

**PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN,  
PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN,  
DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

(Studi pada WPOP yang Terdaftar di Kantor Pajak Pratama Malang Selatan)

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana  
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**KURNIAWAN EKO SULISTIANTO**  
**NIM. 115030400111020**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**  
**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**  
**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**  
**PROGRAM STUDI PERPAJAKAN**  
**MALANG**  
**2018**



## MOTTO

“Jika kamu benar menginginkan sesuatu, kamu akan menemukan caranya. Namun jika tak serius, kau hanya akan menemukan alasan”.

“Tetap jadi diri sendiri di dunia yang tanpa henti hentinya berusaha mengubahmu adalah pencapaian yang terhebat”.

“Janganlah menyerah sebelum keinginanmu tercapai”.

Penulis

Kurniawan Eko S

## **TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Judul : PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, PEMAHAMAN  
PERATURAN PERPAJAKAN, DAN PELAYANAN FISKUS  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
(Studi pada WPOP yang Terdaftar di Kantor Pajak Pratama Malang Selatan)**

**Disusun oleh : Kurniawan Eko Sulistianto**

**NIM : 115030400111020**

**Fakultas : Ilmu Administrasi**

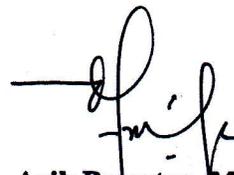
**Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis**

**Konsentrasi : Perpajakan**

**Malang, 5 Juli 2018**

**Komisi Pembimbing**

**Ketua**



**Arik Prasetya, MSi, Ph.D  
NIP. 197602092006041001**

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

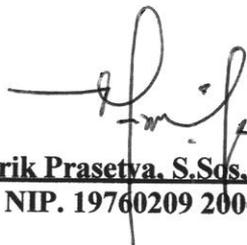
Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Jumat  
Tanggal : 20 Juli 2018  
Jam : 09.00 WIB  
Skripsi Atas Nama : Kurniawan Eko Sulistianto  
Judul : Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada WPOP terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan)

**Dan dinyatakan LULUS**

Majelis Penguji

Ketua



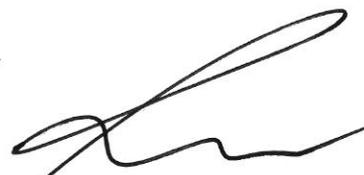
**Arik Prasetya, S.Sos., M.Si., Ph.D**  
NIP. 19760209 200604 1 001

Anggota

Anggota



**Saparila Worokinasih, Dr., S.Sos., M.Si**  
NIP. 19750309 200604 2 001



**Priandhita Sukowidvanti A., SE., MSA, AK**  
NIP. 19861117 201504 2 002

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

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

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

Malang, 5 Juli 2018

Mahasiswa

TTD



Nama : Kurniawan Eko Sulistianto

NIM : 115030400111020

## RINGKASAN

Kurniawan Eko Sulistianto, 2018, **Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak** (Studi Kasus Pada WPOP Yang Terdaftar Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang), Arik Prasetya, S.Sos, M.Si, Ph.D, 135 Hal + xiv

Sosialisasi adalah suatu proses untuk memberikan pengetahuan, ketrampilan dan sikap kepada seseorang agar berfungsi sebagai orang dewasa dan berperan aktif dalam suatu kedudukan atau peranan tertentu di masyarakat. Sosialisasi dapat dilakukan secara langsung atau tak langsung seperti memakai media elektronik untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Dengan adanya sosialisasi maka diharapkan masyarakat mengerti akan informasi pajak atau peraturannya sehingga meningkatkan pengetahuannya akan kewajiban pajaknya. Namun hal ini juga harus diimbangi dengan pelayanan yang optimal dari fiskus untuk membimbing masyarakat dalam menjalankan kewajiban pajaknya. Dengan adanya 3 faktor di atas maka diharapkan kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan semakin meningkat dan menambah penerimaan pajak bagi negara.

Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan sosialisasi perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan dan pelayanan fiskus yang dilakukan oleh KPP Pratama Malang Selatan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk penerimaan pajak. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif pendekatan kuantitatif. Dengan menggunakan data primer berupa kusioner dengan WPOP terdaftar dan data sekunder berupa jumlah target dan realisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Malang Selatan.

Berdasarkan hasil analisis data yang telah di uji diketahui bahwa sosialisasi perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan, dan pelayanan fiskus memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Malang Selatan.

Kata Kunci : Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Kepatuhan Wajib Pajak



## SUMMARY

Kurniawan Eko Sulistianto , 2018 , **Influence Socialization Taxation , Understanding Rules of Taxation and Service of Fiscuss to Obedience Required Tax** ( Study Case In the Registered WPOP Office Services Tax Madya Malang), Arik Prasetya , S.Sos , M.Si , Ph.D , 135 Hal + xiv

Socialization is a process for give knowledge , skills and attitude to someone to function as an adult and play a role active in something position or role certain in the community . Socialization could does on directly or not directly as using electronic media for deliver information to community . With existence socialization then expected community understand will information tax or the rules so improve his knowledge will obligations taxes . However p this too must offset with optimal service from fiskus for guide community in run obligations taxes . Denagn the three factors above then expected obedience required tax listed on STO South Malang more increased and add reception tax for country .

