

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN,
SOSIALISASI DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI PADA KPP PRATAMA SINGOSARI
(STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SINGOSARI)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**ADE WIRIANTI AGATHA
NIM. 115030402111002**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN
MALANG
2016**



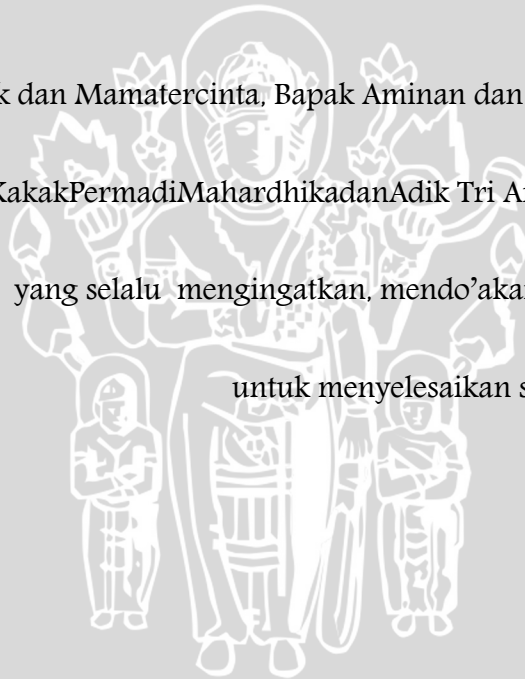
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

- Bapak dan Mamatercinta, Bapak Aminan dan MamaYuliAtmini,
- KakakPermadiMahardhikadanAdik Tri AnggaraPamungkas

yang selalu mengingatkan, mendo'akan dan mendukung

untuk menyelesaikan studi dengan baik..



MOTTO

*Hidup Harus Banyak Bersyukur
dan Ikhlas*

-Mama-



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Singosari

Disusunoleh : Ade Wirianti Agatha

NIM : 115030402111002

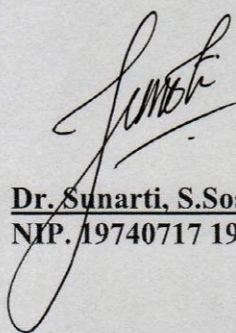
Fakultas : Ilmu Administrasi

Program Studi : Perpajakan

Malang, Desember 2016

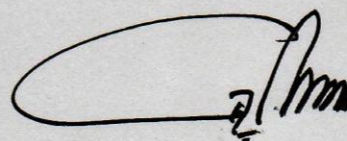
Komisi Pembimbing

Ketua



Dr. Sunarti, S.Sos, MAB
NIP. 19740717 199802 2 001

Anggota



Gunawan Eko Nurtjahjono, S.Sos.
NIP. 19720412 200604 1 001

TANDA PENGESAHAN

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

Hari : Senin

Tanggal : 16 Januari 2017

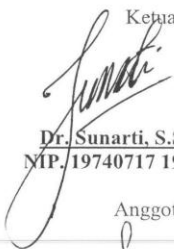
Skripsi Atas Nama : Ade Wirianti Agatha

Judul : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi dan
Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib
Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Singosari

Dan dinyatakan **LULUS**

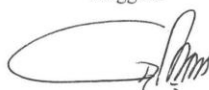
Komisi Penguji

Ketua



Dr. Sunarti, S.Sos., M.Si
NIP. 19740717 199802 2 001

Anggota



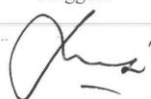
Gunawan Eko Nurtjahjono, S.Sos., M.Si
NIP. 19720412 200604 1 001

Anggota



Drs. Topo Wijono, M.Si
NIP. 19530704 198212 1 001

Anggota



Dra. Maria Goretti Wi Endang M.Si
NIP. 19620422 198701 2 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

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

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia apabila skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, Desember 2016

Mahasiswa,



Ade Wirianti Agatha

NIM. 115030402111002

RINGKASAN

Ade Wirianti Agatha, 2016, **Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi dan Kualitas Pelayanan Fiskus pada KPP Pratama Singosari pada Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Singosari)**, Komisi Pembimbing Ketua: Sunarti, S.Sos, M.AB, Anggota: Gunawan Eko Nurtjahjono, S.Sos, M.Si (150 halaman + xi halaman).

Penelitian ini dilakukan berdasarkan tingginya jumlah wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Singosari yang semakin meningkat mulai tahun 2011-2014. Peningkatan jumlah wajib pajak pada KPP Pratama Singosari dipengaruhi oleh kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kepatuhan wajib pajak merupakan gambaran tingkat wajib pajak dalam menyampaikan kewajiban perpajakannya. Wajib pajak yang patuh dapat diketahui berdasarkan penyampaian kewajiban perpajakannya yang diukur melalui aspek yuridis, aspek psikologis dan aspek sosiologis, sedangkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi tersebut dapat dipengaruhi oleh pengetahuan perpajakan dari wajib pajak tersebut, sosialisasi serta kualitas pelayanan fiskus dari petugas KPP Pratama Singosari.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh pengetahuan, sosialisasi dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Singosari baik secara bersama-sama maupun parsial. Jenis penelitian ini adalah *explanatory research* dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Singosari. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling*. Pengumpulan data primer menggunakan kuesioner yang disebar kepada 100 responden. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, sosialisasi dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh secara bersama-sama maupun parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa dengan pengetahuan perpajakan yang tinggi, sosialisasi yang tepat dan kualitas pelayanan fiskus yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Singosari. Variabel kualitas pelayanan fiskus merupakan variabel yang dominan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci: Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan.

SUMARRY

Ade Wirianti Agatha, 2016, **The Influence of Taxation Knowledge, Socialization and the Quality of Fiskus service on Private Person's Taxpayer at KPP Pratama Singosari (Studi on Kantor Pelayanan Pajak Singosari)**, Name of Head Advisory Committe: Sunarti, S.Sos, M.AB. Name of Member Advisory Committe: Gunawan Eko Nurtjahjono, S.Sos, M.Si (148 pages + xi pages).

This research was conducted based on the high number of taxpayers private person at KPP Pratama Singosari that increases starting in 2011-2014.

An increasing number of taxpayers on the KPP Pratama Singosari affected by private person's taxpayer compliance. Taxpayer compliance is a picture of the level of tax payers on conveying its taxation liabilities. Taxpayer who dutifully be known upon submission of its tax liability that measured through the juridical aspect, the aspect of psychological and sociological aspects, whereas the compliance of private person's taxpayers can be influenced by knowledge of taxation of the taxpayer, the socialization and quality of officer fiskus service on KPP Pratama Singosari.

This research aims to know and explain the influence of knowledge, socialization, and quality of fiskus service against taxpayer compliance on private person at KPP Pratama Singosari either collectively or partial.

This type of research is explanatory research by using a quantitative approach. The sample in this study is the tax payers of private person in the KPP Pratama Singosari.

Sampling techniques in the study is using teknikprobability sampling. Primary data collection using the questionnaire presented to 100 respondents.

The data analysis used was multiple linear regression analysis.

The results of this study indicate that knowledge of taxation, the socialization and quality of fiskus service is influence the taxpayer compliance in together or partial. The research results show that with high taxation knowledge, proper socialization and fiskus service with good quality can improve private person's taxpayer compliance at KPP Pratama Singosari.

The variable quality of the fiskus service is dominant variables that affect taxpayer compliance on private person

Keywords : Taxation Knowledge, Socialization, Service Quality, Compliance

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi dan Kualitas Pelayanan Fikuk Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Singosari)”**.

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

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak tercinta, Bapak Aminan dan Mama tercinta, Mama Yuli Atmini yang telah memberikan seluruh kasih sayang untuk merawat, membimbing, mencintai, menyemangati, mendukung dan mendo'akan penulis.
2. Kakak dan Adik tercinta, Kakak Permadi Mahardhika dan Adik Tri Anggara Pamungkas yang telah memberikan dukungan, semangat, motivasi, nasehat dan do'a.
3. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

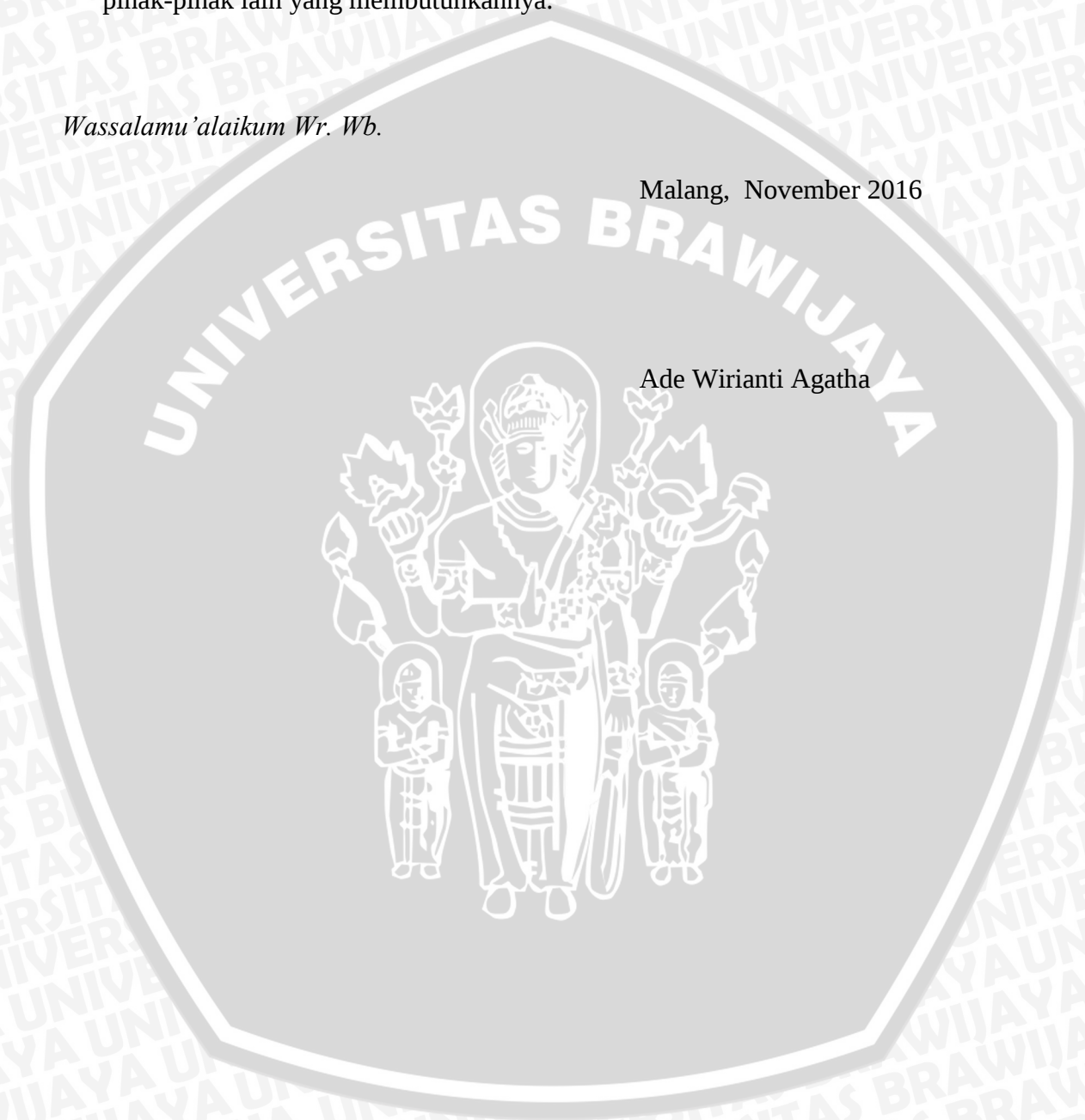
4. Ibu Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
5. Bapak Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si, selaku Ketua Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
6. Bapak Yuniadi Mayowan, S.Sos, M.AB, selaku Sekretaris Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
7. Ibu Sunarti, S.Sos, M.AB, selaku Dosen Pembimbing I Skripsi atas kesediaannya membimbing, menasehati, membantu dan meluangkan waktunya untuk penulis menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Gunawan Eko, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing II Skripsi atas kesediaannya membimbing, menasehati, membantu dan meluangkan waktunya untuk penulis menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah membagi ilmunya kepada penulis selama di bangku perkuliahan.
10. Bapak Novriansyah, selaku Kepala Kantor Pajak Pratama Singosari.
11. Ibu Lutfiana, selaku Kepala Seksi Pelayanan Kantor Pajak Pratama Singosari.
12. Capt. Cahyo Budi Nugroho yang telah memberikan waktunya untuk memberikan semangat, dukungan, bantuan, saran/kritik dan do'anya.
13. Teman-teman serta sahabat perpajakan fakultas ilmu administrasi yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Demi Kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat peneiti harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak lain yang membutuhkannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Malang, November 2016

Ade Wirianti Agatha







DAFTAR ISI

LEMBARAN PERSEMBAHAN	
MOTTO	
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	
RINGKASAN	i
SUMMARY	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Pembahasan	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 9
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Tinjauan Umum Perpajakan	13
1. Pengertian Pajak	15
2. Fungsi Pajak	16
3. Teori Pemungutan Pajak	17
4. Asas Pemungutan Pajak	18
5. Sistem Pemungutan Pajak	18
6. Wajib Pajak.....	19
7. Hak dan Kewajiban Wajib Pajak	20
8. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)	22
9. Surat Pemberitahuan	24
C. Pengetahuan Pajak	25
1. Pendidikan	26
2. Informasi/Media Massa	27
3. Sosial Budaya dan Ekonomi	27
4. Lingkungan	27
5. Pengalaman	28
6. Usia.....	28
D. Sosialisasi	30

1. Definisi Sosialisasi	30
2. Sosialisasi Sebagai Bentuk Komunikasi	33
3. Manajemen Sosialisasi	34
4. Kegiatan Sosialisasi	35
5. Indikator Sosialisasi	36
E. Kualitas Pelayanan Fiskus	38
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	38
2. Pelayanan Perpajakan	39
3. Konsep Kualitas Pelayanan	42
4. Dimensi Pelayanan Fiskus	43
F. Kepatuhan Wajib Pajak	44
1. Definisi Kepatuhan Wajib Pajak	44
2. Jenis-jenis Kepatuhan Wajib Pajak	46
G. Hubungan Pengetahuan Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak	49
H. Hubungan Sosialisasi dengan Kepatuhan Wajib Pajak	49
I. Hubungan Kualitas Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Wajib Pajak	50
J. Kerangka Pemikiran dan Model Hipotesis	51
1. Kerangka Pemikiran	51
2. Hipotesis	51
BAB III METODE PENELITIAN	53
A. Jenis Penelitian	53
B. Lokasi Penelitian	53
C. Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran	54
1. Variabel Penelitian	54
2. Definisi Operasional Variabel	54
3. Skala Pengukuran	59
D. Populasi dan Sampel	60
1. Populasi	60
2. Sampel	60
E. Metode Pengumpulan Data	61
1. Sumber Data	61
F. Teknik Pengumpulan Data	61
1. Kuesioner (angket)	61
2. Dokumentasi	62
G. Instrumen Penelitian	62
1. Pedoman Kuesioner	62
2. Pedoman Dokumentasi	62
H. Uji Validitas dan Reliabilitas	63
1. Uji Validitas	63
2. Uji Reliabilitas	65
I. Teknik Analisis Data	66
1. Analisis Statistik Deskriptif	66
2. Uji Asumsi Klasik	67
a. Uji Multikolinearitas	67
b. Uji Heteroskedastisitas	68

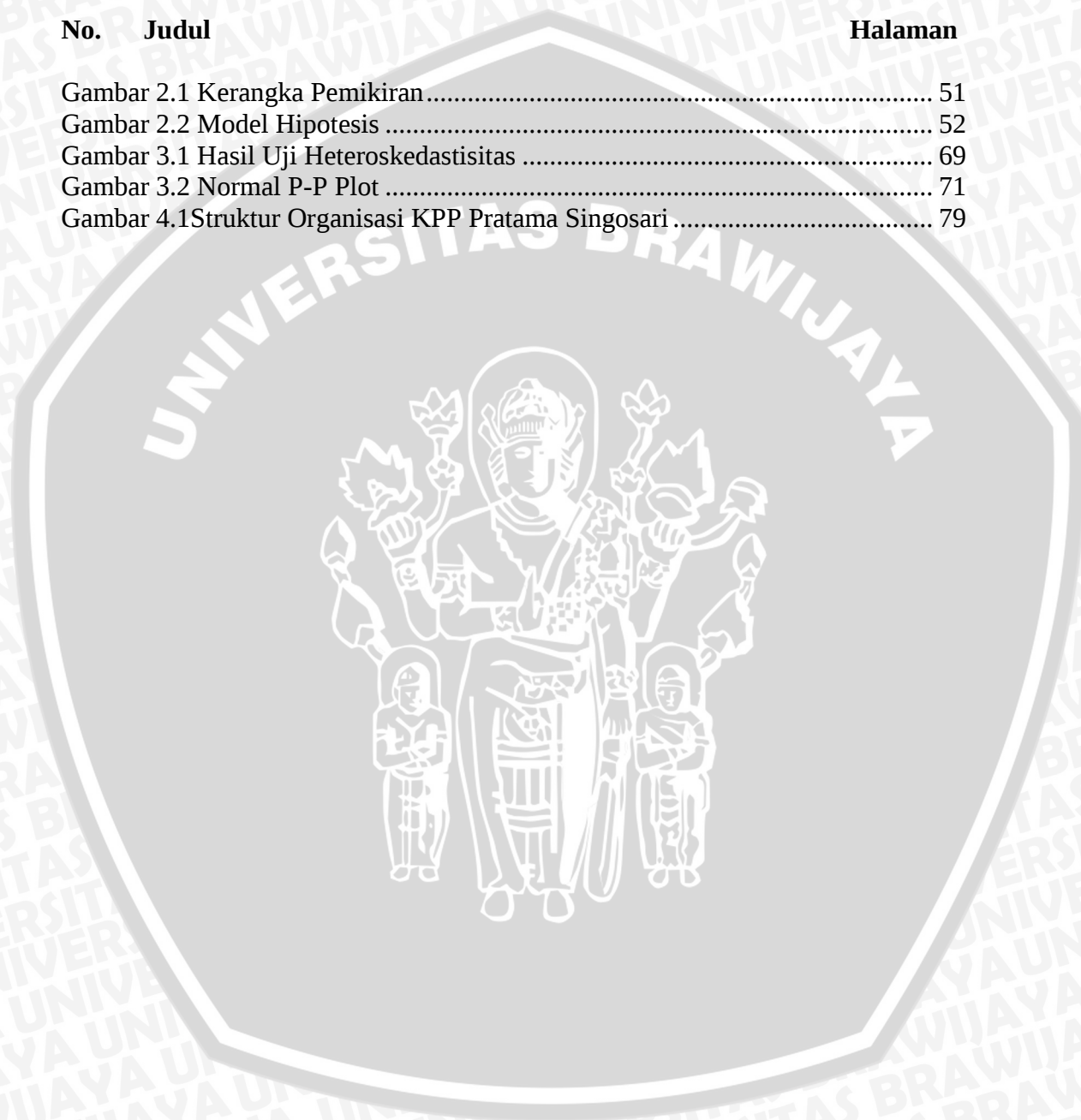
c. Uji Normalitas	69
3. Uji Analisa Regresi Linear Berganda	71
4. Uji Hipotesis	72
a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	72
b. Uji Koefisien Regresi (Uji t)	73
c. Uji Koefisien Regresi (Uji F)	74
BAB IV METODE PENELITIAN	75
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	75
B. Analisis Statistik Deskriptif	79
1. Gambaran Umum Responden	80
2. Frekuensi Jawaban Responden	82
C. Analisis Regresi Linear Berganda	100
D. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	102
E. Uji Hipotesis	103
1. Uji F	103
2. Uji t	104
a. Variabel Pengetahuan (X_1)	104
b. Variabel Sosialisasi (X_2)	105
c. Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X_3)	105
F. Pembahasan	106
1. Pengaruh Bersama-sama Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	106
BAB V PENUTUP	110
A. Kesimpulan	110
B. Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN	118

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Penerimaan Dalam Negeri 2009-2014.....	1
Tabel 1.2	Jumlah WP Pada KPP Pratama Singosari.....	3
Tabel 1.3	Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1	Devinisi Operasional Variabel	56
Tabel 3.2	Kriteria Penelitian Kuesioner.....	69
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas.....	64
Tabel 3.4	Hasil Uji Reliabilitas.....	66
Tabel 3.5	Hasil Uji Multikolinearitas	67
Tabel 3.6	Hasil Uji Kolmogorov - Smirnov.....	70
Tabel 4.1	Wilayah Kerja KPP Pratama Singosari.....	76
Tabel 4.2	Kategori Jenis Kelamin.....	80
Tabel 4.3	Kategori Usia	80
Tabel 4.4	Kategori Pendidikan.....	81
Tabel 4.5	Kategori Pekerjaan.....	81
Tabel 4.6	Skor Interpretasi.....	82
Tabel 4.7	Variabel Pengetahuan Perpajakan.....	83
Tabel 4.8	Variabel Sosialisasi	87
Tabel 4.9	Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus.....	92
Tabel 4.10	Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	97
Tabel 4.11	Hasil Regresi Linear Berganda	101
Tabel 4.13	Hasil Uji F	104

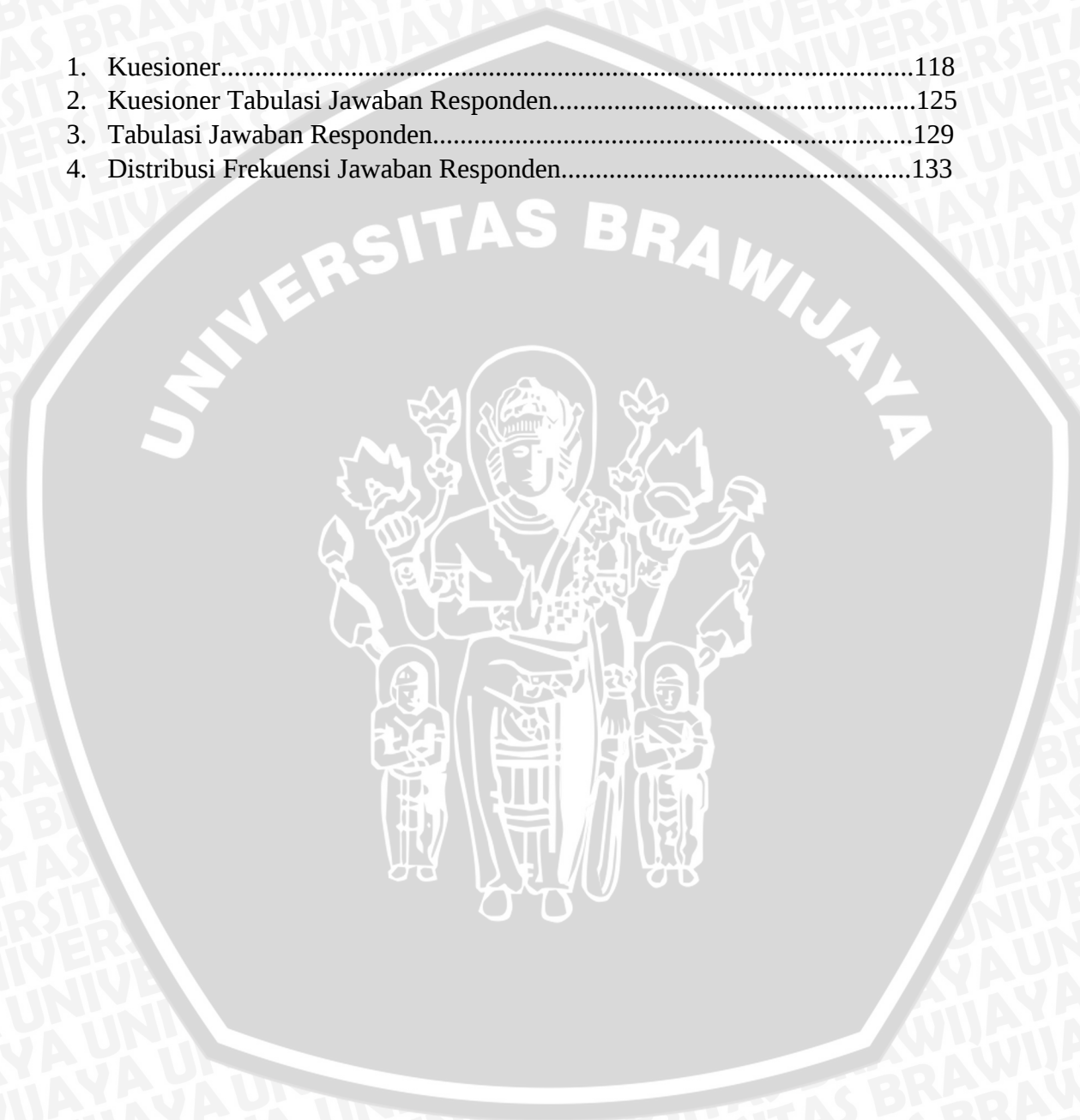
DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
	Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	51
	Gambar 2.2 Model Hipotesis	52
	Gambar 3.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	69
	Gambar 3.2 Normal P-P Plot	71
	Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Singosari	79



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
1.	Kuesioner.....	118
2.	Kuesioner Tabulasi Jawaban Responden.....	125
3.	Tabulasi Jawaban Responden.....	129
4.	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden.....	133



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan Negara berkembang yang senantiasa melakukan pembangunan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyatnya. Pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah membutuhkan pembiayaan yang tinggi. Indonesia melakukan berbagai upaya untuk mengoptimalkan penerimaan Negara dari berbagai sumber yang ada untuk membiayai pembangunan tersebut.

