,511**	,837**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X ₇	Pearson Correlation	,520	,514	,581**	,472**	,770**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X ₈	Pearson Correlation	,507	,486*	,492**	,482**	,759**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X ₉	Pearson Correlation	,514	,632	,606**	,537**	,787**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X ₁₀	Pearson Correlation	,340**	,316**	,397**	,331**	,692**
	Sig. (2-tailed)	,001	,001	,000	,001	,000
	N	100	100	100	100	100
X ₁₁	Pearson Correlation	,364*	,382**	,415**	,356**	,674**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X ₁₂	Pearson Correlation	,595	,477	,526**	,527**	,697**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X ₁₃	Pearson Correlation	,250**	,126**	,197**	,105**	,492**
	Sig. (2-tailed)	,012	,210	,049	,297	,000
	N	100	100	100	100	100
X ₁₄	Pearson Correlation	,444**	,377**	,414**	,397**	,714**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000

	N	100	100	100	100	100
X ₁₅	Pearson Correlation	,644	,667 [*]	,684 ^{**}	,651 ^{**}	,837 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X ₁₆	Pearson Correlation	,624	,699 [*]	,703 ^{**}	,592 ^{**}	,802 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X ₁₇	Pearson Correlation	1	,588	,688 [*]	,489 ^{**}	,690 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X ₁₈	Pearson Correlation	,588	1	,804 ^{**}	,695 ^{**}	,721 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X ₁₉	Pearson Correlation	,688	,804	1 ^{**}	,742 ^{**}	,752 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X ₂₀	Pearson Correlation	,489	,695	,742 ^{**}	1 ^{**}	,679 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
X	Pearson Correlation	,690 ^{**}	,721 ^{**}	,752 ^{**}	,679 ^{**}	1 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

Correlations

		Z ₁	Z ₂	Z ₃	Z ₄	Z ₅
Z ₁	Pearson Correlation	1	,089	,102	-,018	,062
	Sig. (2-tailed)		,378	,315	,861	,540
	N	100	100	100	100	100
Z ₂	Pearson Correlation	,089	1	,600 ^{**}	,617	,611
	Sig. (2-tailed)	,378		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Z ₃	Pearson Correlation	,102	,600 ^{**}	1	,589	,711 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,315	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Z ₄	Pearson Correlation	-,018	,617 ^{**}	,589 ^{**}	1	,631 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,861	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Z ₅	Pearson Correlation	,062	,611 ^{**}	,711 ^{**}	,631	1 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,540	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100
Z ₆	Pearson Correlation	,130	,568 ^{**}	,717 ^{**}	,580	,776 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,196	,000	,000	,000	,000

	N	100	100	100	100	100
Z ₇	Pearson Correlation	,311**	,551**	,532**	,525**	,616**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Z ₈	Pearson Correlation	,134	,424**	,394**	,406	,322**
	Sig. (2-tailed)	,184	,000	,000	,000	,001
	N	100	100	100	100	100
Z	Pearson Correlation	,306**	,781**	,821**	,767**	,830**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100

Correlations

		Z ₆	Z ₇	Z ₈	Z
Z ₁	Pearson Correlation	,130	,311	,134	,306
	Sig. (2-tailed)	,196	,002	,184	,002
	N	100	100	100	100
Z ₂	Pearson Correlation	,568**	,551	,424	,781**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
Z ₃	Pearson Correlation	,717	,532	,394**	,821
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
Z ₄	Pearson Correlation	,580**	,525	,406**	,767**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
Z ₅	Pearson Correlation	,776**	,616	,322**	,830**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000
	N	100	100	100	100
Z ₆	Pearson Correlation	1**	,530	,215**	,794**
	Sig. (2-tailed)		,000	,032	,000
	N	100	100	100	100
Z ₇	Pearson Correlation	,530**	1**	,357**	,766**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
Z ₈	Pearson Correlation	,215**	,357	1**	,602**
	Sig. (2-tailed)	,032	,000		,000
	N	100	100	100	100
Z	Pearson Correlation	,794**	,766**	,602**	1**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