Aim from this research for describe socialization taxation , understanding regulations taxation and service fiskus done by KPP Pratama Malang Selatan capable improve obedience required tax for reception taxes . The type research is research descriptive approach quantitative . Using primary data of form kusioner with registered WPOP and secondary data form target number and realization reception tax at KPP Pratama Malang Selatan.

Based on results data analysis in test is known that socialization taxation , understanding regulations taxation , and service of fiscuss have influence significant to obedience required tax at KPP Pratama Malang Selatan

Keywords: Socialization Taxation , Understanding Rules Taxation , Service Fiskus , and Obedience Required Tax



**Atas Nama Allah SWT,**

**Aku persembahkan hasil penelitian ini kepada Orang Tua dan Adik-adik saya,  
serta Teman-teman. Mereka adalah orang – orang yang membantu doa dan proses  
dalam pengerjaan ini.**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan judul “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada WPOP terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)” yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh Gelar sarjana Administrasi Perpajakan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari segala pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Dr. Mochammad Al Musadieg, M.BA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya Malang.
3. Ibu Dr. Saparila Worokinasih, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Perpajakan Universitas Brawijaya Malang.
4. Bapak Arik Prasetya, MSi, PH.D selaku Ketua Pembimbing yang selalu memberi bimbingan, saran, arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Administrasi, khususnya Dosen Program Studi Perpajakan yang selama ini telah memberikan dan menularkan kajian keilmuannya kepada penulis selama proses perkuliahan.
6. Seluruh staff pegawai Fakultas Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya Malang, yang telah membantu kelancaran segala urusan penelitian skripsi ini.

7. Bapak Ibu pegawai dan segenap jajarannya Kantor Wilayah DJP Jatim III yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan memberikan pengetahuan yang bermanfaat.
8. Bapak Ibu pegawai dan segenap jajarannya Kantor Pelayanan Pajak Pratam Malang Selatan yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan memberikan pengetahuan yang bermanfaat.
9. Teman-teman di Fakultas Ilmu Administrasi dan teman-teman seperjuangan Administrasi Perpajakan 2011 yang telah memberikan masukan baik kritik maupun saran serta semangat untuk bersama-sama menyelesaikan skripsi.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 5 Juli 2018  
Penulis,

Kurniawan Eko Sulistianto

**DAFTAR ISI**

MOTTO.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
RINGKASAN.....	iv
SUMMARY.....	v
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kontribusi Penelitian.....	8
E. Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Penelitian Empiris .....	10
B. Tinjauan Teoritis .....	17
1. Pajak.....	17
2. Jenis-jenis Pajak .....	20
3. Fungsi Pajak .....	22
4. Pemungutan Pajak.....	23
5. Pembagian Pajak.....	26
6. Wajib Pajak .....	28
7. Kewajiban dan Hak Wajib Pajak.....	29
8. Nomor Pokok Wajib Pajak.....	31
9. Sosialisasi Perpajakan.....	32
10. Pemahaman Peraturan Perpajakan .....	35
11. Pelayanan Fiskus .....	37
12. Kepatuhan Wajib Pajak.....	42
C. Hubungan Antar Variabel.....	43
1. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	44
2. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	45



3. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	47
D. Model Konseptual dan Model Hipotesis .....	48

**BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	51
B. Lokasi Penelitian .....	51
C. Variabel Penelitian .....	52
D. Skala Pengukuran .....	56
E. Populasi dan Sampel.....	56
1. Populasi .....	56
2. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	57
F. Teknik Pengumpulan Data.....	59
1. Sumber Data dan Jenis Data.....	59
2. Metode Pengumpulan Data.....	60
G. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	62
1. Uji Validitas .....	62
2. Uji Reliabilitas .....	65
H. Teknik Analisis Data .....	67
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	67
2. Uji Asumsi Klasik.....	68
3. Uji Hipotesis.....	72

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	75
1. Struktur Organisasi .....	76
B. Karakteristik Responden.....	78
C. Gambaran Variabel Penelitian .....	80
1. Distribusi Frekuensi Variabel Sosialisasi Perpajakan.....	80
2. Distribusi Frekuensi Variabel Pemahaman Peraturan ....	84
3. Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan Fiskus .....	88
4. Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak ..	92
D. Uji Asumsi Klasik Regresi .....	94
1. Uji Normalitas .....	95
2. Uji Multikolinieritas.....	96
3. Uji Heterokedastisitas .....	97
E. Analisis Regresi Linier Berganda .....	98
1. Persamaan Regresi .....	99
2. Koefisien Determinasi.....	100



3. Pengujian Hipotesis .....	101
F. Pembahasan.....	104
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	111
B. Saran .....	112





## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Realisasi Penerimaan Pajak KPP Pratama Malang Selatan berdasarkan Jumlah WPOP .....	6
Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 3.1.	Tabel Variabel, Item dan Indikator .....	54
Tabel 3.2.	Tabel Penentuan Skor .....	56
Tabel 3.3.	Tabel Uji Validitas Variabel .....	64
Tabel 3.4.	Tabel Uji Reliabilitas Variabel .....	66
Tabel 4.1.	Tabel Karakteristik Responden (Jenis Kelamin) .....	79
Tabel 4.2.	Tabel Karakteristik Responden (Usia).....	79
Tabel 4.3.	Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Sosialisasi .....	80
Tabel 4.4.	Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Pemahaman Peraturan .....	84
Tabel 4.5.	Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan Fiskus .....	88
Tabel 4.6.	Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan WP .....	92
Tabel 4.7.	Tabel Hasil Uji Normalitas .....	95
Tabel 4.8.	Tabel Hasil Uji Multikolinieritas .....	96
Tabel 4.9.	Tabel Persamaan Regresi .....	99
Tabel 4.10.	Tabel Koefisien Korelasi dan Determinasi .....	100
Tabel 4.11.	Tabel Uji F .....	102
Tabel 4.12.	Tabel Uji t .....	103