Pemerintah membuat anggaran pendapatan dan belanja Negara (APBN) dengan terdapat tiga sumber penerimaan yang menjadi pokok andalan yaitu, penerimaan pajak, penerimaan sektor minyak bumi, dan gas dan penerimaan bukan pajak. Dari ketiga sumber penerimaan tersebut, penerimaan pajak memiliki kontribusi terbesar terhadap total penerimaan Negara. Langkah-langkah yang dilakukan pemerintah untuk mengoptimalisasi penerimaan pajak dapat dilakukan dengan penyempurnaan sistem administrasi perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (www.kemenkeu.go.id, Diakses pada tanggal 9 november 2014).

Tabel 1.1 Sumber Penerimaan.

Sumber-Sumber Penerimaan	Jumlah (Dalam triliun rupiah)	Presentase (%)
Pendapatan Negara	1.667,1	100
a. Pajak	1.110,2	66,6
b. Kepabeanan dan Cukai	170,2	10,2

Lanjutan Tabel 1.1 Sumber Penerimaan

Sumber-Sumber Penerimaan	Jumlah (Dalam triliun rupiah)	Presentase (%)
c. Bukan Pajak	385,4	23,1
d. Hibah	1,4	0,1
Penerimaan Pembiayaan	250,9	100
a. Penarikan Pinjaman Dalam Negeri	1,3	0,5
b. Hasil Pengelolaan Aset	1,0	0,4
c. Surat Berharga Negara	205,1	81,7
d. Pinjaman Program	3,9	1,6
e. Pinjaman Proyek	35,2	1,4
f. Perbankan Dalam Negeri	4,4	1,8

Sumber: www.kemenkeu.go.id, diakses pada tanggal 9 November 2014

Tabel menunjukkan bahwa pendapatan negara yang berasal dari bukan pajak dan hibah hanya menyumbang sebesar 23,2%, sedangkan sumber-sumber penerimaan negara dengan jumlah Rp. 250,9 triliun.

Peran pajak yang cukup penting bagi pembiayaan Negara membuat pemerintah melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah adalah melakukan reformasi perpajakan. Reformasi perpajakan atau *tax reform* dilakukan tahun 1983 dengan melakukan perombakan terhadap peraturan-peraturan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan yang paling mendasar. Sistem mendasar yang dirubah oleh pemerintah adalah sistem pemungutan pajak dari *oficial assessment system* jadi *self assessment system*. Sistem self assessment merupakan suatu sistem dimana wajib pajak diberikan kepercayaan untuk melaksanakan sendiri kewajiban perpajakannya, mulai dari menghitung, memperhitungkan, menyeter dan melaporkan serta mempertanggung jawabkan besarnya pajak yang terutang.

Perubahan peraturan dalam rangka reformasi pajak juga telah dilakukan

beberapa kali semenjak tahun 1983 dan terakhir pada periode reformasi tahun 2002 – 2008. Perubahan peraturan tersebut meliputi, perubahan undang-undang tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, undang-undang pajak penghasilan, undang-undang pajak pertambahan nilai, undang-undang pajak bumi dan bangunan, undang-undang pajak daerah dan retribusi daerah serta undang-undang peradilan pajak. Selain merombak peraturan pemerintah juga melakukan perubahan terhadap lembaga perpajakan.

Direktorat jendral pajak (DJP) kini telah memiliki kantor pelayanan pajak pratama atau juga merupakan kantor pelayanan pajak (KPP) modern dengan menerapkan pelayanan satu atap (*one top service*) karena melayani semua jenis pajak. Salah satu kantor Pelayanan Pajak di Indonesia adalah kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari. KPP Pratama Kota Singosari merupakan instansi vertikal dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada kepala kantor wilayah DJP Jawa Timur. Jumlah wajib pajak orang pribadi dan yang terdaftar di KPP Pratama Kota Singosari dapat dilihat pada tabel 2:

Tabel 1.2 Jumlah Wajib Pajak pada KPP Pratama Singosari daari Tahun 2011-2014

Tahun	Jumlah WP SPT	Tepat Waktu Penyampaian SPT	Terlambat Penyampaian SPT	Tidak Menyampaikan SPT
2011	53.856	31.388	7.277	15.191
2012	61.198	35.266	1.984	23.948
2013	67.772	36.026	1.639	30.107
2014	73.418	33.521	11.325	28.572

Sumber: KPP Pratama Singosari, 2015

Dari tabel 2 dapat dilihat jumlah kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyampaikan SPT tergolong besar, tingkat kepatuhan tersebut dipengaruhi

berbagai faktor, seperti kesadaran wajib pajak orang pribadi, ketegasan sanksi perpajakan, motivasi, dan lain-lain.

Terciptanya kantor pelayanan pajak modern membuat (DJP) senantiasa memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dengan memberikan pelayanan ekstra yaitu dengan membentuk *account representative* (AR) di setiap KPP modern. AR secara langsung berhubungan dengan wajib pajak dalam tugas yang mencakup edukasi konsultasi dan pengawasan. Upaya-upaya tersebut kemudian lebih dikenal dengan modernisasi perpajakan.

Modernisasi perpajakan yang dilakukan pemerintah menuntut perhatian tinggi masyarakat dalam hal ini wajib pajak agar mengetahui perubahan peraturan maupun sistem yang berlaku. Di era *self assesment system* wajib pajak harus memahami setiap peraturan sebagai pedoman dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. *Self assessment system* merupakan pemungutan pajak dimana wajib pajak diberikan kewenangan untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri jumlah pajak terutang. Tingkat pemahaman perpajakan merupakan salah satu faktor potensial bagi pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pemahaman yang cukup baik mengenai peraturan perpajakan oleh wajib pajak sangat penting dalam keberhasilan upaya pemaksimalan penerimaan pajak.

Selain pemahaman perpajakan penyuluhan juga membantu masyarakat mengertikakan kepatuhan menyampaikan SPT tepat waktu. Selain penyuluhan kepatuhan juga dipengaruhi dengan adanya pelayanan yang diberikan oleh petugas

pajak, pelayanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap perilaku wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pembentukan seksi pelayanan di KPP Pratama Singosari merupakan upaya untuk mengantisipasi perilaku tidak patuh wajib pajak. Seksi pelayanan mempunyai tugas melakukan bimbingan pelayanan perpajakan, evaluasi atas pelayanan perpajakan, urusan penafsiran ketentuan perpajakan, serta pengelolaan pengaduan wajib pajak mengenai pelayanan dan teknis perpajakan.

Pelaksanaan pelayanan prima didasari oleh pemikiran bahwa kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak sehingga mampu mendorong kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dapat dilihat dari kebenaran dan ketepatan waktu penyampaian surat pemberitahuan (SPT) ke KPP (Anshari, 2006:77).

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti mengambil judul

“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Singosari Malang”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah variabel pengetahuan perpajakan, sosialisasi dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Singosari?
2. Apakah variabel pengetahuan perpajakan, sosialisasi dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Singosari?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah maka penelitian ini memiliki tujuan:

1. Menganalisis dan menjelaskan signifikansi pengaruh bersama-sama variabel pengetahuan perpajakan, variabel sosialisasi dan variabel kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Singosari.
2. Menganalisis dan menjelaskan signifikansi pengaruh parsial variabel pengetahuan perpajakan, sosialisasi dan variabel kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Singosari.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian yang telah dijabarkan diatas, penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan beberapa kontribusi, diantaranya:

1. Kontribusi akademis

a. Bagi Instansi

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat memberikan informasi kepada pihak-pihak yang membutuhkan dan sebagai informasi yang perlu diperhatikan bagi DJP khususnya KPP Pratama Singosari dalam memahami apakah pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan yang diberikan dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi.

b. Bagi peneliti

Bagi peneliti dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan mengenai Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Petugas Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Singosari.

c. Bagi masyarakat

penelitian ini dapat diharapkan bermanfaat untuk memberikan sedikit tambahan pengetahuan mengenai Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Singosari.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika pembahasan yang dapat

memberikan gambaran awal kepada para pembaca dalam memahami masalah yang akan diteliti.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan mengenai penelitian terdahulu, teor-teori dan konsep yang terkait dengan judul penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan bagaimana penelitian dilakukan, antara lain dengan menentukan jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel, definisi operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, validitas dan reliabilitas, dan metode analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai gambaran umum objek penelitian serta menganalisis dan menjelaskan data-data yang didapat beserta pengolahannya yang dianalisis berupa analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program *Software* Statistik.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan akhir dari hasil penelitian yaitu kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan secara bersama-sama maupun secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada bab ini juga berisi saran-saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan atau masukan bagi instansi maupun pihak-pihak lain yang terkait.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi penelitian ini. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang menjadi referensi dalam penelitian ini:

1. Purnamasari (2014)

Penelitian Purnamasari (2014) bertujuan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan pengaruh variabel kualitas layanan petugas Tempat Pelayanan Terpadu (X_1) dan tingkat pemahaman wajib pajak (X_2) secara simultan dan parsial terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Terdapat 2 variabel yang diteliti dalam penelitian ini, yaitu variabel bebas (*independent variabel*) dan variabel terikat (*dependent variabel*). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas layanan petugas Tempat Pelayanan Terpadu (X_1), dan pemahaman wajib pajak, sedangkan variabel terikat adalah kepatuhan wajib pajak (Y). Berdasarkan hasil analisis deskriptif diperoleh gambaran rata-rata hasil jawaban responden untuk variabel kualitas layanan tugas Tempat Pelayanan Terpadu (X_1) adalah baik dengan nilai mean 4,05. Pada variabel Tingkat Pemahaman Wajib pajak (X_2) menunjukkan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak baik dengan nilai mean 3,64. Sementara pada variabel kepatuhan wajib pajak (Y) menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak di KPP pratama Surabaya Wonocolo tinggi dengan nilai mean 4,06.

Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan petugas Tempat Pelayanan Terpadu (X_1) dan tingkat pemahaman wajib pajak (X_2) mempunyai pengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y). Hal ini ditunjukkan dengan hasil uji F dimana $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $71,230 > 2,358$ dan signifikansi $< 0,.$ Selain itu, nilai *adjusted* R_2 sebesar 58,7% variabel kepatuhan Wajib Pajak akan dipengaruhi oleh variabel bebas dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil analisis secara parsial, seluruh variabel bebas berpengaruh secara parsial terhadap variabel terkait yaitu kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t yang menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,1$. Variabel kualitas layanan petugas Tempat Pelayanan Terpadu merupakan variabel yang paling dominan.

2. Komala (2014)

Penelitian Komala (2014) bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh antara kualitas pelayanan perpajakan melalui bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Madya Malang secara simultan dan parsial serta pengaruh paling dominan. Terdapat 2 variabel yang diteliti dalam penelitian ini, yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terkait (*dependent variable*). Variabel bebas dalam penelitian ini

adalah *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan (X)*, sedangkan variabel terikat adalah *Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Y)*.

Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa secara simultan dan persial variabel bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), dan empati (*empaty*) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Madya Malang. Variabel yang memiliki pengaruh yang paling dominan adalah variabel daya tanggap (*responsiveness*) karena variabel ini memiliki koefisien beta tertinggi sebesar 0,281. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,772 atau 77,2%. Artinya bahwa keragaman Kepatuhan wajib pajak badan dipengaruhi oleh 77,2% variabel bebas bukti fisik, keandalan, Daya tanggap, Keyakinan dan Empati. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 22,8% dipengaruhi oleh faktor lain diluar pembahasan ini.

3. Anggraini (2012)

Anggraini (2012), telah melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Pajak, Presepsi Tentang Petugas Pajak, Dan Sistem Administrasi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Hasil dari penelitiannya menyatakan bahwa pengetahuan pajak memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, persepsi tentang petugas pajak memiliki pengaruh yang positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan sistem administrasi pajak memiliki pengaruh yang positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

4. Arum (2012)

Arum (2012) melakukan penelitian tentang pengaruh kesadaran wajib pajak pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas dikantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Cilacap. Analisis data menggunakan teknik analisis regresi berganda. Variabel independen yang digunakan adalah kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak, sedangkan variabel dependennya kepatuhan pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Arum menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak

5. Rahmawati dkk (2013)

Rahmawati dkk (2013) penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sosialisasi dan pengetahuan perpajakan terhadap kesadaran wajib pajak, dan untuk mengetahui pengaruh sosialisasi, pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan metode survey dan populasinya adalah wajib pajak di KPP Pratama Gresik Utara. Pengambilan sampel menggunakan teknik random sampling. Data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer yang berasal dari penyebaran kuisioner kepada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gresik Utara. Analisis data yang digunakan adalah analisis path dengan software *SmartPLS* VERSI 1.10.

Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) sosialisasi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kesadaran wajib pajak. (2) pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak (3) kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, (4) sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, (5) pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, (6) sosialisasi dan pengetahuan perpajakan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak, (7) sosialisasi, pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel yang digunakan	Hasil Penelitian
Purnamasari (2014)	Pengaruh Kualitas Layanan Petugas Tempat Pelayanan Terpadu dan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Kualitas Layanan Petugas Tempat Pelayanan Terpadu (X_1) Tingkat Pemahaman Wajib Pajak (X_2) Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan petugas Tempat Pelayanan Terpadu (X_1) dan tingkat pemahaman wajib pajak (X_2) mempunyai pengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel kepatuhann wajib pajak (Y).

Nama Penelitian	Judul Penelitian	Variabel yang Digunakan	Hasil Penelitian
Komala (2014)	Pengaruh Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan	Pelayanan Perpajakan (X_1) Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Y)	Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan baik secara simultan maupun parsial terhadap kepatuhan wajib pajak
Anggraini (2012)	Pengaruh Pengetahuan Pajak, Presepsi Tentang Petugas Pajak, Dan Sistem Administrasi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.	Pengetahuan Pajak (X_1), Presepsi Tentang Petugas Pajak (X_2) Sistem Administrasi Pajak (X_3) dan Kepatuhan (Y)	Pengetahuan Pajak (X_1), Presepsi Tentang Petugas Pajak (X_2), dan Sistem Administrasi Pajak (X_3) memiliki pengaruh yang positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y).
Arum (2012)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas Dikantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cilacap	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Pelayanan Fiskus(X_1), dan Sanksi Pajak(X_2) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha (Y_2) dan Pekerjaan Bebas Dikantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cilacap (Y_2)	Hasil penelitian yang dilakukan oleh Arum menyatakan bawa kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak
Rahmawati (2013)	Pengaruh Sosialisasi dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Tingkat Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak	Pengaruh Sosialisasi (X_1), Pengetahuan perpajakan(X_2), Terhadap Tingkat Kesadaran (Y_1) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y_2)	Berdasarkan hasil analisis terdapat pengaruh yang signifikan Sosialisasi (X_1) Pengetahuan Perpajakan (X_2) terdapat Tingkat Kesadaran (Y_1) dan Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber :Peneliti, 2015

B. Tinjauan Umum Perpajakan

1. Pengertian Pajak

Terdapat berbagai macam pengertian atau definisi tentang pajak yang diberikan oleh para ahli, khususnya para ahli dibidang Keuangan Negara (*PublikFinance*), ekonomi maupun hukum. Beberapa definisi pajak dari para ahli:

- a. J.J A Andriani dalam Anshari (2008:6) merumuskan bahwa pajak ialah pemungutan oleh pemerintah dengan paksaan yuridis untuk mendapatkan alat-alat penutup bagi pengeluaran-pengeluaran umum (anggaran belanja) tanpa adanya jasa timbal khusus terhadapnya.
- b. N.J. Fedlmann dalam Ilyas (2013:6) merumuskan bahwa pajak adalah prestasi yang dipaksakan oleh sepihak oleh terutang kepada penguasa, (menurut norma-norma yang ditetapkan secara umum,), tanpa adanya kontra-prestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyambut bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh 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.

2. Fungsi Pajak

Waluyo (2009:6) megemukakan bahwa terdapat dua fungsi pajak, yaitu sebagai berikut:

a. Fungsi penerimaan (*budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh : dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah.

b. Fungsi Mengatur (*regulerend*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan bidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh : dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah.

3. Teori Pemungutan Pajak

Berikut ini landasan teoritik diselenggarakannya pemungutan pajak (Husein, 2009 : 18)

a. Teori Asuransi

Negara melindungi keselamatan jiwa, harta benda, dan hak-hak rakyatnya. Oleh karena itu rakyat harus membayar pajak yang diibaratkan sebagai suatu premi asuransi karena memperoleh jaminan perlindungan tersebut.

b. Teori kepentingan

Pembagian beban pajak kepada rakyat didasarkan pada kepentingan (misalnya perlindungan) masing-masing orang. Semakin besar kepentingan seseorang terhadap negara, makin tinggi pajak yang harus dibayar.

c. Teori daya pikul

Beban pikul untuk semua orang harus sama beratnya, artinya pajak harus dibayar sesuai dengan daya pikul masing-masing orang. Untuk mengukur daya pikul dapat digunakan dua pendekatan yaitu:

- 1) Unsur Objektif, dengan melihat besarnya penghasilan atau kekayaan yang dimiliki seseorang.
- 2) Unsur subjektif dengan memperhatikan besarnya kebutuhan materil yang harus dipenuhi.

d. Teori Bakti

Dasar keadilan pemungutan pajak terletak pada hubungan rakyat dengan negaranya. Sebagai warga negara yang berbakti rakyat selalu menyadari bahwa membayar pajak adalah suatu kewajiban.

e. Teori asas daya beli

Dasar keadilan terletak pada akibat pemungutan pajak. Maksudnya menarik pajak berarti menarik daya beli dari rumah tangga masyarakat untuk rumah tangga negara. Selanjutnya negara akan menyalurkannya kembali ke masyarakat dalam bentuk pemeliharaan kesejahteraan masyarakat.

4. Asas Pemungutan Pajak

Asas utama yang sering digunakan oleh negara sebagai landasan untuk memungut pajak (Resmi, 2009:10) adalah:

a. Asas Domisili (Asas Tempat Tinggal)

Asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan wajib pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun luar negeri.

b. Asas Sumber

Asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal wajib pajak.

c. Asas Kebangsaan

Asas ini menyatakan bahwa pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara.

5. Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2009:7) sistem pemungutan pajak dapat dibedakan menjadi 3 yaitu:

a. *Official Assessment System*

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

- 1) Wewenang untuk menentukan pajak wewenang pajak terutang ada pada fiskus.

- 2) Wajib pajak bersifat pasif.
- 3) Utang pajak timbul setelah dikeluarkannya Surat Ketetapan Paja oleh Fiskus.

b. Self Assessment System

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

- 1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajaksendiri
- 2) Wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, menyettor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.
- 3) Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

c. With Holding System

Suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

6. Wajib Pajak

Berdasarkan Undang-undang No.16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) Pasal 1 ayat (2) “Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotongan pajak, dan memungutan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

7. Hak dan Kewajiban Wajib Pajak

Hak Wajib Pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Adalah Sebagai Berikut:

a. Hak atas kelebihan pembayaran pajak

Dalam hal pajak yang terutang untuk suatu tahun pajak ternyata lebih kecil dari jumlah kredit pajak, atau dengan kata lain pembayaran atau dipotong atau dipungut lebih besar dari yang seharusnya terutang, maka wajib pajak dapat melakukan permohonan pengambilan kelebihan pembayaran pajak melalui dua cara, yaitu melalui Surat Pemberitahuan (SPT), dengan mengirimkan surat permohonan yang ditunjukkan kepada kepala KPP.

b. Hak dalam hal wajib pajak dilakukan pemeriksaan

c. Hak untuk mengajukan keberatan, banding, dan peninjauan kembali

d. Hak-hak wajib pajak lainnya

- (1) Hak kerahasiaan bagi wajib pajak
- (2) Hak untuk pengangsuran atau penundaan pembayaran
- (3) Hak untuk penundaan pelaporan SPT tahunan
- (4) Hak untuk pengurangan PPH Pasal 25
- (5) Hak untuk pengurangan PBB
- (6) Hak untuk pembebasan pajak
- (7) Pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak

Kewajiban wajib pajak menurut undang-undang nomor 28 Tahun 2007 adalah sebagai berikut:

- a. Mendaftarkan diri pada kantor DJP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak dan kepadanya diberikan nomor pokok wajib pajak (NPWP).
- b. Melaporkan usahanya pada kantor DJP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan pengusaha, dan tempat kegiatan usaha dilakukan untuk dikukuhkan menjadi pengusaha kena pajak (PKP).
- c. Setiap wajib pajak wajib mengisi SPT dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam Bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka arab, satuan mata uang rupiah, dan menandatangani serta menyampaikannya ke kantor DJP tempat wajib pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktur Jendral Pajak.
- d. Menyampaikan SPT dalam Bahasa Indonesia dengan menggunakan satuan mata uang selain rupiah yang diijinkan, yang pelaksanaannya diatur dengan atau berdasarkan peraturan Menteri Keuangan.
- e. Wajib pajak wajib membayar atau menyetor pajak yang terutang dengan menggunakan surat setoran pajak (SSP) ke kas Negara melalui tempat pembayaran yang diatur dengan atau berdsarkan peraturan Menteri Keuangan.
- f. Setiap wajib pajak wajib membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak.
- g. Wajib menyelenggarakan pembukuan bagi wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan wajib pajak badan, dan

melakukan pencatatan bagi wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.

h. Untuk wajib pajak yang diperiksa, wajib:

- (1) Memperlihatkan dan / atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya, dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas wajib pajak, atau objek yang terutang pajak.
- (2) Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruang yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan, dan / atau
- (3) Memberikan keterangan lain yang diperlukan.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa wajib pajak yang dapat memenuhi semua hak dan kewajibannya dikategorikn sebagai wajib pajak yang patuh secara formal maupun material.

8. Nomor Wajib Pajak (NPWP)

a. Pengertian

Nomor pokok wajib pajak adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yng dipergunakan sebagai tanda pengenalan diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya (Mardiasmo, 2009 : 23).

b. Fungsi NPWP

Menurut Mardiasmo (2009:24) ada 2 fungsi NPWP :

- 1) Sebagai tanda pengenalan diri atau identitas wajib pajak.
- 2) Untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan dalam pengawasan administrasi perpajakan.

c. Pendaftaran NPWP

Menurut Husein (2009:46) yang diwajibkan mendaftarkan NPWP adalah :

- 1) Setiap wajib pajak pribadi yang mempunyai penghasilan neto dalam satu tahun diatas tidak kena pajak (PTKP).
- 2) Wanita kawin yang dikenakan pajak secara terpisah berdasarkan perjanjian pemisahan harta yang didasarkan keputusan hakim atau dikehendaki secara tertulis.
- 3) Setiap badan usaha termasuk Bentuk Usaha Tetap (BUT) yang menjadi subjek pajak walaupun mengalami kerugian.
- 4) Wajib pajak pemotong atau pemungut pajak.
- 5) Tempat pendaftaran NPWP adalah :
 - (a) Bagi wajib pajak orang pribadi, tempat pendaftarannya adalah di Direktorat Jendral Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak.
 - (b) Wajib pajak badan, tempat pendaftarannya adalah di Kantor Direktorat Jendral Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat kedudukan atau kegiatan usaha wajib pajak.

9. Surat Pemberitahuan

a. Pengertian surat pemberitahuan

Menurut Husein (2009:50) surat pemberitahuan adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.

b. Fungsi surat pemberitahuan

Menurut Husein (2009:50) fungsi surat pemberitahuan bagi wajib pajak penghasilan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggung jawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang :

- 1) Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan/atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam 1 (satu) tahun pajak atau bagian tahun pajak.
- 2) Penghasilan yang merupakan objek pajak dan/atau bukan objek pajak.
- 3) Harta dan kewajiban
- 4) Pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam 1 (satu) masa pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan.

c. Jenis SPT

Menurut Mardiasmo (2009:33) secara garis besar SPT dibedakan menjadi dua yaitu:

- 1) SPT masa adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu masa pajak.
- 2) SPT tahunan adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu tahun pajak atau bagian tahun pajak.

d. Batas waktu penyampisan SPT

Menurut Mardiasmo (2009:34) batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) adalah :

- 1) Untuk Surat Pemberitahuan Masa, paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir masa pajak.
- 2) Untuk Surat Pemberitahuan pajak penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi, paling lama 3 (tiga) bulan setelah akhir tahun pajak.
- 3) Untuk Surat Pemberitahuan tahunan pajak penghasilan Wajib Pajak badan, paling lama 4 (empat) bulan setelah akhir tahun pajak.

C. Pengetahuan Pajak

Beberapa ahli yang dikutip oleh Mir'atusholihah (2014), mendefinisikan pengetahuan sebagai berikut:

a. Notoatmodjo

Pengetahuan adalah hasil dari dan setelah orang melakukan penginderaan terhadap objek tertentu. Penginderaan terjadi melalui panca indera manusia. Yakni indera penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Sebagian besar manusia diperoleh melalui mata dan telinga.

b. Pudjawijaya

Pengetahuan adalah reaksi manusia atas rangsangannya oleh alam sekitar melalui objek dengan indera dan pengetahuan merupakan hasil yang terjadi setelah orang melakukan penginderaan sebuah objek tertentu.

c. Ngatimin

Pengetahuan adalah sebagai ingatan atas bahan-bahan yang telah dipelajari dan mungkin menyangkut tentang mengikat kembali sekumpulan bahan yang luas dari hal-hal yang terperinci oleh teori, tetapi apa yang diberikan menggunakan ingatan akan keterangan yang sesuai.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa pengetahuan merupakan hasil setelah melakukan penginderaan yang dilakukan oleh seseorang terhadap suatu objek tertentu yang dapat diperoleh dari lingkungan seseorang tersebut.