Correlations

		Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y ₄	Y ₅	Y ₆	Y
Y ₁	Pearson Correlation	1	,691 [*]	,540 ^{**}	,673	,068 ^{**}	-,074 ^{**}	,786
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,499	,463	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y ₂	Pearson Correlation	,691 ^{**}	1	,564 ^{**}	,544 ^{**}	,064	-,044 ^{**}	,766 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,527	,661	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y ₃	Pearson Correlation	,540 ^{**}	,564 [*]	1	,703 ^{**}	,188 ^{**}	-,013	,784 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,061	,901	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y ₄	Pearson Correlation	,673 ^{**}	,544 [*]	,703 ^{**}	1 ^{**}	,075 ^{**}	,088 ^{**}	,818 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,456	,383	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y ₅	Pearson Correlation	,068	,064	,188	,075	1	-,145	,343
	Sig. (2-tailed)	,499	,527	,061	,456		,150	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y ₆	Pearson Correlation	-,074	-,044	-,013	,088	-,145	1	,222
	Sig. (2-tailed)	,463	,661	,901	,383	,150		,026
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	,786 ^{**}	,766 [*]	,784 ^{**}	,818 ^{**}	,343 ^{**}	,222 ^{**}	1 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,026	
	N	100	100	100	100	100	100	100

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,939	20

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,854	8

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,667	6

Lampiran 5 Tabel Uji Asumsi Klasik dan Koefisien Jalur

Correlations

		Z	X
Pearson Correlation	Z	1,000	,400
	X	,400	1,000
Sig. (1-tailed)	Z	.	,000
	X	,000	.
N	Z	100	100
	X	100	100

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan Pajak ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,400 ^a	,160	,151	,48315

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4,353	1	4,353	18,647	,000 ^b
	Residual	22,876	98	,233		
	Total	27,229	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	2,377	,363		6,551
	Kualitas Pelayanan Pajak	,404	,094	,400	4,318

Coefficients^a

Model		Sig.	Collinearity Statistics	
			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,000		
	Kualitas Pelayanan Pajak	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Correlations

		Penerimaan Pajak	Kualitas Pelayanan Pajak	Kepatuhan Wajib Pajak
Pearson Correlation	Penerimaan Pajak	1,000	,303	-,002
	Kualitas Pelayanan Pajak	,303	1,000	,400
	Kepatuhan Wajib Pajak	-,002	,400	1,000
Sig. (1-tailed)	Penerimaan Pajak	.	,001	,493
	Kualitas Pelayanan Pajak	,001	.	,000
	Kepatuhan Wajib Pajak	,493	,000	.
N	Penerimaan Pajak	100	100	100
	Kualitas Pelayanan Pajak	100	100	100
	Kepatuhan Wajib Pajak	100	100	100

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kinerja Penerimaan Pajak

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,331 ^a	,110	,091	,46689

a. Predictors: (Constant), Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak

b. Dependent Variable: Kinerja Penerimaan Pajak

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,601	2	1,300	5,965	,004 ^b
	Residual	21,145	97	,218		
	Total	23,746	99			

a. Dependent Variable: Kinerja Penerimaan Pajak

b. Predictors: (Constant), Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	2,970	,420		7,064
	Kualitas Pelayanan Pajak	,341	,099	,361	3,454
	Kepatuhan Wajib Pajak	-,137	,098	-,146	-1,399

Coefficients^a

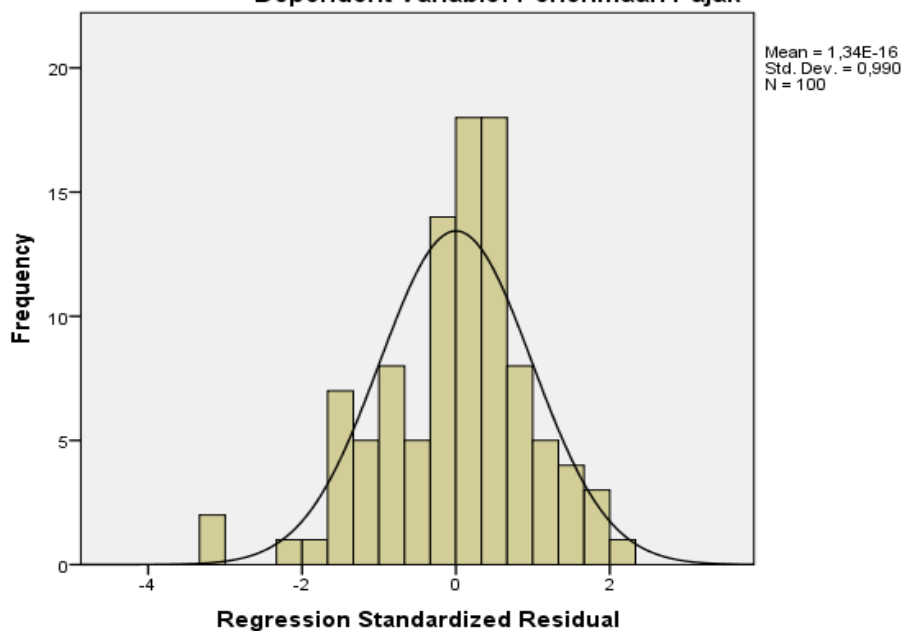
Model		Sig.	Collinearity Statistics	
			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,000		
	Kualitas Pelayanan Pajak	,001	,840	1,190
	Kepatuhan Wajib Pajak	,165	,840	1,190