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Konsep penelitian.....	48
Gambar 2.1	Model Hipotesis .....	49
Gambar 4.1	Struktur Organisasi KPP Pratama .....	76
Gambar 4.2	Uji Heteroskedastisitas .....	98



**DAFTAR LAMPIRAN**

<b>No</b>	<b>Judul</b>	
Lampiran 1	Kuesioner	116
Lampiran 2	Frekuensi Jawaban Responden	119
Lampiran 3	Uji Validitas dan Uji Realibilitas	127
Lampiran 4	Asumsi Klasik	131
Lampiran 5	Regresi Linear Berganda	133
Lampiran 6	Curriculum Vitae	135



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara terbesar. Pajak menurut Pasal 1 UU No.16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas UU No.6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) adalah “kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Pengertian di atas mengungkapkan bahwa tujuan pajak yaitu untuk memakmurkan atau membuat rakyat menjadi sejahtera. Pajak memiliki peran penting dalam penerimaan negara yang perlu dioptimalkan dengan melakukan reformasi di bidang perpajakan.

Pada tahun 1983, Indonesia mengalami reformasi perpajakan, yang mengakibatkan perubahan-perubahan pada ketentuan dan peraturan atau perundangan yang terkait dengan pemungutan pajak. Sejak reformasi perpajakan tersebut, Indonesia menambahkan sistem pemungutan pajak yang awalnya *official assesment* saja yaitu *self assesment*. *Self assesment system* artinya menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri pajak yang terutang. Maksud dari sistem tersebut adalah pemerintah sebagai petugas pajak (fiskus) memberikan hak dan kewajiban perpajakan



secara penuh kepada wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pentingnya pajak sebagai penerimaan negara membuat pemerintah melakukan perombakan di berbagai sistem perpajakan mulai dari sosialisasi perpajakan, perubahan peraturan perpajakan, dan pelayanan fiskus yang bertujuan meningkatkan penerimaan pajak sekaligus kepatuhan wajib pajak untuk membayar kewajiban perpajakan.

Sosialisasi adalah suatu proses untuk memberikan pengetahuan, ketrampilan dan sikap kepada seseorang agar berfungsi sebagai orang dewasa dan berperan aktif dalam suatu kedudukan atau peranan tertentu di masyarakat (Ritcher Jr, 1987). Dengan sosialisasi perpajakan maka diharapkan masyarakat dapat memahami kewajiban pajaknya dan pengalokasian pajak yang dibayarkan masyarakat sehingga meningkatkan kepatuhan kewajiban perpajakannya. Sosialisasi peraturan dan tata cara perpajakan ini dapat dilakukan dalam banyak cara, antara lain melalui penyuluhan, internet, iklan televisi, dan pemberdayaan petugas pajak untuk melakukan konseling terhadap Wajib Pajak. Bahkan, Direktorat Jenderal Pajak juga mengatur pembentukan tim sosialisasi perpajakan dalam Keputusan Dirjen Pajak Nomor KEP-114/PJ./2005 di lingkungan Direktorat Penyuluhan Perpajakan. Dengan adanya sosialisasi yang baik, masyarakat dan Wajib Pajak dapat memahami peraturan perpajakan yang berlaku dan dapat mengetahui dengan jelas hak dan kewajiban perpajakannya sehingga dengan sendirinya para Wajib Pajak diharapkan dapat mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku dan tidak mengalami kebingungan atau

ketidakpastian karena perubahan/reformasi perpajakan yang ada. Sebagai pihak yang ikut berperan dalam memberikan sosialisasi perpajakan kepada Wajib Pajak, Fiskus dan tim sosialisasi yang terlibat harus menyiapkan dan menguasai materi yang akan disosialisasikan. Sebagai tindak lanjutnya, mereka harus mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan dari Wajib Pajak apabila Wajib Pajak belum memahami materi yang disosialisasikan. Bentuk media sosialisasi juga turut membantu masyarakat dalam memahami peraturan-peraturan perpajakan, terutama ketika ada peraturan-peraturan pajak terbaru yang diterbitkan

Pemerintah Indonesia perlu meningkatkan pemahaman dan pengetahuan masyarakat terhadap peraturan perpajakan tentang cara bagaimana masyarakat menjalankan kewajiban pajaknya sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Kurangnya pengetahuan dan wawasan perpajakan ini menyebabkan masyarakat tidak melaksanakan kewajibannya (Herryanto dan Toly, 2013). Dalam hal ini peran fiskus juga sangat dibutuhkan bagi wajib pajak yang belum memahami kewajiban perpajakan.