Menurut Meliono (2007:33) ada beberapa faktor yang mempengaruhi pengetahuan seseorang, di antaranya:

a. Pendidikan

Pendidikan adalah suatu usaha untuk mengembangkan kepribadian dan kemampuan di dalam dan luar sekolah dan berlangsung seumur hidup. Pendidikan mempengaruhi proses belajar, makin tinggi pendidikan seseorang akan cenderung mendapatkan informasi, baik dari orang lain maupun dari media massa. Semakin banyak informasi yang masuk semakin banyak pula pengetahuan yang didapat tentang kesehatan. Pengetahuan sangat erat kaitnya dengan pendidikan dengan pendidikan dimana diharapkan seseorang dengan pendidikan tinggi, maka orang tersebut akan semakin luas pula pengetahuannya.

Namun perlu ditekankan bahwa seorang yang berpendidikan rendah tidak berarti mutlak berpengetahuan rendah pula. Peningkatan pengetahuan tidak mutlak diperoleh di pendidikan formal, akan tetapi juga dapat diperoleh pada pendidikan non formal, pengetahuan seseorang tentang suatu objek juga mengandung dua aspek yaitu aspek positif dan aspek negatif. Kedua aspek inilah yang akhirnya akan menentukan sikap seseorang terhadap objek tertentu. Semakin banyak aspek positif dari objek yang diketahui, akan menumbuhkan sikap makin positif terhadap objek tersebut.

b. Informasi / Media Massa

Informasi yang diperoleh baik dari pendidikan formal maupun non formal dapat memberikan pengaruh jangka pendek (*immendiate impact*) sehingga menghasilkan perubahan atau peningkatan pengetahuan. Majunya teknologi akan tersedia bermacam-macam media massa yang dapat mempengaruhi pengetahuan masyarakat tentang inovasi baru. Sebagai saran komunikasi, berbagai bentuk media massa seperti televisi, radio, surat kabar, majalah, dan lain-lain mempunyai pengaruh besar terhadap pembentukam opini dan kepercayaan orang. Dalam penyampaian informasi sebagai tugas pokoknya, media massa membawa pula pesan-pesan yang berisi sugesti yang dapat mengarahka opini seseorang. Adanya informasi baru mengenai sesuatu hal memberikan landasan kognitif baru bagi terbentuknya pengetahuan terhadap hal tersebut.

c. Sosial Budaya dan Ekonomi

Kebiasaan dan tradisi yang dilakukan orang-orang tanpa melalui penalaran apakah yang dilakukan baik atau buruk. Dengan demikian seseorang akan bertambah pengetahuannya walaupun tidak melakukan. Status ekonomi seseorang juga akanmenentukan tersedianya suatu falitasyang diperlukan untuk kegiatan tertentu, sehingga status sosial ekonomi ini akan mempengaruhi pengetahuan seseorang.

d. Lingkungan

Lingkungan adalah segala sesuatu yang ada di sekitar individu, baik lingkungan fisik, biologis, maupun sosial. Lingkungan berpengaruh terhadap

proses masuknya pengetahuan ke dalam individu yang berbeda dalam lingkungan tersebut. Hal ini terjadi karena interaksi yang timbul baik ataupun tidak yang akan direspon sebagai pengetahuan oleh setiap individu.

e. Pengalaman

Pengalaman sebagai sumber pengetahuan adalah suatu cara untuk memperoleh kebenaran pengetahuan dengan cara mengulang kembali pengetahuan yang diperoleh dalam memecahkan masalah yang dihadapi masa lalu. Pengalaman belajar dalam bekerja yang dikembangkan memberikan pengetahuan dan keterampilan professional serta pengalaman belajar selama bekerja dan dapat mengembangkan kemampuan mengambil keputusan yang merupakan manifestasi dari keterpaduan menalar secara ilmiah dan etik yang bertolak dari masalah nyata dalam bidang kerjanya.

f. Usia

Usia mempengaruhi terhadap daya tangkap dan pola pikir seseorang. Semakin bertambah usia akan semakin berkembang pula daya tangkap dan pola pikirnya, sehingga pengetahuan yang diperolehnya semakin membaik. Pada usia muda, individu akan lebih berperan aktif dalam masyarakat dan kehidupan sosial serta lebih banyak melakukan persiapan demi suksesnya upaya menyesuaikan diri menuju usia tua. Selain itu orang usia muda akan lebih banyak menggunakan banyak waktu untuk membaca. Kemampuan intelektual, pemecahan masalah, dan kemampuan verbal dilaporkan hampir tidak ada penurunan pada usia ini. Dua sikap tradisional mengenai jalannya perkembangan selama hidup:

- a) Semakin tua semakin bijaksana, semakin banyak informasi yang dijumpai dan semakin banyak hal yang dikerjakan sehingga menambah pengetahuannya.
 - b) Tidak dapat mengerjakan kependain baru kepada orang yang sudah tua karena mengalami kemunduran baik fisik maupun mental. Dapat diperkirakan bahwa IQ akan menurun sejalan dengan bertambahnya usia, khususnya pada kemampuan yang lain seperti misalnya kosa kata dan pengetahuan umum.
- Beberapa teori berpendapat ternyata IQ seseorang akan menurun cukup cepat sejalan dengan bertambahnya usia pengetahuan muncul ketika seseorang menggunakan indera atau akal budinya untuk mengenali benda atau kejadian tertentu yang belum pernah dilihat atau dirasakan sebelumnya (Fitria, 2010). Berdasarkan dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pengetahuan merupakan hasil setelah melakukan penginderaan yang dilakukan oleh seseorang terhadap suatu objek tertentu yang dapat diperoleh dari lingkungan seseorang tersebut.

Hardiningsih dan Yulianawati (2011) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan adalah proses pengubahan sikap dan tata laku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Masruroh (2013) menyimpulkan pengetahuan peraturan perpajakan adalah dimana seseorang mengetahui dan mengaplikasikan pengetahuan perpajakannya untuk membayar pajak. Menurut Notoadmojo dalam Mohi (2013) menyebutkan bahwa pengetahuan perpajakan dapat diukur

melalui dimensi tingkatan pengetahuan (kognitif) perpajakan dengan indikator sebagai berikut:

- a. Mengetahui fungsi perpajakan
- b. Memahami administrasi perpajakan
- c. Mengetahui sanksi perpajakan
- d. Mengevaluasi kewajiban perpajakan

Berdasarkan uraian diatas berkaitan dengan perpajakan, maka pengetahuan perpajakan adalah suatu pengetahuan yang berhubungan dengan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Pengetahuan perpajakan yang termasuk dalam aspek kognitif merupakan aspek pengetahuan wajib pajak yang diberkaitan dengan kesadaran dan pengetahuan, peraturan, prosedur, sanksi dan manfaat pajak.

D. Sosialisasi

1. Definisi sosialisasi

Sosialisasi dalam ilmu sosiologi merupakan suatu proses yang berlangsung secara terus menerus yang berkaitan dengan kepribadian, moraitas dan emosi seseorang dimana seseorang tersebut belajar menjadi seseorang yang berpartisipasi dalam masyarakat. “ *socialization is the process through which people learn their culture’s basic norms, values, beliefs, and appropriate behaviors*” (croteau dan Hoynes, 2013:137).

Menurut beberapa ahli sosialisasi terdiri dari :

a. Soerjono Soekanto

Sosialisasi artinya suatu proses soosial tempat seseorang individu mendapatkan pembentukan sikap untuk perilaku yang sesuai dengan perilaku orang-orang disekitarnya.

b. Peter L. Berger

Sosialisasi ialah proses pada seorang anak yang sedang belajar menjadi anggota masyarakat adapun yang dipelajarinya ialah peranan pola hidup dalam masyarakat yang sesuai dengan nilai dan norma-norma maupun kebiasaan yang berlaku dalam masyarakat.

c. Charlotte Buhler

Sosialisasi adalah proses yang membantu individu-individu belajar dan menyesuaikan diri terhadap bagaimana cara hidup dan bagaimana cara berpikir kelompoknya, agar ia dapat berperan dan berfungsi dalam kelompoknya.

d. Koentjaraningrat

Sosialisasi adalah seluruh proses di mana seseorang individu sejak masa kanak-kanak sampai dewasa, berkembang, berhubungan, mengenal, dan menyesuaikan diri dengan individu-individu lain yang hidup dalam masyarakat sekitarnya.

e. Irvan L. Child

Sosialisasi adalah segenap proses yang menuntut individu mengembangkan potensi tingkah laku aktualnya yang diyakini

kebenarannya dan telah menjadi kebiasaan serta sesuai dengan standar dari kelompoknya.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa sosialisasi adalah proses yang membantu individu sejak kanak-kanak sampai dewasa untuk mendapatkan pembentukan sikap dan perilaku yang berlaku dalam masyarakat.

Gunadi (2007:10) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan diperlukan untuk menambah wajib pajak yang dapat menimbulkan kepatuhan wajib pajak sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak. Penyuluhan dalam rangka sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh UPT Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Malang Kota melalui media cetak telah dilakukan melalui koran, sedangkan penyuluhan melalui media elektronik telah dilakukan dengan memanfaatkan iklan di radio. “Kegiatan penyuluhan secara intensif dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak sehingga berdampak pada pemahaman dan kesadaran dalam membayar pajak” (Rahayu, 2010:138). Setelah masyarakat memperoleh pemahaman diharapkan akan memotivasi dan kemudian dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Yogatama, 2014). Yogatama (2014) mengukur sosialisasi perpajakan dengan indikator. Pandangan masyarakat mengenai pengisian SPT, sosialisasi sebagai sarana penyampaian informasi, sosialisasi sebagai sarana memberikan motivasi, sosialisasi sesuai dengan masalah dan seringnya wajib pajak mengikuti sosialisasi.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya yang dilakukan Dirjen Pajak untuk memberikan

informasi, pengertian, dan pembinaan kepada masyarakat khususnya wajib pajak mengenai perpajakan dan perundang-undangnya.

2. Sosialisasi Sebagai Betuk Komunikasi

Sosialisasi tidak dapat pisah dengan adanya komunikasi, komunikasi sendiri itu menurut Gode dalam Riswandi (2008:2) adalah “suatu proses yang membuat sesuatu dari semula yang dimiliki oleh seseorang (monopoli seseorang) menjadi memiliki oleh dua orang atau lebih”.

Menurut Mulyana (2005:150) hal ini menunjukkan bahwa ilmu komunikasiM sebagai bagian dari ilmu sosial adalah suatu ilmu yang bersifat multi-disipliner. Sosial tidak dapat terlepas dari 5 unsur ini sumber (*source*), pesan, saluran atau media, penerima (*receiver*), efek. Unsur ini sama dengan model yang dikenal luas dengan model David. K. Berlo.

Model SMCR, model ini dikemukakan Berlo pada Tahun 1960. Model ini merupakan kepanjangan dari *source* (sumber), dan *message* (pesan), *channel* (saluran), dan *receiver* (penerima). *Source* berupa (*communication skills, attitudes, knowledge, social system, culture*), *message* dalam bentuk (*element content, treatment, structure, code*), *channel* (saluran), dan *receiver* (penerima). *Source* berupa (*communication skill, attitudes, knowledge, social system, culture*), *message* dalam bentuk (*elements, content, treatment, structure, and tasting*), *receiver* merupakan hasil dari *source* itu tadi, ini juga dalam bentuk (*communication skill, attitudes, knowledge, social system, culture*). Model ini memiliki kelebihan yaitu

komunikasi publik atau komunikasi massa, namun juga komunikasi antar pribadi dan berbagai bentuk komunikasi tertulis. Model ini juga memiliki keterbatasan yaitu, menyajikan komunikasi sebagai fenomena yang statis alih-alih fenomena yang dinamis dan terus berubah, Mulyana (2005:150).

Pada sosialisasi ini, yang bertindak sebagai *receiver* (sumber) adalah petugas pajak dari KPP Pratama Singosari, sebagai macam sosialisasi yang diadakan di KPP Pratama Singosari yang diadakan di KPP Singosari merupakan *message* (pesan), sedangkan *channel* disini adalah alat bantu seperti media elektronik seperti laptop, LCD, *sound*. Terakhir adalah *receiver* (penerima) adalah wajib pajak yang berada di KPP Pratama Singosari. Setelah wajib pajak yang berada di KPP Pratama Singosari. Setelah Wajib Pajak menerima pesan yang disampaikan petugas pajak maka akan muncul adanya *feedback*, berupa tanggapan berupa pertanyaan, saran, maupun kritik tentang materi yang telah disampaikan. Komunikasi yang dilakukan oleh petugas pajak dengan wajib pajak akan menyebabkan efek tertentu. Efek tersebut disebut efek komunikasi, sebuah respon pada diri sendiri yang bisa dirasakan ketika kita mengalami perubahan setelah menerima sebuah pesan. Efek ini mengubah pengetahuan, perasaan, dan perilaku (kognitif, efektif, dan konatif). Efek yang terjadi tersebut akan mengakibatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya.

3. Manajemen Sosialisasi

Untuk mencapai tujuan yang diinginkan sesuai target yang ingin dicapai maka Direktorat Jendral Pajak, sesuai Surat Edaran Pajak No. SE-98/PJ/2011 tentang Pedoman penyusunan rencana kerja dan laporan kegiatan penyuluhan

perpajakan unit vertikal di lingkungan DJP sebagai berikut : Kegiatan Penyuluhan bagi Calon Wajib Pajak Baru, Wajib Pajak Terdaftar.

Tahapan penyusunan rencana penyuluhan atau sosialisasi menurut Surat Edaran Pajak No. SE-98/PJ/2011 tentang Pedoman penyusunan rencana kerja dan laporan kegiatan penyuluhan perpajakan unit vertikal di lingkungan DJP sebagai berikut menentukan tema atau topik penyuluhan, menetapkan target atau segmen peserta yang akan diberikan penyuluhan. Menjabarkan tema atau topik dan target atau segmen kedalam kegiatan – kegiatan penyuluhan, memilih media penyuluhan yang sesuai untuk melaksanakan kegiatan yang dimaksud.

4. Kegiatan Sosialisasi

Surat Edaran pajak No. SE-98/PJ/2011 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Kerja dan Laporan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Unit Vertikal di Lingkungan DJP meenyebutkan secara umum tahapan penyusunan rencana penyuluhan sebagai berikut:

- 1) Menentukan tema/topik penyuluhan, yaitu berdasarkan hasil analisis bahwa pemahaman masyarakat wajib pajak tentang tema/topik tersebut perlu ditingkatkan. Contoh: Tema/topik penyuluhan adalah peningkatan pemahaman dan kesadaran memenuhi kewajiban perpajakan oleh WP bendahara. Tema/topik penyuluhan selanjutnya dituangkan pada tabel rencana penyuluhan, kolom 3 sesuatu dengan lampiran V surat edaran ini.

2) Menetapkan target/segmen audience yang akan diberikan penyuluhan. Contoh: program penyuluhan kepada WP bendahara dilingkungan Kementerian A. Target/segmen penyuluhan selanjutnya dituangkan pada tabel rencana penyuluhan, kolom 4 sesuai dengan lampiran V Surat edaran ini.

3) Menjabarkan tema/topik dan target/segmen kedalam kegiatan-kegiatan penyuluhan. Contoh: kegiatan kelas pajak bagi bendahara pemerintah. Rencana kegiatan penyuluhan selanjutnya dituangkan pada tabel rencana penyuluhan, kolom 5 sesuai dengan lampiran V surat edaran ini.

4) Memilih media penyuluhan yang sesuai untuk melaksanakan kegiatan dimaksud. Kegiatan penyuluhan dapat dilakukan dengan dua acara, yaitu:

a) Penyuluhan Langsung

Penyuluhan langsung adalah kegiatan penyuluhan perpajakan dengan berinteraksi langsung dengan wajib pajak atau calon wajib pajak.

b) Penyuluhan Tidak Langsung

Penyuluhan tidak langsung adalah kegiatan penyuluhan perpajakan kepada masyarakat dengan tidak atau sedikit melakukan interaksi dengan peserta.

5. Indikator Sosialisasi

Winerungan (2013) mengukur sosialisasi perpajakan melalui dimensi bentuk-bentuk sosialisasi perpajakan yang ada. Indikator pegukurannya yaitu sebagai berikut:

a. Penyuluhan:

Bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh Ditjen Pajak melalui berbagai media, baik media elektronik maupun media massa lainnya bahkan terkadang sampai mengadakan penyuluhan secara langsung ke tempat (daerah-daerah) tertentu yang dianggap potensial pajaknya tinggi dan membutuhkan informasi yang lengkap dan terjamin kebenarannya.

b. Diskusi Dengan Wajib Pajak dan Tokoh Masyarakat

Salah satu bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh Ditjen Pajak yang lebih menekankan pada komunikasi dua arah baik dari segi petugas pajak (fiskus) maupun masyarakat khususnya wajib pajak yang dianggap memiliki pengaruh atau dipandang oleh masyarakat sekitarnya sehingga diharapkan mampu memberikan penjelasan yang lebih baik terhadap masyarakat sekitarnya.

c. Informasi langsung dari petugas kewajib pajak

Bentuk penyampaian informasi yang diperoleh secara langsung oleh wajib pajak dari petugas yang bersangkutan (fiskus) mengenai perpajakan.

d. Pemasangan billboard

Pemasangan billboard atau spanduk di pinggir jalan atau tempat-tempat yang strategis dan mudah dilihat masyarakat. Berisi pesan singkat yang mudah dimengerti dan menarik sehingga mampu menyampaikan tujuannya dengan baik.

e. Web site Dirtjen Pajak

Media sosialisasi yang dapat diakses internet setiap saat dengan cepat dan mudah serta informasi yang diberikan sangat lengkap, akurat, terjamin kebenarannya dan *up to date*.

Sosialisasi perpajakan dapat dilakukan dengan cara kontak langsung yang dilakukan melalui diskusi dengan wajib pajak dan tokoh masyarakat dilaksanakan di setiap kelurahan secara bergantian di dalam sebuah forum. Penyampaian informasi secara langsung dari petugas pajak kepada wajib pajak dapat dilakukan melalui kegiatan Dinas Luar yang dilaksanakan petugas. Dinas Luar adalah kegiatan penyampaian surat-surat perpajakan kepada wajib pajak oleh petugas pajak secara langsung.

E. Kualitas Pelayanan Fiskus

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Heizer dan Render dalam Istanto (2010), kualitas adalah “*ability of a product or service to meet customer needs*”. Pengertian tersebut menyebutkan bahwa kualitas merupakan kemampuan suatu produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Suatu barang atau jasa dapat dikatakan berkualitas apabila dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Tujuan pengukuran kualitas adalah untuk menentukan serta mengevaluasi tingkat suatu produk atau jasa hingga mendekati suatu standar yang telah ditentukan (Widanarko, 2010).

Menurut *The American Society of Quality Control*, kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten (Dharma dan Suardana, 2014).

Dari beberapa definisi tentang kualitas pelayanan dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah salah satu upaya dari perusahaan untuk meningkatkan kebutuhan dan kepuasan konsumen.

2. Pelayanan Perpajakan

Yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi atau lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang tidak berorientasi pada laba (profit). Pelayanan ini, menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 18 Tahun 1993 disebut dengan pelayanan umum (Boediono, 2003) dalam penelitian Siti Sopainti (2007:23).

Definisi pelayanan yang ditulis Kotler (2004:58): “Pelayanan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh suatu pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produknya dapat berupa fisik dan non fisik”.

Pelayanan kepada wajib pajak sebagai pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, atau semakin kecil kesenjangannya antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu. Seiring dengan upaya optimalisasi penerimaan pajak diharapkan kualitas pelayanan publik yang dilakukan Dirjen Pajak dapat ditingkatkan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor

63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik, yang mengharuskan setiap penyelenggaraan pelayanan publik memiliki standar pelayanan yang dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan termasuk pelayanan perpajakan. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bentuk dan sifat penyelenggaraan pelayanan umum harus mengandung sendi-sendi (Boediono, 2003:68), antara lain:

a. Kesederhanaan.

Yang dimaksud kesederhanaan meliputi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.

b. Kejelasan dan kepastian

Yang dimaksud disini adalah hal-hal yang berkaitan dengan:

- 1) Prosedur atau tata cara pelayanan umum
- 2) Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administrasi
- 3) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum dan tata cara pembayarannya.
- 4) Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya.
- 5) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.
- 6) Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi kerja pelayanan maupun penerimaan pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/

kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum.

7) Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.

c. Keamanan

Artinya bahwa dalam proses dan hasil pelayanan umum dapat memberikan kepastian hukum.

d. Keterbukaan

Berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

e. Efisien

Yang dimaksud dengan efisien disini adalah:

- 1) Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaiansasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.
- 2) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan, persyaratan dalam hal ini proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

f. Ekonomis

Dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:

- 1) Nilai barang dan atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajiban.
- 2) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum.
- 3) Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

g. Keadilan

Adalah keadilan yang merata, dalam arti cakupan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

h. Ketetapan Waktu

Yang dimaksudkan sendi ketetapan waktu disini adalah dalam pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan KEP-27/PJ/2003 tentang tempat pelayanan terpadu (TPT), keputusan Direktur Jendral Pajak tersebut mempunyai dasar pertimbangan yaitu:

- a. Meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dengan menetapkan suatu tempat pelayanan terpadu untuk setiap kantor pelayanan pajak, sehingga dapat memberikan pelayanan kepada wajib pajak tanpa harus menandatangani masing-masing seksi.
- b. Memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.

3. Konsep Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas pelayanan menurut Gronroos adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang

disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan (Ratmiko, 2005:2).

4. Dimensi Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak (Jatmiko, 2006). Boediono (2003:114) menjelaskan ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi mutu jasa pelayanan, sebagaimana yang dikemukakan oleh Zeitham, Berry, dan Parasuraman.

- a. Bukti Langsung (*Tangible*) yaitu meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan, dan sarana komunikasi.
- b. Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu suatu karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- c. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan memuaskan.
- d. Jaminan (*Assurance*) yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan.
- e. Empati (*Emphaty*) yaitu kemampuan memberikan perhatian secara individual kepada konsumen dan mengerti kebutuhan konsumen.

F. Kepatuhan Wajib Pajak

1. Definisi Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Direktorat Jendral Pajak kepatuhan wajib pajak adalah “kunci untuk penerimaan Negara”.

Menurut Nurmatu (2013: 148) “kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”.

Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi kondisi sistem perpajakan suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak dan tarif pajak (Rahayu, 2010:140).

Kesimpulan kepatuhan wajib pajak adalah gambaran sejauh mana wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan melakukan hak perpajakannya sesuai dengan hukum pajak yang berlaku.

Hobsor mengelompokkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak menjadi faktor individu, politik, ekonomi dan faktor sosial (Simanjuntak dan Mukhlis, 2012: 89). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dapat berasal dari faktor internal maupun faktor eksternal. Faktor internal adalah faktor-faktor yang berasal dari dalam diri wajib pajak, misalnya pengetahuan perpajakan, persepsi wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan lain-lain. Faktor eksternal adalah faktor-faktor yang berasal dari luar wajib pajak yang dapat meliputi sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, kompetensi petugas pajak, tarif pajak, dan lain-lain. Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dengan menggunakan 3 (tiga) dimensi (Rapina, dkk., 2011), antara lain:

- a. Aspek Yuridis, yaitu pemenuhan kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari ketaatan terhadap prosedur administrasi perpajakan yang ada.
- b. Aspek Psikologis, yaitu kepatuhan wajib pajak yang dilihat dari persepsi wajib pajak terhadap penyuluhan pelayanan dan pemeriksaan pajak.
- c. Aspek Sosiologis, yaitu kepatuhan wajib pajak dilihat dari aspek sosial sistem perpajakan, antara lain kebijakan publik, kebijakan fiskal, kebijakan perpajakan dan administrasi perpajakan.

Keputusan menteri keuangan Nomor 235/KMK.03/2003, wajib pajak dapat ditetapkan sebagai wajib pajak patuh yang dapat diberikan pengambilan pendahuluan kelebihan pembayaran pajak apabila memenuhi semua syarat berikut:

- a. Tepat waktu dalam penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir;
- b. Dalam tahun terakhir penyampaian SPT masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut;
- c. SPT masa yang terlambat ini disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT masa pajak berikutnya;
- d. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak:
 - 1) Kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
 - 2) Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan surat tagihan pajak yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir;
- e. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir; dan

- f. Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau badan pengawasan keuangan dan pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian dan atau pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.
- g. Kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
- h. Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan surat tagihan pajak yang diterbitkan untuk 2(dua) masa pajak terakhir.

Dari beberapa definisi diatas bahwa kepatuhan wajib pajak itu adalah saat wajib pajak berusaha memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya sesuai dengan undang - undang perpajakan yang berlaku.

2. Jenis-jenis kepatuhan Wajib Pajak

Nurmantu (2003: 148) menyatakan bahwa kepatuhan pajak ada dua (2) jenis, yaitu:

a. Kepatuhan formal

Suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajibann perpajakannya secara formal sesuai dengan Undang-undang perpajakan.

b. Kepatuhan material

Suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif hakikat memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

c. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Tingkat kepatuhan wajib pajak secara umum dapat digambarkan melalui sikap wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Tingkat kepatuhan wajib pajak ini dapat dihubungkan dengan strategi kepatuhan pajak, sehingga dari strategi kepatuhan tersebut akan diketahui perilaku wajib pajak yang dapat dikategorikan patuh atau tidak patuh. Ketidak patuhan wajib pajak ini sering didasari oleh kecenderungan untuk menghindar (*tax avoidance*) atau mengelak (*tax evasion*) dari kewajiban perpajakannya.

Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat menunjukkan seberapa jauh wajib pajak dikatakan patuh atau tidak patuh. Hal tersebut dapat dilihat seperti yang digambarkan oleh OECD *Centre for Tax Policy and Administration* melalui *Compliance Model* (Simanjuntak dan Mukhlis, 2012: 86-89) yang membagi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam 4 (empat) tingkat kepatuhan. Tingkat kepatuhan tersebut adalah (1) *willing to do the right things*, (2) *try to but do not always succeed*, (3) *don't want to comply* dan (4) *have decided not to comply*.

Tingkatan yang paling ideal adalah di mana wajib pajak memiliki tingkat kesadaran yang tinggi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (*willing to do the right things*). Dalam tingkatan ini wajib pajak menunjukkan sikap tanpa paksaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, strategi kepatuhan yang dapat diterapkan adalah mengenai upaya fiskus dalam memberikan kemudahan dan pelayanan yang terbaik.

Tingkatan kedua yaitu *try to but do not always succeed*. Tingkatan kepatuhan pajak ini menunjukkan bahwa wajib pajak mencoba untuk memanfaatkan peluang menghindari pajak walau tidak selalu berhasil. Wajib pajak dapat melanggar aturan pajak sehingga strategi kepatuhan yang diterapkan adalah memberikan bantuan pelayanan terkait dengan pemahaman pajak dan prosedur administrasi yang benar (*assist to comply*).

Tingkatan kepatuhan yang ketiga adalah di mana wajib pajak tidak patuh yaitu tidak bersedia memenuhi kewajiban perpajakannya (*don't want to comply*). Wajib pajak melakukan penghindaran pajak dengan berbagai alasan yang mendasari, mulai dari timbulnya rasa ketidakadilan dalam aturan sampai dengan prosedur administrasi yang dianggap masih rumit. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan pajak pada tingkatan ini adalah dengan mencari fakta-fakta mengenai alasan penghindaran pajak oleh wajib pajak, informasi dan data yang terkait dengan hal tersebut kemudian dijadikan sebagai alat yang dapat berupa surat teguran atau peringatan lainnya.

Tingkat kepatuhan pajak yang terakhir adalah di mana wajib pajak sama sekali tidak bersedia memenuhi kewajiban perpajakannya (*have decided not to comply*). Upaya penghindaran pajak yang dilakukan wajib pajak sampai pada tahap penggelapan pajak yang sengaja melanggar aturan perpajakan yang berlaku. Pada tingkatan ini penegakan hukum (*law enforcement*) menjadi strategi kepatuhan yang tepat, yaitu dengan cara menggunakan semua perangkat hukum yang dapat dilakukan melalui pemeriksaan pajak sampai dengan tindakan penyidikan pajak.

G. Hubungan Pengetahuan Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Ketika seseorang mempunyai pengetahuan akan pentingnya membayar pajak, maka dia secara otomatis dia akan mempunyai sikap patuh dalam melaksanakan pembayaran pajak karena seseorang tersebut sadar akan fungsi dan manfaatnya jika dia patuh dalam membayar pajak. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Anggraini (2012), menyatakan bahwa pengetahuan pajak memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti jika pengetahuan pajak semakin tinggi maka kepatuhan wajib pajak juga semakin tinggi.

H. Hubungan Sosialisasi dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi merupakan hal yang penting dalam upaya meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan adalah pemberian wawasan, dan pembinaan kepada wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan. Sosialisasi tidak hanya dapat meningkatkan pengetahuan tentang pajak yang nantinya dapat berdampak pada peningkatan kesadaran wajib pajak itu sendiri.

Namun, sosialisasi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga jumlah penerimaan pajak dapat bertambah sesuai target.

Kepatuhan wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya (Nurmantu, 2005 :148) peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari bertambahnya jumlah wajib pajak yang membayar, melapor, dan menyampaikan SPT, serta berkurangnya wajib pajak yang

mempunyai tunggakan dan mempunyai sanksi baik administrasi maupun pidana. Pajak dapat dicapai dengan adanya sosialisasi yang dilakukan secara intensif dan efektif oleh DJP. Penelitian yang dilakukan Rahmawati dkk menunjukkan variabel sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti semakin tinggi intensitas sosialisasi perpajakan yang dilakukan maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

I. Hubungan Kualitas Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Wajib Pajak

OECD (*Organization for Economic Cooperation and Development*, 2004) dalam Simanjuntak dan Mukhlis (2012:86-87) pernah mengklasifikasikan tentang model tingkat kepatuhan pajak. Dalam model ini dijelaskan bahwa wajib pajak memiliki empat tingkatan kepatuhan. Dua diantara empat tingkatan tersebut dapat teratasi dengan adanya fasilitas pelayanan yang disediakan oleh fiskus. Sementara dalam penelitian Arum (2012) disebutkan tentang salah satu faktor dari *Theory of Planned Behavior* yang diungkapkan dalam penelitian Mustikasari (2007) yaitu faktor *Normative beliefs* yang menyatakan bahwa adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak, sistem perpajakan yang efisien dan efektif akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak, dengan demikian, fasilitas pelayanan diduga berpengaruh dan mempunyai hubungan yang kuat terhadap kepatuhan pajak.

J. Kerangka Pemikiran dan Model Hipotesis

1. Kerangka pemikiran

Gambar 2.1 :Kerangka Pemikira

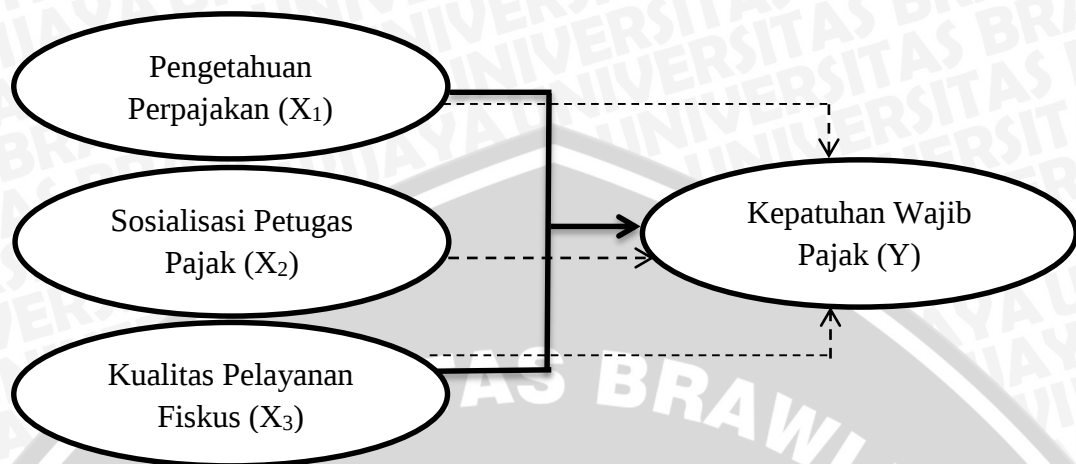


Sumber:Diolah 2015

2. Hipotesis

Kuncoro (2009:59) mengemukakan bahwa hipotesis merupakan suatu penjelasan sementara tentang perilaku, fenomena atau keadaan tertentu yang telah terjadi atau yang akan terjadi. Berdasarkan latar belakang, Rumusan masalah, tinjauan pustaka dan kerangka berpikir hipotesis pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2 :

Gambar 2.2 Model Hipotesis



Sumber : *Penelitian diolah 2015*

Keterangan :

—————> = Berpengaruh signifikan secara bersama-sama (H_1)

-----> = Berpengaruh signifikan secara parsial (H_2)

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_1 : Terdapat pengaruh secara bersama-sama pengetahuan perpajakan, sosialisasi petugas pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

H_2 : Terdapat pengaruh secara parsial pengetahuan perpajakan, sosialisasi petugas pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah peran pengetahuan perpajakan, sosialisasi petugas pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sehingga penelitian yang akan digunakan adalah metode pengujian hipotesis (*explanatory research*). Alasan peneliti memilih menggunakan jenis penelitian penjelasan adalah untuk melakukan uji terhadap hipotesis yang telah diajukan.

Menurut Sugiyono (2008:10) “Penelitian penjelasan (*explanatory research*) adalah penelitian yang menjelaskan hubungan kasual anatar variabel-variabel yang mempengaruhi hipotesis. Pada penelitian penjelasan, sekurang-kurangnya terdapat dua variabel yang dihubungkan”.

B. Lokasi Penelitian

Di jalan Randuagung No.12 Kelurahan Randuagung, Kecamatan Singosari, Kabupaten Malang. Lokasi penelitian ini dipilih dengan pertimbangan bahwa baik data maupun informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini mudah, pada penelitian ini peneliti memilih lokasi penelitian di KPP Pratama Singosari yang terletak diperoleh serta relevan dengan pokok permasalahan yang menjadi

objek penelitian dalam penelitian ini yaitu berkaitan dengan pajak orang pribadi.

C. Variabel Penelitian, Definisi Operasional, dan Pengukuran

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian menurut Idrus (2009:77) adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, sehingga diperoleh informasi mengenai hal yang akan diteliti. Pada penelitian ini adalah:

a. Variabel Bebas (*Independen*)

Menurut Sugiyono (2013:39) “Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependent* (terkait)”. Penelitian ini ada terdapat 3 variabel bebas yaitu:

- 1) Pengetahuan Perpajakan (X_1)
- 2) Sosialisas Petugas Pajak (X_2)
- 3) Kualitas Pelayanan Fiskus (X_3).

b. Variabel Terikat (*Dependen*)

Menurut Sugiyono (2013:39) “Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas”. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).

2. Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2004 :31), definisi penelitian operasional adalah

penentuan *construct* sehingga menjadi variabel yang dapat diukur.

Adapun definisi dalam penelitian ini adalah:

a. Pengetahuan perpajakan (X_1)

Pengetahuan perpajakan adalah suatu pengetahuan yang berhubungan dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. Adapun indikator dalam pengetahuan perpajakan adalah mengetahui fungsi *budgetair* dan *regulerend*, memahami tata cara perpajakan serta prosedur administrasi perpajakan, mengetahui sanksi perpajakan apabila telat bayar, mengevaluasi kewajiban perpajakan membayar pajak orang pribadi dan tunggakan pajak orang pribadi.

b. Sosialisasi Petugas Pajak (X_2)

Sosialisasi petugas pajak adalah suatu upaya yang dilakukan Dirjen Pajak untuk memberikan informasi, pengertian, dan pembinaan kepada masyarakat khususnya wajib pajak mengenai perpajakan perundang-undangan. Adapun indikator dalam sosialisasi petugas pajak adalah penyuluhan informasi surat kabar dan elektronik, diskusi wajib pajak dan tokoh masyarakat dalam kegiatan forum diskusi dengan masyarakat, penyampaian informasi secara langsung dari petugas ke wajib pajak yang tepat sasaran melalui seminar, bimbingan teknis dan kelas pajak, pemasangan *billboard* digunakan untuk efektivitas pemasangan *billboard* dan spanduk, website digunakan untuk pemanfaatan informasi oleh www.pajak.go.id dan www.pajaksingosari.blogspot.co.id.

c. Kualitas Pelayanan Fiskus (X_3)

Adapun indikator dalam kualitas pelayanan fiskus adalah penggunaan fasilitas fisik dan petugas untuk penggunaan fasilitas pelayanan dan penampilan

petugas yang rapi, kecepatan pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan untuk mengatasi keluhan wajib pajak dan untuk pelayanan yang sesuai dengan jadwal, pemenuhan pelayanan yang memuaskan agar mampu memberikan informasi dengan jelas, keamanan transaksi serta kesopanan dan keramahan petugas untuk menjamin kerahasiaan, bersikap sopan dan ramah kepada wajib pajak, kemudahan petugas memahami kebutuhan untuk memahami kebutuhan wajib pajak.

d. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).

Kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah gambaran sejauh mana wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan melakukan hak perpajakannya sesuai dengan pajak yang berlaku. Adapun indikator kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah ketaatan terhadap prosedur administrasi perpajakan untuk pendaftaran, pelaporan dan pembayaran pajak, persepsi wajib pajak terhadap penyuluhan dan pelayanan wajib pajak terhadap pelayanan perpajakan dan penyuluhan perpajakan, aspek sosial sistem perpajakan untuk penerapan kebijakan perpajakan dan prosedur administrasi perpajakan.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Item
Pengetahuan perpajakan (X_1)	Tingkat pengetahuan (kognitif) perpajakan	Mengetahui fungsi perpajakan	1. Mengetahui fungsi <i>budgetair</i> 2. Mengetahui fungsi regulasi
		Memahami administrasi perpajakan	1. Memahami tata cara pendaftaran wajib pajak (mendapatkan NPWP) 2. Memahami tata cara pembayaran pajak Memahami tata cara pelaporan pajak sesuai

Variabel	Dimensi	Indikator	Item
			3. Memahami tata cara pelaporan pajak sesuai dengan prosedur
		Mengetahui sanksi perpajakan	1. Mengetahui sanksi-sanksi administrasi perpajakan apabila terlambat dalam membayar 2. Mengetahui sanksi administrasi perpajakan apabila tidak memenuhi kewajiban perpajakan
		Mengevaluasi kewajiban perpajakan	1. Pentingnya membayar pajak orang pribadi 2. Tidak memiliki tunggakan pajak orang pribadi
Sosialisasi Petugas Pajak (X ₂)	Bentuk-bentuk Sosialisasi Petugas Pajak	Penyuluhan	1. Penyuluhan informasi melalui media surat kabar 2. Penyuluhan elektronik (iklan di radio)
		Diskusi dengan wajib pajak dan tokoh masyarakat	1. Aktif dalam kegiatan forum diskusi dengan masyarakat oleh KPP Pratama Singosari 2. Aktif dalam kegiatan pendampingan pengisian laporan SPT tahunan
		Penyampaian informasi secara langsung dari petugas petugas ke wajib pajak	1. Penyampaian informasi yang tepat sasaran melalui seminar 2. Penyampaian informasi melalui bimbingan teknis, dan kelas pajak
		Pemasangan billboard	1. Efektifitas pemasangan billboard 2. Efektifitas pemasangan spanduk

Variabel	Dimensi	Indikator	Item
		Website	1. Pemanfaatan informasi (www.pajak.go.id) oleh wajib pajak 2. Pemanfaatan informasi (www.pajaksingosari.blogspot.co.id) oleh wajib pajak
Kualitas Pelayanan Fiskus (X ₃)	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Penampilan fasilitas fisik dan petugas.	1. Penggunaan fasilitas pelayanan pajak 2. Penampilan petugas yang rapi
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kecepatan pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan	1. Petugas dengan cepat mengatasi keluhan wajib pajak 2. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan jadwal
	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Pemenuhan pelayanan yang memuaskan	1. Petugas mampu memberikan informasi dengan jelas 2. Petugas mampu menunjukkan kecocokan antara tagihan pajak dengan jumlah pajak terutang
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Keamanan transaksi, serta kesopanan dan keramahan petugas	1. Petugas menjamin kerahasiaan data wajib pajak 2. Petugas bersikap sopan pada wajib pajak 3. Petugas bersikap ramah kepada wajib pajak
	Empati (<i>Emphaty</i>)	Kemudahan petugas memahami kebutuhan Wajib pajak	1. Petugas memahami kebutuhan wajib pajak 2. Petugas memberikan perhatian yang tulus kepada wajib pajak

Variabel	Dimensi	Indikator	Item
Kepatuhan wajib pajak (Y)	Aspek Yuridis	Ketaatan terhadap prosedur administrasi perpajakan	1. Pendaftaran NPWP 2. Pelaporan pajak tepat waktu 3. Pembayaran pajak tepat waktu
	Aspek Psikologis	Presepsi wajib pajak terhadap penyuluhan dan pelayanan	1. Presepsi wajib pajak terhadap pelayanan perpajakan 2. Presepsi wajib pajak terhadap penyuluhan perpajakan.
	Aspek Sosiologis	Aspek sosial sistem perpajakan	1. Penerapan kebijakan perpajakan 2. Penerapan prosedur administrasi perpajakan.

Sumber: Data Diolah 2015

3. Skala Pengukuran

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan skala pengukuran *likert*, skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang untuk sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala yang menurut Hermawan (2005:132) merupakan skala yang mengukur kesetujuan atau tidak kesetujuan seseorang terhadap serangkaian pertanyaan berkaitan dengan keyakinan atau perilaku mengenai suatu objek tertentu. Skala ini pada umumnya menggunakan lima angka penelitian terhadap masing-masing pertanyaan, yaitu:

Tabel 3.2 Kriteria Penilaian Kuisioner

No	Jawaban	Ket	Nilai
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Netral	N	3
4	Tidak setuju	TS	2
5	Sangat tidak setuju	STS	1

Sumber :Ridan (2004:87)

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Sekaran (2006: 121) menyatakan bahwa populasi (population) mengacu pada keseluruhan orang, kejadian atau hal minat yang ingin peneliti investigasi, populasi yang digunakan dalam penelitian ini sejumlah 79.745 wajib pajak. Jumlah tersebut berdasarkan banyaknya wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Singosari.

2. Sampel

Sekarang (2006: 123) menyatakan bahwa sampel adalah sebagian dari populasi. Sampel terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *probability sampling*. Pedoman dalam menentukan jumlah yang digunakan oleh penelitian adalah rumus *Slovin*.

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

Keterangan :

n : Sampel

N : Populasi

e : Presisi yang ditetapkan (10% atau 0,1)

Dari rumus tersebut, didapatkan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebesar:

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

$$n = \frac{79.745}{1+79745(0,1)^2} = \frac{79.745}{798,45}$$

$n = 99,8747573$ dibulatkan menjadi 100

Berdasarkan angka yang diperoleh, maka peneliti menyebarkan kuisioner kepada 100 orang wajib pajak pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Singosari.

E. Metode Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua jenis yaitu :

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dengan cara melalui upaya sendiri dari lokasi penelitian. Peneliti membuat kuisioner yaitu dengan daftar pertanyaan secara tertulis yang ditujukan kepada responden. Dalam hal ini wajib pajak KPP Pratama Singosari.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dengan bantuan pihak ketiga. Data sekunder biasanya berasal dari literature, artikel, koran, jurnal, internet dan lain-lain.

F. Teknik Pengumpulan Data

a. Kuisioner (Angket)

Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada

responden untuk dijawab (sugiono, 2013:142) kuisioner cocok digunakan untuk populasi yang jumlahnya banyak dan dapat berupa pertanyaan tertutup dan pertanyaan terbuka.

b. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi adalah dengan cara mempelajari dan memahami sumber informasi penunjang seperti data – data, peraturan, artikel yang berkaitan dengan misi penelitian.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2012:102). Dalam penelitian ini instrumen penelitian yang digunakan:

1. Pedoman Kuisioner

Kuisioner merupakan daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis berdasarkan variabel indikator dan item. daftar pertanyaan diberikan kepada orang lain yang bersedia memberikan respon (responden) sesuai dengan permintaan.

2. Pedoman Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan informasi dari benda tertulis dari KPP Pratama Singosari dan sumber informasi lainnya yang terkait dengan penelitian.

H. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan uji reliabilitas adalah suatu pengujian instrumen untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel. Kuisioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan yang tertera maupun mengungkapkan sesuatu yang akan diukur dalam kuisioner tersebut. Sedangkan dikatakan *reliable* jika jawaban responden terhadap kuisioner adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

1. Uji Validitas

- a. Uji validitas adalah untuk mengukur valid dan tidaknya suatu kuisioner. Uji validitas sebagai alat ukur dalam penelitian ini, yaitu menggunakan korelasi *moment pearson's* antara item – item instrumen dengan jumlah instrumen secara keseluruhan (dalam satu variabel). Kemudian hasil korelasi tersebut dibandingkan dengan angka kritis taraf signifikan 5%, dengan menggunakan rumus (Priyatno,2010:90) :

$$r_{xy} = \frac{n (\sum x) - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan

n:

r = Koefisien korelasi

n = Banyaknya sampel

x = Nilai variabel X

y = Nilai variabel Y

Suatu instrumen dinyatakan valid apabila instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang diukur. Bila koefisien korelasi (r) sama dengan 0,3 atau lebih (paling kecil 0,3) atau $r \geq 0,3$ maka butir instrument dinyatakan valid. Bila harga korelasi di bawah 0,30 maka butir-butir instrument tersebut tidak valid, sehingga harus diperbaiki atau dibuang (Sugiyono, 2012: 126).

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r Hitung	Sig.	r Tabel	Keterangan
Pengetahuan perpajakan (X ₁)	X1.1	0.746	0.000	0.3	valid
	X1.2	0.681	0.000	0.3	valid
	X1.3	0.793	0.000	0.3	valid
	X1.4	0.836	0.000	0.3	valid
	X1.5	0.812	0.000	0.3	valid
	X1.6	0.814	0.000	0.3	valid
	X1.7	0.818	0.000	0.3	valid
	X1.8	0.833	0.000	0.3	valid
	X1.9	0.820	0.000	0.3	valid
Sosialiasi (X ₂)	X2.1	0.693	0.000	0.3	valid
	X2.2	0.741	0.000	0.3	valid
	X2.3	0.786	0.000	0.3	valid
	X2.4	0.696	0.000	0.3	valid
	X2.5	0.774	0.000	0.3	valid
	X2.6	0.728	0.000	0.3	valid
	X2.7	0.603	0.000	0.3	valid
	X2.8	0.610	0.000	0.3	Valid
	X2.9	0.697	0.000	0.3	Valid
	X2.10	0.686	0.000	0.3	Valid
Kualitas Pelayanan Fiskus (X ₃)	X3.1	0.682	0.000	0.3	Valid
	X3.2	0.794	0.000	0.3	Valid
	X3.3	0.831	0.000	0.3	Valid
	X3.4	0.612	0.000	0.3	Valid
	X3.5	0.865	0.000	0.3	Valid
	X3.6	0.864	0.000	0.3	Valid
	X3.7	0.852	0.000	0.3	Valid
	X3.8	0.858	0.000	0.3	Valid
	X3.9	0.855	0.000	0.3	Valid

Variabel	Item	r Hitung	Sig.	r Tabel	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	X3.10	0.814	0.000	0.3	Valid
	X3.11	0.855	0.000	0.3	Valid
	Y1.1	0.843	0.000	0.3	Valid
	Y1.2	0.815	0.000	0.3	Valid
	Y1.3	0.695	0.000	0.3	Valid
	Y1.4	0.779	0.000	0.3	Valid
	Y1.5	0.717	0.000	0.3	Valid
	Y1.6	0.8000	0.000	0.3	Valid
	Y1.7	0.734	0.000	0.3	Valid

Sumber: Lampiran 6, Data Diolah, 2016

Dari Tabel 6 di atas dapat dilihat bahwa nilai sig. r item pertanyaan lebih kecil dari 0.05 ($\alpha = 0.05$) yang berarti tiap-tiap item variabel adalah valid, sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

2. Uji Reabilitas

Uji reabilitas digunakan mengukur suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk – konstruk pertanyaan merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu kuisioner. (Priyatno, 2010:97) Pengujian kendala alat ukur dalam alat penelitian menggunakan reliabilitas metode alpha (α) yang digunakan adalah metode Cronbach yakni:

$$\alpha = \frac{kr}{1+(K-1)r}$$

Keterangan :

α = Koefisien reliabilitas

r = koefisien rata-rata korelasi antar variabel

k = jumlah variabel bebas dalam persamaan

Pengukuran reabilitas dilakukan dengan menguji statistic *CronbachAlpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila variabel tersebut memberikan nilai *CronbachAlpha*>0,60.

Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
1	Pengetahuan Perpajakan(X1)	0,927	Reliabel
2	Sosialisasi Petugas Pajak (X2)	0,884	Reliabel
3	Kualitas Pelayanan Fiskus (X3)	0,946	Reliabel
4	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,880	Reliabel

Sumber: Lampiran 6 , *Data Diolah, 2016*

Dari Tabel 7 diketahui bahwa nilai dari *alpha cronbach* untuk semua variabel lebih besar dari 0,6. Dari ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya maka semua variabel yang digunakan untuk penelitian sudah reliabel.

I. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2011:147) “Teknik analisis data adalah cara mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan dari seluruh sumber data yang terkumpul.

1. Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2012:147), statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau

menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Digunakan menguji apakah dalam model regresi ada korelasi antar variabel bebas. Model yang baik seharusnya tidak terdapat korelasi antara variabel bebas. Variabel bebas yang saling berkorelasi berarti tidak ortogonal, yaitu korelasi antarsesama variabel bebas tidak sama dengan nol. Priyanto (2010:83) menjelaskan bahwa pengambilan keputusan menggunakan nilai VIF dan nilai *tolerance*. Bila VIF kurang dari 5, dan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 maka H_0 diterima.

Tabel 3.5 Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel Bebas	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
X1	0.354	2.824
X2	0.362	2.765
X3	0.684	1.461

Sumber: Lampiran 7 , Data Diolah 2016

Berdasarkan Tabel 8, berikut hasil pengujian dari masing-masing variabel bebas:

Tolerance untuk Pengetahuan Perpajakan adalah 0.354, Tolerance untuk Sosialisasi Petugas Pajak adalah 0.362, Tolerance untuk Kualitas Pelayanan Fiskus adalah 0,684. Pada hasil pengujian di dapat bahwa

keseluruhan nilai tolerance $> 0,1$ sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas.

