

PENGARUH PENYULUHAN PERPAJAKAN DAN PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ponorogo)

SKRIPSI

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

RENITA PRATAMA
NIM. 125030401111016



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

2017

Kupersembahkan
Untuk mereka yang selalu menyayangiku dengan sempurna
Bapak, Ibu, mas Ayeg, mbak Melinda



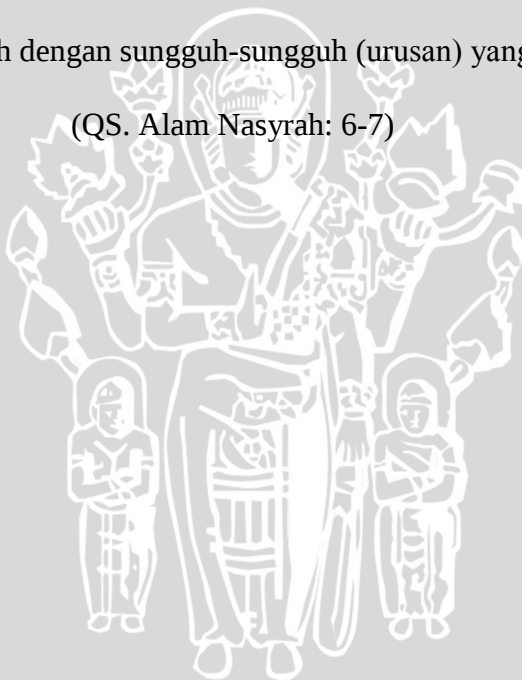
MOTTO

*“If you want to make your dreams come true,
the first thing you have to do is wake up”*

(J. M. Power)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.
Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan),
kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain”

(QS. Alam Nasyrah: 6-7)



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Penyuluhan Perpajakan Dan Pelayanan Pajak
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak
Orang Pribadi di KPP Pratama Ponorogo)

Disusun oleh : Renita Pratama

NIM : 125030401111016

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Bisnis

Program Studi : Perpajakan

Malang, 20 Desember 2016

Komisi Pembimbing

Ketua



Dr. Drs. Imam Suyadi, M.Si
NIP. 19521116 197903 1 002

Anggota



Dr. Hamidah Navati Utami, S.Sos., M.Si
NIP. 19721117 199802 2 001



TANDA PENGESAHAN

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

Hari : Rabu
Tanggal : 25 Januari 2017
Jam : 10.00 - 11.00 WIB
Skripsi atas nama : Renita Pratama (125030401111016)
Judul : Pengaruh Penyuluhan Perpajakan Dan Pelayanan Pajak
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak
Orang Pribadi di KPP Pratama Ponorogo)

dan dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua



Dr. Drs. Imam Suyadi, M.Si
NIP. 19521116 197903 1 002

Anggota



Dr. Hamidah Nayati Utami, S.Sos., M.Si
NIP. 19721117 199802 2 001

Anggota



Dr. Mochammad Al Musadieq, MBA
NIP. 19580501 198403 1 001

Anggota



Drs. Dwiatmanto, M.Si
NIP. 19551102 198303 1 002

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

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

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

Malang, Januari 2017

Mahasiswa



Nama : Renita Pratama

NIM : 125030401111016

RINGKASAN

Renita Pratama. 2017. **Pengaruh Penyuluhan Perpajakan Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ponorogo)**. Dr. Drs. Imam Suyadi, M.Si., Dr. Hamidah Nayati Utami, S.Sos., M.Si. 116 hal + xiv

Direktur Jenderal Pajak berwenang melakukan pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan tersebut, seperti kualitas pelayanan dan penyuluhan yang diberikan pegawai pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dapat dilihat dari kebenaran dan ketepatan waktu pembayaran pajak terutang serta pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT). Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menjelaskan pengaruh penyuluhan perpajakan dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini adalah *explanatory research* dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang disebarikan kepada 100 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Ponorogo. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa penyuluhan perpajakan dan pelayanan pajak berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian ini diketahui juga bahwa masing-masing variabel bebas dalam konteks bersama-sama yaitu penyuluhan perpajakan dan pelayanan pajak memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

Variabel pelayanan pajak mempunyai nilai t hitung dan koefisien beta yang paling besar, dengan demikian diharapkan pihak KPP Pratama Ponorogo dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.

Kata Kunci : Penyuluhan Perpajakan, Pelayanan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

SUMMARY

Renita Pratama. 2017. **The Effect of Tax Counseling and Services Tax Towards The Taxpayers Compliance (Research on the Personal Taxpayers in KPP Pratama Ponorogo)**. Dr. Drs. Imam Suyadi, M.Si, Dr. Hamidah Nayati Utami, S.Sos., M.Si. 116 Pages + xiv

Directorate General of Taxation allows to conduct tax audit to examine the taxpayers compliance. There was several factors that can influence its compliance, such as the quality service and counseling that given by tax officer. The rate of the taxpayers compliance in order to fulfill their tax obligation considered by the validity and the time accuracy in pay the ammount of tax and report the tax report period SPT. The aim of this research is to know and explain the effect of tax counseling and services tax towards the taxpayers.

The type of this research is explanatory research using questionnaire as data collecting method that scattering to 100 personal taxpayers registered in KPP Pratama Ponorogo. The data analysis technique used for this research is using multiple linear regression analysis.

Multiple linear regression analysis result that tax counseling and services tax have a simultaneous effect towards the taxpayers compliance. In this research is knowing that the independent variables simultaneously has the positive effect towards the taxpayers compliance variable.

Tax services variable has the greatest value of t dan beta coefficient, in order that the tax officer of KPP Pratama Ponorogo could raised up the tax services that given to the taxpayers.

Keywords : Tax Counseling, Services Tax, Taxpayers Compliance

KATA PENGANTAR

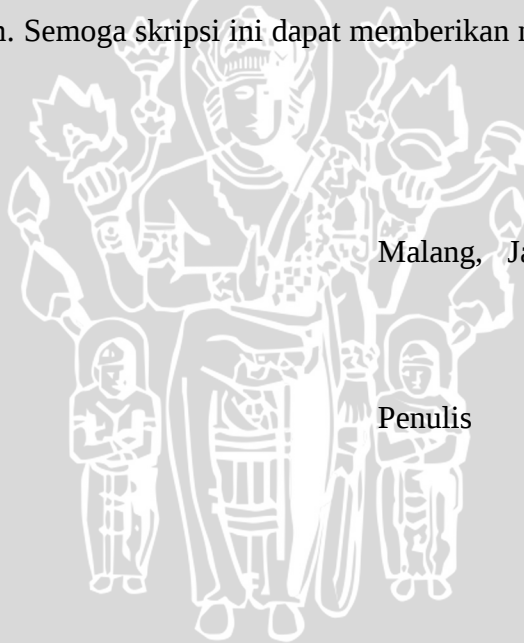
Puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Pengaruh Penyuluhan Perpajakan Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ponorogo)”. Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Perpajakan di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan layak tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Ibu Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si selaku Ketua Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Bapak Dr. Drs. Imam Suyadi, M.Si selaku ketua komisi pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis.
5. Ibu Dr. Hamidah Nayati Utami, S.Sos., M.Si selaku anggota komisi pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis.
6. Seluruh pegawai di KPP Pratama Ponorogo yang telah membantu dan membimbing penulis selama penelitian untuk menyelesaikan skripsi.
7. Kedua orang tua tercinta Bapak Supriyanto dan Ibu Wiwik Sri Winarti, serta kakak tersayang Arifa Pranoto dan Melinda Nurmawanti yang selalu mendoakan dan memberikan semangat tiada henti kepada penulis.

8. Sahabat-sahabatku Hajeng, Hanifah, Almira, Hamida dan Denisa yang selalu pengertian, memberikan semangat, dukungan dan kenangan indah selama masa perkuliahan.
9. Teman-teman kost MT. Haryono 1/21 mbak Fitriatus, mbak Damai, mbak Novy, mbak Nana, mbak Ressa, mbak Maulita, mbak Titah dan Yusnita yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
10. Seluruh teman-teman Perpajakan 2012 yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penyusunan skripsi.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan, yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang bersifat membangun akan sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan.



Malang, Januari 2017

Penulis

DAFTAR ISI

MOTTO	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kontribusi Penelitian	6
E. Sistematika Pembahasan	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Empiris	10
B. Tinjauan Teoritis	17
1. Tinjauan Umum Pajak	17
a. Definisi pajak	17
b. Fungsi Pajak	18
c. Pengelompokan Pajak	19
d. Sistem Pemungutan Pajak	21
2. Wajib Pajak	21
3. Penyuluhan Perpajakan	23
a. Pengertian Penyuluhan Perpajakan	23
b. Tujuan Penyuluhan Perpajakan	25
c. Fokus Penyuluhan Perpajakan	25
d. Hubungan Penyuluhan Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak	26
4. Pelayanan Pajak	27
a. Pengertian Pelayanan Pajak	27
b. Dimensi Kualitas Pelayanan	28
c. Hubungan Pelayanan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak	29
5. Kepatuhan Wajib Pajak	30
a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	30
b. Kriteria Wajib Pajak Patuh	30
c. Jenis-Jenis Kepatuhan	31

6. Model Konseptual dan Hipotesis.....	31
a. Model Konseptual	31
b. Hipotesis Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	33
B. Variabel Penelitian dan Pengukuran.....	34
1. Variabel Penelitian	34
2. Definisi Operasional Variabel	34
3. Skala Pengukuran	37
C. Populasi dan Sampel.....	38
1. Populasi	38
2. Sampel	38
D. Teknik Pengumpulan Data	39
1. Sumber Data	39
2. Metode Pengumpulan Data	40
E. Uji Instrumen Penelitian	40
1. Uji Validitas.....	41
2. Uji Reliabilitas.....	42
F. Metode Analisis Data.....	43
1. Analisis Deskriptif.....	43
2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	49
1. Profil KPP Pratama Ponorogo	49
2. Visi dan Misi KPP Pratama Ponorogo	51
3. Struktur Organisasi	52
4. Kegiatan Unit Kerja.....	55
5. Pembagian Wilayah Kerja.....	56
6. Penerimaan Pajak KPP Pratama Ponorogo	57
B. Kondisi Wajib Pajak	58
1. Wajib Pajak Terdaftar di KPP Pratama Ponorogo	58
2. Wajib Pajak Orang Pribadi yang Telah Menyampaikan SPT ...	59
C. Penyajian Data	60
1. Gambaran Umum Responden.....	60
2. Analisis Deskriptif.....	62
3. Asumsi-Asumsi Klasik Regresi.....	76
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	79
D. Pembahasan	82
1. Pengaruh Secara Bersama-sama Variabel Penyuluhan Perpajakan dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	82
2. Pengaruh Setiap Variabel Penyuluhan Perpajakan dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Konteks Bersama-sama	84

BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan.....	87
	B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA		89



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Rekapitulasi Hasil Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 2 Definisi Pajak.....	17
Tabel 3 Definisi Operasional Variabel.....	36
Tabel 4 Hasil Uji Validitas Variabel.....	41
Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel.....	43
Tabel 6 Wilayah Kabupaten Ponorogo.....	56
Tabel 7 Wilayah Kabupaten Pacitan.....	57
Tabel 8 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak.....	58
Tabel 9 Wajib Pajak Terdaftar KPP Pratama Ponorogo.....	58
Tabel 10 Realisasi SPT Wajib Pajak Orang Pribadi.....	59
Tabel 11 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 12 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
Tabel 13 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	61
Tabel 14 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	62
Tabel 15 Distribusi Frekuensi Variabel Penyuluhan Perpajakan (X_1).....	63
Tabel 16 Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan Pajak (X_2).....	67
Tabel 17 Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	72
Tabel 18 Hasil Uji Normalitas.....	76
Tabel 19 Hasil Uji Multikolinieritas.....	77
Tabel 20 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	78
Tabel 21 Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Konseptual	32
Gambar 2	Foto KPP Pratama Ponorogo.....	51
Gambar 3	Struktur Organisasi KPP Pratama Ponorogo.....	52
Gambar 4	Peta Wilayah Kabupaten Ponorogo.....	56
Gambar 5	Peta Wilayah Kabupaten Pacitan	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	94
Lampiran 2	Hasil Kuesioner	98
Lampiran 3	Hasil Distribusi Jawaban	102
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	108
Lampiran 5	Matrik Korelasi.....	111
Lampiran 6	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	112
Lampiran 7	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	114
Lampiran 8	Curriculum Vitae	116



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan negara atau yang sering disebut dengan pembangunan nasional adalah upaya mewujudkan tujuan nasional bangsa yang dilakukan serentak oleh seluruh masyarakat dan pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Siregar (2009: 1) berpendapat bahwa :

Dalam proses pembangunan tersebut pemerintah memerlukan dana untuk membiayai pembelanjaan negara yang semakin lama semakin bertambah besar. Penerimaan negara tersebut dapat diperoleh dari segenap potensi sumberdaya yang berasal dari dalam negeri tanpa harus bergantung dengan bantuan atau pinjaman luar negeri.

Menurut pendapat tersebut dapat diketahui bahwa demi mewujudkan pembangunan nasional, pemerintah memerlukan suatu anggaran untuk membiayai pembelanjaan negara.

Biaya yang digunakan untuk pembangunan nasional berasal dari anggaran penerimaan negara, dimana penerimaan dari sektor pajak sebagai sumber utamanya. Hal ini dapat dibuktikan dengan jumlah realisasi penerimaan pajak pada tahun 2015. “Pemerintah mampu merealisasikan penerimaan pajak senilai Rp 1.055 triliun pada 2015 kemarin. Jumlah tersebut mencapai 81,5 persen dari yang ditargetkan dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara Perubahan (APBNP) 2015 yang tercatat Rp 1.294,258 triliun” (<http://bisnis.liputan6.com/>, 2016).

Pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta wajib pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Sesuai undang-undang perpajakan, membayar pajak bukan hanya merupakan kewajiban, tetapi merupakan hak dari setiap warga negara untuk ikut berpartisipasi dalam bentuk peran serta terhadap pembiayaan negara dan pembangunan nasional (www.pajak.go.id, 2012).

Usaha untuk memaksimalkan penerimaan pajak tidak boleh hanya mengandalkan peran Direktorat Jenderal Pajak atau petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari wajib pajak itu sendiri. Hal tersebut sesuai dengan sistem *Self Assessment* yang dianut dalam Sistem Perpajakan Indonesia. Sistem *Self Assessment* memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya sendiri. Agar sistem *Self Assessment* dapat berjalan dengan baik, dibutuhkan prasyarat bahwa masyarakat wajib pajak harus memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik tentang hak dan kewajiban perpajakannya sehingga mereka mampu dibebani tanggung jawab untuk memenuhi kewajiban pajak secara mandiri (www.pajak.go.id, 2012).

Direktur Jenderal Pajak dalam rangka pengawasan kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan, berwenang melakukan pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak. Tujuan utama dilakukannya pemeriksaan adalah untuk menguji dan meningkatkan pemenuhan pajak seorang wajib pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dapat dilihat dari kebenaran dan ketepatan waktu Surat Pemberitahuan (SPT) dilaporkan atau disampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak. Masih banyak wajib pajak yang kurang paham dengan bagaimana cara menghitung, mengisi dan menyampaikan SPT. Wajib pajak dengan sengaja atau tidak sengaja menghindari pajak bahkan melakukan perlawanan aktif seperti *tax avoidance* dan *tax evasion* (Anshari, 2006: 77).

Mengingat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting bagi penerimaan pajak, maka perlu secara intensif dikaji mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (Widodo, 2010: 67). Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, salah satunya pengetahuan wajib pajak akan peraturan-peraturan perpajakan. Pemerintah telah melakukan upaya untuk menambah pengetahuan wajib pajak melalui penyuluhan. Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2013 tentang Pedoman Penyuluhan Perpajakan, “Penyuluhan perpajakan adalah suatu upaya dan proses memberikan informasi perpajakan kepada masyarakat, dunia usaha, dan lembaga pemerintah maupun non-pemerintah”.

Penyuluhan perpajakan bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan perpajakan, serta mengubah perilaku masyarakat wajib pajak agar semakin paham, sadar, dan peduli dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya (Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2013). Pihak-pihak yang akan dibina oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah kelompok orang pribadi atau badan yang belum terdaftar sebagai wajib pajak, kelompok wajib pajak terdaftar namun belum pernah menyampaikan SPT, serta kelompok wajib pajak terdaftar yang telah menyampaikan SPT namun belum sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. “Selama pelaksanaan penyuluhan perpajakan, pemerintah pusat selaku fiskus perlu memperhatikan berbagai unsur terkait penyuluhan yaitu aparat pajak, materi penyuluhan, metode penyuluhan serta sarana penunjang yang digunakan dalam penyuluhan” (Longdong, 2015: 459). Faktor-faktor tersebut harus saling melengkapi dan disesuaikan dengan kondisi masyarakat, agar sasaran yang diinginkan dapat tercapai.

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah tingkat pelayanan pajak yang diberikan oleh petugas pajak. Menurut pendapat Andyastuti (2013: 3) “pelayanan pajak merupakan suatu kegiatan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak untuk memberikan kepuasan atas melayani kebutuhan wajib pajak”. Pelayanan dikatakan berkualitas ketika pelayanan yang diberikan menjanjikan dengan segera dan memberikan kepuasan kepada wajib pajak. Para wajib pajak akan patuh apabila petugas pajak memberikan pelayanan terbaik ketika wajib pajak membutuhkan bantuan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan studi pada KPP Pratama Ponorogo jumlah wajib pajak terdaftar sampai dengan Agustus 2016 sebanyak 85.507 wajib pajak. Dari jumlah tersebut dapat diketahui bahwa Kabupaten Ponorogo dan Kabupaten Pacitan memiliki potensi yang cukup besar dalam penerimaan pajak. Upaya meningkatkan penerimaan pajak tersebut menjadi tugas bagi KPP Pratama Ponorogo selaku instansi yang bergerak di bidang perpajakan.

KPP Pratama Ponorogo merupakan salah satu instansi yang memberikan pelayanan perpajakan untuk wilayah Kabupaten Ponorogo dan Kabupaten Pacitan. Pelayanan yang diberikan petugas pajak berupa layanan registrasi wajib pajak, penerimaan dan pengolahan SPT, penerbitan produk hukum perpajakan dan sebagainya. Selain itu, KPP Pratama Ponorogo juga melakukan penyuluhan perpajakan. Beberapa kegiatan penyuluhan perpajakan yang dilakukan KPP Pratama Ponorogo adalah seminar/ diskusi/ ceramah terkait perpajakan, kelas pajak atau klinik pajak dan *talkshow* radio. Semua kegiatan tersebut dimaksudkan untuk berbagi informasi perpajakan agar pengetahuan wajib pajak semakin meningkat.