Fiskus merupakan petugas yang berada di Kantor Pelayanan Pajak yang telah melaksanakan Sistem Administrasi Modern, yang diatur dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006 sebagaimana telah diubah dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 68/PMK.01/2008. Fiskus memiliki kewajiban untuk melaksanakan pengawasan atas kepatuhan kewajiban perpajakan, memberikan bimbingan mengenai perpajakan kepada Wajib Pajak, dan melaksanakan himbauan

kepada Wajib Pajak (baik WP Orang Pribadi maupun WP badan). Setiap Fiskus bertugas untuk mengawasi beberapa Wajib Pajak. Biasanya jumlah Fiskus di setiap KPP maksimal 40 (empat puluh) orang. Mereka harus memiliki pengetahuan perpajakan yang baik, bersikap proaktif, dan dapat melayani Wajib Pajak dengan baik. Fiskus yang baik dan prima dalam memberi pelayanan dan informasi bagi Wajib Pajak akan meningkatkan pemahaman dan kepatuhan Wajib Pajak terkait pemenuhan kewajiban pajaknya. Di sisi lain, dampak dari adanya beberapa perubahan dalam Undang- Undang perpajakan juga mengharuskan dilakukannya sosialisasi perpajakan terhadap masyarakat agar kesadaran pajak dan kepatuhan Wajib Pajak juga dapat meningkat. Seperti tertera dalam penelitian James, et al. (2010), individu akan melaporkan pajaknya lebih rendah ketika kewajiban perpajakan mereka tidak pasti tetapi kemungkinan ini dapat dikurangi bila kantor atau instansi pajak dapat menyediakan informasi dengan biaya rendah kepada Wajib Pajak. Salah satu upaya pemberian informasi perpajakan ke masyarakat dan Wajib Pajak adalah melalui kegiatan sosialisasi pajak.

Pelayanan fiskus merupakan bantuan dalam mengurus dan menyiapkan keperluan yang dibutuhkan seseorang dalam menjalankan kewajiban pajaknya oleh pegawai pajak (Jatmiko, 2006 dalam Arum, 2012). Pelayan fiskus diharapkan baik sehingga dapat membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian Jatmiko (2006) dan Arum (2012)

menemukan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak adalah ketaatan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban pajaknya sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak biasanya diukur melalui ketaatan membayar pajak, membayar dan melaporkan pajak, apakah telah dilakukan dengan benar sesuai dengan peraturan yang berlaku. Menurut Hidayatulloh (2013) dalam Srihadi (2017) kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban pajak oleh warga negara dengan membayar pajak dalam rangka kontribusi bagi pembangunan.

Kota Malang merupakan kota dengan jumlah Wajib Pajak yang terus meningkat dari tahun ke tahun, sehingga penerimaan pajak tiap tahun seharusnya meningkat tetapi tidak memenuhi target penerimaan. Pertumbuhan Wajib Pajak di Kota Malang tidak sejalan dengan penerimaan pajak dari tahun 2013 sampai tahun 2015, walaupun tunggakan pajaknya semakin berkurang. Hal ini dikarenakan masih ada Wajib Pajak orang pribadi yang tidak melaporkan SPT tahunannya dan tidak membayar pajak. Berikut ini tabel yang menunjukkan bahwa masih ada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Malang Selatan yang tidak melaksanakan kewajiban pajaknya

**Tabel 1.1. Realisasi Penerimaan Pajak KPP Pratama Malang Selatan  
berdasarkan Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi**

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)	Target Penerimaan Pajak	Realisasi Penerimaan Pajak	Jumlah Tunggakan Pajak
2013	85890	352.029.589.000	282.478.896.850	5.948.918.879
2014	91334	390.132.729.000	336.532.426.545	13.688.885.533
2015	97032	500.814.800.000	465.410.257.573	51.158.118.761
2016	102783	653.042.042.000	903.167.394.600	21.209.343.694
2017	107521	654.861.618.000	689.777.431.770	127.561.292.035

Sumber : Data diolah, KPP Pratama Malang Selatan, 2017

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa realisasi penerimaan pajak pada KPP Pratama Malang Selatan masih terdapat tunggakan , dan jumlah tunggakan pajak tahun 2017 merupakan tunggakan terbesar dari 5 tahun. Masih tingginya jumlah tunggakan pajak yang belum diselesaikan oleh Wajib Pajak mengidentifikasikan bahwa kepatuhan wajib pajak di wilayah kerja KPP Pratama Malang Selatan masih rendah. Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan diatas dan juga belum adanya penelitian kuantitatif yang dilakukan di Malang Selatan selama 5 tahun terakhir, maka peneliti tertarik meneliti **“Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Malang Selatan”**.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah terdapat pengaruh secara signifikan Sosialisasi perpajakan, Pemahaman peraturan perpajakan, pelayanan fiskus secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah terdapat pengaruh signifikan Sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah terdapat pengaruh signifikan Pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah terdapat pengaruh signifikan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh Sosialisasi perpajakan, Pemahaman peraturan perpajakan, pelayanan fiskus secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh Sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh Pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **D. Kontribusi Penelitian**

Kontribusi dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa:

1. Kontribusi Teoritis

Dapat digunakan sebagai pengembangan tambahan teori perpajakan yang diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan pemikiran sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Kontribusi Praktis

Diharapkan dapat memberikan sumbangan dan manfaat untuk instansi terkait sebagai bahan merumuskan dan menetapkan kebijakan selanjutnya terutama yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak.

#### **E. Sistematika Penulisan**

##### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Menjelaskan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, serta sistematika penelitian.

##### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini memuat hasil penelitian terdahulu dan landasan teori yang akan menguraikan teori-teori yang relevan dengan penelitian yang dapat dijadikan landasan dalam penulisan skripsi ini, meliputi teori tentang perpajakan secara umum dan secara khusus mengenai pajak penghasilan kerangka konseptual dan hipotesis dalam penelitian ini.