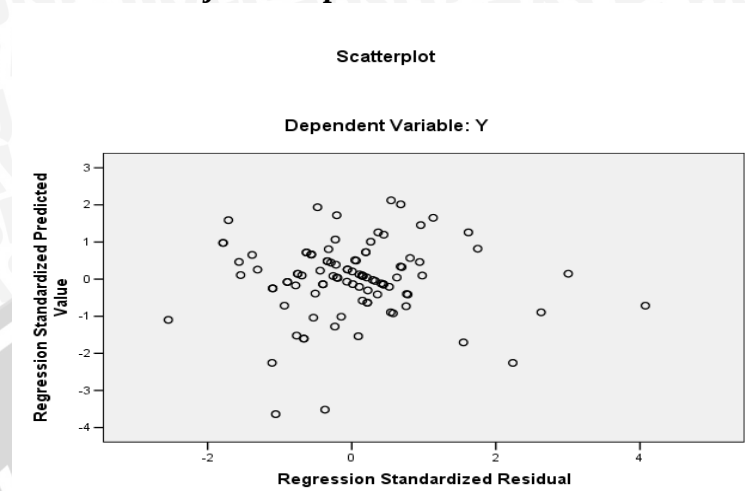
Uji multikolinearitas dapat pula dilakukan dengan cara membandingkan nilai VIF (Variance Inflation Faktor) dengan angka 10. Jika nilai VIF > 10 maka terjadi multikolinearitas. Berikut hasil pengujian masing-masing variabel bebas :

VIF untuk Pengetahuan Perpajakan adalah 2,824, VIF untuk Sosialisasi Petugas Pajak adalah 2,765, VIF untuk Kualitas Pelayanan Fiskus adalah 1,461. Dari hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas. Dengan demikian uji asumsi tidak adanya multikolinearitas dapat terpenuhi.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Model regresi yang baik menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas atau bersifat homoskedastisitas (Sunnyoto, 2010: 101). Pengujiannya dilakukan dengan uji *Scatterplot* dengan dasar analisis sebagai berikut :

- 1) Jika titik-titiknya membentuk pola teratur baik melebar, bergelombang maupun menyempit, maka terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika titik-titiknya menyebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y secara acak dan tidak membentuk pola dengan jelas, maka tidak terjadi heteroskedastisitas

Gambar 3.1 Uji Scatterplot

Sumber: Lampiran, 7, Data Diolah, 2016

Dari hasil pengujian tersebut didapat bahwa diagram tampilan *scatterplot* menyebar dan tidak membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga dapat disimpulkan bahwa sisaan mempunyai ragam homogen (konstan) atau dengan kata lain tidak terdapat gejala heterokedastisitas.

c. Uji Normalitas

Ghozali (2009: 107) menyebutkan bahwa uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal. Hal ini terkait dengan asumsi dalam uji F dan t bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar, maka uji statistic tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Cara untuk menguji normalitas pada penelitian ini adalah dengan metode grafik *Normal probability Plot* dengan menggunakan *IBM SPSS Statistic 17*. Jika menggunakan metode grafik,

ketentuannya adalah jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

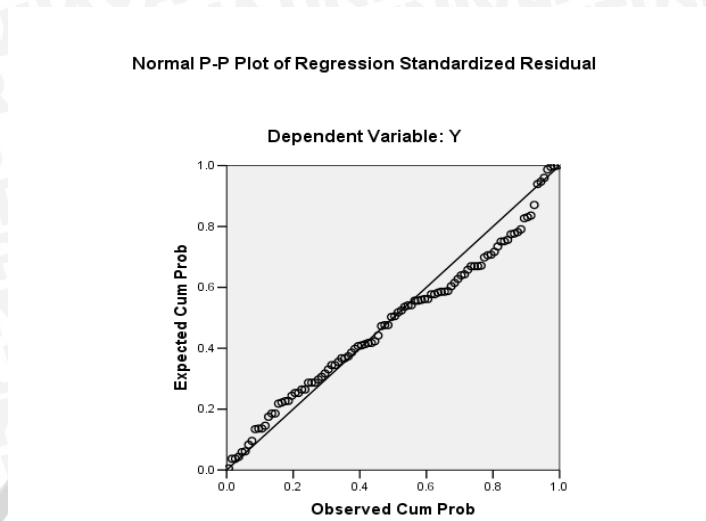
Tabel 3.6 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.35891046
Most Extreme Differences	Absolute	.096
	Positive	.096
	Negative	-.065
Kolmogorov-Smirnov Z		.961
Asymp. Sig. (2-tailed)		.314
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: Lampiran, 7, Data Diolah, 2016

Dari tabel 9 hasil perhitungan didapat nilai sig.sebesar 0.314 dapat dilihat pada Tabel 9 atau lebih besar dari 0.05; maka asumsi normalitas terpenuhi.

Gambar 3.2 Normal P-P Plot



Sumber: *Lampiran, 7, Data Diolah, 2016*

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi adalah proses memperkirakan secara sistematis tentang apa yang paling dimungkinkan terjadi pada masa yang akan datang berdasarkan informasi masa lalu dan sekarang yang dimiliki agar kesalahannya dapat diperkecil (Riduwan dan Kuncoro, 2008: 83).

Terdapat tiga variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini sehingga persamaan regresi linear berganda dirumuskan (Misbahuddin dan Hasan, 2013:93) sebagai berikut:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel Terikat

b_0 = Konstanta (nilai Y' jika $X=0$)

b_1 = Koefisien regresi yang mengukur besarnya kenaikan (penurunan) Y' dalam satuan, kalau X_1 naik (turun) satu satuan sedangkan X_2 dan X_3 konstan.

b_2 = besarnya kenaikan (penurunan) Y' dalam satuan, kalau X_2 naik (turun) satu satuan sedangkan X_1 dan X_3 konstan

b_3 = besarnya kenaikan (penurunan) Y' dalam satuan, kalau X_3 naik (turun) satu satuan sedangkan X_1 dan X_2 konstan

$X_1X_2X_3$ = variabel bebas

e = kesalahan pengganggu, yaitu nilai-nilai dari variabel lain yang tidak dimasukkan dalam persamaan. Nilai ini biasanya tidak dihiraukan dalam perhitungan (Hasan,2002).

Pada penelitian ini terdapat:

X_1 = pengetahuan perpajakan

X_2 = sosialisasi

X_3 = kualitas pelayanan fiskus

Y = kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Berdasarkan perhitungan dengan regresi linear berganda maka akan didapatkan hubungan antara variabel pengetahuan wajib pajak, sosialisasi, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

4. Uji Hipotesis

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel terikat. Nilai

koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. $R^2=0$ maka tidak ada sedikit pun pengaruh, sedangkan $R^2=1$ maka pengaruh yang diberikan variabel bebas terhadap variabel terkait adalah sempurna. Koefisien 0 (nol) berarti variabel bebas (Pengetahuan Perpajakan, Soialisasi dan Kualitas Pelayanan Fiskus) apabila koefisien determinasi mendekati 1 maka variabel bebas dan variabel terkait semakin berhubungan.

b. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Uji t merupakan pengujian yang digunakan untuk mengetahui apakah dalam del regresi variabel bebas (Pengetahuan Perpajakan, Soialisasi dan Kualitas Pelayanan Fiskus) secara persial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Kepatuhan Wajib Pajak).

Rumus t_{hitung} menurut Hasan (2006: 126):

$$t_b = \frac{b}{Sb} \text{ Keterangan :}$$

$t = t_{hitung}$

b = koefisien regresi parsial

Sb = standar eror koefisien b (variabel bebas)

Apabila nilai ketentuan uji hipotesis untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel bebas dengan dengan variabel terikat, adalah jika nilai probabilitas $t \leq 0,05$ maka variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

c. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji adakah hubungan atau pengaruh secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Adapun rumus uji F (Misbahuddin dan Hasan, 2013: 159) adalah sebagai berikut :

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

Keterangan:

$F = F_{hitung}$

R^2 = koefisien determinasi

K = jumlah variabel bebas

n = jumlah sampel

Apabila nilai ketentuan uji hipotesis untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel bebas dengan dengan variabel terikat, adalah jika nilai probabilitas $F \leq 0,05$ maka variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Alamat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari

KPP Pratama Singosari terletak di Jalan Randuagung No.12 Kelurahan Randuagung, Kecamatan Singosari, Kabupaten Malang.

2. Visi dan Misi KPP Pratama Singosari

KPP Pratama Singosari sebagai lembaga pemerintahan yang melayanni wajib pajak tentunya memiliki visi dan Misi. Visi dan Misi KPP Pratama Singosari adalah sebagai berikut:

a. visi

Menjadi kantor pelayanan pajak terbaik tingkat nasional

b. misi

Melayani dengan hati.

3. Wilayah kerja KPP Pratama Singosari

Wilayah kerja KPP Pratama Singosari meliputi 12 dari 33 kecamatan di Wilayah Kabupaten Malang. Wilayah kerja dengan luas lebih kurang 1.750 km² ini terletak di sebelah utara kota Malang. Area tersebut merupakan pusat bisnis dan komersial yan berbatasan dengan kota Wisata Batu. Oleh karena itu, wilayah kerja kami dapat dikatakan sebagai kawasan penyangga Kota Malang maupun Kota Batu, serta merupakan pusat

kegiatan perekonomian baru dengan ketersediaan lahan yang uas. Kawasan ini memiliki prospek perkembangan yang signifikan karena merupakan kawasan dengan potensi kegiatan komersial dan bisnis dengan frekuensi yang cukup tinggi. Letaknya yang strategis sebagai penghubung antara kota Malang dan Surabaya, serta didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai menjadikannya sebagai pendukung kegiatan bisnis Kota Malang.

Berikut ini kecamatan-kecamatan di kabupaten Malang yang mengadministrasikan perpajakannya dilaksanakan oleh KPP Pratama Singosari:

Tabel 4.1 Wilayah Kerja KPP Pratama Singosari

NO	Kecamatan	Desa
1	Poncokusumo	17
2	Tajinan	12
3	Tumpang	15
4	Pakis	15
5	Jabung	15
6	Lawang	12
7	Singosari	17
8	Karangploso	9
9	Dau	10
10	Pujon	10
11	Ngantang	13
12	Kasembon	6
	Jumlah	151

4. Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan

a. Seksi pelayanan

Melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan dan surat lainnya, pelaksanaan registrasi wajib pajak.

b. Seksi Pemeriksaan dan Kepatuhan Internal

Melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan, penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak dan administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya. Tugas kepatuhan internal antara lain melakukan kegiatan pemanutan atas pengendalian intern, manajemen resiko, kode etik dan disiplin pegawai, tindak lanjut hasil pengawasan, dan memberikan perumusan rekomendasi perbaikan proses bisnis.

c. Seksi Ekstensifikasi

Melakukan pelaksanaan dan penatausahaan pengamatan potensi perpajakan, pendataan obyek dan subyek pajak, penilaian objek pajak, dan kegiatan ekstensifikasi perpajakan.

d. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Melakukan pengumpulan, pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan pengalokasian dan penatausahaan bagi hasil pajak Bumi dan Bangunan dan Bea perolehan hak atas Tanah dan

Bangunan. Pelyanan dukungan teknis komputer, pemanutan aplikasi e-SPT dan e-Falling dan penyiapan laporan kerja.

e. Seksi Penagihan

Melakukan pelaksanaan dan penatausahaan penagihan aktif, piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, dan usaha usulan penghapusan piutang pajak sesuai ketentuan yang berlaku.

f. Sub Bagian Umum

Sub bagian umum di KPP Pratama Singosari melaksanakan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, rumah tangga, dan bantuan hukum terkait urusan tersebut di KPP Pratama Singosari.

g. Seksi Pengawasan dan Konsultasi

Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak, bimbingan/himbauan kepada wajib pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil wajib pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, dan melakukan evaluasi hasil banding. Pada seksi ini terdapat jabatan *Accout Representative* yang berada di bawah pengawasan dan bimbingan Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi.

Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Singosari



Sumber: KPP Pratama Singosari

B. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif merupakan bentuk analisis yang digunakan untuk meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang (Nazir, 2003:54).

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai

variable-variabel yang diteliti berdasarkan nilai rata-rata (*mean*) dari data penelitian yang diperoleh melalui kuesioner yang disebar kepada 100 responden.

1. Gambaran Umum Responden

Berdasarkan data yang berhasil dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu dengan cara membagikan kuesioner yang berjumlah 100 (seratus) buah kepada wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Singosari, gambaran umum responden dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.2 Kategori Jenis Kelamin

Jenis Kategori	Keterangan	Jumlah	Presentase
Jenis Kelamin	a. Laki-laki	53 orang	53%
	b. Perempuan	47 orang	47%
Jumlah		100 orang	100%

Sumber: Lampiran,4 , Data Diolah 2016

Tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa responden berdasarkan jenis kategori jenis kelamin terdiri dari laki-laki berjumlah 53 orang atau 53%, sedangkan responden perempuan berjumlah 47 orang atau 47%. Dengan demikian sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki.

Tabel 4.3 Kategori Usia

Jenis Kategori	Keterangan	Jumlah	Presentase
Usia	a. ≤ 25 tahun	20 orang	20%
	b. 26-40 tahun	56 orang	56%
	c. 41-55 tahun	17 orang	17%
	d. >55 tahun	7 orang	7%
Jumlah		100 orang	100%

Sumber: Lampiran,4 ,Data Diolah, 2016

Karakteristik responden dilihat berdasarkan kategori usia pada Tabel 4.3 yaitu terdiri dari usia sampai dengan 25 tahun berjumlah 20 orang atau 20%,

usia antara 26-40 tahun berjumlah 56 orang atau 56%, usia antara 41-55 tahun berjumlah 17 orang atau 17%, dan usia diatas 55 tahun berjumlah 7 orang atau 7%. Dengan demikian sebagian besar responden adalah berusia 26-40 tahun.

Tabel 4.4 Kategori Pendidikan

Jenis Kategori	Keterangan	Jumlah	Presentase
Pendidikan	a. ≤ SD	0 orang	0%
	b. SMP	0 orang	0%
	c. SMA	14 orang	14%
	d. Diploma	29 orang	29%
	e. S1	51 orang	51%
	f. Lainnya	6 orang	6%
Jumlah		100 orang	100%

Sumber: Lampiran,4 , Data Diolah, 2016

Jumlah responden berdasarkan kategori pendidikan formal terakhir yang diperoleh wajib pajak pada tabel 4.4 meliputi tingkat sampai dengan SD sebanyak 0 orang atau 0%, Setingkat SMP berjumlah 0 orang 0%, dan setingkat SMA berjumlah 14 orang atau 14%, diploma sebanyak 29 orang atau 29%, S1 berjumlah 51 orang atau 51%, dan lainnya yaitu S2 berjumlah 6 orang atau 6%. Dengan demikian sebagian besar responden memiliki pendidikan formal terakhir S1.

Tabel 4.5 Kategori Pekerjaan

Jenis Kategori	Keterangan	Jumlah	Presentase
Pekerjaan	a. Pegawai Negeri	9 orang	9%
	b. Pegawai swasta	47 orang	47%
	c. Wiraswasta	39 orang	39%
	d. Pelajar/Mahasiswa	1 orang	1%
	e. Lainnya	4 orang	4%
Total		100 orang	100%

Sumber: lampiran, 4, Data Diolah, 2016

Jumlah responden berdasarkan kategori pekerjaan pada Tabel 4.5 tersebar pada 5 (lima) jenis pekerjaan, yaitu yang bekerja sebagai pegawai negeri sebanyak 9 orang atau 9%, sebagai pegawai swasta sebanyak 47 orang atau 47%, sebagai wiraswasta sebanyak 39 orang atau 39%, sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 20 orang atau 20%, dan lainnya sebanyak 4 orang atau 4 %. Kategori lainnya dalam jenis lainnya adalah termasuk yang tidak bekerja, ibu rumah tangga, dan pensiunan. Dengan demikian sebagian besar responden memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta.

2. Frekuensi Jawaban Responden

Deskripsi distribusi item ini digunakan untuk mengetahui frekuensi dan variasi jawaban responden terhadap item-item pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner. Distribusi responden dilakukan dengan 2 cara yaitu: dengan melihat frekuensi distribusi jawaban responden dan dengan melihat rata-rata skor. Interpretasi rata-rata skor adalah:

$$\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

$$\frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Tabel 4.6 Skor Interpretasi

NO	Skor	Interpretasi
1	0,8 – 1,6	Sangat Rendah, buruk, jelak
2	≥ 1,6 – 2,4	Rendah, bawah, kurang
3	≥ 2,4 – 3,2	Cukup, layak, pas, sedang
4	≥ 3,2 – 4	Baik, bagus, efektif, efisien, tepat
5	≥ 4 – 4,8	Sangat Baik, sempurna, produktif

Sumber: lampiran, 4, Data Diolah, 2016

Jawaban-jawaban tersebut selengkapnya dijelaskan sebagai berikut:

a. Variabel Pengetahuan Perpajakan (X_1)

Pada variabel Pengetahuan Perpajakan terdapat sembilan item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 15 berikut:

Tabel 4.7 Variabel Pengetahuan Perpajakan (X_1)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X1.1	16	16.00	50	50.00	26	26.00	6	6.00	2	2.00	100	100	3.72
X1.2	12	12.00	59	59.00	23	23.00	6	6.00	0	0.00	100	100	3.77
X1.3	37	37.00	52	52.00	6	6.00	5	5.00	0	0.00	100	100	4.21
X1.4	23	23.00	61	61.00	7	7.00	9	9.00	0	0.00	100	100	3.98
X1.5	23	23.00	58	58.00	14	14.00	5	5.00	0	0.00	100	100	3.99
X1.6	25	25.00	51	51.00	19	19.00	5	5.00	0	0.00	100	100	3.96
X1.7	19	19.00	56	56.00	18	18.00	7	7.00	0	0.00	100	100	3.87
X1.8	28	28.00	52	52.00	16	16.00	2	2.00	2	2.00	100	100	4.02
X1.9	18	18.00	67	67.00	9	9.00	4	4.00	2	2.00	100	100	3.95
													3.94

Sumber : Lampir, 5, Data Diolah 2016

Keterangan:

X1.1: Mengetahui fungsi *budgetair*

X1.2: Mengetahui fungsi regulasi

X1.3: Memahami cara mendaftarkan diri/memperoleh NPWP

X1.4: Memahami cara pembayaran pajak orang pribadi sesuai dengan prosedur

X1.5: Memahami cara pelaporan pajak orang pribadi sesuai dengan prosedur

X1.6: Mengetahui sanksi administrasi perpajakan apabila terlambat dalam membayar

X1.7: Mengetahui sanksi administrasi perpajakan apabila tidak memenuhi kewajiban perpajakan

X1.8: Pentingnya membayar pajak orang pribadi

X1.9: Tidak memiliki tunggakan pajak orang pribadi

Pada Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, untuk item pertama yaitu mengetahui fungsi *budgetair* terdapat 16 responden atau 16% yang menyatakan sangat setuju, yang menyatakan setuju sebanyak 50 responden atau

50%, yang menjawab netral sebanyak 26 responden atau 26%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 responden atau 6%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan sebagian besar responden menjawab setuju bahwa mengetahui fungsi *budgetair* adalah untuk membiayai pengeluaran Negara. Nilai rata-rata sebesar 3,72 menunjukkan bahwa wajib pajak mengetahui dengan baik fungsi *budgetair* tersebut.

Untuk item kedua yaitu Mengetahui fungsi regulasi dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 12 responden atau 12%, yang menyatakan setuju sebanyak 59 responden atau 59%, yang menyatakan netral sebanyak 23 responden atau 23%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 responden atau 6%. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan sebagian besar responden menjawab setuju mengetahui fungsi regulasi adalah sebagai alat kebijakan untuk mencapai tujuan tertentu pemerintah tertentu dibidang ekonomi, sosial, maupun politik. Nilai rata-rata sebesar 3,77 menunjukkan bahwa wajib pajak mengetahui dengan baik fungsi regulasi tersebut.

Untuk item ketiga yaitu memahami tata cara pendaftaran wajib pajak (mendapatkan NPWP) dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 37 responden atau 37%, yang menyatakan setuju sebanyak 52 responden atau 52%, yang menyatakan netral sebanyak 6 responden atau 6%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 responden atau 5%. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan sebagian besar responden menjawab setuju bahwa memahami tata cara mendaftarkan diri/memperoleh NPWP orang pribadi sesuai

dengan produser yng telah ditetapkan. Nilai rata-rata sebesar 4,21 menunjukkan bahwa wajib pajak memahami tata cara mendapatkan NPWP dengan sangat baik.

Untuk item keempat yaitu memahami tata cara pembayaran pajak pendapat dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 23 responden atau 23%, yang menyatakan setuju sebanyak 61 responden atau 61%, yang menyatakan netral sebanyak 7 responden atau 7%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 9 responden atau 9%. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju memahami tata cara pembayaran pajak orang pribadi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Nilai rata-rata sebesar 3,98 menunjukkan bahwa wajib mengetahui dengan baik memahami tata cara pembayaran pajak.

Untuk item kelima yaitu memahami tata cara pelaporan pajak sesuai dengan prosedur dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 23 responden atau 23%, yang menyatakan setuju sebanyak 58 responden atau 58%, yang menyatakan netral sebanyak 14 responden atau 14%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 responden atau 5%. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan sebagian besar responden menjawab setuju memahami pelaporan pajak orang pribadi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Nilai rata-rata sebesar 3,99 menunjukkan bahwa wajib pajak memahami dengan baik tata cara pelaporan pajak sesuai dengan prosedur.

Untuk item keenam yaitu mengetahui sanksi-sanksi administrasi perpajakan apabila terlambat dalam membayar dapat diketahui bahwa responden

yang menyatakan sangat setuju sebanyak 25 responden atau 25%, yang menyatakan setuju sebanyak 51 responden atau 51%, yang menyatakan netral sebanyak 19 responden atau 19%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 responden atau 5%. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian responden menjawab setuju mengetahui sanksi administrasi apabila telat membayar pajak. Nilai rata-rata sebesar 3,96 menunjukkan bahwa wajib pajak mengetahui dengan baik sanksi-sanksi administrasi perpajakan apabila terlambat dalam membayar.

Untuk item ketujuh yaitu Mengetahui sanksi administrasi perpajakan apabila tidak memenuhi kewajiban perpajakan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 19 responden atau 19%, yang menyatakan setuju sebanyak 56 responden atau 56%, yang menyatakan netral sebanyak 18 responden atau 18%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 7 responden atau 7%. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju mengetahui sanksi administrasi apabila tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Nilai rata-rata sebesar 3,87 menunjukkan bahwa wajib pajak mengetahui dengan baik sanksi administrasi perpajakan apabila tidak memenuhi kewajiban perpajakan.

Untuk item kedelapan yaitu pentingnya membayar pajak orang pribadi dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 28 responden atau 28%, yang menyatakan setuju sebanyak 52 responden atau 52%, yang menyatakan netral sebanyak 16 responden atau 16%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan

bahwa sebagian besar responden menjawab setuju mengetahui membayar pajak orang pribadi adalah hal yang penting. Nilai rata-rata sebesar 4,02 menunjukkan bahwa wajib pajak mengetahui dengan sangat baik pentingnya membayar pajak orang pribadi.

Untuk item kesembilan yaitu tidak memiliki tunggakan pajak orang pribadi dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 responden atau 18%, yang menyatakan setuju sebanyak 67 responden atau 67%, yang menyatakan netral sebanyak 9 responden atau 9%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 responden atau 4%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju tidak memiliki tunggakan pajak orang pribadi. Nilai rata-rata sebesar 3,94 menunjukkan bahwa wajib pajak dengan baik tidak memiliki tunggakan wajib pajak orang pribadi.

b. Variabel Sosialisasi Petugas Pajak (X_2)

Pada variabel Sosialisasi Petugas Pajak terdapat sepuluh item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 4.8 Variabel Sosialisasi (X_2)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	F	%	f	%	f	%	F	%	f	%	Jumlah	%	
X2.1	15	15.00	34	34.00	14	14.00	35	35.00	2	2.00	100	100	3.25
X2.2	14	14.00	36	36.00	17	17.00	30	30.00	3	3.00	100	100	3.28
X2.3	21	21.00	33	33.00	22	22.00	22	22.00	2	2.00	100	100	3.49
X2.4	29	29.00	53	53.00	14	14.00	4	4.00	0	0.00	100	100	4.07
X2.5	16	16.00	42	42.00	24	24.00	18	18.00	0	0.00	100	100	3.56
X2.6	17	17.00	33	33.00	32	32.00	18	18.00	0	0.00	100	100	3.49
X2.7	10	10.00	49	49.00	34	34.00	5	5.00	2	2.00	100	100	3.60
X2.8	9	9.00	58	58.00	26	26.00	7	7.00	0	0.00	100	100	3.69
X2.9	26	26.00	53	53.00	14	14.00	7	7.00	0	0.00	100	100	3.98
X2.10	21	21.00	49	49.00	23	23.00	5	5.00	2	2.00	100	100	3.82
													3.62

Sumber :Lampiran, 5 , Data Diolah 2016

Keterangan:

- X2.1: Penyuluhan informasi melalui media surat kabar
- X2.2: Penyuluhan elektronik (iklan di radio)
- X2.3: Aktif dalam kegiatan forum diskusi dengan masyarakat oleh KPP Pratama Singosari
- X2.4: Aktif dalam kegiatan pendampingan pengisian laporan SPT tahunan
- X2.5: Penyampaian informasi yang tepat sasaran melalui seminar
- X2.6: Penyampaian informasi melalui bimbingan teknis, dan kelas pajak
- X2.7: Efektifitas pemasangan billboard
- X2.8: Efektifitas pemasangan spanduk
- X2.9: Pemanfaatan informasi (www.pajak.go.id) oleh wajib pajak
- X2.10: Pemanfaatan informasi (www.pajaksingosari.blogspot.co.id) oleh wajib pajak

Pada Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, untuk item pertama yaitu penyuluhan informasi melalui media surat kabar terdapat 15 responden atau 15% yang menyatakan sangat setuju, yang menyatakan setuju sebanyak 34 responden atau 34%, yang menjawab netral sebanyak 14 responden atau 14%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 35 responden atau 35%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju mengetahui informasi pajak orang pribadi dari media surat kabar. Nilai rata-rata sebesar 3,25 menunjukkan bahwa penyuluhan informasi melalui media surat kabar dapat dikatakan efektif.