Banyaknya penyuluhan perpajakan yang dilakukan kepada wajib pajak dan didukung pelayanan pajak yang berkualitas akan mempengaruhi patuh tidaknya wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Serta akan berdampak pula pada penerimaan pajak yang diterima oleh negara. Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian ini mengambil judul “Pengaruh Penyuluhan Perpajakan Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ponorogo)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang tersebut, dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh penyuluhan perpajakan dan pelayanan pajak secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Ponorogo?
2. Apakah setiap variabel penyuluhan perpajakan dan pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Ponorogo dalam konteks bersama-sama?

C. Tujuan Penelitian

Terkait dengan perumusan masalah tersebut, tujuan penelitian yang akan dicapai adalah :

1. Mengetahui dan menjelaskan besarnya pengaruh penyuluhan perpajakan dan pelayanan pajak secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Ponorogo.
2. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh setiap variabel penyuluhan perpajakan dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Ponorogo dalam konteks bersama-sama.

D. Kontribusi Penelitian

Diharapkan hasil dari penelitian tentang Pengaruh Penyuluhan Perpajakan Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak

Orang Pribadi di KPP Pratama Ponorogo) memiliki kontribusi yang signifikan baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Kontribusi Teoritis

- a. Memberikan wawasan pengembangan ilmu pengetahuan yang lebih dalam tentang penyuluhan perpajakan dan pelayanan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
- b. Sebagai referensi dan perbandingan untuk penelitian selanjutnya dengan tema yang sama. Penelitian ini juga sebagai literatur dan pengetahuan pada studi perpajakan terutama untuk penelitian mendalam mengenai penyuluhan perpajakan dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Kontribusi Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ide dan pemikiran yang berkaitan dengan penyuluhan perpajakan serta menjadi salah satu bahan evaluasi kebijakan penyuluhan perpajakan di KPP Pratama Ponorogo.
- b. Sebagai bahan masukan bagi KPP Pratama Ponorogo dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan melihat pengaruh dari penyuluhan perpajakan dan pelayanan pajak.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan adalah gambaran singkat tentang bab I dan lainnya. Hal ini dimaksudkan untuk menyederhanakan pemahaman dari keseluruhan penelitian ini. Sistematika pembahasan dalam penelitian ini sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada pendahuluan menjelaskan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika pembahasan yang berisi gambaran singkat tentang pendahuluan, tinjauan pustaka, metode penelitian, hasil penelitian dan pembahasan, serta penutup.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka menjelaskan tentang teori dari berbagai literatur yang berhubungan dengan masalah pokok yang dibahas pada penelitian ini, yang terdiri dari teori, konsep serta pendapat yang diungkapkan para ahli.

BAB III : METODE PENELITIAN

Metode penelitian mencakup jenis penelitian, variabel penelitian dan pengukuran, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, uji instrumen penelitian serta metode analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang hasil keseluruhan penelitian dan pembahasan dari rumusan masalah yang diangkat pada penelitian ini. Bab ini terdiri dari gambaran lokasi penelitian, hasil penelitian, analisis data dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini adalah akhir bagian dari penelitian yang terdiri dari kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran atas permasalahan yang telah diteliti.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Empiris

Sebagai bahan untuk menjelaskan penelitian tentang penyuluhan perpajakan, pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak secara empiris, diketahui beberapa penelitian terdahulu sebagai berikut :

1. Rohmawati (2012)

Judul penelitian “Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak, penyuluhan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat.

2. Andyastuti (2013)

Judul penelitian “Pengaruh Penyuluhan, Pelayanan, Pemeriksaan Dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)”. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yaitu penyuluhan, pelayanan, pemeriksaan dan sanksi berpengaruh secara simultan yang signifikan terhadap variabel terikat kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi.

3. Winerungan (2013)

Judul penelitian “Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP Di KPP Manado Dan KPP Bitung”. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa ketiga variabel bebas yaitu sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Manado dan KPP Bitung.

4. Veronica (2015)

Judul penelitian “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak, Persepsi Pengetahuan Korupsi Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Pada KPP Pratama Senapelan Pekanbaru”. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan pelayanan fiskus, pengetahuan pajak, persepsi pengetahuan korupsi dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Tabel 1 Rekapitulasi Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti / Judul	Jenis Penelitian dan Sampel	Variabel Penelitian	Hipotesis	Hasil Penelitian
1.	Rohmawati (2012) “Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap	Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dan jumlah sampel	a. Kesadaran (X_1) b. Penyuluhan (X_2) c. Pelayanan (X_3) d. Sanksi Perpajakan (X_4)	a. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama	Berdasarkan hasil penelitian diketahui nilai F hitung sebesar 56,771 dan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ yang artinya kesadaran wajib pajak,

Lanjutan Tabel 1

No.	Nama Peneliti / Judul	Jenis Penelitian dan Sampel	Variabel Penelitian	Hipotesis	Hasil Penelitian
	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”.	yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan metode <i>purposive sampling</i> .	e. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi(Y)	Denpasar Barat b. Penyuluhan perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat c. Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat d. Sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat	penyuluhan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat.
2.	Andyastuti (2013) “Pengaruh Penyuluhan, Pelayanan, Pemeriksaan Dan Sanksi	Jenis penelitian yang digunakan adalah <i>explanatory research</i>	a. Penyuluhan (X_1) b. Pelayanan (X_2) c. Pemeriksaan (X_3) d. Sanksi (X_4)	a. Penyuluhan, pelayanan, pemeriksaan dan sanksi secara simultan berpengaruh	Berdasarkan hasil pengujian diketahui nilai F hitung sebesar 18,069 dan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ maka

Lanjutan Tabel 1

No.	Nama Peneliti / Judul	Jenis Penelitian dan Sampel	Variabel Penelitian	Hipotesis	Hasil Penelitian
	Terhadap Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)".	dan jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan metode <i>non probability sampling</i> .	e. Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi (Y)	terhadap penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi di KPP Pratama Malang Utara b. Pelayanan berpengaruh dominan terhadap penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi di KPP Pratama Malang Utara	variabel penyuluhan, pelayanan, pemeriksaan dan sanksi berpengaruh terhadap kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi di KPP Pratama Malang Utara.
3.	Winerungan (2013) "Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP Di KPP Manado Dan KPP Bitung".	Jenis penelitian yang digunakan adalah <i>explanatory research</i> dan jumlah sampel yang diambil sebanyak 50 responden dengan menggunakan metode <i>random sampling</i> .	a. Sosialisasi Perpajakan (X_1) b. Pelayanan Fiskus (X_2) c. Sanksi Perpajakan (X_3) d. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	a. Sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Manado dan KPP Bitung b. Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Manado dan KPP Bitung c. Sanksi	Berdasarkan hasil penelitian diketahui nilai F hitung sebesar 1,675 dan tingkat signifikansi 0,172 lebih besar dari $\alpha = 0,05$, yang artinya sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Manado dan KPP Bitung.

Lanjutan Tabel 1

No.	Nama Peneliti / Judul	Jenis Penelitian dan Sampel	Variabel Penelitian	Hipotesis	Hasil Penelitian
				perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Manado dan KPP Bitung	.
4.	Veronica (2015) “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak, Persepsi Pengetahuan Korupsi Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Pada KPP Pratama Senapelan Pekanbaru”.	Jenis penelitian yang digunakan adalah <i>explanatory research</i> dan jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan metode <i>convenience sampling</i> .	a. Sosialisasi Perpajakan (X_1) b. Pelayanan Fiskus (X_2) c. Pengetahuan Pajak (X_3) d. Persepsi Pengetahuan Korupsi (X_4) e. Sanksi Perpajakan (X_5) f. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	a. Sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak fiskus b. Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak c. Pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak d. Persepsi pengetahuan korupsi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak e. Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak	Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan t hitung sebesar 0,534 dan tingkat signifikansi 0,594 lebih besar dari $\alpha = 0,05$. Sedangkan pelayanan fiskus dengan t hitung 2,277 dan tingkat signifikansi 0,025 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$; pengetahuan pajak dengan t hitung 2,714 dan tingkat signifikansi 0,008 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$; persepsi pengetahuan korupsi dengan t hitung 2,706 dan tingkat signifikansi 0,008 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$; dan sanksi perpajakan dengan t hitung 2,104 dan tingkat signifikansi

Lanjutan Tabel 1

No.	Nama Peneliti / Judul	Jenis Penelitian dan Sampel	Variabel Penelitian	Hipotesis	Hasil Penelitian
					0,038 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$; maka dapat dikatakan bahwa pelayanan fiskus, pengetahuan pajak, persepsi pengetahuan korupsi dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Senapelan Pekanbaru.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui beberapa perbedaan dengan penelitian terdahulu yaitu :

1. Rohmawati (2012)

Perbedaan terdapat pada subyek penelitian dan variabel bebas. Pada penelitian Rohmawati (2012) subyek penelitian adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat dan variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran, penyuluhan, pelayanan dan sanksi perpajakan, sedangkan subyek penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ponorogo dan variabel bebas yang digunakan adalah penyuluhan perpajakan dan pelayanan pajak.

2. Andyastuti (2013)

Perbedaan terdapat pada subyek penelitian dan variabel bebas. Pada penelitian Andyastuti (2013) subyek penelitian adalah penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi di KPP Pratama Malang Utara dan variabel bebas yang digunakan

adalah penyuluhan, pelayanan, pemeriksaan dan sanksi, sedangkan subyek penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ponorogo dan variabel bebas yang digunakan adalah penyuluhan perpajakan dan pelayanan pajak

3. Winerungan (2013)

Perbedaan terdapat pada subyek penelitian, variabel bebas dan jumlah sampel. Pada penelitian Winerungan (2013) subyek penelitian adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Manado dan KPP Bitung, variabel bebas yang digunakan adalah sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan, dengan jumlah sampel sebanyak 50 responden, sedangkan subyek penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ponorogo dan variabel bebas yang digunakan adalah penyuluhan perpajakan dan pelayanan pajak dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden.

4. Veronica (2015)

Perbedaan terdapat pada subyek penelitian dan variabel bebas. Pada penelitian Veronica (2015) subyek penelitian adalah wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Senapelan Pekanbaru dan variabel bebas yang digunakan adalah sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, pengetahuan pajak, persepsi pengetahuan korupsi dan sanksi perpajakan, sedangkan subyek penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ponorogo dan variabel bebas yang digunakan adalah penyuluhan perpajakan dan pelayanan pajak.

B. Tinjauan Teoritis

1. Tinjauan Umum Pajak

a. Definisi Pajak

Definisi pajak sangat beragam, walaupun banyak pendapat mengenai pengertian pajak tetapi pada dasarnya memiliki substansi yang sama. Beberapa pendapat mengenai definisi pajak dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2 Definisi Pajak

No.	Definisi	Sumber :
1.	Sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian daripada kekayaan ke kas negara disebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan umum.	Djajadiningrat dalam Tjahjono (2005: 2)
2.	Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.	Adriani dalam Zain (2008: 10)
3.	Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.	Soemitro dalam Mardiasmo (2011: 1)
4.	Pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum dan yang dapat dipaksakan, tanpa adanya kontraprestasi yang dapat ditunjukkan dalam hal yang individual dimaksud untuk membiayai pengeluaran pemerintah.	Smeets dalam Halim dkk (2014: 1)

Dari beberapa definisi tersebut, pajak memiliki unsur-unsur sebagai berikut :

- 1) pembayaran pajak harus berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya;
- 2) sifatnya dapat dipaksakan;
- 3) tidak ada kontraprestasi atau jasa timbal dari negara yang dapat dirasakan langsung oleh pembayar pajak;
- 4) pemungutan pajak dilakukan oleh pemerintah;
- 5) pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah berupa belanja rutin maupun pembangunan bagi kepentingan umum.

b. Fungsi Pajak

Pajak mempunyai peran penting dalam mengisi kas negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara dalam menopang pembangunan di Indonesia. Menurut Rahayu dan Ely (2010: 3) umumnya dikenal dua macam fungsi pajak yaitu fungsi *budgetair* dan fungsi *regulerend*.

1) Fungsi *Budgetair*

Fungsi *budgetair* merupakan fungsi utama pajak atau fungsi fiskal, yaitu pajak dipergunakan sebagai alat untuk memasukkan dana secara optimal ke kas negara yang dilakukan sistem pemungutan berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku. Pajak berfungsi sebagai alat untuk memasukkan uang dari sektor swasta (rakyat) kedalam kas negara atau anggaran negara berdasarkan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan fungsi inilah pemerintah sebagai pihak yang membutuhkan dana untuk membiayai berbagai kepentingan melakukan upaya pemungutan pajak dari penduduknya.

2) Fungsi *Regulerend*

Fungsi *regulerend* disebut juga fungsi mengatur, yaitu pajak merupakan alat kebijakan pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu. Fungsi *regulerend* merupakan fungsi lain dari pajak sebagai fungsi *budgetair*. Disamping usaha untuk memasukkan

uang untuk kegunaan kas negara, pajak dimaksudkan pula sebagai usaha pemerintah untuk ikut andil dalam hal mengatur dan bilamana perlu mengubah susunan pendapatan dan kekayaan dalam sektor swasta.

Berdasarkan kedua fungsi pajak di atas dapat diketahui bahwa pajak digunakan sebagai alat untuk memasukkan dana ke kas negara sekaligus alat kebijakan pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu.

c. Pengelompokan Pajak

1) Menurut golongannya

Menurut golongannya, pajak dikelompokkan menjadi dua yaitu pajak langsung dan pajak tidak langsung. Mardiasmo (2011: 5) mengemukakan bahwa pajak langsung adalah pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain, misalnya Pajak Penghasilan. Pajak tidak langsung adalah pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain, misalnya Pajak Pertambahan Nilai.

2) Menurut sifatnya

Halim dkk (2014: 3) menyatakan bahwa menurut sifatnya pajak dikelompokkan menjadi pajak subyektif dan pajak obyektif. Pajak subyektif yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subyeknya dan dicari syarat obyektifnya, dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Seperti status kawin, tidak kawin, dan kawin dengan tanggungan. Hal tersebut menjadikannya sebagai beban yang harus dipikul sebagai pengurang dari penghasilan. Contohnya : Pajak Penghasilan.

Pajak obyektif yaitu pajak yang berdasarkan pada obyeknya, tanpa memperhatikan keadaan wajib pajak. Pajak obyektif memperhatikan obyek bukan benda, yang dapat berupa keadaan, perbuatan atau peristiwa yang menyebabkan timbulnya kewajiban membayar pajak. Pajak obyektif disebut juga pajak yang bersifat kebendaan atau *zakelijk*. Contohnya : Bea Masuk, Cukai, Pajak Pertambahan Nilai dan Bea Materai.

3) Menurut lembaga pemungutannya

Menurut lembaga pemungutannya pajak dibagi menjadi dua yaitu pajak negara (pajak pusat) dan pajak daerah (Tjahjono, 2009: 5). Pajak Negara (Pajak Pusat) adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat yang penyelenggaraannya dilaksanakan oleh departemen keuangan dan hasilnya akan digunakan untuk pembiayaan rumah tangga negara. Contohnya adalah Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Bea Materai.

Pajak Daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah seperti provinsi, kabupaten maupun kotamadya berdasarkan peraturan daerah masing-masing dan hasilnya digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing. Pajak Daerah terdiri dari Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota. Pajak Provinsi terdiri atas Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan dan

Pajak Rokok. Pajak Kabupaten/Kota misalnya Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan dan PBB Perdesaan dan Perkotaan.

d. Sistem Pemungutan Pajak

Demi pelaksanaan pemungutan pajak yang baik dan terarah diperlukan suatu sistem pemungutan pajak. Menurut Waluyo (2011: 17) sistem pemungutan pajak dapat dikategorikan menjadi tiga yaitu :

1) *Official Assessment System*

Official Assessment System adalah suatu sistem pemungutan pajak dimana besarnya pajak yang harus dilunasi atau pajak yang terutang oleh wajib pajak ditentukan oleh fiskus (dalam hal ini wajib pajak bersifat pasif).

2) *Self Assessment System*

Self Assessment System adalah suatu sistem pemungutan pajak dimana wewenang menghitung besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak diserahkan oleh fiskus kepada wajib pajak yang bersangkutan, sehingga dengan sistem ini wajib pajak harus aktif menghitung, menyeteror dan melaporkan kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sedangkan fiskus hanya bertugas memberikan penerangan dan pengawasan.

3) *Withholding System*

Withholding System adalah suatu sistem pemungutan pajak dimana penghitungan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak dilakukan oleh pihak ketiga.

Dari ketiga jenis pemungutan pajak, Indonesia menggunakan *Self Assessment System* dalam melaksanakan pemungutan pajaknya. Sistem ini berlaku mulai tahun 1984. *Self Assessment System* menuntut adanya peran aktif dari para masyarakat sebagai wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

2. Wajib Pajak

Menurut Waluyo (2011: 23) “wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak dan pemungut pajak, yang mempunyai hak

dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”. Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang telah memenuhi persyaratan subyektif dan obyektif. Syarat subyektif adalah syarat-syarat yang berhubungan dengan subyek pajak, apakah orang pribadi atau suatu badan seperti perseroan terbatas, yayasan dan BUMN. Syarat obyektif adalah yang berhubungan dengan obyek pajak, misalnya adanya penghasilan atau penyerahan barang/jasa kena pajak. Oleh sebab itu wajib pajak memiliki kewajiban dan hak dalam bidang perpajakan.

Mardiasmo (2008: 44) mengemukakan bahwa kewajiban wajib pajak dalam memenuhi pemungutan pajak adalah sebagai berikut :

- a. Mendaftarkan diri dan meminta Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) apabila belum mempunyai NPWP.
- b. Mengambil sendiri blanko Surat Pemberitahuan (SPT) dan blanko perpajakan lainnya di tempat-tempat yang ditentukan oleh DJP.
- c. Mengisi dengan lengkap jelas dan benar dan menandatangani sendiri SPT dan kemudian mengembalikan SPT itu ke kantor inspeksi pajak dilengkapi dengan lampiran-lampiran.
- d. Melakukan pelunasan dan melakukan pembayaran pajak yang ditentukan oleh undang-undang.
- e. Menghitung sendiri, menetapkan besarnya jumlah dan membayar pajak dalam tahun yang sedang berjalan, sesuai dengan pajak dari tahun terakhir atau sesuai Surat Ketetapan Pajak (SKP) yang dikeluarkan oleh DJP.
- f. Mengitung dan menetapkan sendiri pajak yang terutang menurut cara yang ditentukan.
- g. Menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan-pencatatan.
- h. Dalam hal terjadi pemeriksaan pajak, maka wajib pajak wajib :
 - 1) memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas wajib pajak atau obyek pajak yang terutang;
 - 2) memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruang yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan;
 - 3) memberikan keterangan yang diperlukan.
- i. Apabila dalam mengungkapkan pembukuan, pencatatan atau dokumen serta keterangan yang diminta, wajib pajak terikat oleh

suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan ini ditiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan.