### BAB III: METODE PENELITIAN

Menjelaskan mengenai variabel penelitian dan definisi operasional, pemilihan populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis yang digunakan.

### BAB IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan

Menjelaskan mengenai hasil penelitian yang diolah oleh peneliti berdasarkan kusioner yang ada serta memberikan penjelasan terhadap hasil dari penelitian.

### BAB V: Kesimpulan dan Saran

Memberikan kesimpulan berdasarkan hasil dari penelitian pada bab 4 serta memberikan saran kepada peneliti selanjutnya untuk menjadi lebih baik dalam pengerjaannya.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Empiris

Aldeya (2015) “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak, Persepsi Pengetahuan Korupsi dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Senapelan Pekanbaru” dengan sampel Wajib Pajak Orang Pribadi selama periode 2019-2012. Tujuan Penelitian ini adalah untuk meneliti adanya pengaruh pemeriksaan pajak dan kepatuhan wajib pajak terhadap peningkatan penerimaan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Senapelan Pekanbaru. Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepatuhan Wajib Pajak secara statistik berpengaruh signifikan terhadap peningkatan penerimaan pajak..

Roseline (2013) melakukan penelitian yang berjudul “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam mengukuhkan diri sebagai pengusaha kena pajak”. Penelitian tersebut menggunakan 5 variabel diantaranya 4 variabel bebas pemahaman wajib pajak, persepsi wajib pajak, penegakan hukum dan keadilan. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. penelitian ini menggunakan teknik pengambilan

sample *purposive sample*. Hasil penelitian ini secara simultan bahwa pemahaman wajib pajak, persepsi wajib pajak, penegakan hukum dan keadilan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil pengujian secara parsial bahwa pemahaman wajib pajak dan persepsi wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam mengukuhkan diri sebagai pengusaha kena pajak.

Harjanti Puspa (2012) melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi pada KPP Pratama Cilacap)”. Penelitian tersebut menggunakan 4 variabel diantaranya 3 variabel bebas kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi Pajak. Juga dalam penelitiannya menggunakan 1 variabel terikat kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan analisis linier berganda dan teknik pengambilan sampelnya adalah *nonprobability sampling*. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Harjanti, menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan dan sanksi pajak dalam penelitian ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ramadiansyah (2014) melakukan penelitian yang berjudul “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban membayar pajak (Studi pada KPP Pratama Singosari)”. Penelitian tersebut menggunakan 5 variabel diantaranya 4

variabel bebas kesadaran membayar pajak, pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan dan persepsi atas efektifitas sistem perpajakan. Juga dalam penelitiannya menggunakan 1 variabel terikat kemauan membayar pajak. Penelitian ini menggunakan analisis linier berganda dan teknik pengambilan sampelnya adalah *nonprobability sampling*. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Dimas, menunjukkan bahwa variabel kesadaran membayar pajak, pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan dan persepsi atas efektifitas sistem perpajakan dalam penelitian ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

Reni Maesaroh (2013) "Analisis Atas Pemahaman tentang Peraturan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kemauan Membayar Pajak (Survey pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas di Kota Cianjur)". Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pemahaman tentang peraturan perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kemauan membayar pajak di Kabupaten Cianjur. Responden dari penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan pekerjaan bebas, yaitu sebanyak 100 Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan pekerjaan bebas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan metode analisis Structural Equation Model - Partial Least Square (SEM - PLS). Dari penelitian tersebut ditemukan hasil bahwa pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak dengan nilai signifikansi

untuk variabel X1 diperoleh sebesar 6,814. Nilai tersebut lebih besar dari 1,645 dengan kontribusi pengaruh sebesar 32,47% dan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan pekerjaan bebas di KPP Pratam Cianjur dengan nilai signifikansi untuk variabel X2 diperoleh sebesar 5,093 dengan kontribusi pengaruh sebesar 8,88%.

Nirawan (2013) melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan preferensi risiko sebagai variabel moderating”. Penelitian tersebut menggunakan 3 variabel diantaranya 2 variabel bebas pemahaman peraturan pajak dan kepatuhan wajib pajak. Juga dalam penelitiannya menggunakan 1 variabel terikat preferensi risiko sebagai variabel moderating. Penelitian ini menggunakan analisis linier berganda dan teknik pengambilan sampelnya adalah *nonprobability sampling*. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Nirawan, menunjukkan bahwa variabel pemahaman peraturan pajak dan kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini berpengaruh secara signifikan terhadap preferensi risiko sebagai variabel moderating.

Siska Lovihan (2014) "Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Kualitas Layanan terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Orang Pribadi di Kota Tomohon", yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan, pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas layanan terhadap kemauan membayar pajak wajib orang pribadi di

kota tomohon dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang wajib pajak orang pribadi. Dari penelitian ditemukan hasil bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan mempunyai nilai signifikansi yang dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh secara signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 dan  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel. Selain itu berdasarkan analisis juga ditemukan hasil bahwa kualitas pelayanan mempunyai nilai signifikansi 0,126 yang disimpulkan bahwa secara parsial variabel kualitas layanan berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi di Kota Tomohon karena nilai signifikasi yang lebih besar dari 0,05  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel.