Untuk item kedua yaitu penyuluhan elektronik (iklan di radio) dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 responden atau 14%, yang menyatakan setuju sebanyak 36 responden atau 36%, yang menyatakan netral sebanyak 17 responden atau 17%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 30 responden atau 30%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju

sebanyak 2 responden atau 2%. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju mengetahui informasi pajak orang pribadi dari iklan diradio. Nilai rata-rata 3.28 menunjukkan bahwa penyuluhan yang dilakukan diradio dapat dikatakan efektif.

Untuk item ketiga yaitu aktif dalam kegiatan forum diskusi dengan masyarakat oleh KPP Pratama Singosari dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 21 responden atau 21%, yang menyatakan setuju sebanyak 33 responden atau 33%, yang menyatakan netral sebanyak 22 responden atau 22%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 22 responden atau 22%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pernah mengikuti forum diskusi yang diselenggarakan oleh KPP Pratama Singosari. Nilai rata-rata sebesar 3,49 menunjukkan bahwa aktif dalam kegiatan forum diskusi dengan masyarakat oleh KPP Pratama Sigosari dapat dikatakan efektif.

Untuk item keempat yaitu aktif dalam kegiatan pendampingan pengisian laporan SPT tahunan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 29 responden atau 29%, yang menyatakan setuju sebanyak 53 responden atau 53%, yang menyatakan netral dan sebanyak 14 responden atau 14%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 responden atau 4%. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju mendapatkan bantuan dari petugas dalam kegiatan pengisian laporan SPT tahunan.

Nilai rata-rata sebesar 4,07 menunjukkan bahwa aktif dalam kegiatan pendampingan pengisian laporan SPT tahunan dapat dikatakan sangat baik.

Untuk item kelima yaitu penyampaian informasi yang tepat sasaran melalui seminar dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 responden atau 16%, yang menyatakan setuju sebanyak 42 responden atau 42%, yang menyatakan netral sebanyak 24 responden atau 24%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 18 responden atau 18. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju pernah mengikuti penyampaian informasi pajak orang pribadi yang tepat sasaran melalui seminar. Nilai rata-rata sebesar 3,56 menunjukkan bahwa penyampain informasi yang tepat sasaran melalui seminar dapat dikatakan efektif.

Untuk item keenam yaitu penyampaian informasi melalui bimbingan teknis, dan kelas pajak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 responden atau 17%, yang menyatakan setuju sebanyak 33 responden atau 33%, yang menyatakan netral sebanyak 32 responden atau 32%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 18 responden atau 18. Berdasarkan uraian tersebut dapat diimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pernah mengikuti bimbingan teknis dan kelas pajak. Nilai rata-rata sebesar 3,49 menunjukkan bahwa informasi melalui bimbingan teknis dan kelas pajak dapat dikatakan efektif.

Untuk item ketujuh yaitu efektifitas pemasangan billboard dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 responden atau 10%, yang menyatakan setuju sebanyak 49 responden atau 49%, yang menyatakan netral

sebanyak 34 responden atau 34%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 responden atau 5%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan sebagian besar responden menjawab setuju penyampaian informasi melalui *billboard*. Nilai rata-rata sebesar 3,60 menunjukkan bahwa efektifitas pemasangan *billboard* dapat dikatakan efektif.

Untuk item kedelapan yaitu efektifitas pemasangan spanduk dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 9 responden atau 9%, yang menyatakan setuju sebanyak 58 responden atau 58%, yang menyatakan netral sebanyak 26 responden atau 26%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 7 responden atau 7%. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju penyampaian informasi melalui spanduk dapat dikatakan efektif. Nilai rata-rata sebesar 3,69 menunjukkan bahwa efektifitas pemasangan spanduk dapat dikatakan efektif.

Untuk item kesembilan yaitu pemanfaatan informasi (www.pajak.go.id) oleh wajib pajak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 26 responden atau 26%, yang menyatakan setuju sebanyak 53 responden atau 53%, yang menyatakan netral sebanyak 14 responden atau 14%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 7 responden atau 7%. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju mendapatkan website www.pajak.go.id untuk mengetahui informasi pajak orang pribadi. Nilai rata-rata sebesar 3,98 menunjukkan bahwa pemanfaatan informasi www.pajak.go.id oleh wajib pajak dapat dikatakan efektif.

Untuk item kesepuluh yaitu pemanfaatan informasi (www.pajaksingosari.blogspot.co.id) oleh wajib pajak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 21 responden atau 21%, yang menyatakan setuju sebanyak 49 responden atau 49%, yang menyatakan netral sebanyak 23 responden atau 23%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 responden atau 5%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju mendapatkan website (www.pajaksingosari.blogspot.co.id) untuk mengetahui informasi pajak orang pribadi pada KPP Pratama Singosari. Nilai rata-rata sebesar 3,82 menunjukkan bahwa pemanfaatan informasi (www.pajaksingosari.blogspot.co.id) oleh wajib pajak dapat dikatakan efektif.

c. Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X_3)

Pada variabel Kualitas Pelayanan Fiskus terdapat sebelas item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 17 berikut:

Tabel 4.9 Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X_3)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X3.1	20	20.00	58	58.00	14	14.00	8	8.00	0	0.00	100	100	3.90
X3.2	17	17.00	70	70.00	8	8.00	5	5.00	0	0.00	100	100	3.99
X3.3	15	15.00	67	67.00	13	13.00	4	4.00	1	1.00	100	100	3.91
X3.4	18	18.00	68	68.00	13	13.00	1	1.00	0	0.00	100	100	4.03
X3.5	18	18.00	70	70.00	8	8.00	3	3.00	1	1.00	100	100	4.01
X3.6	18	18.00	64	64.00	15	15.00	0	0.00	3	3.00	100	100	3.94
X3.7	21	21.00	63	63.00	13	13.00	0	0.00	3	3.00	100	100	3.99
X3.8	28	28.00	56	56.00	15	15.00	0	0.00	1	1.00	100	100	4.10
X3.9	25	25.00	65	65.00	7	7.00	3	3.00	0	0.00	100	100	4.12
X3.10	13	13.00	66	66.00	14	14.00	7	7.00	0	0.00	100	100	3.85
X3.11	18	18.00	54	54.00	23	23.00	4	4.00	1	1.00	100	100	3.84
													3.97

Sumber :Lampiran, 5 , datadiolah 2016

Keerangan:

X3.1: Penggunaan fasilitas pelayanan pajak

X3.2: penampilan petugas pelayanan pajak yang rapi

X3.3: Petugas dengan cepat mengatasi keluhan wajib pajak

X3.4: Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan jadwal

X3.5: Petugas mampu memberikan informasi dengan jelas

X3.6: Petugas mampu menunjukkan kecocokan antara tagihan pajak dengan jumlah pajak terutang

X3.7: Petugas menjamin kerahasiaan data wajib pajak

X3.8: Petugas bersikap sopan kepada wajib pajak

X3.9: Petugas bersikap ramah kepada wajib pajak

X3.10: Petugas memahami kebutuhan wajib pajak

X3.11: petugas memberikan perhatian yang tulus wajib pajak

Pada Tabel 4.9 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, untuk item pertama yaitu penggunaan fasilitas pelayanan pajak terdapat 20 responden atau 20% yang menyatakan sangat setuju, yang menyatakan setuju sebanyak 58 responden atau 58%, yang menjawab netral sebanyak 14 responden atau 14%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 responden atau 8%. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju fasilitas pelayanan pajak digunakan pada saat pelayanan. Nilai rata-rata sebesar 3.90 menunjukkan bahwa penggunaan fasilitas pelayanan pajak sudah tepat.

Untuk item kedua yaitu penampilan petugas yang rapi dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 responden atau 17%, yang menyatakan setuju sebanyak 70 responden atau 70%, yang menyatakan netral sebanyak 8 responden atau 8%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 responden atau 5. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju penampilan petugas pelayanan pajak sudah rapi. Nilai rata-rata sebesar 3.99 menunjukkan bahwa penampilan petugas rapi.

Untuk item ketiga yaitu Petugas dengan cepat mengatasi keluhan wajib pajak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 15 responden atau 15%, yang menyatakan setuju sebanyak 67 responden atau 67%, yang menyatakan netral sebanyak 13 responden atau 13%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 responden atau 4%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju petugas mampu memberikan pelayanan pajak dengan cepat untuk mengatasi keluhan wajib pajak. Nilai rata-rata sebesar 3,91 menunjukkan bahwa petugas dengan cepat mengatasi keluhan wajib pajak dengan baik.

Item keempat yaitu Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan jadwal dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 responden atau 18%, yang menyatakan setuju sebanyak 68 responden atau 68%, yang menyatakan netral sebanyak 13 responden atau 13%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju petugas memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Nilai rata-rata sebesar 4,03 menunjukkan bahwa pelayanan dilaksanakan sangat baik sesuai dengan jadwal.

Item kelima yaitu petugas mampu memberikan informasi dengan jelas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 responden atau 18%, yang menyatakan setuju sebanyak 70 responden atau 70%, yang menyatakan netral sebanyak 8 responden atau 8%, yang menyatakan tidak

setuju sebanyak 3 responden atau 3%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju petugas mampu memberikan informasi dengan jelas. Nilai rata-rata sebesar 4,01 menunjukkan bahwa petugas dengan sangat baik memberikan informasi dengan jelas.

Item keenam yaitu petugas mampu memberikan informasi dengan jelas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 responden atau 18%, yang menyatakan setuju sebanyak 64 responden atau 64%, yang menyatakan netral sebanyak 15 responden atau 15%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3%. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju petugas mampu menunjukkan kecocokan antara tagihan pajak dengan jumlah pajak terutang. Nilai rata-rata 3,94 sebesar menunjukkan bahwa petugas dengan baik memberikan informasi dengan jelas.

Item ketujuh yaitu petugas menjamin kerahasiaan data wajib pajak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 21 responden atau 21%, yang menyatakan setuju sebanyak 63 responden atau 63%, yang menyatakan netral sebanyak 13 responden atau 13%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3%. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju petugas menjamin kerahasiaan data wajib pajak. Nilai rata-rata sebesar 3,99 menunjukkan bahwa petugas menjamin kerahasiaan data wajib pajak dengan baik.

Item kedelapan yaitu petugas bersikap sopan pada wajib pajak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 28 responden atau 28%, yang menyatakan setuju sebanyak 56 responden atau 56%, yang menyatakan netral sebanyak 15 responden atau 15%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju petugas bersikap sopan dalam melakukan pelayanan kepada wajib pajak. Nilai rata-rata sebesar 4,10 menunjukkan bahwa petugas bersikap sopan pada wajib pajak dengan sangat baik.

Item kesembilan yaitu petugas bersikap ramah kepada wajib pajak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 25 responden atau 25%, yang menyatakan setuju sebanyak 65 responden atau 65%, yang menyatakan netral sebanyak 7 responden atau 7%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3%. Berdasarkan uraian tersebut distribusi responden menjawab baik petugas bersikap ramah kepada wajib pajak. Nilai rata-rata sebesar 4,12 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tentang petugas bersikap ramah kepada wajib pajak adalah sangat baik.

Item kesepuluh yaitu petugas memahami kebutuhan wajib pajak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 13 responden atau 13%, yang menyatakan setuju sebanyak 66 responden atau 66%, yang menyatakan netral sebanyak 14 responden atau 14%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 7 responden atau 7%. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju petugas memahami

kebutuhan wajib pajak. Nilai rata-rata sebesar 3,85 petugas memahami kebutuhan wajib pajak dengan baik.

Item kesebelas yaitu petugas memberikan perhatian yang tulus kepada wajib pajak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 responden atau 18%, yang menyatakan setuju sebanyak 54 responden atau 54%, yang menyatakan netral sebanyak 23 responden atau 23%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 responden atau 4%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebegini besar responden menjawab setuju petugas memberikan perhatian atas kebutuhan wajib pajak. Nilai rata-rata sebesar 3,85 menunjukkan bahwa petugas sudah dengan baik memberikan perhatian yang tulus kepada wajib pajak.

d. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak terdapat tujuh pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 18 berikut:

Tabel 4.10 Variabel Kepatuhan Wajib Pajak(Y)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
Y1	17	17.00	67	67.00	11	11.00	5	5.00	0	0.00	100	100	3.96
Y2	16	16.00	68	68.00	13	13.00	3	3.00	0	0.00	100	100	3.97
Y3	19	19.00	61	61.00	18	18.00	1	1.00	1	1.00	100	100	3.96
Y4	20	20.00	67	67.00	10	10.00	3	3.00	0	0.00	100	100	4.04
Y5	20	20.00	51	51.00	23	23.00	3	3.00	3	3.00	100	100	3.82
Y6	10	10.00	63	63.00	23	23.00	3	3.00	1	1.00	100	100	3.78
Y7	11	11.00	66	66.00	19	19.00	4	4.00	0	0.00	100	100	3.84
													3.91

Sumber : Lampiran, 5 , data diolah 2016

Keterangan:

Y4.1: Pendaftaran NPWP

Y4.2: Pelaporan pajak tepat waktu

Y4.3: Membayar pajak tepat waktu

Y4.4: Presepsi wajib pajak terhadap pelayanan perpajakan

Y4.5: Presepsi wajib pajak terhadap penyuluhan perpajakan

Y4.6: Penyuluhan kebijakan perpajakan

Y4.7: Penerapan prosedur administrasi perpajakan.

Pada Tabel 4.10 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, untuk item pertama yaitu Pendaftaran NPWP terdapat 17 responden atau 17% yang menyatakan sangat setuju, yang menyatakan setuju sebanyak 67 responden atau 67%, yang menjawab netral sebanyak 11 responden atau 11%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 responden atau 5%. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju melakukan prosedur pendaftaran NPWP tepat waktu. Nilai rata-rata sebesar 3,96 menunjukkan bahwa pendaftaran NPWP sudah tepat.

Untuk item kedua yaitu pelaporan pajak tepat waktu dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 responden atau 16%, yang menyatakan setuju sebanyak 68 responden atau 68%, yang menyatakan netral sebanyak 13 responden atau 13%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3%. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju. Nilai rata-rata sebesar 3,97 menunjukkan bahwa pelaporan pajak tepat waktu dikatakan efisien.

Untuk item ketiga yaitu pembayaran pajak tepat waktu dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 19 responden atau 19%, yang menyatakan setuju sebanyak 61 responden atau 61%, yang menyatakan netral sebanyak 18 responden atau 18%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1

responden atau 1%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju membayar pajak yang terutang tepat waktu. Nilai rata-rata sebesar 3,96 menunjukkan bahwa pembayar pajak tepat waktu sudah tepat.

Untuk item keempat yaitu persepsi wajib pajak terhadap pelayanan perpajakan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 20 responden atau 20%, yang menyatakan setuju sebanyak 51 responden atau 51%, yang menyatakan netral sebanyak 23 responden atau 23%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3%. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pelayanan perpajakan sudah baik. Nilai rata-rata sebesar 4,04 menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak terhadap pelayanan perpajakan sangat baik.

Untuk item kelima yaitu persepsi wajib pajak terhadap penyuluhan perpajakan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 20 responden atau 20%, yang menyatakan setuju sebanyak 51 responden atau 51%, yang menyatakan netral sebanyak 23 responden atau 23%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3%. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju penyuluhan perpajakan oleh petugas sudah tepat. Nilai rata-rata 3,82 menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak terhadap penyuluhan perpajakan sudah efisien.

Untuk item keenam yaitu penerapan kebijakan perpajakan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 responden atau 10%, yang menyatakan setuju sebanyak 63 responden atau 63%, yang menyatakan netral sebanyak 23 responden atau 23%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju kebijakan sudah sesuai dengan kebutuhan wajib pajak. Nilai rata-rata sebesar 3,78 menunjukkan bahwa penerapan kebijakan perpajakan sudah tepat.

Untuk item ketujuh yaitu penerapan prosedur administrasi perpajakan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 11 responden atau 11%, yang menyatakan setuju sebanyak 66 responden atau 66%, yang menyatakan netral sebanyak 19 responden atau 19%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 responden atau 4%. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju prosedur administrasi perpajakan sudah sesuai dengan ketentuan perpajakan. Nilai rata-rata sebesar 3,84 menunjukkan bahwa penerapan prosedur administrasi perpajakan sudah efektif.

C. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda berfungsi untuk menganalisis hubungan dan pengaruh antara satu variabel terikat terhadap dua/lebih variabel bebas. maka dilakukan analisis regresi linier berganda antara variabel-variabel berikut ini:

Pengetahuan Perpajakan (X_1), Sosialisasi Petugas Pajak (X_2), dan Kualitas Pelayanan Fiskus (X_3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Dari hasil pengolahan data penelitian dengan menggunakan program SPSS 17.0, didapatkan data seperti pada Tabel 19 berikut

Tabel 4.11 Hasil Regresi Linear Berganda

Variabel Bebas	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.941	1.804		3.293	0.001
X1	0.195	0.071	0.293	2.752	0.007
X2	0.161	0.060	0.281	2.665	0.009
X3	0.199	0.045	0.338	4.409	0.000
R	0.784				
R Square (R^2)	0.615				
Adjusted R square	0.603				

Sumber: Lampiran,7 ,Data Diolah 2016

Keterangan:

X_1 : Pengetahuan perpajakan

X_2 : Sosialisasi

X_3 : Kualitas pelayanan fiskus

Adapun persamaan regresi yang didapatkan berdasarkan Tabel 4.12 adalah sebagai berikut :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 5,941 + 0,195 X_1 + 0,161 X_2 + 0,199 X_3$$

Y = Yaitu variabel terikat yang nilainya akan diprediksi oleh variabel bebas. Pada penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Kepatuhan Wajib Pajak yang nilainya akan diprediksi oleh variabel Pengetahuan Perpajakan (X_1), Sosialisasi (X_2), dan Kualitas Pelayanan Fiskus (X_3).

1. Pengetahuan Perpajakan (X_1)

Koefisien regresi variabel Pengetahuan Perpajakan (X_1) sebesar 0,195

memiliki tanda positif yang menunjukkan bahwa semakin tinggi wajib pajak memiliki pengetahuan perpajakan maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajaknya.

2. Sosialisasi (X_2)

Koefisien regresi variabel Sosialisasi Petugas Pajak (X_2) sebesar 0,161 memiliki tanda positif yang menunjukkan bahwa semakin tinggi wajib pajak mengetahui sosialisasi maka akan semakin tinggi pula Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

3. Kualitas Pelayanan Fiskus (X_3)

Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X_3) sebesar 0,199 memiliki tanda positif yang menunjukkan bahwa semakin tinggi wajib pajak pajak mendapatkan kualitas pelayanan yang baik maka semakin tinggi pula Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

D. Koefisien Determinasi (R^2)

Tingkat ketepatan suatu garis dapat diketahui dari besar kecilnya koefisien determinasi atau koefisien R^2 (R Square). Nilai koefisien R^2 dalam analisis regresi dapat digunakan sebagai ukuran untuk menyatakan kecocokan garis regresi yang diperoleh. Semakin besar nilai R^2 maka semakin kuat kemampuan model regresi yang diperoleh untuk menerangkan kondisi yang sebenarnya. Kemampuan garis regresi untuk menjelaskan variasi yang terjadi pada Y ditunjukkan pada besarnya koefisien determinasi atau koefisien R^2 .

Berdasarkan pada Tabel 4.11, model regresi tersebut memiliki koefisien

determinasi ($\text{adjusted } R^2$) sebesar 0,603. Dapat disimpulkan bahwa kontribusi variabel independen yang terdiri dari variabel Pengetahuan Perpajakan (X_1), Sosialisasi Petugas Pajak (X_2), dan Kualitas Pelayanan Fiskus (X_3) dapat mempengaruhi variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 60,3% dan sisanya sebesar 39,7% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Selain itu, berdasarkan tabel tersebut juga diketahui bahwa nilai koefisien R yang menunjukkan keeratan hubungan antara variabel dependen dan variabel independen. Pada penelitian ini didapatkan besarnya variabel Pengetahuan Perpajakan (X_1), Sosialisasi Petugas Pajak (X_2), dan Kualitas Pelayanan Fiskus (X_3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Adalah sebesar 0,784 yang menunjukkan adanya hubungan atau pengaruh yang kuat.

E. Hasil Uji Hipotesis

Model regresi yang telah didapatkan diuji terlebih dahulu baik secara simultan dan secara parsial, Pengujian model regresi secara bersama-sama dilakukan dengan menggunakan uji F atau ANOVA dan pengujian model regresi secara parsial dilakukan dengan uji t.

1. Uji F

Pengujian secara bersama-sama dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas yang terdiri dari variabel Pengetahuan Perpajakan (X_1), Sosialisasi Petugas Pajak (X_2), Kualitas Pelayanan Fiskus (X_3), memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap variabel terikat Kepatuhan Wajib Pajak

(Y). Uji F dilakukan dengan membandingkan nilai $\text{sig } F_{\text{hitung}}$ dengan nilai $\leq 0,05$, Semua variabel tersebut diuji secara serentak dengan menggunakan uji F atau ANOVA, dimana jika dengan F_{hitung} lebih kecil dari $\leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima menggunakan bantuan *software* SPSS 17,0, didapatkan hasil uji F sebagai berikut:

Tabel 4.12 Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	878.429	3	292.810	51.027	0.000
Residual	550.881	96	5.738		
Total	1429.310	99			

Sumber: Lampiran, 7, Data Diolah 2016

Berdasarkan tabel, pengujian hipotesis model regresi secara bersama-sama menggunakan uji F dapat dilihat signifikansi F sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh secara bersama-sama antara variabel Pengetahuan Perpajakan (X_1), Sosialisasi (X_2), Kualitas Pelayanan Fiskus (X_3) terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

2. Uji t

Pengujian model regresi secara parsial digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen pembentuk model regresi secara individu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y atau tidak. Uji t dilakukan dengan cara membandingkan antara sig nilai t ($\alpha=0,05$).

a. Variabel Pengetahuan Perpajakan (X_1)

Jika nilai $\text{sig } t \leq 0,05$ maka H_a diterima yang berarti ada pengaruh secara signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Hasil pengujian hipotesis koefisien regresi variabel Pengetahuan

Perpajakan (X_1) memiliki nilai koefisien regresi yang berarti besarnya pengaruh variabel pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 0,293, nilai signifikansi sebesar 0,007 lebih kecil dari pada ($\alpha=0,05$) menunjukkan pengaruh antara pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan adalah signifikan. Pengujian ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel Pengetahuan Perpajakan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

b. Variabel Sosialisasi (X_2)

Hasil pengujian hipotesis koefisien regresi variabel Sosialisasi Petugas Pajak (X_2) memiliki nilai koefisien regresi yang berarti besarnya pengaruh variabel sosialisai terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 0,281. Nilai signifikansi sebesar 0,009 lebih kecil dari pada ($\alpha=0,05$) menunjukkan pengaruh anantara sosialisasi terhadap kepatuhan adalah signifikan. Pengujian ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel Sosialisasi (X_2) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

c. Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X_3)

Hasil pengujian hipotesis koefisien regresi variabel kualitas pelayanan fiskus (X_3) memiliki nilai koefisien regresi yang berarti besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 0,338. Nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil daripada ($\alpha=0,05$) menunjukkan pengaruh anantara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan adalah signifikan. Pengujian ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Fiskus(X_3) berpengaruh signifikan terhadap

variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

F. Pembahasan

1. Pengaruh secara parsial Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi dan Kualitas Pelayanan fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan analisis rerresi linier berganda menunjukkan bahwa H_2 diterima yaitu pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi dan Kualitas Pelayanan Fikus secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil tersebut dapat dijlaskan atas masing masing variabel bebas sebagai berikut:

a. Pengaruh secara parsial Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan analisis regresi linier berganda menunjukkan nilai signifikan t variabel pengetahuan perpajakan adalah sebesar 0,007 ($0,007 \leq 0,05$) maka diperoleh kesimpulan bahwa secara parsial variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Anggraini (2012) dan Rahmawati (2013) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. hasil penelitian ini membuktikan bahwa semakin meningkatnya pengetahuan perpajakan makan kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan semakin meningkat.

Berdasarkan jawaban responden pada variabel pengetahuan perpajakan menunjukkan bahwa nilai *mean* tertingi terdapat pada item X1.3 dan X1.5 dengan nilai berturut-turut 4,21 dan 3,99, item-item tersebut mencakup

indikator memahami tata cara pendaftaran wajib pajak (mendapatkan NPWP) dan memahami tata cara pelaporan pajak sesuai dengan prosedur.