Selain memiliki kewajiban, wajib pajak juga memiliki hak. Menurut Mardiasmo (2008: 45), hak wajib pajak antara lain :

- a. Menerima tanda bukti pemasukan SPT.
- b. Mengajukan permohonan dan penundaan penyampaian SPT.
- c. Melakukan pembetulan sendiri SPT yang telah dimasukkan ke KPP.
- d. Mengajukan permohonan penundaan dan pengangsuran pembayaran pajak sesuai dengan kemampuannya.
- e. Mengajukan permohonan perhitungan atau pengembalian kelebihan pembayaran pajak serta berhak memperoleh kepastian terbitnya surat keputusan kelebihan pembayaran pajak, surat keputusan pengembalian pembayaran pajak.
- f. Mendapatkan kepastian batas ketetapan pajak yang terutang dan penerbitan pajak yang terutang dan penerbitan SPT.
- g. Mengajukan permohonan pembetulan salah tulis atau kekeliruan yang terdapat dalam SKP dalam penerapan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- h. Mengajukan surat keberatan atau permohonan kepastian terbitnya surat keputusan atas surat keberatan.
- i. Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan pengenaan sanksi perpajakan serta pembetulan ketetapan pajak yang salah satu keliru.
- j. Memberikan kuasa khusus kepada orang yang dipercaya untuk kewajiban perpajakannya.

3. Penyuluhan Perpajakan

a. Pengertian Penyuluhan Perpajakan

Istilah penyuluhan berasal dari kata dasar “suluh” yang artinya sama dengan obor yang mempunyai fungsi sebagai alat untuk memberikan penerangan pada malam hari. Penyuluhan dapat juga diartikan dengan penerangan atau informasi.

Penerangan adalah suatu kegiatan untuk memberikan penjelasan dan menyebarkan informasi, tidak hanya agar orang lain menjadi tahu, tetapi juga dengan tujuan untuk menumbuhkan perhatian, pengertian dan kesadaran masyarakat. Pengertian penyuluhan mempunyai arti

tidak hanya memberikan penjelasan tetapi diperlukan proses yang lebih lanjut (Soedarmanto, 1984: 1).

Penyuluhan dapat diartikan sebagai proses untuk memberikan penerangan kepada masyarakat tentang segala sesuatu yang belum diketahui dengan jelas.

Pengertian penyuluhan perpajakan menurut Yogasara (2008: 22) adalah “suatu sistem penyampaian informasi, konsultasi, dan bimbingan perpajakan secara berkesinambungan kepada masyarakat guna meningkatkan pengetahuan, kesadaran dan kemauan anggota masyarakat untuk memperoleh hak dan melaksanakan kewajiban perpajakannya”. Melalui penyuluhan dapat dicapai suatu masyarakat wajib pajak yang memiliki pengetahuan dan kesadaran tentang hak dan kewajiban perpajakannya.

Penyuluhan perpajakan dilakukan kepada masyarakat, dunia usaha dan lembaga pemerintah maupun non pemerintah yang meliputi penyuluhan bagi Calon Wajib Pajak, Wajib Pajak Baru dan Wajib Pajak Terdaftar. Kegiatan Penyuluhan Perpajakan dapat dilakukan dengan dua metode, yaitu metode penyuluhan langsung dan penyuluhan tidak langsung. Penyuluhan langsung dilakukan dengan berinteraksi langsung dengan wajib pajak atau calon wajib pajak melalui kegiatan seminar, *workshop*, bimbingan teknis, kelas pajak dan sebagainya. Sedangkan penyuluhan tidak langsung dilakukan dengan tidak atau sedikit melakukan interaksi dengan peserta, antara lain melalui radio/televisi, penyebaran buku/*booklet/leaflet* perpajakan (Khusnaini, 2014: 6).

Berdasarkan penjelasan tersebut kegiatan penyuluhan perpajakan dilakukan untuk semua wajib pajak, mulai dari calon wajib pajak, wajib pajak baru sampai dengan wajib pajak terdaftar. Selain itu, penyuluhan perpajakan dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu secara langsung

dengan berinteraksi langsung dengan wajib pajak atau secara tidak langsung melalui media massa.

b. Tujuan Penyuluhan Perpajakan

Penyuluhan perpajakan bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan perpajakan, serta mengubah perilaku masyarakat wajib pajak agar semakin paham, sadar dan peduli dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Penyuluhan difungsikan sebagai cara petugas pajak dalam memberikan informasi pajak kepada wajib pajak (Putriani, 2016: 80). Untuk mencapai tujuan tersebut penyuluhan perpajakan harus dilaksanakan dengan memperhatikan metode penyuluhan, teknik penyuluhan, materi penyuluhan, penyuluh dan sarana pendukung penyuluhan sesuai dengan PER 03/PJ/2013 tentang Pedoman Penyuluhan Perpajakan.

c. Fokus Penyuluhan Perpajakan

Kegiatan penyuluhan perpajakan dikelompokkan dalam tiga fokus, yaitu :

- 1) Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Bagi Calon Wajib Pajak adalah kegiatan penyuluhan perpajakan bagi orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia dan/atau badan yang bertempat kedudukan di Indonesia yang memenuhi persyaratan subjektif dan/atau objektif sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan perpajakan dan belum memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

2) Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Bagi Wajib Pajak Baru adalah kegiatan penyuluhan perpajakan bagi wajib pajak orang pribadi dan badan sejak terdaftar sampai dengan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dan/atau melakukan pembayaran/penyetoran Pajak Penghasilan (PPh) atau Pajak Pertambahan Nilai (PPN) pertama kali dengan Surat Setoran Pajak (SSP).

3) Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Bagi Wajib Pajak Terdaftar adalah kegiatan penyuluhan perpajakan bagi wajib pajak yang telah terdaftar selain Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Bagi Calon Wajib Pajak dan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Bagi Wajib Pajak Baru (www.ortax.org, 2013).

d. Hubungan Penyuluhan Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Penyuluhan merupakan bagian dari pendidikan yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan. Dengan adanya penyuluhan diharapkan dapat terjadi perubahan pada diri manusia dari segi pengetahuan, keterampilan dan sikapnya. Sasaran dari penyuluhan adalah penyebaran informasi yang bermanfaat dan praktis bagi masyarakat tertentu (Vivien, 2005: 17).

Penyuluhan perpajakan yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak mempunyai peranan sebagai proses pendidikan bagi wajib pajak agar terjadi perubahan dalam masyarakat, antara lain agar masyarakat tergugah dan sadar untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga menjadi semakin patuh dan penerimaan dari sektor pajak

semakin meningkat. Dari penjelasan tersebut maka dapat diketahui bahwa penyuluhan perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Oleh sebab itu diharapkan KPP Pratama sering mengadakan penyuluhan sebagai upaya untuk mengingatkan pentingnya membayar pajak.

4. Pelayanan Pajak

a. Pengertian Pelayanan Pajak

Pengertian pelayanan menurut Boediono (2003: 60) adalah “suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan pendekatan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan”. Pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan orang lain guna mencapai kepuasan dan hasil yang diinginkan. “Pelayanan pajak merupakan suatu kegiatan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak untuk memberikan kepuasan atas melayani kebutuhan wajib pajak” (Andyastuti, 2013: 3).

Suryadi (2006) berpendapat bahwa “pelayanan pajak dibentuk oleh kualitas sumberdaya manusia, ketentuan perpajakan dan sistem informasi perpajakan. Standar kualitas pelayanan prima kepada masyarakat wajib pajak akan terpenuhi bilamana sumberdaya manusia melaksanakan tugasnya secara professional, disiplin dan transparan. Ketika kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya, maka mereka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku”. Dengan demikian sistem informasi

perpajakan dan kualitas sumberdaya manusia yang handal akan menghasilkan pelayanan pajak yang semakin baik.

Rahayu (2010: 28) menyatakan salah satu langkah penting yang harus dilakukan pemerintah sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara. Tujuan pelayanan prima yaitu:

- 1) Tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi
- 2) Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi
- 3) Tercapainya produktifitas aparat perpajakan.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi. Kelima dimensi tersebut menurut Parasuraman dkk (1988) dalam Tjiptono (1997: 14) adalah :

- 1) Bukti langsung (*Tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
- 4) Jaminan (*Assurance*) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- 5) Empati (*Emphaty*) yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Lima dimensi di atas dapat dijadikan ukuran sebuah pelayanan sudah mencerminkan pelayanan yang baik dan menciptakan kepuasan bagi penerima layanan tersebut.

c. Hubungan Pelayanan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Karanta et al dalam Kariyoto (2011) menjelaskan bahwa “Pelayanan perpajakan yang baik memberikan hasil signifikan terhadap kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang baik berdampak pada tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak”. Boediono (2003: 60) mengatakan bahwa pelayanan pajak adalah proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Indikator pelayanan yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Kepatuhan wajib pajak meningkat apabila wajib pajak tersebut memiliki persepsi positif terhadap pajak. Persepsi positif tersebut dapat diwujudkan melalui pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.

Pelayanan pajak bertujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan dan kepastian bagi wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban dan haknya di bidang perpajakan. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan (Ihsan, 2013: 6). Dari penjelasan tersebut maka dapat diketahui bahwa pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

5. Kepatuhan Wajib Pajak

a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2010: 138) kepatuhan berarti tunduk, taat atau patuh pada ajaran atau aturan. Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai tunduk, taat dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Nurmantu (2010: 148) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai “suatu keadaan dimana wajib pajak dalam memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”.

Pengertian kepatuhan menurut Chaizi dalam Devano dan Rahayu (2006: 111) adalah sebagai berikut :

- 1) kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri;
- 2) kepatuhan wajib pajak untuk menyetor kembali SPT;
- 3) kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang; dan
- 4) kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Dari pengertian tersebut, wajib pajak bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan perpajakannya mulai dari mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan pajak yang menjadi tanggungannya.

b. Kriteria Wajib Pajak Patuh

Muljono (2009: 176) mengemukakan bahwa wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu, yaitu :

- 1) Tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan;
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau

menunda pembayaran pajak, meliputi keadaan pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan; dan

- 3) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

c. Jenis-Jenis Kepatuhan

Menurut Devano dan Rahayu (2006: 110) jenis-jenis kepatuhan dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu :

- 1) Kepatuhan formal, yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan perundang-undang perpajakan; dan
- 2) Kepatuhan material, adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material juga meliputi kepatuhan formal.

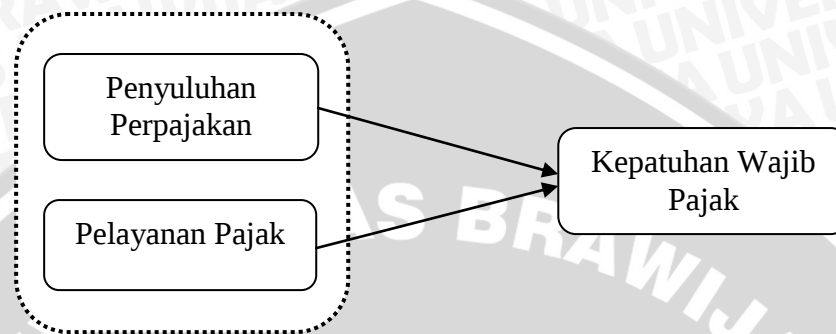
Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan merupakan tujuan utama dari pemeriksaan pajak, sehingga dari hasil pemeriksaan akan diketahui seberapa besar tingkat kepatuhan wajib pajak.

6. Model Konseptual dan Hipotesis

a. Model Konseptual

Menurut Nazir (2005: 123) mengemukakan bahwa “konsep menggambarkan suatu fenomena secara abstrak yang dibentuk dengan jalan membuat generalisasi terhadap sesuatu yang khas”. Konsep yang

digunakan sebagai kajian dalam penelitian ini yaitu penyuluhan perpajakan, pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak. Kerangka konseptual tersebut sebagai berikut:



Gambar 1 Kerangka Konseptual

b. Hipotesis Penelitian

Nazir (2005: 151) mengemukakan bahwa “hipotesis tidak lain dari jawaban sementara terhadap masalah penelitian, yang kebenarannya harus diuji secara empiris. Hipotesis menyatakan hubungan apa yang kita cari atau yang ingin kita pelajari”. Berdasarkan penjelasan tersebut, hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Terdapat pengaruh penyuluhan perpajakan dan pelayanan pajak secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 2) Terdapat pengaruh setiap variabel penyuluhan perpajakan dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam konteks bersama-sama.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian merupakan suatu penyelidikan yang dilakukan dengan aktif, tekun, dan sistematis yang bertujuan untuk menemukan jawaban suatu permasalahan. Oleh karena itu, dalam melakukan penelitian diperlukan metodologi yang sesuai dengan topik yang dipilih. Hal ini dimaksudkan untuk memperoleh data yang relevan dan sesuai dengan rumusan masalah. Metode penelitian merupakan salah satu bagian penting karena menentukan metode yang digunakan dalam penelitian ini. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian *explanatory research* dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Hasan (2009: 9) penelitian eksplanatif merupakan penelitian yang menggunakan data yang sama, menjelaskan hubungan kasual antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Tujuan dari *explanatory research* adalah untuk menjelaskan hubungan kausal antar variabel-variabel penyuluhan perpajakan dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang menekankan pada pemahaman pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik. Arikunto (2006: 12) menyatakan bahwa pendekatan kuantitatif merupakan suatu pendekatan yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya.

B. Variabel Penelitian dan Pengukuran

1. Variabel Penelitian

Menurut Kerlinger (1990: 29) variabel adalah konstruk atau sifat yang akan dipelajari. Nazir (2003: 123) menyatakan bahwa variabel adalah konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai. Pendapat ini didukung oleh Arikunto (2010: 161) yang mengemukakan bahwa “variabel adalah obyek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian”. Berdasarkan pengertian tersebut, variabel adalah suatu sifat yang diambil dari nilai yang berbeda yang menjadi titik perhatian pada penelitian.

Variabel penelitian pada dasarnya adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Arikunto, 2002). Dari definisi tersebut yang dimaksud dengan variabel penelitian adalah segala sesuatu yang menjadi obyek penelitian yang ditetapkan dan dipelajari sehingga memperoleh informasi untuk menarik kesimpulan. Variabel penelitian terdiri dari variabel terikat dan variabel bebas. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang dapat mempengaruhi perubahan pada variabel terikat. Variabel terikat pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel bebas adalah penyuluhan perpajakan dan pelayanan pajak.

2. Definisi Operasional Variabel

Sarwono (2006: 67) mengemukakan bahwa “variabel harus didefinisikan secara operasional agar lebih mudah dicari hubungan antara satu

variabel dengan lainnya dan pengukurannya”. Definisi operasional menurut Nazir (2003: 126) adalah “suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variabel tersebut”. Definisi operasional dari variabel-variabel dalam penelitian ini sebagai berikut :

a. Penyuluhan Perpajakan (X_1)

Definisi operasional dari penyuluhan perpajakan adalah persepsi wajib pajak terhadap upaya yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak dalam memberikan informasi perpajakan untuk meningkatkan pengetahuan tentang hak dan kewajiban perpajakan. Penyuluhan perpajakan dalam penelitian ini dapat diukur dengan :

- 1) Metode penyuluhan
- 2) Materi penyuluhan
- 3) Penyuluh.

b. Pelayanan Pajak (X_2)

Definisi operasional dari pelayanan pajak merupakan persepsi wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak dalam membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak dalam penelitian ini dapat diukur dengan :

- 1) Bukti langsung
- 2) Keandalan
- 3) Daya tanggap

4) Jaminan

5) Empati.

c. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Definisi operasional dari variabel Kepatuhan Wajib Pajak adalah wajib pajak yang taat dalam memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang perpajakan. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak dalam penelitian ini diukur dengan :

- 1) Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri
- 2) Kepatuhan wajib pajak untuk menyetor kembali SPT
- 3) Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang
- 4) Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Tabel 3 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Item	Sumber
Penyuluhan perpajakan	Metode penyuluhan	- Kualitas penyuluhan langsung - Kualitas penyuluhan melalui media	PER-03/PJ/2003 tentang Pedoman Penyuluhan Perpajakan
	Materi penyuluhan	- Materi penyuluhan menarik - Kesesuaian materi dengan tema penyuluhan	
	Penyuluh	- Tingkat penguasaan materi - Kemampuan komunikasi penyuluh	
Pelayanan pajak	Bukti langsung	- Ketersediaan fasilitas - Pemakaian perlengkapan	Parasuraman dkk (1988) dalam Tjiptono (1997: 14)
	Keandalan	- Kecepatan proses pelayanan - Kesamaan dalam	

Lanjutan Tabel 3

Variabel	Indikator	Item	Sumber
		pelayanan	
	Daya tanggap	- Kesadaran memberikan pelayanan - Kemampuan memberikan pelayanan	
	Jaminan	- Tingkat keamanan - Kepastian hukum	
	Empati	- Memahami kebutuhan wajib pajak - Pelayanan yang optimal	
Kepatuhan wajib pajak	Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri	- Kesediaan mendaftar sebagai wajib pajak	Chaizi dalam Devano dan Rahayu (2006: 111)
	Kepatuhan wajib pajak untuk menyetor kembali SPT	- Menyampaikan SPT dengan benar - Menyampaikan SPT tepat waktu	
	Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang	- Menghitung pajak terutang dengan benar - Membayar pajak tepat waktu	
	Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan	- Membayar tunggakan sebelum jatuh tempo	

3. Skala Pengukuran

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan Skala *Semantic Defferensial*. “Skala perbedaan semantik dapat digunakan untuk melihat pandangan seseorang terhadap suatu konsep atau obyek apakah sama atau berbeda” (Nazir, 2003: 344). Skala sematik mempunyai tiga dimensi dasar sikap seseorang terhadap obyek yaitu: a. Potensi, b. Evaluasi, c. Aktivitas. Penggunaan pada skala sematik ini responden diminta untuk menilai suatu konsep atau obyek dalam suatu skala bipolar dengan tujuh buah

titik. Skala bipolar adalah skala yang berlawanan seperti baik-buruk, cepat-lambat dan sebagainya (Riduwan, 2002: 18).

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Sukardi (2010: 53) mengemukakan bahwa “populasi adalah semua anggota kelompok manusia, binatang, peristiwa atau benda yang tinggal bersama dalam satu tempat dan secara terencana menjadi target kesimpulan dari hasil akhir suatu penelitian”, sedangkan menurut Arikunto (2006: 130) “populasi adalah keseluruhan subyek penelitian”. Sesuai definisi tersebut, populasi adalah seluruh anggota kelompok baik manusia, benda atau peristiwa dengan kriteria tertentu yang ditetapkan oleh peneliti sebagai subyek dan target kesimpulan dari hasil suatu penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Ponorogo. Data wajib pajak orang pribadi yang terdaftar sampai dengan bulan Agustus 2016 sebesar 85.507 wajib pajak.