**Tabel. 2.1 Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu**

Nama dan judul	Variabel terikat	Variabel bebas	Hasil
Harjanti Puspa (2012) “Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas”	Kepatuhan wajib pajak	kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak	Semua variabel bebas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
Roselline (2013) “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam mengukuhkan diri sebagai pengusaha kena pajak”	kepatuhan wajib pajak	pemahaman wajib pajak, persepsi wajib pajak, penegakan hukum keadilan	Secara simultan semua variabel bebas berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, tetapi secara parsial pemahaman wajib pajak dan persepsi wajib pajak tidak

Nama dan judul	Variabel terikat	Variabel bebas	Hasil
			berpengaruh
Reni Maesaroh (2013) "Analisis Atas Pemahaman tentang Peraturan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kemauan Membayar Pajak"	Kemauan membayar pajak	Analisis Atas Pemahaman tentang Peraturan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak	Semua variabel bebas berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak
Ramadiansyah (2014) "Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban membayar pajak"	kemauan membayar pajak	kesadaran membayar pajak, pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan persepsi atas efektifitas sistem perpajakan	Semua variabel bebas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak
Nirawan (2013) "Pengaruh pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan preferensirisiko sebagai variabel moderating"	preferensi risiko sebagai variabel moderating.	pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak	Semua variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap preferensi risiko sebagai variabel moderating

Nama dan judul	Variabel terikat	Variabel bebas	Hasil
Siska Lovihan (2014) "Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Kualitas Layanan terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Orang Pribadi di Kota Tomohon	Kemauan Membayar Pajak Wajib Orang Pribadi	Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Kualitas Layanan	Ada Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Kualitas Layanan Terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Orang Pribadi di Kota Tomohon
Veronica Aldeya (2015) "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak, Persepsi Pengetahuan Korupsi dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Senapelan Pekanbaru"	Kepatuhan Wjib Pajak Orang Pribadi	Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak, Persepsi Pengetahuan Korupsi dan Sanksi Perpajakan	Ada Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak, Persepsi Pengetahuan Korupsi dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Senapelan Pekanbaru

Sumber: Harjanti Puspa (2012), Roselline (2013), Reni Maesaroh (2013), Ramadiansyah, Nirawan (2013), Siska Lovihan (2014), Veronica Aldeya (2015)

Penelitian yang dilakukan ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Siska Lovihan (2014). Namun terdapat keterbaharuan yaitu penelitian ini menggunakan Sosialisasi Perpajakan sebagai variabel independen (X1) dan variabel terikatnya adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut dilihat

dari munculnya isu pajak yang muncul pada negara berkembang kini, walaupun sudah dilakukannya sosialisasi pajak kepada masyarakat tetapi jumlah penerimaan pajak yang diterima masih belum maksimal. Juga, terdapat perbedaan lokasi penelitian akan dilakukan studi empiris pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan.

Merujuk pada saran penelitan Ilhamsyah (2015) yang berjudul “Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang)”, dikatakan bahwa penelitian selanjutnya dapat memperluas ruang lingkup penelitian atau mencoba daerah lain sehingga peneliti mengambil daerah penelitian di daerah Malang Selatan sehingga diharapkan dapat menghasilkan temuan yang lebih bermanfaat.

## **B. Tinjauan Teoritis**

### **1. Definisi Pajak**

Kata pajak memiliki beberapa pengertian atau definisi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Pajak dapat diartikan sebagai pungutan wajib, biasanya berupa uang yang harus dibayar oleh penduduk sebagai sumbangan wajib kepada negara atau pemerintah sehubungan dengan pendapatan, pemilikan, harga beli barang, dan sebagainya. Selain itu, pajak juga dapat diartikan sebagai hak untuk mengusahakan sesuatu dengan membayar sewa kepada negara. Menurut pasal 1 ayat (1)

Undang-Undang Perpajakan Tahun 2010, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pandiangan (2007) mengatakan bahwa idealnya, pajak dapat dianggap sebagai bentuk keikutsertaan masyarakat dalam membela dan membangun tanah air dan negara. Karena, dengan pajak, negara bisa menjalankan fungsi-fungsinya, baik itu di bidang eksekutif (pemerintahan), legislatif (pengawasan), dan yudikatif (penegakan hukum) untuk meggapai dan mewujudkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat.

Sementara itu, Djajaningrat (dalam Setiaji dan Hidayat, 2005) mendefinisikan pajak sebagai kewajiban untuk menyerahkan sebagian dari kekayaan kepada negara disebabkan oleh suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan-peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan umum.

Secara garis besar pengertian pajak dirangkum sebagaimana definisi pajak menurut Sommerfeld Ray et al. (dalam Zain, 2007) yang menyatakan pajak sebagai suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah, bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan, berdasarkan ketentuan yang ditetapkan lebih dahulu, tanpa

mendapat imbalan yang langsung dan proporsional, agar pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintahan. Berdasarkan berbagai definisi pajak yang tertera di atas, ciri-ciri pajak di Indonesia dapat disimpulkan sebagai berikut (Rahman, 2010) :

1. Pajak dipungut oleh negara, baik oleh pemerintah pusat maupun oleh pemerintah daerah, berdasarkan atas undang-undang serta peraturan pelaksanaannya.
2. Pemungutan pajak mengisyaratkan adanya alih dana (sumber daya) dari sektor swasta (Wajib Pajak membayar pajak) ke sektor negara (pemungut pajak/administrator pajak).
3. Pemungutan pajak diperuntukkan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi pemerintahan, baik rutin maupun pembangunan.
4. Tidak dapat ditunjukkan adanya imbalan (kontraprestasi) individual oleh pemerintah terhadap pembayaran pajak yang dilakukan para Wajib Pajak.
5. Selain fungsi budgeter (anggaran) yaitu fungsi mengisi Kas Negara/Anggaran Negara yang diperlakukan untuk menutup pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan, pajak juga berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan negara dalam lapangan ekonomi dan sosial (fungsi mengatur/regulatif).