Berdasarkan jawaban responden secara keseluruhan terhadap item-item variabel pengetahuan perpajakan menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak orang pribadi menjawab setuju (S) dengan nilai *grand mean* sebesar 3,94, hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan orang pribadi tergolong tinggi.

b. Pengaruh secara parsial Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan analisis regresi linear berganda menunjukkan nilai signifikan t variabel sosialisasi adalah sebesar 0,009 ($0,009 \leq 0,05$) maka diperoleh kesimpulan bahwa secara parsial variabel sosialisasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Rahmawati (2013) yang menyatakan bahwa sosialisasi berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil Rahmawati (2013) yang menyatakan bahwa sosialisasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa semakin meningkatnya sosialisasi maka kepatuhan wajib pajak juga semakin meningkat.

Berdasarkan jawaban responden menunjukkan bahwa nilai *mean* tertinggi terdapat pada item X2.4 dan X2.9 dengan nilai sebesar 4,07 dan 3,98 yang mewakili aktif dalam kegiatan pendampingan pengisian laporan SPT tahunan dan pemanfaatan informasi (www.pajak.go.id) oleh wajib pajak.

sedangkan nilai mean terendah terdapat pada item X2.1 dengan nilai sebesar 3,25 yang mewakili penyuluhan informasi melalui media surat kabar, hal ini mengartikan bahwa penyuluhan informasi melalui media surat kabar yang dilakukan oleh KPP Pratama Singosari digolongkan rendah.

Berdasarkan jawaban responden secara keseluruhan terhadap item-item variabel sosialisasi menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak orang pribadi menjawab setuju (S) dengan nilai *grand mean* sebesar 3,62, hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi yang diselenggarakan KPP Pratama Singosari dapat dikatakan cukup baik, baik dilihat dari pendampingan pengisian SPT, Pemanfaatan informasi (www.pajak.go.id) oleh wajib pajak, Pemanfaatan informasi (www.pajaksingosari.blogspot.co.id) oleh wajib pajak.

Berdasarkan analisis regresi linier berganda pada Tabel 22 menunjukkan bahwa nilai *Unstandardized Coefficients* B sebesar 0,161, nilai tersebut menunjukkan bahwa sosialisasi berpengaruh paling rendah terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Singosari.

c. Pengaruh secara parsial Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan analisis regresi linier berganda menunjukkan nilai signifikan t variabel kualitas pelayanan fiskus adalah sebesar 0,000 ($0,000 \leq 0,05$) maka diperoleh kesimpulan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Singosari. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Komala (2014) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh

signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa semakin meningkatnya kualitas pelayanan fiskus maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi juga semakin meningkat.

Pelayanan yang diberikan KPP Pratama Singosari bertujuan untuk terlaksana pelayanan prima dilaksanakan secara profesional dan optimal kepada wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan fiskus menunjukkan bahwa nilai mean tertinggi dengan nilai berturut turut 4,12 dan 4,10 terdapat pada item X3.9 dan X3.8 yang mewakili kejelasan petugas bersikap ramah kepada wajib pajak dan petugas bersikap sopan pada wajib pajak. Nilai *mean* terendah terdapat pada item X3.11 dengan nilai sebesar 3,84 yang mewakili petugas memberikan perhatian yang tulus kepada wajib pajak.

Berdasarkan distribusi frekuensi jawaban responden memilih jawaban setuju (S) dengan nilai *grand mean* 3,97, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus pada KPP Pratama Singosari dikatakan sangat baik yang mencakup penampilan fasilitas fisik, pemenuhan pelayanan yang memuaskan,serta kecepatan pelayanan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui variabel mana sajakah yang mempunyai pengaruh pada Kepatuhan Wajib Pajak. Dalam penelitian ini variabel bebas yang digunakan adalah variabel Pengetahuan Perpajakan (X_1), Sosialisasi (X_2), dan Kualitas Pelayanan Fiskus (X_3) sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Berdasarkan pada penghitungan analisis regresi linier berganda, dapat diketahui:

1. Pengaruh secara bersama-sama tiap variabel bebas terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dilakukan dengan pengujian F-test. Dari hasil analisis regresi linier berganda diperoleh variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian terhadap H_1 yang menyatakan bahwa adanya pengaruh secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak dapat diterima.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara individu (parsial) variabel bebas Pengetahuan Perpajakan (X_1), Sosialisasi (X_2) dan Kualitas Pelayanan Fiskus (X_3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dilakukan dengan pengujian t-test. Berdasarkan pada hasil uji didapatkan bahwa H_2 diterima yaitu

Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi, dan Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi KPP Pratama Singosari maupun bagi pihak-pihak lain. Adapun saran yang diberikan, antara lain:

1. Diharapkan pihak KPP Pratama Singosari dapat mempertahankan serta meningkatkan pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Fiskus, karena variabel Kualitas Pelayanan Fiskus mempunyai pengaruh yang dominan dalam mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak, diantaranya dengan meningkatkan pelayanan prima sehingga Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat.
2. Mengingat variabel bebas dalam penelitian ini merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain yang merupakan variabel lain diluar variabel yang sudah masuk dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Anshari Setia Negara, Tunggul, Pengantar Hukum Pajak, Bayu Media Publishing, Malang, 2006
- _____. 2008. Pengantar Hukum Pajak. Edisi Pertama Cetakan Kedua, Malang: Banyumedia Publishing
- Arum, Arjanti Puspa. 2012. *“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap)*, Universitas Dipenogoro Semarang
- Adriana, Ateng. 2010. *Pengaruh Peneraan Self Assessment System dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Elib Unikom
- Arum, Arjanti Puspa. 2012. *“Pengaruh Kesadara Wajib Paja, Pelayanan Fiskus dan sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajibb Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi pada KPP Pratama Cilacap)*, Universitas Dipenogoro Semarang.
- Anggraini. 2012. *“Pengaruh Pengetahuan Pajak, Presepsi Tentang Petugas Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang”*. Artikel Ilmiah. STIE Perbanas Surabaya.
- Boediono.2003, *Pelayanan Prima Perpajakan*.Rineka Cipta. Jakarta.
- Croteau, David dan William Hoynes. 2013. *Experience Sociology*. United States of America: McGraw-Hill
- Dharma.Gede Pani Esa dan Ketut Alit Suardana. 2014. Pengaruh Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntasnsi*, 6 (1): 340-353. Bali: Univeritas Udayana
- Ellina, dan Sri Mulyani. 2008. Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi Manajemen Edisi Pertama. Medan:USU Press.
- Fitria, Verisca Dena. 2010. Pengaruh Pengetahan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) (Studi Emperis pada Kantor Pelayanan Pajak di Jakarta Selatan). *Skripsi S1*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

- Ghozali, Imam. 2009. *Ekonometrika: Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan SPSS*. 17. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunadi. 2007. *Akuntansi Pajak*. Edisi Ketiga. Jakarta: PT Gramedia Widya Sarana Indonesia.
- Husein, F. M., dan Tjahjono A. 2009. "Perpajakan" UPP STIM YKPN. Yogyakarta
- Hardininggih.Pancawati dan Yenny Yuliawati. 2010. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Dinamika Keuangan Perbankan*. 3(1): 126-142. Semarang: Universitas Stiku Bank
- Hermawan.Asep. 2005.*Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Gramedia Media Sarana Indonesia.
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Erlangga.
- Ilyas, B. Irawan dan Richard Burton. 2013. *Hukum Pajak: Teori, Analisis dan Perkembangannya*, Edisi 6. Jakarta: Salemba Empat
- Istanto, Fery. 2010. Analisis Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Keteasan Sanksi Perpajakan dan Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak *Sripsi S1*. Jakarta: Universitas Islam Negeri SyarifHidayatullah.
- Jatmiko, Agus. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Empiris Terhadap Orang Pribadi di Kota Semarang. Universitas Diponegoro: Tesis Megister Akuntansi.
- Kuncoro, Mudrajat.2009.*Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*” Erlangga. Jakarta
- Kotler, Philip., dan Gary Armstrong., 2004, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Edisi kesembilan, Jilid 1, dialihbahasakan oleh Alexander Sindoro, Jakarta: PT Indeks.

Komala, Kirana Cipta. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Waji Pajak Badan*. Universitas Brawijaya

Meliono, Irmayanti. 2007. MPKT Modul 1. Lembaga Penerbitan FEUI. Jakarta

Mulyanan, Deddy. 2005. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Mardiasmo. 2009. Perpajakan Edisi Revisi 2009. Yogyakarta : CV Andi Offset..

Mir'atusholihah. 2014. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan (Studi pada Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Malang Utara). *Skripsi S1*. Malng: Universitas Brawijaya.

Mustikasari, Elia. 2007. "Kajian Tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengelolaan di Surabaya". Simposium Nasional Akuntansi X, Makassar

Moho.Reyner. 2013 Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Gorontalo). *Jurnal Akuntansi*. 1 (1). Gorontalo: Universitas Negeri Gorontalo.

Masruroh, Siti. 2013. Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Emperis pada WP OP di Kabupaten Tegal). *Skripsi S1*. Semarang: Universitas Dipenogoro.

Nurmatu , Safari. 2005. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit

_____, Kepatuhan Perpajakan : <http://www.google.com>, diakses 22 oktober 2015

Nazir, Mohammad. 2003. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

_____, 2005. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit

Misbahuddin, dan Iqbal Hasan. 2013. *Analisis Data Penelitiandengan Statistik*, Edisi Kedua. Jakarta: Bumi Aksara.

Priyatno, Duwi. 2010. *Paham Analisa Statistik Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: MediaKom.

Purnamasari, Yuanita Ayu. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan Petugas Tempat Pelayanan Terrpadu Dan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. 2014 Universitas Brawijaya

Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Forma*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Ratmiko dan Atik Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan Pustaka Pelajar*: Yogyakarta.

Resmi, Siti. 2009. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Buku 1 Edisi Kolima. Jakarta: Salemba Empat

Riswandi, 2009 :*Ilmu Komunikas*. Jakarta : Graha Ilmu

Rahmawatti dkk, 2013 “*Pengaruh Sosialisasi dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Tinkat Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak*”, Shimposium Nasional Perpajakan 4.

Riduwan. Dan Engkos Achmad Kuncoro. 2008. *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analisis)*. Banndung: Alfabeta.

Rapina.dkk. 2011. *Pengaruh Penerapan Sistem Adminstrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying)*. *Jurnal Riset Akuntansi* 3(2). Bndung: Universitas Kristen Maranatha

Sekaran, Uma .2006 *Research Methods for Busuness*.Jakarta : Salemba Empat

Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*: Penerbit CV. Alfabet: Bandung

_____. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, daan R&P*. Bandung: Alfabeta

Simanjuntak, Timbul Hamonangan, dan Imam Mukhlis. 2012 *Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Pembangunan Ekonomi*. Jakarta: Raih Asa Sukses (Penebar Swadaya Grup).

Sunyoto, Danang. 2010. *Uji Khi Kuadrat & Regresi (Untuk Penelitian)*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Sopianti, Siti, “Analisis Prespsi dan Harapan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Kualita Pelayanan Permohonan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) di KPP Cibinong (Stud9 Emperis Mengenai Expectation Gap)” Skripsi S1 Program Akuntansi Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2007.

Waluyo. 2009. *Akuntansi Pajak*. Jakarta. Penerbit : Salemba Empat

Winerungan, Oktaviane Lidya. 2013. Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal EMBA*, 1(3): 960-970. Manado: Universitas Sam Ratulangi.

Widanarko, Aris. 2010. Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dikantor samasat kota Surakarta (Studi pada Pelyanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor). *Skripsi s1*. Surakarta: universitas Sebelas Maret.

Yogatama, Arya. 2014. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Orang Pribadi (Studi Kasus di Wilayah KPP Pratama Semarang Candisari). *Skripsi S1*. Semarang: Universitas Diponegoro.

WEB

KMK-235/KMK.03/2003 tentang Kriteria Wajib Pajak Yang Dapat Diberikan Pengalaman Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, diakses pada tanggal 27 September 2015 dari peraturan.Bkpm.go.id

KEP-63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, diakses pada tanggal 27 September 2015 dari kpp.jatimprov.go.id

KEP-27/PJ/2003 Tentang Pelayanan Terpadu Pada Kantor Pelayanan Pajak, diakses pada tanggal 27 September 2015 <http://dari.ortox.org>.

OECD. 2012. “Survei OECD Perekonomian INDONESIA”, diakses pada Tanggal 3 Mei 2015 dari <http://www.oecd.org/economy/2012%20Indonesia%20Overview%20Bahasa.pdf>

SE – 98/PJ/2011. Tentang Pedoman Penyusunan Rencana Kerja Dan Laporan Di Lingkungan Direktorat Jendral Pajak, diakses pada tanggal 25 September 2015 dari <http://www.ortax.org>.

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang “Ketentuan dan Tata Cara Umum Perpajakan” diakses tanggal 25 September 2015 dari www.dpr.go.id

Undang-undang KUP Nomor. 16 Tahun 2009 tentang “Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan” diakses tanggal 25 September 2015 dari www.pajak.go.id



Lampiran 1 Kuesioner

No. Kuesioner:

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i

Wajib Pajak di KPP Pratama Singosari

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian skripsi saya di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi, dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Singosari”**, maka saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini yang kemudian akan saya gunakan sebagai data penelitian dalam skripsi saya.

Atas bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i, saya ucapkan terimakasih.

Penelit,

(Ade Wirianti Agatha)

A. PETUNJUK PENGISIAN

1. Dimohon dengan hormat Bapak/Ibu berkenan melengkapi data responden pada tempat yang telah disediakan dengan memberikan tanda *checklist* ☐ pada setiap kotak yang dikehendaki.
2. Pada daftar pernyataan, mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan tanda *checklist* ☐ pada kotak pilihan jawaban yang dikehendaki.

Keterangan:

- a. STS : Sangat Tidak Setuju
- b. TS : Tidak Setuju
- c. R : Ragu-ragu
- d. S : Setuju
- e. SS : Sangat Setuju

B. DATA RESPONDEN

Jeniskelamin

☐

Laki-laki

☐

Perempuan

Usia

☐

Sampai dengan 25 tahun

☐

41 sampai 55 tahun

☐

26 sampai 40 tahun

☐

Di atas 55 tahun

Pendidikan formal terakhir

☐

SD

☐

Diploma

☐

SMP

☐

S1

☐

SMA

☐

Pascasarjana

Pekerjaan

☐

PegawaiNegeri

☐

Wiraswasta

☐

PegawaiSwasta

☐

Pelajar/ Mahasiswa

☐

Lainnya



Keterangan kolom jawaban :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS: Sangat Tidak Setuju

Berikut adalah daftar pernyataan yang terdapat dalam kuisioner penelitian ini:

PENGETAHUAN PERPAJAKAN

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya mengetahui bahwa fungsi budgetair adalah untuk membiayai pengeluaran Negara					
2.	Saya mengetahui bahwa fungsi regulasi adalah sebagai alat kebijakan untuk mencapai tujuan tertentu pemerintah di bidang ekonomi, sosial, maupun politik					
3.	Saya memahami cara mendaftarkan diri/memperoleh NPWP orang pribadi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan					
4.	Saya memahami cara pembayaran pajak orang pribadi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan					
5.	Saya memahami cara pelaporan pajak orang pribadi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan					
6.	Saya mengetahui sanksi administrasi apabila terlambat membayar pajak					
7.	Saya mengetahui sanksi administrasi apabila tidakmemenuhi kewajiban perpajakan					
8.	Saya mengetahui membayar pajak orang pribadi merupakan hal yang penting					

9.	Saya tidak memiliki tunggakan pajak orang pribadi					
----	---	--	--	--	--	--

SOSIALISASI

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya mengetahui informasi pajak orang pribadi dari media surat kabar					
2.	Saya mengetahui informasi pajak orang pribadi dari iklan di radio					
3.	Saya pernah mengikuti forum diskusi yang diselenggarakan oleh KPP Pratama Singosari					
4.	Saya mendapatkan bantuan dari petugas dalam kegiatan pengisian laporan SPT Tahunan					
5.	Saya pernah mengikuti penyampaian informasi pajak orang pribadi yang tepat sasaran melalui seminar					
6.	Saya Pernah mengikuti bimbingan teknis dan kelas pajak					
7.	Menurut saya penyampaian informasi melalui billboard dapat dikatakan efektif					
8.	Menurut saya penyampaian informasi melalui spanduk dapat dikatakan efektif					
9.	Saya mendapatkan website www.pajak.go.id untuk mengetahui informasi pajak orang pribadi					
10.	Saya mendapatkan website www.pajaksingosari.blogspot.co.id untuk mengetahui informasi pajak orang pribadi pada KPP Pratama Singosari					

KUALITAS PELAYANAN FISKUS

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Menurut saya fasilitas pelayanan pajak digunakan pada saat pelayanan					
2.	Menurut saya penampilan petugas pelayanan pajak sudah rapi					
3.	Menurut saya petugas mampu memberikan pelayanan pajak dengan cepat untuk mengatasi keluhan wajib pajak					
4.	Menurut saya petugas memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang ditentukan					
5.	Menurut saya petugas mampu memberikan informasi dengan jelas					
6.	Menurut saya Petugas mampu menunjukkan kecocokan antara tagihan pajak dengan jumlah pajak terutang					
7.	Menurut saya petugas menjamin kerahasiaan data wajib pajak					
8.	Menurut saya petugas bersikap sopan dalam melakukan pelayanan kepada wajib pajak					
9.	Menurut saya petugas bersikap ramah kepada wajib pajak					
10.	Menurut saya petugas memahami kebutuhan wajib pajak					
11.	Menurut saya petugas memberikan perhatian atas kebutuhan wajib pajak					

KEPATUHAN WAJIB PAJAK

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	TS
1.	Saya melakukan prosedur pendaftaran NPWP tepat waktu					
2.	Saya melakukan pelaporan pajak tepat waktu					
3.	Saya membayar pajak yang terutang tepat waktu					
4.	Menurut saya pelayanan petugas perpajakan sudah baik					
5.	Menurut saya penyuluhan perpajakan oleh petugas sudah tepat					
6.	Menurut saya kebijakan sudah sesuai dengan kebutuhan wajib pajak					
7.	Menurut saya prosedur administrasi perpajakan sudah sesuai dengan ketentuan perpajakan					

Lampiran 2 Kuesioner Tabulasi Identitas Responden

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan
1.	Perempuan	41-55 tahun	S1	Pegawai Swasta
2.	Laki-Laki	26-40 tahun	S1	Pegawai Swasta
3.	Perempuan	26-40 tahun	Lainnya	Lainnya
4.	Laki-Laki	41-55 tahun	S1	Pegawai Swasta
5.	Perempuan	> 55 tahun	S1	Pegawai Swasta
6.	Perempuan	41-55 tahun	Lainnya	Wiraswasta
7.	Laki-Laki	26-40 tahun	S1	Pegawai Swasta
8.	Laki-Laki	26-40 tahun	S1	Wiraswasta
9.	Laki-Laki	> 55 tahun	S1	Lainnya
10.	Perempuan	41-55 tahun	SMA	Pegawai Swasta
11.	Laki-Laki	> 55 tahun	S1	Pegawai Negeri
12.	Laki-Laki	26-40 tahun	SMA	Pegawai Swasta
13.	Laki-Laki	26-40 tahun	S1	Pegawai Swasta
14.	Perempuan	41-55 tahun	Lainnya	Wiraswasta
15.	Perempuan	> 55 tahun	S1	Pegawai Swasta
16.	Perempuan	26-40 tahun	SMA	Pegawai Swasta
17.	Laki-Laki	26-40 tahun	S1	Pegawai Negeri
18.	Laki-Laki	> 55 tahun	Lainnya	Wiraswasta
19.	Perempuan	26-40 tahun	SMA	Wiraswasta
20.	Laki-Laki	≤25 tahun	S1	Wiraswasta
21.	Perempuan	41-55 tahun	Diploma	Pegawai Swasta
22.	Laki-Laki	26-40 tahun	S1	Wiraswasta

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan
23.	Perempuan	26-40 tahun	S1	Wiraswasta
24.	Laki-Laki	26-40 tahun	Diploma	Lainnya
25.	Perempuan	≤25 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa
26.	Laki-Laki	26-40 tahun	S1	Wiraswasta
27.	Perempuan	41-55 tahun	Diploma	Pegawai Swasta
28.	Laki-Laki	26-40 tahun	S1	Pegawai Swasta
29.	Perempuan	≤25 tahun	SMA	Wiraswasta
30.	Laki-Laki	26-40 tahun	S1	Wiraswasta
31.	Laki-Laki	26-40 tahun	Diploma	Wiraswasta
32.	Perempuan	26-40 tahun	S1	Pegawai Swasta
33.	Laki-Laki	41-55 tahun	Diploma	Pegawai Swasta
34.	Perempuan	26-40 tahun	S1	Lainnya
35.	Laki-Laki	41-55 tahun	Diploma	Pegawai Swasta
36.	Perempuan	26-40 tahun	S1	Wiraswasta
37.	Laki-Laki	26-40 tahun	S1	Pegawai Negeri
38.	Laki-Laki	41-55 tahun	Diploma	Pegawai Swasta
39.	Perempuan	26-40 tahun	SMA	Wiraswasta
40.	Laki-Laki	41-55 tahun	S1	Wiraswasta
41.	Laki-Laki	≤25 tahun	S1	Wiraswasta
42.	Perempuan	41-55 tahun	Diploma	Pegawai Swasta
43.	Perempuan	26-40 tahun	Diploma	Pegawai Swasta
44.	Laki-Laki	26-40 tahun	S1	Pegawai Swasta
45.	Laki-Laki	26-40 tahun	Diploma	Pegawai Swasta
46.	Perempuan	26-40 tahun	S1	Pegawai Negeri
47.	Laki-Laki	≤25 tahun	Diploma	Wiraswasta
48.	Laki-Laki	26-40 tahun	SMA	Pegawai Swasta
49.	Perempuan	41-55 tahun	S1	Pegawai Swasta

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan
50.	Laki-Laki	26-40 tahun	Diploma	Wiraswasta
51.	Perempuan	≤25 tahun	S1	Pegawai Negeri
52.	Laki-Laki	26-40 tahun	SMA	Wiraswasta
53.	Laki-Laki	> 55 tahun	S1	Pegawai Swasta
54.	Perempuan	26-40 tahun	S1	Pegawai Swasta
55.	Perempuan	41-55 tahun	Diploma	Wiraswasta
56.	Laki-Laki	≤25 tahun	Diploma	Pegawai Swasta
57.	Perempuan	26-40 tahun	S1	Pegawai Negeri
58.	Laki-Laki	> 55 tahun	Lainnya	Pegawai Negeri
59.	Perempuan	26-40 tahun	S1	Wiraswasta
60.	Laki-Laki	26-40 tahun	Diploma	Pegawai Swasta
61.	Laki-Laki	≤25 tahun	S1	Wiraswasta
62.	Perempuan	26-40 tahun	SMA	Wiraswasta
63.	Laki-Laki	41-55 tahun	Diploma	Pegawai Swasta
64.	Laki-Laki	26-40 tahun	Lainnya	Pegawai Swasta
65.	Perempuan	≤25 tahun	S1	Wiraswasta
66.	Laki-Laki	26-40 tahun	Diploma	Pegawai Swasta
67.	Perempuan	26-40 tahun	S1	Wiraswasta
68.	Laki-Laki	26-40 tahun	Diploma	Pegawai Swasta
69.	Laki-Laki	26-40 tahun	S1	Pegawai Swasta
70.	Perempuan	≤25 tahun	S1	Pegawai Swasta
71.	Laki-Laki	26-40 tahun	Diploma	Wiraswasta
72.	Perempuan	26-40 tahun	SMA	Pegawai Negeri
73.	Perempuan	≤25 tahun	S1	Wiraswasta
74.	Laki-Laki	≤25 tahun	S1	Pegawai Swasta
75.	Laki-Laki	26-40 tahun	Diploma	Pegawai Swasta
76.	Perempuan	26-40 tahun	S1	Wiraswasta

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan
77.	Perempuan	26-40 tahun	SMA	Pegawai Swasta
78.	Laki-Laki	26-40 tahun	S1	Wiraswasta
79.	Laki-Laki	≤25 tahun	S1	Pegawai Swasta
80.	Laki-Laki	41-55 tahun	S1	Wiraswasta
81.	Perempuan	≤25 tahun	Diploma	Wiraswasta
82.	Perempuan	41-55 tahun	Diploma	Pegawai Swasta
83.	Laki-Laki	26-40 tahun	S1	Pegawai Swasta
84.	Laki-Laki	26-40 tahun	S1	Wiraswasta
85.	Laki-Laki	26-40 tahun	SMA	Pegawai Swasta
86.	Perempuan	≤25 tahun	S1	Pegawai Swasta
87.	Laki-Laki	26-40 tahun	S1	Wiraswasta
88.	Perempuan	26-40 tahun	Diploma	Wiraswasta
89.	Perempuan	≤25 tahun	Diploma	Wiraswasta
90.	Perempuan	26-40 tahun	S1	Wiraswasta
91.	Laki-Laki	≤25 tahun	S1	Wiraswasta
92.	Perempuan	26-40 tahun	SMA	Wiraswasta
93.	Perempuan	≤25 tahun	Diploma	Pegawai Negeri
94.	Perempuan	26-40 tahun	Diploma	Pegawai Swasta
95.	Laki-Laki	26-40 tahun	S1	Pegawai Swasta
96.	Perempuan	26-40 tahun	Diploma	Pegawai Swasta
97.	Laki-Laki	26-40 tahun	S1	Wiraswasta
98.	Perempuan	≤25 tahun	Diploma	Pegawai Swasta
99.	Laki-Laki	26-40 tahun	Diploma	Pegawai Swasta
100.	Perempuan	≤25 tahun	S1	Pegawai Swasta