a. Dependent Variable: Kinerja Penerimaan Pajak

Charts

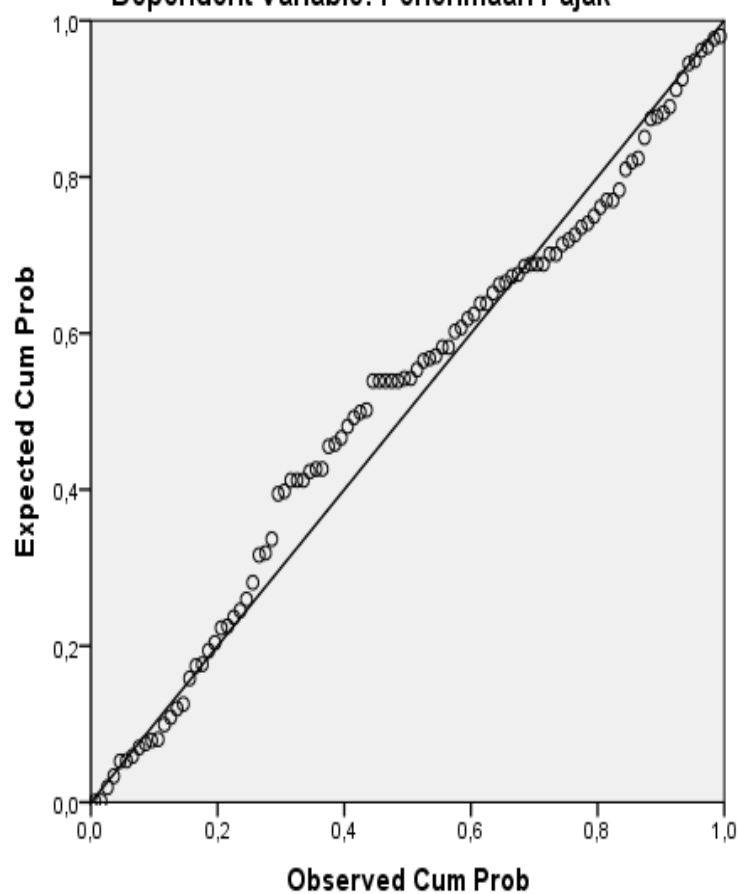
Histogram

Dependent Variable: Penerimaan Pajak



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Penerimaan Pajak



Lampiran 6 Surat Telah Selesai Riset



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DJP JAWA TIMUR II
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA TUBAN
JALAN PAHLAWAN NO.8 TUBAN 62381
TELEPON (0356) 328356, 328334, 328350, 328309; FAKSIMILE (0356) 333116

SURAT KETERANGAN
NOMOR KET- 12 /WPJ.24/KP.12/2015

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Abdul Rozik
NIP : 197010111991031002
Jabatan : Kasubbag Umum
Instansi : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban
Alamat : Jalan Pahlawan No.8, Tuban

Dengan ini menerangkan bahwa kegiatan riset telah dilaksanakan pada tanggal 15 s.d 31 Desember 2014 oleh mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Bisnis, Universitas Brawijaya atas nama:

Nama : Jannatul Maghfiroh
NPM : 115030401111026

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Tuban, 17 MAR 2015
Kasubbag Umum

Abdul Rozik
NIP.197010111991031002

Lampiran 7

Curriculum Vitae

Nama : Jannatul Maghfiroh
 Nomor Induk Mahasiswa : 115030401111026
 Tempat dan Tanggal Lahir : Lamongan, 10 September 1992
 Email : Jannamaghz@gmail.com
 Riwayat Pendidikan :



No	Jenjang Pendidikan	Tahun Lulus
1	MI Al-Ma'Arif Cumpleng-Lamongan	2005
2	MTS Al-Ma'arif Cumpleng-Lamongan	2008
3	SMA Negeri 2 Tuban	2011

Pengalaman Organisasi :

No	Nama Organisasi	Jabatan	Tahun
1	FORKIM	Staff Muda	2011
2	FORKIM	Staff BSO Mentoring	2012
3	HIMAPAJAK	Sekretaris Departemen	2013