## 2. Jenis-Jenis Pajak

Secara umum, pembagian pajak di Indonesia dibedakan berdasarkan sifat-sifat dan ciri-ciri tertentu yang terdapat dalam masing-masing pajak. Jenis-jenis pajak menurut sifat-sifat tertentu terdiri atas pajak atas kekayaan dan pendapatan, pajak atas lalu lintas (lalu lintas hukum, kekayaan dan barang), pajak yang bersifat kebendaan, dan pajak atas pemakaian. Sedangkan jenis-jenis pajak menurut ciri-ciri tertentu terdiri atas pajak subjektif dan objektif, pajak langsung dan tidak langsung, serta pajak umum dan pajak daerah. (Rahman, 2010). Pajak subjektif adalah pajak yang berpangkal pada diri orang yang dikenakan pajak. Pada pajak subjektif dimulai dengan menetapkan orangnya, kemudian baru dicari objeknya. Sedangkan, pajak objektif adalah pajak yang berpangkal pada objek yang dikenakan pajak dan untuk mengenakan pajaknya harus dicari objeknya. Pada pajak objektif dimulai dengan objeknya seperti keadaan, peristiwa, perbuatan dan lainnya, baru kemudian dicari orangnya yang harus membayar pajaknya yaitu subjeknya. Pajak langsung dan tidak langsung dapat dibedakan dari beberapa sisi antara lain (Abut, 2007):

### a. Dari segi yuridis

Pajak langsung merupakan pajak yang secara periodik (berkala) artinya pajak dipungut secara teratur dalam jangka waktu yang ditentukan misalnya tiap tahun. Sedangkan pajak tidak langsung merupakan pajak yang dipungut jika terjadi *tatsbestand* saja.

b. Dari segi ekonomis

Pajak langsung adalah pajak yang pembayarannya tidak dapat dilimpahkan kepada pihak lain, contohnya PBB. Pajak tidak langsung adalah pajak yang pembayarannya dapat dilimpahkan kepada pihak lain yang dapat berupa substitusi atau *shifting*, seperti PPh pasal 21 atas kekayaan dan PPb I (Pajak Pembangunan I) dengan tarif 10%.

c. Dari lembaga yang menyelesaikan perselisihan

Pajak langsung merupakan pajak yang perselisihannya diselesaikan melalui peradilan administrasi tidak murni yaitu dengan cara mengajukan keberatan kepada hakim doleansi (Dirjen Pajak), jika masih belum puas dapat minta banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak (MPP). Sedangkan pajak tidak langsung penyelesaian perselisihannya dilaksanakan di muka pengadilan negara yang sekarang merupakan Pengadilan Administrasi Murni.

Soemitro (dalam Subki dan Djumadi, 2007) menjelaskan bahwa peradilan administrasi tak murni ialah semua peradilan yang tidak sepenuhnya memiliki unsur-unsur peradilan administrasi, umpamanya karena tidak nyata ada suatu perselisihan atau badan (c.q. pejabat) yang mengadili termasuk dalam atau merupakan bagian dari salah satu pihak. Adapun peradilan administrasi murni ialah peradilan yang sepenuhnya memenuhi unsur-unsur peradilan administrasi. Ditekankan bahwa aparatur yang mengadakan peradilan administrasi murni adalah suatu aparatur yang berdiri sendiri, yang tidak

merupakan bagian dari salah satu pihak atau di bawah pengaruh para pihak yang berselisih. Aparatur yang demikian ialah hakim pengadilan dan Majelis Pertimbangan Pajak. Di sisi lain, menurut Prabowo (2004), pajak juga bisa dikategorikan menurut lembaga pemungutnya menjadi dua jenis pajak, yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Jenis-jenis pajak yang termasuk ke dalam jenis pajak pusat antara lain: Pajak penghasilan, PBB, Bea Materi, PPN, dan PPnBM. Berbeda halnya dari pajak pusat, pajak daerah merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Jenis-jenis pajak yang termasuk jenis pajak daerah antara lain: Pajak Daerah Tk I; Pajak Kendaraan Bermotor; BBN Kendaraan Bermotor; Pajak Daerah Tk.II; Pajak Pembangunan I; Pajak penerangan jalan, dan Pajak Bangsa Asing.

### **3. Fungsi Pajak**

Menurut Abut (2007) ada dua fungsi pajak, yaitu :

#### **1. Fungsi budgeter (anggaran)**

Yaitu fungsi yang letaknya di sektor publik yang merupakan suatu alat (suatu sumber) untuk memasukkan uang sebanyak-banyaknya ke dalam kas negara yang pada waktunya dapat digunakan untuk membiayai pengeluaran negara, terutama pengeluaran-pengeluaran rutin. Apabila masih ada sisa (surplus), maka surplus dapat digunakan

untuk membiayai investasi pemerintah (*public saving untuk public investment*).