Lampiran 3 Tabulasi Jawaban Responden

Pengetahuan Perpajakan											Sosialisasi											Kualitas Pelayanan fiskus											Kepatuhan Wajib Pajak									
NO	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	X3.11	X3	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	43	4	4	4	4	4	4	4	28	
2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	37	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	35	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	47	4	4	4	4	3	3	3	25	
3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	31	4	2	3	4	3	2	4	4	4	3	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	42	4	4	4	4	3	4	3	26	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	3	5	4	3	5	2	4	4	38	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54	5	5	5	4	5	5	5	34	
5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	42	4	4	5	4	4	3	3	3	5	5	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	2	4	4	26	
6	4	3	4	2	4	5	5	5	5	37	2	2	1	5	4	4	3	4	2	1	28	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	51	5	5	5	5	5	5	5	35
7	3	4	4	5	5	4	4	4	4	37	4	5	2	5	2	2	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	3	3	4	4	4	3	3	24	
8	4	4	5	5	5	5	5	5	3	41	4	2	2	3	3	3	3	3	5	5	33	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	43	3	4	4	4	4	3	4	26	
9	3	4	4	4	4	3	3	4	4	33	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	28	
10	2	3	5	5	4	5	3	5	3	35	3	3	2	3	3	2	4	4	4	4	32	5	5	4	3	5	3	4	5	5	5	5	49	5	4	3	5	4	4	5	30	
11	4	4	5	5	5	4	4	5	5	41	4	3	5	5	4	3	3	4	4	3	38	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	39	5	4	4	4	3	3	3	26	
12	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	3	3	4	4	3	3	4	24	
13	4	5	5	2	2	5	5	3	2	33	1	1	1	3	2	2	4	4	3	4	25	5	4	3	4	2	3	5	3	4	4	3	40	4	3	1	4	5	4	3	24	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	35	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	43	4	3	3	4	3	4	4	25	
15	2	4	2	2	2	2	2	4	4	24	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	24	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	51	5	4	4	5	1	3	4	26	
16	3	3	4	4	3	4	4	4	4	33	2	2	2	4	3	3	3	4	3	3	29	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	41	4	4	5	3	3	4	4	27	
17	4	4	5	5	5	5	5	5	5	43	2	2	4	5	5	5	3	3	5	5	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	28	
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	47	4	4	4	4	4	4	4	28	
19	3	4	5	4	4	4	4	4	4	36	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	28	
20	3	4	4	4	4	5	4	4	4	36	2	2	2	4	3	3	2	4	4	4	30	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42	4	4	4	4	4	4	4	28	
21	4	4	5	5	5	5	5	5	5	43	2	2	4	5	5	5	3	3	5	5	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	28	
22	2	2	2	2	2	2	2	1	1	16	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	19	3	2	2	4	2	1	1	3	2	2	2	24	2	3	3	2	1	3	2	16	
23	4	4	3	4	5	3	3	4	4	34	2	2	2	5	3	2	4	4	4	4	32	4	3	4	4	4	3	5	5	5	5	4	46	3	4	4	5	3	3	3	25	
24	4	4	5	4	4	4	4	5	4	38	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	5	4	4	4	4	4	29	
25	3	3	4	4	4	3	3	4	4	32	3	2	2	4	2	2	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	4	4	4	4	3	3	3	25	
26	3	3	4	4	4	4	4	3	4	33	2	2	4	4	2	2	3	3	4	4	30	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	3	4	4	3	3	3	3	23	
27	4	4	5	4	4	3	5	5	4	38	2	2	5	5	5	5	4	4	5	3	40	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	32	4	4	4	4	5	4	2	27	
28	5	3	5	5	4	4	4	5	4	39	4	4	3	4	4	2	3	3	4	3	34	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	40	4	4	4	4	3	4	4	27	
29	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33	2	1	2	4	2	2	4	2	4	4	27	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	38	4	3	4	3	3	3	3	23	
30	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	3	3	5	5	4	3	3	3	4	4	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	3	4	4	4	4	27		

Pengetahuan Perpajakan											Sosialisasi												Kualitas Pelayanan fiskus													Kepatuhan Wajib Pajak							
NO	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	X3.11	X3	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y		
31	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	4	28
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	2	2	3	2	2	3	3	4	3	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	3	3	3	4	4	4	4	4	25
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	2	3	5	4	3	2	3	2	2	30	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	54	4	4	4	4	4	4	4	4	28	
34	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	4	28
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	3	3	3	3	3	3	3	3	21	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	4	28
37	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	32	4	4	3	4	4	4	3	3	3	35	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	46	4	4	3	4	4	3	4	4	26
38	3	5	5	5	5	4	4	4	5	40	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	41	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	50	4	4	3	4	4	3	4	4	26
39	4	4	5	5	5	5	5	5	5	43	2	2	5	5	5	5	3	3	5	5	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	4	28
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	2	3	4	4	4	4	3	4	5	4	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	4	28
41	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	54	5	5	5	5	5	5	3	4	32	
42	4	4	4	4	4	4	4	5	4	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	50	4	4	4	5	4	4	5	4	30	
43	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	4	28	
44	2	2	2	2	2	3	3	3	2	21	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	19	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	38	2	2	3	3	3	2	3	18		
45	5	4	4	4	4	3	4	4	4	36	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	3	4	4	4	4	4	27	
46	5	4	5	4	5	5	4	5	5	42	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	45	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	52	5	4	5	5	5	5	5	5	34	
47	5	4	5	5	5	5	4	4	4	41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	5	5	5	5	5	5	5	5	35	
48	4	3	4	4	4	4	4	3	4	34	2	2	3	4	3	3	4	4	4	4	33	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	46	4	4	4	4	4	4	4	4	28	
49	1	3	4	3	3	3	2	2	3	24	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	24	2	2	2	3	3	5	5	5	5	5	5	42	2	2	2	4	3	4	4	4	21	
50	5	2	5	4	4	4	4	5	4	37	2	4	3	4	4	4	4	4	5	4	38	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	4	28	
51	3	4	4	4	4	3	3	4	4	33	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	33	2	4	4	5	4	3	3	4	4	2	3	38	4	4	3	2	5	2	3	23		
52	3	3	5	4	4	4	2	3	4	32	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	32	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	41	4	4	4	4	4	3	3	26		
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	37	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	17	4	4	4	4	2	4	4	26		
54	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	4	28	
55	3	3	4	2	4	2	3	3	3	27	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	32	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	42	4	4	4	3	3	4	4	4	26	
56	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	3	3	4	4	3	3	4	24		
57	4	5	5	4	4	5	5	3	2	37	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38	5	4	3	4	4	3	5	3	4	4	3	42	4	3	4	4	5	4	3	27		
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	35	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	43	4	3	3	4	3	4	4	25		
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	36	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	51	5	4	4	5	4	3	4	29		
60	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	35	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	43	4	4	5	3	3	4	4	27		

Pengetahuan Perpajakan											Sosialisasi											Kualitas Pelayanan fiskus											Kepatuhan Wajib Pajak									
NO	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	X3.11	X3	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y	
61	4	4	5	5	5	5	5	5	5	43	5	4	4	5	5	5	3	3	5	5	44	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	46	4	4	5	5	4	4	4	30
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	49	4	5	5	5	5	4	4	32	
63	3	4	5	4	4	4	4	4	4	36	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	28
64	3	4	4	4	4	5	4	4	4	36	5	5	5	4	3	3	2	4	4	4	39	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	4	5	5	4	4	4	4	30
65	4	4	5	5	5	5	5	5	5	43	2	2	4	5	5	5	3	3	5	5	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	28
66	2	2	2	2	2	2	2	1	1	16	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	18	3	2	2	4	2	1	1	3	2	2	1	23	2	3	3	2	1	1	2	14	
67	4	4	5	4	5	5	3	4	4	38	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	44	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	50	5	4	4	5	5	4	4	31
68	4	4	5	4	4	4	4	5	4	38	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	44	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	47	4	5	4	4	4	4	4	29	
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	35
70	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	30	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	3	4	4	3	3	3	3	23
71	4	4	5	4	4	3	4	4	4	36	2	4	4	4	4	3	4	4	5	3	37	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	38	4	4	4	4	5	4	2	27	
72	5	4	5	5	4	4	4	5	4	40	4	4	3	4	4	2	3	3	4	3	34	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	40	4	4	4	4	3	4	4	27	
73	4	4	4	3	5	5	4	4	4	37	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	45	4	3	5	5	4	4	4	3	4	3	3	42	4	5	4	5	5	5	3	31	
74	4	5	5	4	4	4	4	4	4	38	3	3	5	5	4	3	3	3	4	4	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	3	4	4	4	4	27	
75	5	5	4	4	4	4	4	4	4	38	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	28	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	42	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	47	5	5	5	4	4	4	4	31	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	45	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	54	5	5	5	5	4	4	4	32	
78	4	4	4	4	4	4	5	4	4	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	5	5	4	30	
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	3	3	3	3	3	3	3	21	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	28	
81	3	3	4	4	4	3	3	4	4	32	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	35	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	46	4	4	3	4	4	3	4	26	
82	3	5	5	5	5	4	4	4	5	40	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	41	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	50	4	4	3	4	4	3	4	26	
83	4	4	5	5	5	5	5	5	5	43	2	2	5	5	5	5	3	3	5	5	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	28	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	2	3	4	4	4	4	3	4	5	4	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	28	
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	35	
86	4	4	4	4	4	4	4	5	4	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	50	4	4	4	5	4	4	5	30	
87	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	28	
88	2	2	2	2	3	3	3	3	2	22	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	38	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	39	2	2	3	3	3	2	3	18	
89	5	4	4	4	3	4	4	4	4	36	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	5	4	4	4	4	29	
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	45	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	52	5	5	5	5	5	5	5	35	

Pengetahuan Perpajakan											Sosialisasi											Kualitas Pelayanan fiskus											Kepatuhan Wajib Pajak								
NO	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	X3.11	X3	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y
91	5	4	5	5	5	5	4	4	4	41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	5	5	5	4	5	4	4	32
92	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35	2	2	3	4	3	3	4	4	4	4	33	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	46	4	4	4	4	4	4	4	28
93	1	3	4	3	3	3	2	2	3	24	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	24	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	31	3	4	4	4	3	4	4	26	
94	5	2	5	4	4	4	4	5	4	37	2	4	3	4	4	4	4	4	5	4	38	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	28
95	3	4	4	4	4	3	3	4	4	33	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	33	2	4	4	5	4	3	3	4	4	2	3	38	5	5	5	5	5	5	5	35
96	3	3	5	4	4	4	2	3	4	32	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	32	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	41	4	4	4	4	4	3	3	26
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	2	4	4	26
98	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	28
99	3	3	4	2	4	2	3	3	3	27	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	32	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	42	4	4	5	5	5	4	4	31
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	2	2	2	4	2	2	4	4	4	3	29	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	4	4	4	4	4	4	4	28



Lampiran 4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden

Frequency Table

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	16	16.0	16.0	16.0
	4.00	50	50.0	50.0	66.0
	3.00	26	26.0	26.0	92.0
	2.00	6	6.0	6.0	98.0
	1.00	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	12	12.0	12.0	12.0
	4.00	59	59.0	59.0	71.0
	3.00	23	23.0	23.0	94.0
	2.00	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	37	37.0	37.0	37.0
	4.00	52	52.0	52.0	89.0
	3.00	6	6.0	6.0	95.0
	2.00	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	23	23.0	23.0	23.0
	4.00	61	61.0	61.0	84.0
	3.00	7	7.0	7.0	91.0
	2.00	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	23	23.0	23.0	23.0
	4.00	58	58.0	58.0	81.0
	3.00	14	14.0	14.0	95.0
	2.00	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	25	25.0	25.0	25.0
	4.00	51	51.0	51.0	76.0
	3.00	19	19.0	19.0	95.0
	2.00	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	19	19.0	19.0	19.0
	4.00	56	56.0	56.0	75.0
	3.00	18	18.0	18.0	93.0
	2.00	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	18	18.0	18.0	18.0
	4.00	67	67.0	67.0	85.0
	3.00	9	9.0	9.0	94.0
	2.00	4	4.0	4.0	98.0
	1.00	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	15	15.0	15.0	15.0
	4.00	34	34.0	34.0	49.0
	3.00	14	14.0	14.0	63.0
	2.00	35	35.0	35.0	98.0
	1.00	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	14	14.0	14.0	14.0
	4.00	36	36.0	36.0	50.0
	3.00	17	17.0	17.0	67.0
	2.00	30	30.0	30.0	97.0
	1.00	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	21	21.0	21.0	21.0
	4.00	33	33.0	33.0	54.0
	3.00	22	22.0	22.0	76.0
	2.00	22	22.0	22.0	98.0
	1.00	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	29	29.0	29.0	29.0
	4.00	53	53.0	53.0	82.0
	3.00	14	14.0	14.0	96.0
	2.00	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	16	16.0	16.0	16.0
	4.00	42	42.0	42.0	58.0
	3.00	24	24.0	24.0	82.0
	2.00	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	17	17.0	17.0	17.0
	4.00	33	33.0	33.0	50.0
	3.00	32	32.0	32.0	82.0
	2.00	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	10	10.0	10.0	10.0
	4.00	49	49.0	49.0	59.0
	3.00	34	34.0	34.0	93.0
	2.00	5	5.0	5.0	98.0
	1.00	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	9	9.0	9.0	9.0
	4.00	58	58.0	58.0	67.0
	3.00	26	26.0	26.0	93.0
	2.00	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	26	26.0	26.0	26.0
	4.00	53	53.0	53.0	79.0
	3.00	14	14.0	14.0	93.0
	2.00	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	21	21.0	21.0	21.0
	4.00	49	49.0	49.0	70.0
	3.00	23	23.0	23.0	93.0
	2.00	5	5.0	5.0	98.0
	1.00	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	20	20.0	20.0	20.0
	4.00	58	58.0	58.0	78.0
	3.00	14	14.0	14.0	92.0
	2.00	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	17	17.0	17.0	17.0
	4.00	70	70.0	70.0	87.0
	3.00	8	8.0	8.0	95.0
	2.00	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	15	15.0	15.0	15.0
	4.00	67	67.0	67.0	82.0
	3.00	13	13.0	13.0	95.0
	2.00	4	4.0	4.0	99.0
	1.00	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	18	18.0	18.0	18.0
	4.00	68	68.0	68.0	86.0
	3.00	13	13.0	13.0	99.0
	2.00	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	18	18.0	18.0	18.0
	4.00	70	70.0	70.0	88.0
	3.00	8	8.0	8.0	96.0
	2.00	3	3.0	3.0	99.0
	1.00	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	18	18.0	18.0	18.0
	4.00	64	64.0	64.0	82.0
	3.00	15	15.0	15.0	97.0
	1.00	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	21	21.0	21.0	21.0
	4.00	63	63.0	63.0	84.0
	3.00	13	13.0	13.0	97.0
	1.00	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	28	28.0	28.0	28.0
	4.00	56	56.0	56.0	84.0
	3.00	15	15.0	15.0	99.0
	1.00	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	25	25.0	25.0	25.0
	4.00	65	65.0	65.0	90.0
	3.00	7	7.0	7.0	97.0
	2.00	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	13	13.0	13.0	13.0
	4.00	66	66.0	66.0	79.0
	3.00	14	14.0	14.0	93.0
	2.00	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	18	18.0	18.0	18.0
	4.00	54	54.0	54.0	72.0
	3.00	23	23.0	23.0	95.0
	2.00	4	4.0	4.0	99.0
	1.00	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	17	17.0	17.0	17.0
	4.00	67	67.0	67.0	84.0
	3.00	11	11.0	11.0	95.0
	2.00	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	16	16.0	16.0	16.0
	4.00	68	68.0	68.0	84.0
	3.00	13	13.0	13.0	97.0
	2.00	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	19	19.0	19.0	19.0
	4.00	61	61.0	61.0	80.0
	3.00	18	18.0	18.0	98.0
	2.00	1	1.0	1.0	99.0
	1.00	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	20	20.0	20.0	20.0
	4.00	67	67.0	67.0	87.0
	3.00	10	10.0	10.0	97.0
	2.00	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	20	20.0	20.0	20.0
	4.00	51	51.0	51.0	71.0
	3.00	23	23.0	23.0	94.0
	2.00	3	3.0	3.0	97.0
	1.00	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	10	10.0	10.0	10.0
	4.00	63	63.0	63.0	73.0
	3.00	23	23.0	23.0	96.0
	2.00	3	3.0	3.0	99.0
	1.00	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	11	11.0	11.0	11.0
	4.00	66	66.0	66.0	77.0
	3.00	19	19.0	19.0	96.0
	2.00	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 6 Uji Validitas dan reliabilitas

Correlations

Correlations

	X1
X1.1 Pearson Correlation	.746**
Sig. (2-tailed)	.000
N	100
X1.2 Pearson Correlation	.681**
Sig. (2-tailed)	.000
N	100
X1.3 Pearson Correlation	.793**
Sig. (2-tailed)	.000
N	100
X1.4 Pearson Correlation	.836**
Sig. (2-tailed)	.000
N	100
X1.5 Pearson Correlation	.812**
Sig. (2-tailed)	.000
N	100
X1.6 Pearson Correlation	.814**
Sig. (2-tailed)	.000
N	100
X1.7 Pearson Correlation	.818**
Sig. (2-tailed)	.000
N	100
X1.8 Pearson Correlation	.833**
Sig. (2-tailed)	.000
N	100
X1.9 Pearson Correlation	.820**
Sig. (2-tailed)	.000
N	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

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
.927	9

Correlations

Correlations		
		X2
X2.1	Pearson Correlation	.693**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.2	Pearson Correlation	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.3	Pearson Correlation	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.4	Pearson Correlation	.696**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.5	Pearson Correlation	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.6	Pearson Correlation	.728**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.7	Pearson Correlation	.603**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.8	Pearson Correlation	.610**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.9	Pearson Correlation	.697**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.10	Pearson Correlation	.686**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

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
.884	10

Correlations

Correlations		
		X3
X3.1	Pearson Correlation	.682**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X3.2	Pearson Correlation	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X3.3	Pearson Correlation	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X3.4	Pearson Correlation	.612**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X3.5	Pearson Correlation	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X3.6	Pearson Correlation	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X3.7	Pearson Correlation	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X3.8	Pearson Correlation	.858**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X3.9	Pearson Correlation	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X3.10	Pearson Correlation	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X3.11	Pearson Correlation	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

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
.946	11

Correlations

Correlations

		Y
Y1	Pearson Correlation	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y2	Pearson Correlation	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y3	Pearson Correlation	.695**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y4	Pearson Correlation	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y5	Pearson Correlation	.717**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y6	Pearson Correlation	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y7	Pearson Correlation	.734**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

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
.880	7

Lampiran 7 Regresi Linier Berganda

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	27.3700	3.79967	100
X1	35.4700	5.71451	100
X2	36.2300	6.63607	100
X3	43.6800	6.44617	100

Correlations

		Y	X1	X2	X3
Pearson Correlation	Y	1.000	.697	.689	.642
	X1	.697	1.000	.790	.538
	X2	.689	.790	1.000	.524
	X3	.642	.538	.524	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.000	.000	.000
	X1	.000	.	.000	.000
	X2	.000	.000	.	.000
	X3	.000	.000	.000	.
N	Y	100	100	100	100
	X1	100	100	100	100
	X2	100	100	100	100
	X3	100	100	100	100

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3, X2, X1 ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.784 ^a	.615	.603	2.39548	2.030

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

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	878.429	3	292.810	51.027	.000 ^a
	Residual	550.881	96	5.738		
	Total	1429.310	99			

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

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.941	1.804		3.293	.001
	X1	.195	.071	.293	2.752	.007
	X2	.161	.060	.281	2.665	.009
	X3	.199	.045	.338	4.409	.000

a. Dependent Variable: Y



Lampiran 8 Asumsi Klasik

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.784 ^a	.615	.603	2.39548	2.030

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

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.354	2.824
	X2	.362	2.765
	X3	.684	1.461

a. Dependent Variable: Y

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

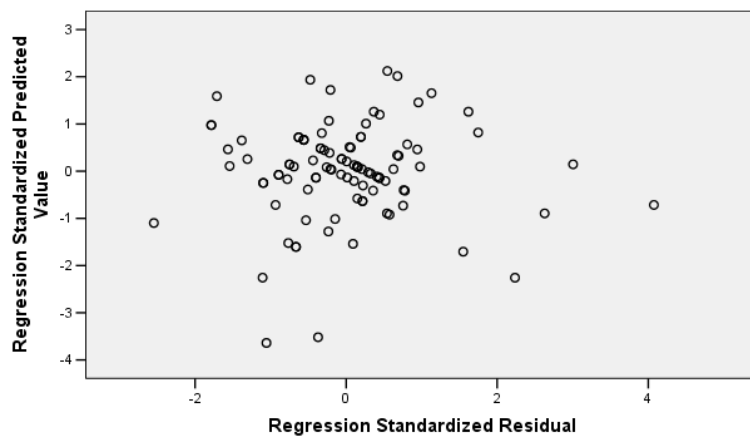
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.35891046
Most Extreme Differences	Absolute	.096
	Positive	.096
	Negative	-.065
Kolmogorov-Smirnov Z		.961
Asymp. Sig. (2-tailed)		.314

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

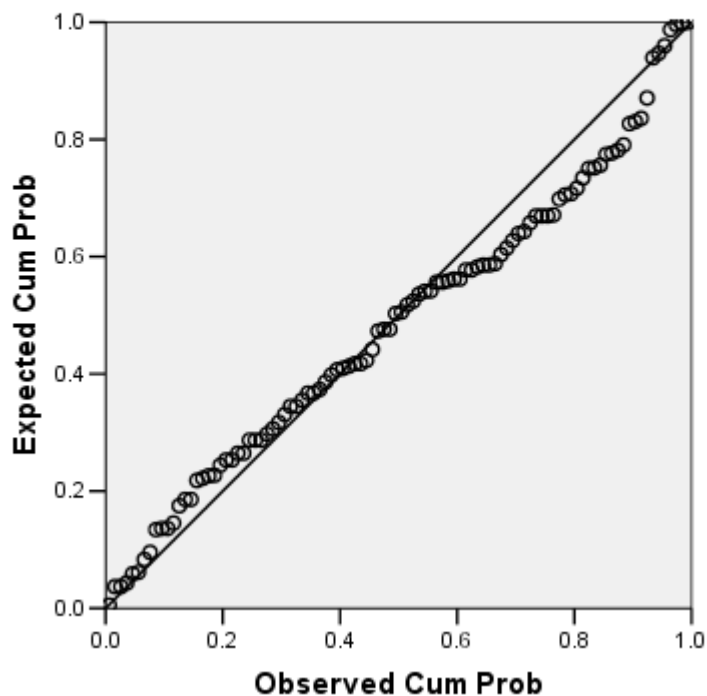
Scatterplot

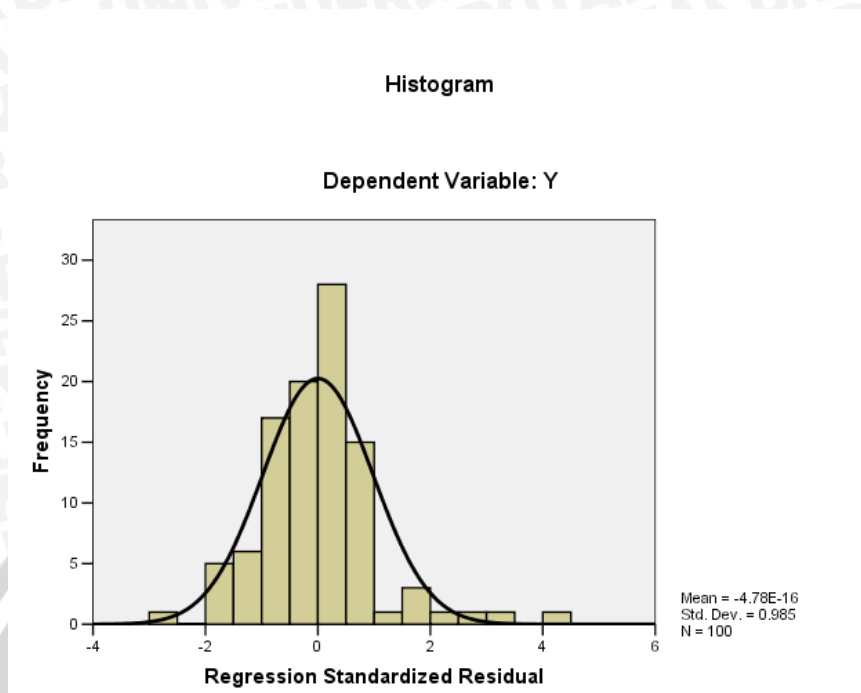
Dependent Variable: Y



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Y







CURRICULUM VITAE



Nama : Ade Wirianti Agatha

Jenis Kelamin : Perempuan

TTL : Sorong 9 Maret 1994

Alamat : Jl. Basuki Rahmat KPR BTN Blok
D No.12 Kota Sorong

Umur : 22 tahun

No. HP : +681227349696

Email : adewirianti@gmail.com

PENDIDIKAN FORMAL

1999 - 2005 : SD Inpres 17 Kota Sorong

2005 - 2008 : SMPN 9, Kota Sorong

2008 - 2011 : SMAN 2, Kota Sorong

2011 - 2017 : Universitas Brawijaya, Fakultas Ilmu Administrasi,
Administrasi Perpajakan, Malang

Riwayat Pendidikan Non Formal

Januari 2015 - Maret 2015 : Pelatihan Perpajakan Brevet A, B dan C