2. Sampel

Arikunto (2006: 131) mengemukakan bahwa “sampel adalah sebagian atau wakil dari jumlah populasi yang diteliti”. Menurut Mardalis (2009: 55) “sampel adalah contoh, yaitu sebagian dari seluruh individu yang menjadi obyek penelitian”. Berdasarkan pengertian tersebut, sampel adalah contoh yang diambil dari sebagian populasi yang dapat mewakili populasi.

Teknik pengambilan sampel penelitian ini adalah *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2005: 53) yang dimaksud *accidental sampling* adalah

teknik pengambilan sampel secara tidak sengaja atau secara acak, yaitu siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel apabila dipandang cocok sebagai sumber data. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus menurut Slovin sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e^2 = Batas ketelitian yang diinginkan, dengan tingkat ketelitian ditetapkan sebesar 10%

Maka perhitungan sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{85.507}{85.507 (0,10)^2 + 1}$$

$$n = \frac{85.507}{856,07}$$

$$n = 99,88 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Berdasarkan rumus perhitungan jumlah penarikan sampel tersebut, maka sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden.

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Arikunto (2010: 172) mendefinisikan bahwa “sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data tersebut diperoleh”. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumbernya (tidak ada

perantara). Menurut Umar (2003: 56), data primer adalah data yang diperoleh langsung di lapangan oleh peneliti sebagai obyek penulisan. Data primer dapat berupa pendapat dari subyek (orang) secara individu atau kelompok, hasil observasi terhadap obyek, kejadian atau kegiatan. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara menyebar kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Ponorogo.

2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah proses pengumpulan informasi yang digunakan dalam penelitian. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner dalam bentuk angket. Menurut Riduwan (2012: 71) “angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain yang bersedia memberikan respon (responden) sesuai dengan permintaan pengguna”. Data yang diperoleh dari jawaban atas pertanyaan atau pernyataan responden digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penyuluhan perpajakan dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Penyebaran kuesioner ini dilakukan dengan cara memberikan secara langsung kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Ponorogo.

E. Uji Instrumen Penelitian

Pengujian instrumen penelitian sangat diperlukan untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel. Oleh karena itu, perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Pengujian validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan program *Statistical Package for Social Science* (SPSS).

1. Uji Validitas

Menurut Arikunto (2002: 144) “validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen”. Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk menentukan seberapa valid suatu item pertanyaan mengukur variabel yang diteliti. Ketepatan pengujian suatu hipotesis tentang pengaruh variabel penelitian tergantung pada kualitas data yang dipakai dalam pengujian tersebut. Teknik uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji korelasi *Pearson Product Moment* dengan nilai r lebih besar atau sama dengan 0,3 (Sugiyono, 2013: 178). Berikut ini merupakan hasil uji validitas variabel penelitian :

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Variabel

Variabel	Simbol	r	Sig.	Keterangan
Penyuluhan Perpajakan (X ₁)	X1.1	0.768	0.000	Valid
	X1.2	0.814	0.000	Valid
	X1.3	0.782	0.000	Valid
	X1.4	0.891	0.000	Valid
	X1.5	0.872	0.000	Valid
	X1.6	0.840	0.000	Valid
Pelayanan Pajak (X ₂)	X2.1	0.820	0.000	Valid
	X2.2	0.779	0.000	Valid
	X2.3	0.882	0.000	Valid
	X2.4	0.848	0.000	Valid
	X2.5	0.902	0.000	Valid
	X2.6	0.735	0.000	Valid
	X2.7	0.682	0.000	Valid
	X2.8	0.742	0.000	Valid
	X2.9	0.833	0.000	Valid
	X2.10	0.855	0.000	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y1	0.686	0.000	Valid
	Y2	0.899	0.000	Valid
	Y3	0.873	0.000	Valid
	Y4	0.811	0.000	Valid

Lanjutan Tabel 4

Variabel	Simbol	r	Sig.	Keterangan
	Y5	0.907	0.000	Valid
	Y6	0.822	0.000	Valid

Sumber : Lampiran 4

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketetapan, keakuratan, kestabilan, atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkap gejala tertentu dari sekelompok individu, meskipun dilakukan pada waktu yang berbeda. Menurut Arikunto (2004: 221) “reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut baik”. Reliabel artinya dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Menurut Arikunto (2010: 239) uji reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, sebagai berikut :

$$r_1 = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right)$$

Keterangan :

r_1 = Koefisien reliabilitas instrument

k = Mean kuadrat antara subyek

$\sum \sigma_b^2$ = Mean kuadrat kesalahan

σ_1^2 = Varians total

Suatu instrumen atau variabel dapat dikatakan reliabel apabila memberikan nilai *Alpha Cronbach* lebih besar atau sama dengan 0,6 ($\alpha \geq 0,6$) (Sujarweni, 2014: 192). Hasil reabilitas setiap variabel dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel

No.	Variabel	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
1	Penyuluhan Perpajakan (X_1)	0,906	Reliabel
2	Pelayanan Pajak (X_2)	0,941	Reliabel
3	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,909	Reliabel

Sumber : Lampiran 4

F. Metode Analisis Data

Setelah penelitian dilakukan dan diperoleh data, maka tahap selanjutnya adalah menganalisis data yang telah ada. Menurut Singarimbun dan Effendi (1995: 263) mengatakan bahwa analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Analisis Deskriptif

Metode deskriptif memiliki tujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (Nazir, 2005: 54). Statistik deskriptif mengacu pada transformasi data mentah ke dalam suatu bentuk yang akan membuat pembaca lebih mudah memahami dan menafsirkan maksud dari data atau angka yang ditampilkan. Kegunaan statistik deskriptif adalah untuk menggambarkan jawaban-jawaban observasi (Sarwono, 2006: 138).

2. Analisis Regresi Linier Berganda

a. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi memiliki distribusi normal. Sesuai dengan pendapat Sudjana (1992: 291) “uji normalitas merupakan uji yang dapat mengasumsikan bahwa populasi berdistribusi normal, asumsi normalitas telah melancarkan teori dan metode sebegitu rupa sehingga dapat diselesaikan dengan lebih mudah dan cepat”. Uji normalitas dapat dilakukan dengan cara uji Kolmogorov-Smirnov. Kriteria pengujiannya dengan membandingkan tingkat signifikansi yang didapat dengan tingkat α yang digunakan, apabila signifikansi lebih besar dari $\alpha = 0,05$ maka data tersebut dikatakan berdistribusi normal.

2) Uji Multikolinieritas

Menurut Wiyono (2011: 157) “uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas, yaitu adanya hubungan linier antar variabel independen dalam model regresi”. Sanusi (2011: 136) mengemukakan bahwa “pendekatan terhadap multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflating Factor* (VIF) dari hasil analisis regresi. Apabila nilai $VIF > 10$ maka terdapat gejala multikolinieritas yang tinggi”.

3) Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghazali (2013: 139) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan

variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Persamaan regresi berganda perlu diuji mengenai sama atau tidak varians dari residual observasi yang satu dengan observasi yang lainnya. Jika residual memiliki varians yang sama disebut homoskedastisitas dan jika varians tidak sama disebut heteroskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan cara metode formal yaitu menggunakan uji Park, dengan rumus menurut Park dalam Gujarati (2010: 480) sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \ln e_i^2 &= \ln \sigma^2 + \beta \ln X_i + v_i \\ &= \alpha + \beta \ln X_i + v_i \end{aligned}$$

Apabila nilai sig. seluruh variabel adalah $> \alpha$ ($\alpha = 0,05$) sehingga dapat terlihat koefisien regresi tidak nyata maka terdapat hubungan yang penting secara statistik diantara peubah, maka dapat disimpulkan bahwa sisaan mempunyai ragam homogen (konstan) atau dengan kata lain tidak terdapat gejala heterokedastisitas.

b. Analisis Regresi Linier Berganda

Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Sebelum dilakukan pengujian regresi linier berganda terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik. Menurut Yusri (2009: 217) teknik regresi akan menjelaskan bagaimana satu variabel dihubungkan dengan variabel lain. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara variabel terikat yaitu

Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dengan variabel bebas yaitu Penyuluhan Perpajakan (X_1) dan Pelayanan Pajak (X_2). Penelitian ini mempunyai model regresi sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak (variabel terikat)

a = Konstanta

b_1, b_2 = Koefisien regresi

X_1 = Penyuluhan Perpajakan

X_2 = Pelayanan Pajak

e = Kesalahan pengganggu, artinya nilai-nilai dari variabel lain yang tidak dimasukkan dalam persamaan

Setelah hasil regresi diperoleh maka dilakukan pengujian apakah koefisien regresi tersebut berpengaruh secara bersama-sama maupun dalam konteks bersama-sama. Beberapa langkah yang harus dilakukan adalah :

1) Uji Hipotesis I

a) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui prosentase perubahan variabel terikat yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Nugroho (2005: 50) mengatakan bahwa untuk regresi linier berganda sebaiknya menggunakan *R Square* yang sudah disesuaikan atau tertulis *Adjusted R Square*, karena disesuaikan dengan jumlah variabel independen yang digunakan dalam penelitian. Rumus koefisien determinasi dapat ditunjukkan sebagai berikut :

$$R^2 = \frac{ESS}{TSS}$$

Keterangan :

R^2 = Koefisien Determinasi

ESS = *Eksplained Sum of Square*
TSS = *Total Sum of Square*

Nilai koefisien korelasi ditunjuk oleh angka 0 (nol) sampai dengan angka 1 (satu). Jika korelasi determinasi (R^2) menunjukkan angka 0 (nol) maka variabel bebas tidak berpengaruh atau tidak mempengaruhi variabel terikat. Jika korelasi determinasinya semakin mendekati angka 1 (satu) maka variabel terikatnya semakin berhubungan dengan variabel bebas.

b) Uji F

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Selain itu, uji F dapat digunakan untuk melihat model regresi yang digunakan sudah signifikan atau belum. Uji F dicari dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$F = \frac{MSP}{MSE}$$

Keterangan :

MSP = *mean square* antar perlakuan

MSE = *mean square error* (dalam perlakuan)

Apabila nilai signifikasi $< \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak atau H_1 diterima, artinya semua variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat. Bila nilai signifikasi $> \alpha = 0,05$ maka H_0 diterima atau H_1 ditolak, artinya semua variabel bebas secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

2) Uji Hipotesis II

a) Uji t

Pada dasarnya uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam konteks bersama-sama terhadap variabel terikat. Rumus uji t yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$t_{bi} = \frac{bi}{Sb}$$

Keterangan :

bi = Koefisien regresi setiap variabel bebas

Sb = *Standart Error* dari bi

Untuk mengetahui kebenaran hipotesis digunakan kriteria apabila $p < 0,05$ maka H_0 ditolak atau H_1 diterima, artinya ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan derajat keyakinan sebesar $\alpha = 0,05$. Begitu pula sebaliknya bila $p > 0,05$ maka H_0 diterima atau H_1 ditolak, artinya tidak ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Profil KPP Pratama Ponorogo

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Ponorogo adalah Unit Kerja Direktorat Jenderal Pajak yang memberikan pelayanan perpajakan untuk wilayah Kabupaten Ponorogo dan Kabupaten Pacitan. Sebelum dibentuknya KPP Pratama Ponorogo wilayah Kabupaten Ponorogo dan Kabupaten Pacitan masuk pada wilayah kerja KPP Pratama Madiun yang pelaksanaan administrasinya dilaksanakan oleh Kantor Penyuluhan Pengamatan Potensi Perpajakan (KP4) Ponorogo untuk wilayah kerja Kabupaten Ponorogo dan KP4 Pacitan untuk wilayah kerja Kabupaten Pacitan.

Pada tahun 2004 dibentuk Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB) Ponorogo sebagai pecahan dan KPPBB Madiun yang ditandai dengan diterbitkannya Keputusan Menteri Keuangan (KMK) Republik Indonesia Nomor: 473/KMK.01/2004 tanggal 13 Oktober 2004 tentang Perubahan Lampiran I, II, III, IV dan V Keputusan Menteri Keuangan Nomor: 443/KMK.01/2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak, Dan Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Perpajakan sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor:

519/KMK.01/2003. Pada Pasal 2 Ayat (15) KMK tersebut menyebutkan “Membentuk Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Ponorogo pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Bagian Timur II”. Sebagai petunjuk pelaksanaan KMK tersebut maka diterbitkan Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor: SE-13/PJ/2005 tentang Petunjuk Pelaksanaan Dalam Rangka Reorganisasi Direktorat Jenderal Pajak Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 473/KMK.01/2004. Pada pernyataan nomor 1 diktum ke 2 butir 15 disebutkan bahwa “KPPBB Ponorogo pada Kanwil DJP Jawa Bagian Timur II, yang merupakan pecahan dari KPPBB Madiun”.

Pada tanggal 5 November 2007 diterbitkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-158/PJ/2007 tentang Penerapan Organisasi, Tata Kerja, dan Saat Mulai Beroperasinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur II, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III, dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Bali. Dengan diterbitkannya keputusan Direktur Jenderal Pajak tersebut maka lahirlah KPP Pratama Ponorogo yang merupakan gabungan dari KP4 Ponorogo dan KPPBB Ponorogo. Sedangkan KP4 Pacitan menjadi Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Pacitan yang secara administratif berada di bawah KPP Pratama Ponorogo.

KPP Pratama Ponorogo didirikan pada tanggal 19 November 2007. Pada saat berdiri KPP Pratama Ponorogo belum memiliki gedung sendiri, sehingga masih menyewa Gedung Serba Guna Bhakti yang terletak di Jalan Soekarno Hatta No. 194 Kelurahan Banyudono. Kemudian pada tahun 2010 KPP Pratama Ponorogo membangun gedung sendiri, pembangunan ini memakan waktu satu tahun dan selesai pada awal tahun 2011. Akhirnya pada tanggal 2 Mei 2011, KPP Pratama Ponorogo resmi pindah alamat dan menggunakan gedung baru yang beralamat di Jalan Gajah Mada No. 46 Surodikraman Ponorogo sampai sekarang ini.



Sumber : Subbagian Umum KPP Pratama Ponorogo (2016)

Gambar 3 KPP Pratama Ponorogo

2. Visi dan Misi KPP Pratama Ponorogo

Visi : Menjadi institusi penghimpun penerimaan negara yang terbaik demi menjamin kedaulatan dan kemandirian negara.

Misi : Menjamin penyelenggaraan negara yang berdaulat dan mandiri dengan : mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan penegakan hukum yang adil; pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan; aparat pajak yang berintegritas, kompeten dan professional; dan kompensasi yang kompetitif berbasis sistem manajemen kinerja.

3. Struktur Organisasi



Sumber : Subbagian Umum KPP Pratama Ponorogo (2016)

Gambar 4 Struktur Organisasi KPP Pratama Ponorogo

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 167/PMK.01/2012 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja

Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, masing-masing seksi mempunyai tugas sebagai berikut :

a. Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal

Melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha dan rumah tangga.

b. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Melakukan pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filing, pelaksanaan i-SISMIOP dan SIG, serta penyiapan laporan kinerja.

c. Seksi Pelayanan

Melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi wajib pajak, serta melakukan kerjasama perpajakan.

d. Seksi Penagihan

Melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

e. Seksi Pemeriksaan

Melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya, pemantuan pengendalian intern, pengelolaan resiko, kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, tindak lanjut hasil pengawasan, serta penyusunan rekomendasi perbaikan proses bisnis.

f. Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan

Melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, pembentukan dan pemutakhiran basis data nilai objek pajak dalam menunjang ekstensifikasi.

g. Seksi Pengawasan dan Konsultasi

Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak, bimbingan/himbauan kepada wajib pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, usulan pembetulan ketetapan pajak, usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan bangunan, serta melakukan evaluasi hasil banding.

h. KP2KP Pacitan

Melakukan urusan pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan masyarakat serta membantu Kantor Pelayanan Pajak Pratama dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

4. Kegiatan Unit Kerja

KPP Pratama Ponorogo mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan wajib pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenangnyanya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. KPP Pratama Ponorogo juga menyelenggarakan fungsi :

- a. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan obyek dan subyek pajak, serta penilaian obyek Pajak Bumi dan Bangunan;
- b. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;
- c. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya;
- d. Penyuluhan perpajakan;
- e. Pelaksanaan registrasi wajib pajak;
- f. Pelaksanaan ekstensifikasi;
- g. Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak;
- h. Pelaksanaan pemeriksaan pajak;
- i. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak;
- j. Pelaksanaan konsultasi perpajakan;
- k. Pembetulan ketetapan pajak;

1. Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan;
 - m. Pelaksanaan administrasi kantor.
5. Pembagian Wilayah Kerja

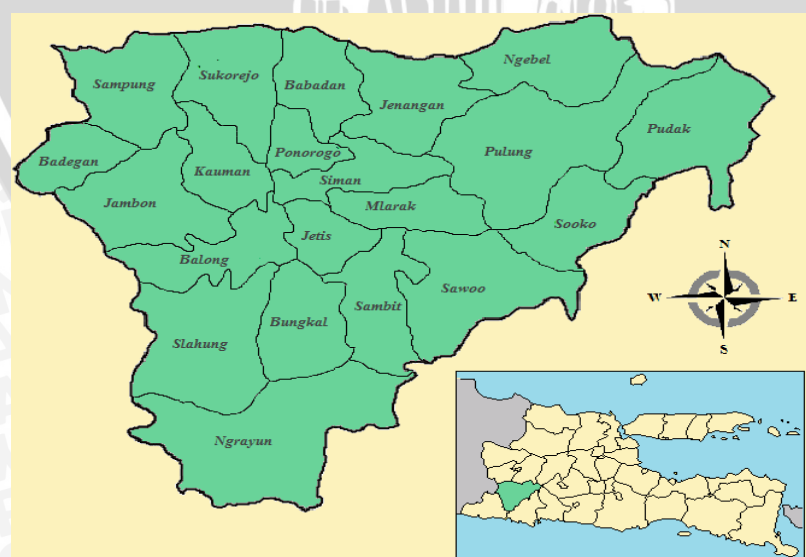
KPP Pratama Ponorogo memiliki wilayah kerja yang meliputi dua kabupaten, yaitu :

- a. Kabupaten Ponorogo, yang terdiri atas 21 kecamatan sebagai berikut :

Tabel 6 Wilayah Kabupaten Ponorogo

1.	Kecamatan Babadan	12.	Kecamatan Ponorogo
2.	Kecamatan Badegan	13.	Kecamatan Puduk
3.	Kecamatan Balong	14.	Kecamatan Pulung
4.	Kecamatan Bungkal	15.	Kecamatan Sambit
5.	Kecamatan Jambon	16.	Kecamatan Sampung
6.	Kecamatan Jenangan	17.	Kecamatan Sawoo
7.	Kecamatan Jetis	18.	Kecamatan Siman
8.	Kecamatan Kauman	19.	Kecamatan Slahung
9.	Kecamatan Mlarak	20.	Kecamatan Sooko
10.	Kecamatan Ngebel	21.	Kecamatan Sukorejo
11.	Kecamatan Ngrayun		

Sumber : Subbagian Umum KPP Pratama Ponorogo (2016)



Sumber : Subbagian Umum KPP Pratama Ponorogo (2016)
Gambar 5 Peta Kabupaten Ponorogo

b. Kabupaten Pacitan, terdiri atas 12 kecamatan sebagai berikut :

Tabel 7 Wilayah Kabupaten Pacitan

1.	Kecamatan Arjosari	7.	Kecamatan Pacitan
2.	Kecamatan Bandar	8.	Kecamatan Pringkuku
3.	Kecamatan Donorejo	9.	Kecamatan Punung
4.	Kecamatan Kebonagung	10.	Kecamatan Sudimoro
5.	Kecamatan Nawangan	11.	Kecamatan Tegalombo
6.	Kecamatan Ngadirejo	12.	Kecamatan Tulakan

Sumber : Subbagian Umum KPP Pratama Ponorogo (2016)



Sumber : Subbagian Umum KPP Pratama Ponorogo (2016)

Gambar 6 Peta Kabupaten Pacitan

6. Penerimaan Pajak KPP Pratama Ponorogo

Data target dan realisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Ponorogo dari tahun 2011 sampai tahun 2015 dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 8 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak

Tahun	Target Penerimaan Pajak (Rupiah)	Realisasi Penerimaan Pajak (Rupiah)	Pencapaian (%)
2011	243.688.068.768	203.954.875.053	84
2012	257.644.684.432	244.467.243.173	95
2013	300.783.056.119	245.323.342.083	82
2014	292.544.552.870	288.371.843.437	99
2015	431.767.173.139	339.957.346.666	78

Sumber : Seksi PDI KPP Pratama Ponorogo (2016)

Berdasarkan Tabel 8 di atas menunjukkan besarnya target penerimaan pajak yang harus dicapai setiap tahun, namun realisasi penerimaan pajak yang telah dicapai belum memenuhi target yang telah direncanakan.

B. Kondisi Wajib Pajak

1. Wajib Pajak Terdaftar di KPP Pratama Ponorogo

Jumlah wajib pajak terdaftar merupakan aspek penting dalam penggalan potensi pajak. Dari data yang diperoleh wajib pajak di KPP Ponorogo setiap tahun selalu mengalami peningkatan, jumlah wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Ponorogo dari tahun 2012 sampai tahun 2016 dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 9 Wajib Pajak Terdaftar KPP Pratama Ponorogo

	2012 (Orang)	2013 (Orang)	2014 (Orang)	2015 (Orang)	2016 (Orang)
WP Terdaftar	64.464	71.458	77.567	85.112	92.240
Badan	3.768	4.522	5.331	6.077	6.733
Orang Pribadi	60.696	66.936	72.236	79.035	85.507

Sumber : Seksi PDI KPP Pratama Ponorogo (2016)

Berdasarkan Tabel 9 diketahui bahwa dari tahun 2012 sampai dengan 2016 jumlah wajib pajak terdaftar baik wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan di KPP Pratama Ponorogo mengalami peningkatan. Hal ini

menunjukkan bahwa masyarakat Ponorogo semakin sadar pentingnya kontribusi pajak untuk negara.

2. Wajib Pajak Orang Pribadi yang Telah Menyampaikan SPT

Surat Pemberitahuan atau biasa disingkat SPT merupakan alat bukti yang menunjukkan bahwa wajib pajak telah melaporkan kewajiban perpajakannya. Berikut ini adalah jumlah wajib pajak orang pribadi yang telah menyampaikan SPT.

Tabel 10 Realisasi SPT Wajib Pajak Orang Pribadi

	2012	2013	2014	2015	2016
WP Orang Pribadi Wajib SPT (Orang)	56.383	58.237	55.878	55.441	65.287
Realisasi SPT (Lembar)	40.378	40.133	39.872	45.382	43.825

Sumber : Seksi PDI KPP Pratama Ponorogo (2016)

Dari Tabel 10 dapat diketahui bahwa pada tahun 2013 terdapat peningkatan jumlah wajib pajak orang pribadi wajib SPT sedangkan realisasi penerimaan SPT mengalami penurunan dibanding tahun 2012. Pada tahun 2014 jumlah wajib pajak orang pribadi wajib SPT dan realisasi penerimaan SPT mengalami penurunan dibanding tahun 2013. Pada tahun 2015 jumlah wajib pajak orang pribadi wajib SPT mengalami penurunan tetapi realisasi penerimaan SPT meningkat dibanding tahun 2014. Pada tahun 2016 jumlah wajib pajak orang pribadi wajib SPT meningkat sedangkan realisasi penerimaan SPT mengalami penurunan dibanding tahun 2015.

C. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Ponorogo. Gambaran umum yang diteliti dalam penelitian ini meliputi gambaran responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan jenis pekerjaan.

a. Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ponorogo, gambaran responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 11 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden (Orang)
1	Laki-laki	50
2	Perempuan	50
	Total	100

Berdasarkan data yang tercantum pada Tabel 11 menunjukkan bahwa sebanyak 50% responden berjenis kelamin laki-laki dan 50% responden berjenis kelamin perempuan.

b. Gambaran Responden Berdasarkan Usia

Pada tabel berikut ini akan disajikan data karakteristik responden berdasarkan usia.

Tabel 12 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia (Tahun)	Jumlah Responden (Orang)
1	20 - 25	10
2	26 - 35	38
3	36 - 45	23
4	> 45	29
	Total	100

Dari Tabel 12 diketahui bahwa 10% responden berusia 20 sampai 25 tahun, 38% responden berusia 26 sampai 35 tahun, 23% responden berusia 36 sampai 45 tahun dan 29% responden berusia lebih dari 45 tahun. Dalam hal ini dapat diasumsikan bahwa pada rentang usia tersebut merupakan usia produktif dalam bekerja.

c. Gambaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pada tabel berikut ini akan disajikan data terkait gambaran responden berdasarkan pendidikan terakhir.

Tabel 13 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan	Jumlah Responden (Orang)
1	SD / Sederajat	-
2	SMP / Sederajat	-
3	SMA / Sederajat	29
4	Diploma	13
5	Sarjana	55
6	Pascasarjana	3
7	Lainnya	-
	Total	100

Sesuai Tabel 13 di atas menunjukkan bahwa sebanyak 29% responden dengan pendidikan terakhir SMA/Sederajat, 13% responden dengan pendidikan terakhir Diploma, 55% responden dengan pendidikan terakhir Sarjana, 3% responden dengan pendidikan terakhir Pascasarjana, serta

tidak ada responden dengan pendidikan terakhir SD/Sederajat dan SMP/Sederajat.

d. Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada wajib pajak, berikut adalah gambaran responden berdasarkan jenis pekerjaan :

Tabel 14 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah Responden (Orang)
1	Pegawai Negeri	47
2	Pegawai Swasta	28
3	Wiraswasta	16
4	Lainnya	9
	Total	100

Berdasarkan Tabel 14 dapat diketahui bahwa mayoritas responden bekerja sebagai pegawai negeri yaitu sebanyak 47%, responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 28%, responden yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 16% dan responden dengan pekerjaan lainnya selain pegawai negeri, pegawai swasta dan wiraswasta sebanyak 9%.

2. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis dan menjelaskan distribusi frekuensi jawaban responden dari hasil penyebaran kuesioner pada 100 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Ponorogo. Distribusi frekuensi untuk masing-masing item dari setiap variabel penelitian sebagai berikut :

a. Distribusi Frekuensi Variabel Penyuluhan Perpajakan (X_1)

Variabel Penyuluhan Perpajakan memiliki enam item pertanyaan yang diberikan kepada responden saat mengisi kuesioner. Hasil penyebaran kuesioner tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 15 Distribusi Frekuensi Variabel Penyuluhan Perpajakan (X_1)

Item	Frekuensi							Jumlah	Modus	Rata-rata	Rata-rata Indikator
	7	6	5	4	3	2	1				
$X_{1.1}$	19	56	19	6	-	-	-	100	6	5,88	5,68
$X_{1.2}$	12	48	17	22	1	-	-	100	6	5,48	
$X_{1.3}$	16	50	26	6	1	1	-	100	6	5,71	5,71
$X_{1.4}$	15	49	28	8	-	-	-	100	6	5,71	
$X_{1.5}$	20	46	24	8	1	1	-	100	6	5,73	5,77
$X_{1.6}$	17	56	18	9	-	-	-	100	6	5,81	

Keterangan :

$X_{1.1}$ = Tingkat kualitas penyuluhan secara langsung

$X_{1.2}$ = Kualitas penyuluhan melalui media massa

$X_{1.3}$ = Tingkat ketertarikan terhadap materi penyuluhan

$X_{1.4}$ = Tingkat kesesuaian materi dengan tema penyuluhan

$X_{1.5}$ = Saya merasa pegawai pajak menguasai materi penyuluhan

$X_{1.6}$ = Kemampuan pegawai pajak menyampaikan materi penyuluhan

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Ponorogo, dari Tabel 15 dapat diketahui bahwa pada item $X_{1.1}$ terdapat 19 responden atau 19% menyatakan sangat baik terhadap kualitas penyuluhan langsung, yang menyatakan baik sebanyak 56 responden atau 56%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 19 responden atau 19% dan yang menyatakan netral sebanyak 6 responden atau 6%. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden maka modus dan jumlah rata-rata atas item $X_{1.1}$ adalah 6 dan 5,88. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas penyuluhan langsung yang dilakukan oleh KPP Pratama Ponorogo baik.

Pada item $X_{1,2}$ terdapat 12 responden atau 12% menyatakan sangat baik terhadap kualitas penyuluhan melalui media, yang menyatakan baik sebanyak 48 responden atau 48%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 17 responden atau 17%, yang menyatakan netral sebanyak 22 responden atau 22% dan yang menyatakan cukup buruk sebanyak 1 responden atau 1%. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden maka modus dan jumlah rata-rata atas item $X_{1,2}$ adalah 6 dan 5,48. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas penyuluhan melalui media massa di KPP Pratama Ponorogo baik. Dari hasil tersebut diketahui bahwa rata-rata indikator metode penyuluhan yang terdiri dari item $X_{1,1}$ dan $X_{1,2}$ adalah 5,68, yang menunjukkan bahwa metode penyuluhan yang dilakukan oleh KPP Pratama Ponorogo baik.

Pada item $X_{1,3}$ terdapat 16 responden atau 16% menyatakan sangat tinggi terhadap materi penyuluhan menarik, yang menyatakan tinggi sebanyak 50 responden atau 50%, yang menyatakan cukup tinggi sebanyak 26 responden atau 26%, yang menyatakan netral sebanyak 6 responden atau 6%, yang menyatakan cukup rendah sebanyak 1 responden atau 1% dan yang menyatakan rendah sebanyak 1 responden atau 1%. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden maka modus dan jumlah rata-rata atas item $X_{1,3}$ adalah 6 dan 5,71. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang tertarik dengan materi penyuluhan tinggi.

Pada item $X_{1,4}$ terdapat 15 responden atau 15% menyatakan sangat tinggi terhadap kesesuaian materi dengan tema penyuluhan, yang menyatakan tinggi sebanyak 49 responden atau 49%, yang menyatakan cukup tinggi sebanyak 28 responden atau 28% dan yang menyatakan netral sebanyak 8 responden atau 8%. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden maka modus dan jumlah rata-rata atas item $X_{1,4}$ adalah 6 dan 5,71. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian materi dengan tema penyuluhan tinggi. Dari hasil tersebut diketahui bahwa rata-rata indikator materi penyuluhan yang terdiri dari item $X_{1,3}$ dan $X_{1,4}$ adalah 5,71, yang menunjukkan bahwa materi penyuluhan di KPP Pratama Ponorogo baik.

Pada item $X_{1,5}$ terdapat 20 responden atau 20% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat penguasaan materi, yang menyatakan sebanyak 46 responden atau 46%, yang menyatakan cukup tinggi sebanyak 24 responden atau 24%, yang menyatakan netral sebanyak 8 responden atau 8%, yang menyatakan cukup rendah sebanyak 1 responden atau 1% dan yang menyatakan rendah sebanyak 1 responden atau 1%. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden maka modus dan jumlah rata-rata atas item $X_{1,5}$ adalah 6 dan 5,73. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat penguasaan materi pegawai pajak tinggi.

Pada item $X_{1,6}$ terdapat 17 responden atau 17% menyatakan sangat baik terhadap kemampuan komunikasi penyuluh, yang menyatakan baik sebanyak 56 responden atau 56%, yang menyatakan cukup baik sebanyak

18 responden atau 18% dan yang menyatakan netral 9 responden atau 9%. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden maka modus dan jumlah rata-rata atas item $X_{1,6}$ adalah 6 dan 5,81. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan pegawai pajak dalam menyampaikan materi penyuluhan baik. Dari hasil tersebut diketahui bahwa rata-rata indikator penyuluh yang terdiri dari item $X_{1,5}$ dan $X_{1,6}$ adalah 5,77, yang menunjukkan bahwa penyuluh di KPP Pratama Ponorogo sudah baik.

Berdasarkan Tabel 15 rata-rata tertinggi terdapat pada pernyataan item $X_{1,1}$ yaitu sebesar 5,88 yang berarti sebagian besar responden menyatakan bahwa kualitas penyuluhan langsung yang dilakukan oleh KPP Pratama Ponorogo baik. Rata-rata terendah yaitu terdapat pada item $X_{1,2}$ sebesar 5,48 yang berarti penyuluhan yang dilakukan KPP Pratama Ponorogo melalui media massa masih kurang.

Hasil rata-rata total penyuluhan perpajakan adalah sebesar 5,72. Rata-rata total tersebut diperoleh dari hasil rata-rata dari jawaban responden atas pernyataan yang diajukan pada item satu sampai enam tentang penyuluhan perpajakan. Berdasarkan angka rata-rata total tersebut dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju dengan pernyataan yang diajukan mengenai penyuluhan perpajakan.

b. Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan Pajak (X_2)

Pada variabel Pelayanan Pajak terdapat sepuluh item pertanyaan yang diberikan kepada responden saat mengisi kuesioner. Hasil penyebaran kuesioner tersebut dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 16 Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan Pajak (X_2)

Item	Frekuensi							Jumlah	Modus	Rata-rata	Rata-rata Indikator
	7	6	5	4	3	2	1				
$X_{2.1}$	20	59	16	3	1	1	-	100	6	5,91	5,79
$X_{2.2}$	17	57	23	12	1	-	-	100	6	5,67	
$X_{2.3}$	25	52	15	7	-	1	-	100	6	5,92	5,96
$X_{2.4}$	24	58	13	5	-	-	-	100	6	6,01	
$X_{2.5}$	21	59	16	2	1	1	-	100	6	5,94	6,01
$X_{2.6}$	27	60	10	2	-	1	-	100	6	6,09	
$X_{2.7}$	18	66	11	5	-	-	-	100	6	5,97	5,91
$X_{2.8}$	17	59	16	8	-	-	-	100	6	5,85	
$X_{2.9}$	27	51	18	4	-	-	-	100	6	6,01	6,03
$X_{2.10}$	27	55	16	1	-	1	-	100	6	6,05	

Keterangan :

$X_{2.1}$ = Banyaknya fasilitas yang tersedia

$X_{2.2}$ = Perlengkapan pajak telah digunakan secara optimal

$X_{2.3}$ = Kecepatan pegawai pajak dalam memberikan pelayanan

$X_{2.4}$ = Tingkat kesamaan dalam pelayanan

$X_{2.5}$ = Tingkat kesadaran pegawai pajak dalam memberikan pelayanan

$X_{2.6}$ = Kemampuan pegawai pajak dalam memberikan pelayanan

$X_{2.7}$ = Pegawai pajak dapat menjaga keamanan informasi tentang wajib pajak

$X_{2.8}$ = Pegawai pajak memberikan kepastian hukum jika tidak melaporkan pajak

$X_{2.9}$ = Pegawai pajak memberikan solusi yang tepat atas masalah yang dihadapi wajib pajak

$X_{2.10}$ = Saya merasa pegawai pajak telah memberikan pelayanan yang optimal

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Ponorogo, dari Tabel 16 dapat diketahui bahwa pada item $X_{2.1}$ terdapat 20 responden atau 20% menyatakan sangat banyak tentang ketersediaan fasilitas, yang menyatakan banyak sebanyak 59 responden atau 59%, yang menyatakan cukup banyak sebanyak 16 responden atau 16%, yang menyatakan netral sebanyak 3 responden atau 3%, yang menyatakan cukup sedikit sebanyak 1 responden atau 1% dan yang menyatakan sedikit sebanyak 1 responden atau 1%.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden maka modus dan jumlah rata-rata atas item $X_{2.1}$ adalah 6 dan 5,91. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia di KPP Pratama Ponorogo banyak.

Pada item $X_{2.2}$ terdapat 17 responden atau 17% menyatakan sangat tinggi terhadap pemakaian perlengkapan, yang menyatakan tinggi sebanyak 47 responden atau 47%, yang menyatakan cukup tinggi sebanyak 23 responden atau 23%, yang menyatakan netral sebanyak 12 responden atau 12% dan yang menyatakan cukup rendah sebanyak 1 responden atau 1%. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden maka modus dan jumlah rata-rata atas item $X_{2.2}$ adalah 6 dan 5,67. Hal ini menunjukkan bahwa perlengkapan pajak telah digunakan secara optimal tinggi. Dari hasil tersebut diketahui bahwa rata-rata indikator bukti langsung yang terdiri dari item $X_{2.1}$ dan $X_{2.2}$ adalah 5,79, yang menunjukkan bahwa bukti langsung pelayanan di KPP Pratama Ponorogo baik.

Pada item $X_{2.3}$ terdapat 25 responden atau 25% menyatakan sangat cepat terhadap kecepatan proses pelayanan, yang menyatakan cepat sebanyak 52 responden atau 52%, yang menyatakan cukup cepat sebanyak 15 responden atau 15%, yang menyatakan netral sebanyak 7 responden atau 7% dan yang menyatakan lambat 1 responden atau 1%. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden maka modus dan jumlah rata-rata atas item $X_{2.3}$ adalah 6 dan 5,92. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai pajak memberikan pelayanan dengan cepat.

Pada item $X_{2,4}$ terdapat 24 responden atau 24% menyatakan sangat tinggi terhadap kesamaan dalam pelayanan, yang menyatakan tinggi sebanyak 58 responden atau 58%, yang menyatakan cukup tinggi sebanyak 13 responden atau 13% dan yang menyatakan netral sebanyak 5 responden atau 5%. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden maka modus dan jumlah rata-rata atas item $X_{2,4}$ adalah 6 dan 6,01. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa tingkat kesamaan dalam pelayanan tinggi. Dari hasil tersebut diketahui bahwa rata-rata indikator keandalan yang terdiri dari item $X_{2,3}$ dan $X_{2,4}$ adalah 5,96, yang menunjukkan bahwa keandalan pelayanan di KPP Pratama Ponorogo baik.

Pada item $X_{2,5}$ terdapat 21 responden atau 21% menyatakan sangat tinggi terhadap kesadaran memberikan pelayanan, yang menyatakan tinggi sebanyak 59 responden atau 59%, yang menyatakan cukup tinggi sebanyak 16 responden atau 16%, yang menyatakan netral sebanyak 2 responden atau 2%, yang menyatakan cukup rendah sebanyak 1 responden atau 1% dan yang menyatakan rendah sebanyak 1 responden atau 1%. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden maka modus dan jumlah rata-rata atas item $X_{2,5}$ adalah 6 dan 5,94. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kesadaran pegawai pajak dalam memberikan pelayanan tinggi.

Pada item $X_{2,6}$ terdapat 27 responden atau 27% menyatakan sangat baik terhadap kemampuan memberikan pelayanan, yang menyatakan baik sebanyak 60 responden atau 60%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 10 responden atau 10%, yang menyatakan netral sebanyak 2 responden

atau 2% dan yang menyatakan buruk sebanyak 1 responden atau 1%. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden maka modus dan jumlah rata-rata atas item $X_{2.6}$ adalah 6 dan 6,09. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai pajak memberikan pelayanan dengan baik. Dari hasil tersebut diketahui bahwa rata-rata indikator daya tanggap yang terdiri dari item $X_{2.5}$ dan $X_{2.6}$ adalah 6,01, yang menunjukkan bahwa daya tanggap pelayanan di KPP Pratama Ponorogo baik.

Pada item $X_{2.7}$ terdapat 18 responden atau 18% menyatakan sangat tinggi terhadap tingkat keamanan, yang menyatakan tinggi sebanyak 66 responden atau 66%, yang menyatakan cukup tinggi sebanyak 11 responden atau 11% dan yang menyatakan netral sebanyak 5 responden atau 5%. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden maka modus dan jumlah rata-rata atas item $X_{2.7}$ adalah 6 dan 5,97. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa pegawai pajak dapat menjaga keamanan informasi tentang wajib pajak tinggi.

Pada item $X_{2.8}$ terdapat 17 responden atau 17% menyatakan sangat tinggi terhadap kepastian hukum, yang menyatakan tinggi sebanyak 59 responden atau 59%, yang menyatakan cukup tinggi sebanyak 16 responden atau 16% dan yang menyatakan netral sebanyak 8 responden atau 8%. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden maka modus dan jumlah rata-rata atas item $X_{2.8}$ adalah 6 dan 5,85. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa pegawai pajak memberikan kepastian hukum jika tidak melaporkan pajak tinggi. Dari

hasil tersebut diketahui bahwa rata-rata indikator jaminan yang terdiri dari item $X_{2.7}$ dan $X_{2.8}$ adalah 5,96, yang menunjukkan bahwa jaminan pelayanan di KPP Pratama Ponorogo baik.

Pada item $X_{2.9}$ terdapat 27 responden atau 27% menyatakan sangat tinggi terhadap memahami kebutuhan wajib pajak, yang menyatakan tinggi sebanyak 51 responden atau 51%, yang menyatakan cukup tinggi sebanyak 18 responden atau 18% dan yang menyatakan netral sebanyak 4 responden atau 4%. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden maka modus dan jumlah rata-rata atas item $X_{2.9}$ adalah 6 dan 6,01. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa pegawai pajak memberikan solusi yang tepat atas masalah yang dihadapi wajib pajak tinggi.

Pada item $X_{2.10}$ terdapat 27 responden atau 27% menyatakan sangat tinggi terhadap pelayanan yang optimal, yang menyatakan tinggi sebanyak 55 responden atau 55%, yang menyatakan cukup tinggi sebanyak 16 responden atau 16%, yang menyatakan netral sebanyak 1 responden atau 1% dan yang menyatakan rendah sebanyak 1 responden atau 1%. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden maka modus dan jumlah rata-rata atas item $X_{2.10}$ adalah 6 dan 6,05. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai pajak telah memberikan pelayanan yang optimal tinggi. Dari hasil tersebut diketahui bahwa rata-rata indikator empati yang terdiri dari item $X_{2.9}$ dan $X_{2.10}$ adalah 6,03, yang menunjukkan bahwa empati pegawai pajak di KPP Pratama Ponorogo baik.

Berdasarkan Tabel 16 rata-rata tertinggi terdapat pada pernyataan item $X_{2,6}$ yaitu sebesar 6,09 yang berarti sebagian besar responden menyatakan bahwa pegawai pajak memberikan pelayanan dengan baik. Rata-rata terendah yaitu terdapat pada item $X_{2,2}$ sebesar 5,67 yang berarti perlengkapan pajak belum digunakan secara optimal.

Hasil rata-rata total pelayanan pajak adalah sebesar 5,94. Rata-rata total tersebut diperoleh dari hasil rata-rata dari jawaban responden atas pernyataan yang diajukan pada item satu sampai sepuluh tentang pelayanan pajak. Berdasarkan angka rata-rata total tersebut dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju dengan pernyataan yang diajukan mengenai pelayanan pajak.

c. Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak terdapat enam item pertanyaan yang diberikan kepada responden saat mengisi kuesioner. Hasil penyebaran kuesioner tersebut dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 17 Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Item	Frekuensi							Jumlah	Modus	Rata-rata	Rata-rata Indikator
	7	6	5	4	3	2	1				
Y_1	37	52	9	2	-	-	-	100	6	6,24	6,24
Y_2	28	53	16	2	1	-	-	100	6	6,05	6,00
Y_3	24	53	18	5	-	-	-	100	6	5,96	
Y_4	20	59	15	5	1	-	-	100	6	5,92	5,94
Y_5	23	56	17	3	-	1	-	100	6	5,96	
Y_6	20	46	16	17	-	1	-	100	6	5,66	5,66

Keterangan :

Y_1 = Kesiediaan mendaftarkan diri sebagai wajib pajak

Y_2 = Tingkat kemauan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan benar

Y_3 = Ketepatan waktu penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT)

Y_4 = Tingkat kemauan menghitung pajak terutang dengan benar

Y_5 = Ketepatan waktu membayar pajak terutang

Y_6 = Ketepatan waktu membayar tunggakan pajak sebelum jatuh tempo

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Ponorogo, dari Tabel 17 dapat diketahui bahwa pada item Y_1 terdapat 37 responden atau 37% menyatakan sangat tinggi terhadap kesediaan mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, yang menyatakan cukup tinggi sebanyak 52 responden atau 52%, yang menyatakan netral sebanyak 9 responden atau 9% dan yang menyatakan netral sebanyak 2 responden atau 2%. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden maka modus atas item Y_1 adalah 6. Jumlah rata-rata item Y_1 dan rata-rata indikator kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri adalah 6,24. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang bersedia mendaftarkan diri sebagai wajib pajak tinggi.

Pada item Y_2 terdapat 28 responden atau 28% menyatakan sangat tinggi terhadap menyampaikan SPT dengan benar, yang menyatakan tinggi sebanyak 53 responden atau 53%, yang menyatakan cukup tinggi sebanyak 16 responden atau 16%, yang menyatakan netral sebanyak 2 responden atau 2% dan yang menyatakan cukup rendah 1 responden atau 1%. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden maka modus dan jumlah rata-rata atas item Y_2 adalah 6 dan 6,05. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menyampaikan SPT dengan benar tinggi.

Pada item Y_3 terdapat 24 responden atau 24% menyatakan sangat tinggi terhadap menyampaikan SPT tepat waktu, yang menyatakan tinggi sebanyak 53 responden atau 53%, yang menyatakan cukup tinggi sebanyak 18 responden atau 18% dan yang menyatakan netral sebanyak 5 responden atau 5%. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden maka modus dan jumlah rata-rata atas item Y_3 adalah 6 dan 5,96. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menyampaikan SPT tepat waktu tinggi. Dari hasil tersebut diketahui bahwa rata-rata indikator kepatuhan wajib pajak untuk menyetor kembali SPT yang terdiri dari item $Y_{1,2}$ dan $Y_{1,3}$ adalah 6,00, yang menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak untuk menyetor kembali SPT baik.

Pada item Y_4 terdapat 20 responden atau 20% menyatakan sangat tinggi terhadap menghitung pajak terutang dengan benar, yang menyatakan tinggi sebanyak 59 responden atau 59%, yang menyatakan cukup tinggi sebanyak 15 responden atau 15%, yang menyatakan netral sebanyak 5 responden atau 5% dan yang menyatakan cukup rendah sebanyak 1 responden atau 1%. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden maka modus dan jumlah rata-rata atas item Y_4 adalah 6 dan 5,92. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menghitung pajak terutang dengan benar tinggi.

Pada item Y_5 terdapat 23 responden atau 23% menyatakan sangat tinggi terhadap membayar pajak tepat waktu, yang menyatakan tinggi sebanyak 56 responden atau 56%, yang menyatakan cukup tinggi sebanyak

17 responden atau 17%, yang menyatakan netral sebanyak 3 responden atau 3% dan yang menyatakan rendah sebanyak 1 responden atau 1%. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden maka modus dan rata-rata atas item Y_5 adalah 6 dan 5,96. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang membayar pajak terutang tepat waktu tinggi. Dari hasil tersebut diketahui bahwa rata-rata indikator kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang yang terdiri dari item $Y_{1,4}$ dan $Y_{1,5}$ adalah 5,94, yang menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang baik.

Pada item Y_6 terdapat 20 responden atau 20% menyatakan sangat tinggi terhadap membayar tunggakan sebelum jatuh tempo, yang menyatakan tinggi sebanyak 46 responden atau 46%, yang menyatakan cukup tinggi sebanyak 16 responden atau 16%, yang menyatakan netral sebanyak 17 responden atau 17% dan yang menyatakan rendah sebanyak 1 responden atau 1%. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden maka modus atas item Y_6 adalah 6. Jumlah rata-rata item Y_6 dan rata-rata indikator kepatuhan dalam pembayaran tunggakan adalah 5,66. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang membayar tunggakan pajak sebelum jatuh tempo tinggi.

Berdasarkan Tabel 17 rata-rata tertinggi terdapat pada pernyataan item Y_1 yaitu sebesar 6,24 yang berarti bahwa sebagian besar responden bersedia mendaftarkan diri sebagai wajib pajak. Rata-rata terendah

terdapat pada item Y_6 yaitu sebesar 5,66 yang berarti bahwa responden kurang bersedia membayar tunggakan sebelum jatuh tempo.

Hasil rata-rata total kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 5,97. Rata-rata total tersebut diperoleh dari hasil rata-rata dari jawaban responden atas pernyataan yang diajukan pada item satu sampai enam tentang kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan angka rata-rata total tersebut dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden menjawab setuju dengan pernyataan yang diajukan mengenai kepatuhan wajib pajak.

3. Asumsi-Asumsi Klasik Regresi

Asumsi-asumsi klasik ini harus dilakukan pengujiannya untuk memenuhi penggunaan regresi linier berganda. Setelah diadakan perhitungan regresi berganda melalui alat bantu SPSS for Windows, diadakan pengujian asumsi klasik regresi. Hasil pengujian adalah sebagai berikut :

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah nilai residual tersebut normal atau tidak. Uji ini dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov dengan ketentuan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka asumsi normalitas terpenuhi. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 18 Hasil Uji Normalitas

Variabel	Kolmogorov-Smirnov Z	Signifikasi	Keterangan
Penyuluhan Perpajakan (X_1)	1,039	0,276	Normal
Pelayanan Pajak (X_2)	1,045	0,297	Normal
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	1,040	0,240	Normal

Sumber : Lampiran 6

Dari hasil perhitungan pada Tabel 18 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi untuk semua variabel lebih besar dari 0,05, maka dapat ditentukan bahwa residual bersifat normal dapat terpenuhi atau asumsi normalitas terpenuhi.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas ini dilakukan untuk mengetahui bahwa tidak terjadi hubungan yang sangat kuat, tidak terjadi hubungan linier yang sempurna, atau dapat dikatakan bahwa antar variabel bebas tidak saling berkaitan. Cara pengujiannya adalah dengan membandingkan nilai Tolerance yang didapat dari perhitungan regresi berganda, apabila nilai Tolerance $> 0,1$ maka tidak terjadi multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 19 Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Penyuluhan Perpajakan (X_1)	0,980	1,021	Non Multikolinieritas
Pelayanan Pajak (X_2)	0,980	1,021	Non Multikolinieritas

Sumber : Lampiran 6

Berdasarkan Tabel 19, hasil pengujian dari masing-masing variabel bebas adalah :

- 1) Tolerance untuk Penyuluhan Perpajakan adalah 0,980
- 2) Tolerance untuk Pelayanan Pajak adalah 0,980

Pada hasil pengujian dapat diketahui bahwa keseluruhan variabel nilai tolerance $> 0,1$ sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas. Uji multikolinieritas dapat juga dilakukan dengan cara melihat dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*).

Apabila nilai $VIF > 10$ maka terjadi multikolinieritas. Berikut hasil pengujian masing-masing variabel bebas :

- 1) VIF untuk Penyuluhan Perpajakan adalah 1,021
- 2) VIF untuk Pelayanan Pajak adalah 1,021

Dari hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas, dengan demikian uji asumsi tidak adanya multikolinieritas dapat dipenuhi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan nilai simpangan residual akibat besar kecilnya nilai salah satu variabel bebas, atau adanya perbedaan nilai ragam dengan semakin meningkatnya nilai variabel bebas. Prosedur uji dilakukan dengan Uji Park. Pengujian ini dilakukan dengan meregresikan persamaan variabel bebas untuk dijadikan linier dalam bentuk persamaan logaritma ($\ln$) terhadap nilai residualnya (dalam bentuk $\ln e^2$). Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 20 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Keterangan
Penyuluhan Perpajakan (X_1)	0,477	Homoskedastisitas
Pelayanan Pajak (X_2)	0,177	Homoskedastisitas

Suumber : Lampiran 6

Dari hasil pengujian pada Tabel 20, nilai seluruh signifikansi pada variabel bebas adalah $> \alpha = 0,05$ dengan demikian pada hasil uji tersebut terjadi homoskedastisitas atau dengan kata lain tidak terjadi heteroskedastisitas. Dengan terpenuhi semua uji asumsi klasik regresi

maka dapat dikatakan model regresi linier berganda yang digunakan sudah layak atau tepat, sehingga dapat diambil interpretasi dari hasil analisis regresi berganda yang telah dilakukan.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh antara variabel bebas, yaitu Penyuluhan Perpajakan (X_1) dan Pelayanan Pajak (X_2) terhadap variabel terikat yaitu Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Hasil dari analisis regresi sebagai berikut :

Tabel 21 Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi

Variabel Bebas	Unstandardized Coefficients		t hitung	Probabilitas	Keterangan
	B	Std. Error			
Constant	1,813	3,161	0,573	0,568	
X1	0,433	0,065	6,664	0,000	Signifikan
X2	0,322	0,043	7,459	0,000	Signifikan
Variabel Terikat	Y				
R	: 0,739				
R Square (R^2)	: 0,546				
Adjusted R^2	: 0,536				
F Hitung	: 58,283				
Probabilitas F Hitung	: 0,000				

Sumber : Lampiran 7

Berdasarkan Tabel 21 diperoleh persamaan regresi :

$$Y = 1,813 + 0,433 X_1 + 0,322 X_2$$

a. Uji Hipotesis I

Untuk mengetahui besar kontribusi variabel bebas Penyuluhan Perpajakan dan Pelayanan Pajak terhadap variabel terikat Kepatuhan Wajib Pajak digunakan nilai *adjusted R^2* karena variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini lebih dari satu. Koefisien determinasi

digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh atau kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada Tabel 21 hasil dari *adjusted R*² sebesar 0,536. Artinya bahwa 53,6% variabel kepatuhan wajib pajak akan dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu penyuluhan perpajakan dan pelayanan pajak, sedangkan sisanya 46,4% variabel kepatuhan wajib pajak akan dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Hubungan antara variabel bebas yaitu penyuluhan perpajakan dan pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak bersifat positif, artinya apabila variabel bebas semakin ditingkatkan maka kepatuhan wajib pajak juga akan mengalami peningkatan.

Pengujian F atau pengujian model digunakan untuk mengetahui apakah hasil dari analisis regresi signifikan atau tidak. Apabila hasilnya signifikan maka H_0 ditolak atau H_1 diterima, sedangkan jika hasilnya tidak signifikan maka H_0 diterima atau H_1 ditolak. Jika nilai signifikansi $< \alpha = 0,05$ maka semua variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat. Berdasarkan Tabel 21 nilai Sig. F (0,000) $< \alpha = 0,05$ maka model analisis regresi adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak sehingga variabel terikat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi secara bersama-sama oleh variabel bebas penyuluhan perpajakan dan pelayanan pajak.

b. Uji Hipotesis II

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat

dalam konteks bersama-sama. Jika $p(0,000) < \alpha = 0,05$ maka hasilnya signifikan dan berarti H_0 ditolak atau H_1 diterima. Sedangkan jika $p(0,000) > \alpha = 0,05$ maka hasilnya tidak signifikan, maka H_0 diterima atau H_1 ditolak. Berdasarkan Tabel 21 diperoleh hasil sebagai berikut :

- a) Variabel penyuluhan perpajakan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan koefisien regresi sebesar 0,433 dan t hitung = 6,664 dengan p sebesar 0,000. Dengan demikian pengaruh X_1 (penyuluhan perpajakan) terhadap kepatuhan wajib pajak adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi secara signifikan oleh penyuluhan perpajakan.
- b) Variabel pelayanan pajak memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan koefisien regresi sebesar 0,322 dan t hitung = 7,459 dengan p sebesar 0,000. Dengan demikian pengaruh X_2 (pelayanan pajak) terhadap kepatuhan wajib pajak adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi secara signifikan oleh pelayanan pajak.

Dari hasil keseluruhan dapat diketahui bahwa variabel penyuluhan perpajakan dan pelayanan pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak secara bersama-sama dan dalam konteks bersama-sama. Oleh karena itu dapat diketahui bahwa kedua variabel bebas tersebut yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepatuhan

wajib pajak adalah pelayanan pajak karena mempunyai nilai koefisien beta dan t hitung paling besar.

D. Pembahasan

1. Pengaruh Secara Bersama-Sama Variabel Penyuluhan Perpajakan Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji F diketahui bahwa variabel penyuluhan perpajakan dan pelayanan pajak berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ponorogo dipengaruhi secara bersama oleh penyuluhan perpajakan dan pelayanan pajak. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Rohmawati (2012) yang mengatakan bahwa penyuluhan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Veronica (2015) yang mengatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penyuluhan perpajakan yang dilakukan KPP Pratama Ponorogo sudah cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa KPP Pratama Ponorogo sudah cukup berhasil dalam menjalankan penyuluhan perpajakan. Penyuluhan perpajakan yang cukup baik tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Penyuluhan perpajakan dapat dilakukan secara langsung atau melalui media massa. Pada penelitian ini diketahui bahwa penyuluhan secara langsung di KPP Pratama Ponorogo sudah cukup baik, sedangkan penyuluhan melalui media massa perlu

ditingkatkan misalnya dengan menambah jadwal *talkshow* di radio. Selain itu, tingkat ketertarikan wajib pajak terhadap materi penyuluhan dan tingkat kesesuaian materi dengan tema penyuluhan merupakan hal penting dalam penyuluhan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata wajib pajak tertarik untuk mengikuti penyuluhan dan mereka setuju bahwa materi penyuluhan yang disampaikan sesuai dengan tema. Serta hal lain yang perlu diperhatikan adalah tingkat penguasaan materi penyuluhan oleh pegawai pajak dan kemampuan pegawai pajak dalam menyampaikan materi penyuluhan. Penyuluhan perpajakan sebagai bentuk penyampaian informasi dan bimbingan perpajakan dalam meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat tentang hak dan kewajiban perpajakannya, untuk itu dibutuhkan pegawai pajak yang benar-benar menguasai dan mampu menyampaikan materi penyuluhan dengan baik. Dengan adanya penyuluhan perpajakan yang efektif akan mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan pajak yang dilakukan KPP Pratama Ponorogo sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan sikap ramah pegawai pajak dalam bertugas melayani wajib pajak. Selama penelitian diketahui bahwa fasilitas yang tersedia di KPP Pratama Ponorogo banyak dan perlengkapan pajak telah digunakan secara optimal. Hasil dari penelitian ini juga menunjukkan bahwa kecepatan pegawai pajak dalam memberikan pelayanan, tingkat kesamaan pegawai pajak dalam memberikan pelayanan, tingkat kesadaran pegawai pajak dalam memberikan pelayanan dan kemampuan pegawai pajak dalam memberikan pelayanan sudah baik. Selain itu, pegawai pajak juga

memberikan solusi yang tepat atas masalah yang dihadapi wajib pajak, menjaga informasi tentang wajib pajak dan memberikan kepastian hukum seperti pengenaan sanksi apabila wajib pajak tidak melaporkan pajak. Hal ini berarti bahwa pelayanan pajak menunjuk pada kualitas sumberdaya manusia. Sumberdaya manusia yang handal akan menghasilkan pelayanan pajak yang semakin baik. Ketika pelayanan pajak sudah baik maka wajib pajak akan merasa puas dan mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa dengan adanya penyuluhan perpajakan yang efektif dan pelayanan pajak yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan tingginya kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ponorogo tentunya akan meningkatkan penerimaan negara. Sehingga pembangunan negara dapat berjalan dengan lancar.

2. Pengaruh Setiap Variabel Penyuluhan Perpajakan Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Konteks Bersama-Sama

a) Pengaruh Variabel Penyuluhan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa variabel penyuluhan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ponorogo. Pada penelitian ini item kemampuan pegawai pajak menyampaikan materi penyuluhan dan tingkat kualitas penyuluhan langsung menjadi item yang paling berpengaruh. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan pegawai pajak

dalam menyampaikan materi dan kualitas penyuluhan sangat penting. Apabila pegawai pajak memiliki kemampuan menyampaikan materi penyuluhan dengan baik, maka wajib pajak dapat memahami penjelasan yang diberikan dengan lebih mudah sehingga kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat. Selain itu kualitas penyuluhan langsung yang baik akan menarik wajib pajak untuk ikut dalam kegiatan penyuluhan sehingga pengetahuan wajib pajak akan bertambah dan berpengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Andyastuti (2013) yang mengatakan bahwa penyuluhan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi di KPP Pratama Malang Utara. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa wajib pajak memiliki kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya karena telah mendapatkan penyuluhan yang cukup mengenai hak dan kewajiban perpajakan.

b) Pengaruh Variabel Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa variabel pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ponorogo. Pada penelitian ini item kesamaan dalam pelayanan, memahami kebutuhan wajib pajak dan pelayanan yang optimal memiliki pengaruh besar terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dengan sikap ramah para pegawai pajak ketika bertugas melayani wajib pajak. Kesamaan dalam pelayanan

merupakan hal penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak akan merasa senang apabila pegawai pajak dapat memberikan pelayanan secara adil. Memahami kebutuhan wajib pajak merupakan sebuah empati yang diberikan pegawai pajak dalam membantu wajib pajak ketika menghadapi kesulitan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya serta memberikan motivasi untuk lebih meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang optimal merupakan sarana dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, ketika pelayanan yang diberikan sudah baik dan memuaskan maka tercapailah tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi.

Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Winerungan (2013) yang mengatakan bahwa variabel pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado dan Bitung. Pelayanan sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, ketika wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya maka wajib pajak cenderung akan melaksanakan kewajiban perpajakannya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Penyuluhan perpajakan dan pelayanan pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ponorogo. Artinya semakin baik penyuluhan perpajakan dan pelayanan pajak yang diberikan KPP Pratama Ponorogo maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini membuktikan bahwa pengujian terhadap hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel kepatuhan wajib pajak dapat diterima.
2. Penyuluhan perpajakan dan pelayanan pajak masing-masing berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ponorogo dalam konteks bersama-sama. Dengan demikian semakin baik penyuluhan perpajakan yang diberikan KPP Pratama Ponorogo maka akan diikuti oleh peningkatan kepatuhan wajib pajak. Demikian juga dengan baiknya pelayanan pajak yang diberikan KPP Pratama Ponorogo maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

B. Saran

Sehubungan dengan kesimpulan di atas, maka diberikan saran-saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi KPP Pratama Ponorogo dalam hal ini baik pegawai pajak maupun wajib pajak sendiri. Adapun saran yang akan diberikan antara lain :

1. Diharapkan KPP Pratama Ponorogo dapat terus meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak. Karena dari hasil analisis diketahui bahwa variabel pelayanan pajak mempunyai pengaruh yang dominan dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
2. Diharapkan KPP Pratama Ponorogo dapat meningkatkan penyuluhan perpajakan, diantaranya dengan menambah kegiatan yang bersifat membimbing dan memberi pemahaman tentang hak dan kewajiban perpajakan bagi wajib pajak yang baru terdaftar.
3. Diharapkan KPP Pratama Ponorogo lebih sering memberikan informasi perpajakan melalui media massa seperti radio dan surat kabar, agar masyarakat lebih mengerti tentang pajak.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

_____. 2004. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

_____. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

_____. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Anshari, SN,Tunggul. 2006. *Pengantar Hukum Pajak*. Malang: Bayumedia Publisng.

Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Devano, S. dan S.K. Rahayu. 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Kencana.

Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS IBM 21*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.

Gujarati, Damodar N dan Porter Dawn C. 2010. *Dasar-Dasar Ekonometrika Buku 1 Edisi 5*. Jakarta: Salemba Empat.

Halim, A., I.R. Bawono, dan A. Dara. 2014. *Perpajakan: Konsep, Aplikasi, Contoh, dan Studi Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.

Hasan, Iqbal. 2009. *Analisis Data Penelitian Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Kerlinger, Fred N. 1990. *Asas-Asas Penelitian Behavioral*. Alih bahasa oleh Drs. Landung R. Simatupang. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Mardalis. 2009. *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.

Mardiasmo. 2008. *Perpajakan Edisi Revisi 2008*. Yogyakarta: Andi.

_____. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta: Andi.

Muljono, Djoko. 2009. *Tax Planning-Menyiasati Pajak dengan Bijak*. Yogyakarta: Andi.

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

_____. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Nugroho, Bhuono Agung. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.

Nurmantu, Safri. 2010. *Pengantar Perpajakan Edisi Dua*. Jakarta: Granit.

Rahayu, S.K. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rahayu, S.K. dan Ely Suhayati. 2010. *Perpajakan: Teori dan Teknis Perhitungan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Riduwan. 2002. *Belajar Mudah Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2012. *Belajar Mudah Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sanusi, Anwar. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Malang: Salemba Empat.

Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Singarimbun, M. dan S. Effendi. (Ed) 1995. *Metode Penelitian Survei Edisi Revisi Cetakan II*. Jakarta: Pustaka LP3 ES Indonesia.

Soedarmanto. 1984. *Dasar-Dasar Dan Pengelolaan Penyuluhan Pertanian*. Malang: Fakultas Pertanian Universitas Brawijaya.

Sudjana. 1992. *Metoda Statistika*. Bandung: Tarsito.

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, V Wiratna. 2015. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru.

Sukardi. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Tjahjono, Achmad dan M.F. Husein. 2009. *Perpajakan*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.

Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran Edisi Kedua Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Andi.

Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia Edisi 10*. Jakarta: Salemba Empat.

Widodo, Widi. 2010. *Moralitas, Budaya, dan Kepatuhan Pajak*. Bandung: Alfabeta.

Wiyono, Gendro. 2011. *Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis SPSS 17.0 & SmartPLS 2.0*. Yogyakarta: STIM YKPN Yogyakarta.

Yusri. 2009. *Statistika Sosial Aplikasi Dan Interpretasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Zain, Mohammad. 2008. *Manajemen Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.

Jurnal :

Andyastuti, Listiana. 2013. *Pengaruh Penyuluhan, Pelayanan, Pemeriksaan, Dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)*. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Ihsan, Muchsin. 2013. *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Kota Padang*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Kariyoto. 2011. *Pengaruh Reformasi Perpajakan, Audit Perpajakan, Kesadaran Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kinerja Perpajakan (Studi pada Kantor Wilayah Direktorat Pajak Jatim III Malang)*. Disertasi Fakultas Ekonomi Universitas Brawajaya Malang.

Khusnaini dan Agung Widi H. 2014. *Efektivitas Penyuluhan Pajak Berdasarkan Pendekatan Fogg Behavioral Model (FBM) Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Serpong)*. Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Jakarta.

Longdong, Natalia Angelia. 2015. *Pengaruh Penyuluhan Perpajakan Terhadap Tingkat Kesadaran Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama*

Manado. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado.

Putriani, Ida Ayu Nyoman dan I Ketut Budiarta. 2016. *Pengaruh Penyuluhan Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Pada Penerimaan PPh Badan*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana.

Rohmawati, Alifa Nur dan Ni Ketut Rasmini. 2012. *Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana Bali.

Siregar, Yuli Anita. 2009. *Pengaruh Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, Semarang.

Suryadi. 2006. *Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak: Suatu Survei Di Wilayah Jawa Timur*. Jurnal Keuangan Publik, Vol 4, No. 1, April 2006, Hal 105-121.

Veronica, Aldeya. 2015. *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak, Persepsi Pengetahuan Korupsi, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Pada KPP Pratama Sanapelan Pekanbaru*. Fakultas Ekonomi Universitas Riau.

Vivien. 2005. *Pengaruh Penyuluhan Perpajakan Terhadap Jumlah Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, Dan Penerimaan Pajak*. Universitas Kristen Petra Surabaya.

Winerungan, Oktaviane Lidya. 2013. *Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP Di KPP Manado Dan KPP Bitung*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi Universitas Sam Ratulangi Manado.

Yogasara, D. 2008. *Peranan Penyuluhan Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Kota*. Universitas Sumatera Utara Medan.

Peraturan Perundang-Undangan:

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2013 tentang Pedoman Penyuluhan Perpajakan.

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

Internet :

Anonim. 2012. “Belajar Pajak”, diakses pada 3 Maret 2016 dari <http://www.pajak.go.id/>.

Anonim. 2012. “Ditjen Pajak Tingkatkan Kompetensi Penyuluh Pajak”, diakses pada 3 Maret 2016 dari <http://www.pajak.go.id/>.

Anonim. 2016. “Realisasi Penerimaan Pajak 2015 Capai 81,5% Dari Target”, diakses pada 17 Februari 2016 dari <http://www.bisnis.liputan6.com/>.



LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian



KUESIONER PENELITIAN

Nomor Kuesioner :

Kepada :

Yth. Bapak/ Ibu/ Sdr/i Wajib Pajak Orang Pribadi

Di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penelitian skripsi sebagai persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya dengan ini saya :

Nama : Renita Pratama

NIM : 125030401111016

Program Studi : Perpajakan

Judul Skripsi : Pengaruh Penyuluhan Perpajakan Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Ponorogo)

Mohon kesediaan Bapak/ Ibu/ Sdr/i untuk menjadi responden dengan menjawab daftar pertanyaan yang diajukan. Jawaban Bapak/ Ibu/ Sdr/i tersebut semata-mata untuk kepentingan ilmiah sebagai bahan penelitian serta dijamin kerahasiaannya. Atas kesediaan, bantuan dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Renita Pratama



I. IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk pengisian : berilah tanda silang (x) pada jawaban yang paling sesuai dengan keadaan Bapak/ Ibu/ Sdr/i untuk pertanyaan di bawah ini.

1. Jenis kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Usia
 - a. 20-25 tahun
 - b. 26-35 tahun
 - c. 36-45 tahun
 - d. > 45 tahun
3. Pendidikan terakhir
 - a. SD / Sederajat
 - b. SMP / Sederajat
 - c. SMA / Sederajat
 - d. Diploma
 - e. Sarjana
 - f. Pascasarjana
 - g. Lainnya (sebutkan)
4. Pekerjaan
 - a. Pegawai Negeri
 - b. Pegawai Swasta
 - c. Wiraswasta
 - d. Lainnya (sebutkan)

II. LEMBAR KUESIONER

Petunjuk pengisian : jawaban atas pertanyaan-pertanyaan dilakukan dengan memberikan tanda *check list* (✓) pada kolom yang tersedia. Penelitian akan diukur menggunakan score skala 7 poin dengan perbandingan dua dimensi yang berlawanan, semakin tinggi angka yang dipilih menunjukkan tingkat kesesuaian pertanyaan dengan kondisi yang dialami responden.

Contoh :

No	Pernyataan		Dimensi							
			1	2	3	4	5	6	7	
1.	Ketepatan wajib pajak dalam membayar pajak	Rendah						✓		Tinggi

Menunjukkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak tepat waktu tinggi.

B. Variabel Pelayanan Pajak (X₂)

[illegible]

No	Pernyataan		Dimensi							
			1	2	3	4	5	6	7	
8.	Pegawai pajak memberikan kepastian hukum jika tidak melaporkan pajak	Rendah								Tinggi
9.	Pegawai pajak memberikan solusi yang tepat atas masalah yang dihadapi wajib pajak	Rendah								Tinggi
10.	Saya merasa pegawai pajak telah memberikan pelayanan yang optimal	Rendah								Tinggi

C. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

No	Pernyataan		Dimensi							
			1	2	3	4	5	6	7	
1.	Kesediaan mendaftarkan diri sebagai wajib pajak	Rendah								Tinggi
2.	Tingkat kemauan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan benar	Rendah								Tinggi
3.	Ketepatan waktu penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT)	Rendah								Tinggi
4.	Tingkat kemauan menghitung pajak terutang dengan benar	Rendah								Tinggi
5.	Ketepatan waktu membayar pajak terutang	Rendah								Tinggi
6.	Ketepatan waktu membayar tunggakan pajak sebelum jatuh tempo	Rendah								Tinggi

No.	Penyuluhan Perpajakan (X1)							Pelayanan Pajak (X2)											Kepatuhan Wajib Pajak (Y)						
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y
1	6	6	5	4	7	6	34	6	4	4	4	6	6	6	4	5	6	51	6	4	6	3	5	6	30
2	5	5	6	6	6	6	34	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	60	7	6	7	6	7	7	40
3	5	5	6	6	5	6	33	6	4	6	7	6	6	6	5	5	6	57	7	5	4	6	6	4	32
4	7	7	6	6	6	6	38	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	70	7	7	7	7	7	7	42
5	6	6	6	6	6	6	36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	30
6	6	6	6	6	6	6	36	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	51	6	6	5	5	5	5	32
7	6	6	6	5	5	6	34	5	5	5	6	5	6	4	5	5	5	51	6	6	5	5	5	5	32
8	7	5	4	6	7	5	34	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	46	4	5	5	5	4	4	27
9	6	7	6	6	6	7	38	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	58	6	6	5	6	6	6	35
10	5	5	5	5	5	4	29	6	5	6	5	6	6	5	5	6	6	56	5	5	5	5	5	4	29
11	5	5	5	5	5	6	31	6	5	6	6	6	6	5	4	6	6	56	6	5	6	5	5	4	31
12	5	5	4	5	5	6	30	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	60	6	6	6	6	6	6	36
13	6	6	4	5	6	6	33	6	5	6	6	6	7	6	6	6	6	60	6	6	6	6	6	4	34
14	6	6	6	6	6	6	36	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	60	6	6	6	6	6	6	36
15	5	4	5	5	6	5	30	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	57	4	6	6	6	6	5	33
16	6	6	7	6	6	6	37	6	4	4	4	5	5	4	4	4	5	45	6	6	6	6	6	6	36
17	6	6	5	6	5	6	34	5	5	5	6	6	6	5	6	5	5	54	5	5	6	5	6	5	32
18	7	7	7	7	7	7	42	6	4	6	6	7	6	6	6	6	6	59	7	7	7	7	7	7	42
19	6	4	6	5	4	4	29	7	5	7	7	7	6	6	7	7	7	66	6	6	6	6	7	7	38
20	4	4	5	5	4	7	29	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	68	7	7	7	4	7	7	39
21	6	6	6	6	6	7	37	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	59	6	6	6	6	6	6	36
22	6	6	6	6	6	6	36	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	60	6	6	6	6	6	6	36
23	5	6	6	6	6	5	34	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	56	6	5	5	6	6	6	34
24	5	3	2	4	3	4	21	6	5	6	4	5	6	6	5	6	6	55	5	3	4	4	2	2	20
25	4	4	3	4	4	4	23	5	4	4	6	5	5	6	4	6	6	51	5	5	4	6	4	4	28
26	7	7	7	7	7	6	41	3	3	6	6	3	6	5	4	6	6	48	7	7	7	7	7	6	41
27	5	6	6	5	6	5	33	5	5	4	4	4	5	6	6	5	5	49	7	6	6	6	5	5	35
28	6	6	6	6	6	6	36	6	6	5	6	6	6	6	5	6	5	57	6	6	6	6	6	5	35
29	6	5	6	6	5	5	33	4	6	5	5	6	6	6	5	5	6	54	5	6	5	5	6	5	32
30	6	7	5	6	7	6	37	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	59	6	5	6	6	6	6	35

No.	Penyuluhan Perpajakan (X1)							Pelayanan Pajak (X2)											Kepatuhan Wajib Pajak (Y)						
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y
31	6	6	6	6	6	6	36	7	6	6	6	6	6	6	7	6	6	62	6	6	6	6	6	6	36
32	7	6	6	7	7	7	40	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	70	7	7	7	7	7	7	42
33	5	4	5	5	6	6	31	5	5	5	5	6	6	6	5	5	6	54	6	6	5	5	5	6	33
34	5	6	7	7	6	7	38	6	6	6	7	6	7	6	6	7	7	64	6	6	6	6	6	6	36
35	4	4	6	6	4	4	28	2	4	2	6	2	2	6	4	4	2	34	6	4	4	4	6	6	30
36	6	6	6	6	6	6	36	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	60	6	6	6	6	6	6	36
37	6	5	6	6	7	6	36	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	70	7	7	7	7	7	7	42
38	5	4	6	5	5	5	30	5	4	5	5	5	5	4	6	6	5	50	6	6	5	6	5	5	33
39	4	4	5	4	5	6	28	6	4	5	5	5	6	4	6	6	5	52	6	6	6	6	6	4	34
40	6	6	5	4	4	4	29	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	60	7	7	6	6	6	6	38
41	7	4	7	7	7	7	39	7	6	7	6	7	7	6	6	7	7	66	7	7	6	6	6	6	38
42	7	6	7	7	7	7	41	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	66	7	7	6	6	6	6	38
43	6	6	6	7	7	7	39	6	5	7	6	6	7	4	4	7	7	59	7	5	4	6	6	4	32
44	6	6	5	5	6	6	34	6	6	7	5	6	7	6	6	6	6	61	6	6	6	6	6	6	36
45	6	5	6	6	6	6	35	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	60	6	6	5	6	5	5	33
46	5	5	5	5	5	5	30	6	5	6	6	6	7	6	6	6	6	60	5	5	5	5	5	5	30
47	6	6	6	6	6	6	36	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	59	6	6	6	6	6	6	36
48	6	6	6	6	6	6	36	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	62	6	6	6	6	6	5	35
49	6	5	7	6	5	6	35	6	6	7	6	6	6	6	7	5	6	61	7	6	6	6	6	6	37
50	7	6	6	6	6	6	37	5	5	5	4	5	6	6	6	5	5	52	7	6	6	6	6	6	37
51	7	4	6	5	5	5	32	6	7	5	6	5	6	7	4	5	6	57	7	6	6	6	6	6	37
52	6	4	5	6	6	6	33	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	59	6	6	6	4	6	4	32
53	6	6	4	6	5	6	33	7	6	7	6	7	6	6	6	5	7	63	6	7	6	6	6	5	36
54	6	6	6	6	6	6	36	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	70	7	6	6	6	6	6	37
55	6	4	5	5	5	5	30	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	59	6	5	5	5	5	4	30
56	6	5	5	5	5	5	31	6	4	6	6	6	6	5	6	6	6	57	6	5	5	5	5	4	30
57	6	6	6	6	6	6	36	7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	67	7	6	6	6	6	6	37
58	6	4	5	5	5	5	30	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	60	6	6	6	6	6	6	36
59	5	4	5	5	4	4	27	6	5	6	5	5	6	5	6	6	6	56	5	5	5	4	4	4	27
60	7	7	7	7	7	7	42	5	5	4	5	5	5	6	5	4	4	48	7	7	7	7	7	7	42

No.	Penyuluhan Perpajakan (X1)							Pelayanan Pajak (X2)											Kepatuhan Wajib Pajak (Y)						
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y
61	6	6	7	6	7	6	38	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	63	6	7	7	7	7	6	40
62	7	7	7	7	7	7	42	4	4	4	6	5	4	6	6	4	5	48	7	7	7	7	7	6	41
63	4	4	4	4	4	4	24	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	70	7	7	7	7	7	7	42
64	6	4	5	5	5	6	31	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	60	6	6	6	6	6	6	36
65	7	6	5	6	6	6	36	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	62	6	6	6	6	6	6	36
66	6	5	6	5	5	5	32	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	60	6	6	6	6	6	6	36
67	6	6	6	6	6	6	36	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	60	6	6	6	6	6	6	36
68	6	6	6	6	6	6	36	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	60	6	6	6	6	6	6	36
69	7	5	6	6	6	6	36	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	60	7	7	7	7	7	4	39
70	5	4	6	4	2	5	26	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	70	7	7	7	7	7	7	42
71	7	7	7	7	7	7	42	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	67	7	7	7	7	7	7	42
72	6	6	6	6	6	6	36	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	60	6	6	6	6	6	6	36
73	4	4	4	4	4	4	24	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	69	5	7	7	7	7	7	40
74	6	4	5	5	5	5	30	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	58	6	6	6	6	6	4	34
75	6	6	6	6	6	6	36	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	70	7	7	7	7	7	7	42
76	6	6	6	6	6	6	36	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	70	7	7	7	7	7	7	42
77	6	4	6	6	6	6	34	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	58	6	6	6	6	6	6	36
78	6	6	6	6	6	6	36	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	60	6	6	6	6	6	6	36
79	6	6	6	5	6	6	35	7	7	6	6	6	6	6	5	5	7	61	7	6	6	6	5	4	34
80	5	5	5	5	5	5	30	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	58	6	5	5	5	5	5	31
81	6	6	6	6	6	6	36	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	60	6	6	6	6	6	6	36
82	6	6	6	6	6	6	36	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	60	6	6	6	6	6	6	36
83	7	6	6	6	6	7	38	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	70	7	7	7	7	7	7	42
84	6	5	7	7	7	6	38	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	70	6	7	7	7	7	7	41
85	6	6	6	6	6	6	36	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	60	6	6	6	6	6	6	36
86	7	7	7	7	7	7	42	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	60	7	7	7	7	7	7	42
87	7	7	7	7	7	7	42	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	60	6	6	6	6	6	6	36
88	7	7	7	7	7	7	42	6	6	6	7	6	7	7	6	6	6	63	7	7	7	7	7	7	42
89	7	7	7	7	7	7	42	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	70	7	7	7	7	7	7	42
90	6	5	6	5	6	6	34	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	68	7	7	7	6	6	6	39

No.	Penyuluhan Perpajakan (X1)							Pelayanan Pajak (X2)											Kepatuhan Wajib Pajak (Y)						
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y
91	6	6	6	6	5	6	35	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	69	7	7	7	6	6	6	39
92	5	6	6	6	7	6	36	6	7	6	7	6	7	6	6	7	7	65	7	7	6	6	6	7	39
93	5	6	5	6	6	6	34	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	59	7	6	6	5	5	6	35
94	6	6	5	5	6	6	34	5	6	5	6	6	5	6	6	6	5	56	7	6	6	6	6	5	36
95	6	6	5	6	6	6	35	6	5	5	6	6	5	5	5	6	6	55	6	6	5	6	6	6	35
96	6	6	6	6	6	6	36	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	60	6	6	6	6	6	6	36
97	6	6	6	6	6	6	36	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	60	6	6	6	6	6	6	36
98	6	4	6	5	5	5	31	6	6	7	5	6	7	6	6	7	7	63	7	6	6	6	6	4	35
99	5	4	5	5	5	5	29	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	52	6	5	5	5	5	5	31
100	6	6	5	5	5	5	32	5	5	6	6	5	6	6	6	6	6	57	6	6	6	6	6	4	34



Lampiran 3 : Hasil Distribusi Jawaban

Frequency Table

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7.00	19	19.0	19.0	19.0
	6.00	56	56.0	56.0	75.0
	5.00	19	19.0	19.0	94.0
	4.00	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7.00	12	12.0	12.0	12.0
	6.00	48	48.0	48.0	60.0
	5.00	17	17.0	17.0	77.0
	4.00	22	22.0	22.0	99.0
	3.00	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7.00	16	16.0	16.0	16.0
	6.00	50	50.0	50.0	66.0
	5.00	26	26.0	26.0	92.0
	4.00	6	6.0	6.0	98.0
	3.00	1	1.0	1.0	99.0
	2.00	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7.00	15	15.0	15.0	15.0
	6.00	49	49.0	49.0	64.0
	5.00	28	28.0	28.0	92.0
	4.00	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7.00	20	20.0	20.0	20.0
	6.00	46	46.0	46.0	66.0
	5.00	24	24.0	24.0	90.0
	4.00	8	8.0	8.0	98.0
	3.00	1	1.0	1.0	99.0
	2.00	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7.00	17	17.0	17.0	17.0
	6.00	56	56.0	56.0	73.0
	5.00	18	18.0	18.0	91.0
	4.00	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7.00	20	20.0	20.0	20.0
	6.00	59	59.0	59.0	79.0
	5.00	16	16.0	16.0	95.0
	4.00	3	3.0	3.0	98.0
	3.00	1	1.0	1.0	99.0
	2.00	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7.00	17	17.0	17.0	17.0
	6.00	47	47.0	47.0	64.0
	5.00	23	23.0	23.0	87.0
	4.00	12	12.0	12.0	99.0
	3.00	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7.00	21	21.0	21.0	21.0
	6.00	59	59.0	59.0	80.0
	5.00	16	16.0	16.0	96.0
	4.00	2	2.0	2.0	98.0
	3.00	1	1.0	1.0	99.0
	2.00	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7.00	27	27.0	27.0	27.0
	6.00	60	60.0	60.0	87.0
	5.00	10	10.0	10.0	97.0
	4.00	2	2.0	2.0	99.0
	2.00	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7.00	25	25.0	25.0	25.0
	6.00	52	52.0	52.0	77.0
	5.00	15	15.0	15.0	92.0
	4.00	7	7.0	7.0	99.0
	2.00	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7.00	24	24.0	24.0	24.0
	6.00	58	58.0	58.0	82.0
	5.00	13	13.0	13.0	95.0
	4.00	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7.00	18	18.0	18.0	18.0
	6.00	66	66.0	66.0	84.0
	5.00	11	11.0	11.0	95.0
	4.00	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7.00	17	17.0	17.0	17.0
	6.00	59	59.0	59.0	76.0
	5.00	16	16.0	16.0	92.0
	4.00	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7.00	27	27.0	27.0	27.0
	6.00	51	51.0	51.0	78.0
	5.00	18	18.0	18.0	96.0
	4.00	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7.00	27	27.0	27.0	27.0
	6.00	55	55.0	55.0	82.0
	5.00	16	16.0	16.0	98.0
	4.00	1	1.0	1.0	99.0
	2.00	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7.00	37	37.0	37.0	37.0
	6.00	52	52.0	52.0	89.0
	5.00	9	9.0	9.0	98.0
	4.00	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7.00	28	28.0	28.0	28.0
	6.00	53	53.0	53.0	81.0
	5.00	16	16.0	16.0	97.0
	4.00	2	2.0	2.0	99.0
	3.00	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7.00	24	24.0	24.0	24.0
	6.00	53	53.0	53.0	77.0
	5.00	18	18.0	18.0	95.0
	4.00	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7.00	20	20.0	20.0	20.0
	6.00	59	59.0	59.0	79.0
	5.00	15	15.0	15.0	94.0
	4.00	5	5.0	5.0	99.0
	3.00	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7.00	23	23.0	23.0	23.0
	6.00	56	56.0	56.0	79.0
	5.00	17	17.0	17.0	96.0
	4.00	3	3.0	3.0	99.0
	2.00	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7.00	20	20.0	20.0	20.0
	6.00	46	46.0	46.0	66.0
	5.00	16	16.0	16.0	82.0
	4.00	17	17.0	17.0	99.0
	2.00	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Correlations

Correlations		
		X1
X1.1	Pearson Correlation	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.2	Pearson Correlation	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.3	Pearson Correlation	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.4	Pearson Correlation	.891**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.5	Pearson Correlation	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.6	Pearson Correlation	.840**
	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
.906	6

Correlations

Correlations

		X2
X2.1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.820** .000 100
X2.2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.779** .000 100
X2.3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.882** .000 100
X2.4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.848** .000 100
X2.5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.902** .000 100
X2.6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.735** .000 100
X2.7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.682** .000 100
X2.8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.742** .000 100
X2.9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.833** .000 100
X2.10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.855** .000 100

** . 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
.941	10

Correlations

Correlations

		Y
Y1	Pearson Correlation	.686**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y2	Pearson Correlation	.899**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y3	Pearson Correlation	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y4	Pearson Correlation	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y5	Pearson Correlation	.907**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y6	Pearson Correlation	.822**
	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
.909	6

Lampiran 5 : Matrik Korelasi

Correlations

Correlations				
		X1	X2	Y
X1	Pearson Correlation	1	.142	.534**
	Sig. (2-tailed)		.158	.000
	N	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.142	1	.581**
	Sig. (2-tailed)	.158		.000
	N	100	100	100
Y	Pearson Correlation	.534**	.581**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



Lampiran 6 : Hasil Uji Asumsi Klasik

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.739 ^a	.546	.536	2.81355	1.865

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.980	1.021
	X2	.980	1.021

a. Dependent Variable: Y

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		X1	X2	Y	Unstandardized Residual
N		100	100	100	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	34.3200	59.4200	35.7900	.0000000
	Std. Deviation	4.40129	6.61828	4.13239	2.78498052
Most Extreme Differences	Absolute	.139	.145	.140	.084
	Positive	.121	.145	.140	.084
	Negative	-.139	-.115	-.130	-.066
Kolmogorov-Smirnov Z		1.039	1.045	1.040	.843
Asymp. Sig. (2-tailed)		.276	.297	.240	.476

a. Test distribution is Normal.

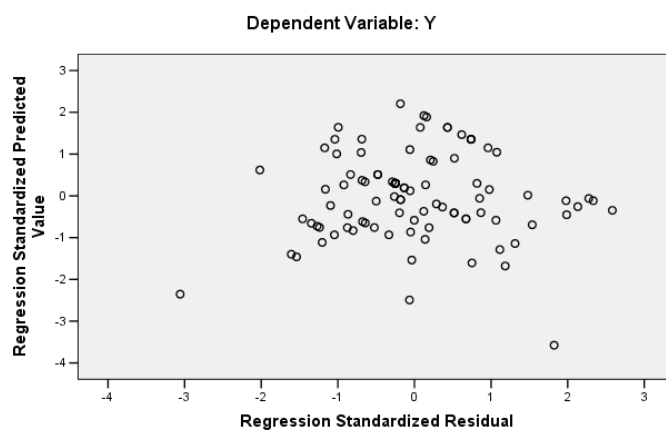
b. Calculated from data.

Coefficients^a

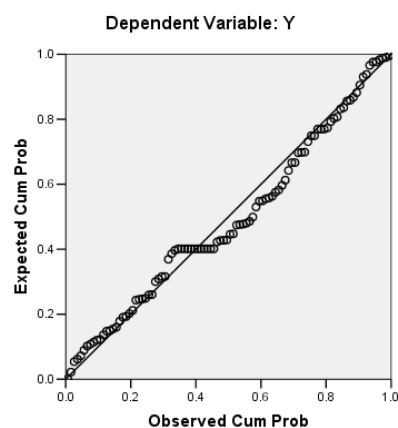
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.158	9.090		1.888	.062
	LnX1	-1.186	1.662	-.072	-.713	.477
	LnX2	-3.030	1.913	-.160	-1.584	.117

a. Dependent Variable: LnUR

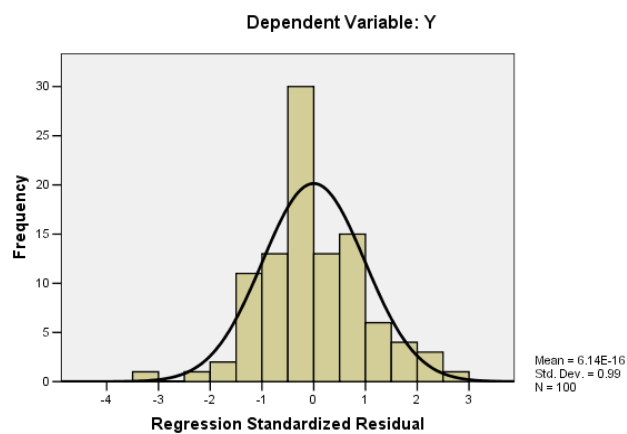
Scatterplot



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Histogram



Lampiran 7 : Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	35.7900	4.13239	100
X1	34.3200	4.40129	100
X2	59.4200	6.61828	100

Correlations

		Y	X1	X2
Pearson Correlation	Y	1.000	.534	.581
	X1	.534	1.000	.142
	X2	.581	.142	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.000	.000
	X1	.000	.	.079
	X2	.000	.079	.
N	Y	100	100	100
	X1	100	100	100
	X2	100	100	100

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	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	.739 ^a	.546	.536	2.81355	1.865

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	922.734	2	461.367	58.283	.000 ^a
	Residual	767.856	97	7.916		
	Total	1690.590	99			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.813	3.161		.573	.568
	X1	.433	.065	.461	6.664	.000
	X2	.322	.043	.516	7.459	.000

a. Dependent Variable: Y



Lampiran 8 : Curriculum Vitae

CURRICULUM VITAE

Nama : Renita Pratama
Nomor Induk Mahasiswa : 125030401111016
Tempat dan Tanggal Lahir : Ponorogo, 28 April 1994
Alamat : Desa Menggare, Slahung Ponorogo
Jenis Kelamin : Perempuan
Nomor Telepon : 081249025925
Email : arenitapratama@gmail.com
Riwayat Pendidikan :

1. 2000-2006 : SDN Menggare Slahung
2. 2006-2009 : SMPN 1 Slahung
3. 2009-2012 : SMAN 1 Ponorogo
4. 2012-2017 : S1 Perpajakan FIA UB





KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH JAWA TIMUR II
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PONOROGO
JALAN GAJAH MADA NO. 46, PONOROGO
TELEPON (0352) 462856; FAKSIMILE (0352) 462858; SITUS www.pajak.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor: KET- 41 /WPJ.24/KP.14/2016

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arista Priyo Adi
NIP : 196704121993101001
Pangkat / Gol. : Pembina Tk.I/IVb
Jabatan : Kepala Kantor
Unit Organisasi : KPP Pratama Ponorogo

dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Renita Pratama
NIM : 125030401111016
Perguruan tinggi : Universitas Brawijaya

berdasarkan Izin Kepala Kanwil DJP Jawa Timur II nomor S-226/WPJ.24/BD.05/2016 tanggal 17 Mei 2016 perihal Pemberian Izin Riset, telah melaksanakan kegiatan riset/penelitian di KPP Pratama Ponorogo mulai dari tanggal 25 Juli 2016 sampai dengan tanggal 2 Agustus 2016.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Ponorogo, 10 Agustus 2016

Kepala Kantor

Arista Priyo Adi
NIP. 196704121993101001