## 2. Fungsi *Regulerend* (mengatur)

Pajak digunakan sebagai suatu alat untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang letaknya di luar bidang keuangan, fungsi ini banyak ditujukan terhadap sektor swasta.

## 4. Pemungutan Pajak

Peran pajak sebagai sumber terbesar penerimaan negara telah membuatnya menjadi primadona sumber penggalangan dana. Namun dengan demikian, hal tersebut tidak boleh dilakukan secara sembarangan dan mengabaikan rasa keadilan. Oleh karena itu dalam pemungutan pajak diperlukan sebuah aturan dalam sistem, cara, asas dan syarat pemungutannya supaya tidak bertentangan dengan peraturan perpajakan. Peraturan tersebut nantinya digunakan sebagai dasar pedoman dalam pemungutan pajak.

### 1) Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak menurut Purwono (2010:12) ada 3, yaitu:

#### a) *Official Assesment System*

Melalui sistem ini pemerinatahlah yang menentukan jumlah besarnya pajak yang harus dikeluarkan wajib pajak. Jadi dapat dikatakan bahwa wajib pajak di dalam sistem ini bersifat pasif. Tahapan-tahapan didalam menghitung dan memperhitungkan besarnya pajak yang terutang ditetapkan oleh fiskus yang tertuang

di dalam Surat Ketetapan Pajak (SKP). Selanjutnya dalam menyetor dan melaporkan pajak terutang, Wajib Pajak baru aktif melakukannya berdasarkan ketetapan dalam SKP tersebut.

*b) Self Assesment System*

Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk melaksanakan kegotongroyongan nasional melalui sistem menghitung, memperhitungkan, dan membayar sendiri pajak yang terutang, sehingga melalui sistem administrasi perpajakan diharapkan dapat dilaksanakan dengan lebih rapi, terkendali, sederhana dan mudah dipahami oleh anggota masyarakat wajib pajak.

*c) With Holding System*

Dengan sistem ini pemungut dan pemotong pajak dilakukan melalui pihak ke tiga..

2) Asas Pemungutan Pajak

Asas pemungutan menurut Purwanto (2010:13) ada 3, yaitu:

a) Asas Domisili (asas tempat tinggal)

Bahwa pajak dibebankan pada pihak yang tinggal dan berada di wilayah suatu negara tanpa memperhatikan sumber atau asal objek pajak yang diperoleh atau diterima wajib pajak.

b) Asas Sumber

Bahwa pembebanan pajak oleh negara hanya terdapat objek pajak yang bersumber atau berasal dari wilayah teritorialnya tanpa memperhatikan tempat tinggal wajib pajak..

c) Asas Kebangsaan

Bahwa status kewarganegaraan seseorang menentukan pembebanan pajak terhadapnya. Perlakuan antara warga negara Indonesia dan warga negara asing itu berbeda. Maksudnya, walaupun seseorang bekerja di luar negeri dan hidup di luar negeri, selama dia berkewargan Indonesia, Indonesia berhak memungut pajak atasnya.

3) Cara Pemungutan Pajak

Cara pemungutan pajak menurut Mardiasmo (2011:6) adalah sebagai berikut:

a) Stelsel Riil atau Nyata (*Riil Stelsel*)

Yaitu cara pengenaan pajak berdasarkan objek (penghasilan yang nyata), sehingga pemungutan baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya diketahui.

b) Stelsel Anggapan

Pengenaan pajak berdasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang.

c) Stelsel Campuran

Cara pemungutan ini adalah kombinasi dari *stelsel* nyata dan *stelsel* anggapan.

## 5. Pembagian Pajak

Dalam berbagai literatur ilmu keuangan negara dan pengantar ilmu hukum pajak terdapat perbedaan atau penggolongan pajak. Perbedaan atau pembagian tersebut didasarkan pada suatu kriteria, seperti siapa yang membayar pajak, apakah beban pajak dapat dilimpahkan kepada pihak lain, siapa yang memungut, serta sifat-sifat yang melekat pada pajak yang bersangkutan. Berikut adalah pembagian jenis pajak berdasarkan Mardiasmo (2011:5) sebagai berikut:

### 1) Menurut Golongan

#### a) Pajak Langsung

Pajak yang pembebanannya tidak dapat diwakilkan kepada pihak lain tetapi harus menjadi beban langsung wajib pajak yang bersangkutan. Artinya beban pajak dipikul oleh wajib pajak yang bersangkutan. Contohnya : Pajak Penghasilan (PPh)

#### b) Pajak Tidak Langsung

Pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan kepada pihak lain bukan wajib pajak yang bersangkutan.

Contoh : Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) . Pajak ini dipungut oleh Pengusaha Kena Pajak (PKP) terlebih dahulu dan yang memikul beban pajak

adalah pengguna jasa atau barang yang dihasilkan oleh PKP tersebut.

## 2) Menurut Sifat

Pembagian pajak menurut sifat dimaksudkan pembedaan atau pembagian berdasarkan ciri-ciri prinsip adalah sebagai berikut.

### a) Pajak Subjektif

Pajak yang waktu pengenaannya yang pertama diperhatikan adalah subjek pajaknya, yang selanjutnya dicari adalah menentukan objeknya. Contoh : Pajak Penghasilan (PPh)

### b) Pajak Objektif

Pajak yang berdasar pada objeknya tanpa memperhatikan keadaan subjek pajaknya.

Contoh : PPN, PPnBM, dan Pajak Bumi Bangunan (PBB)

## 3) Menurut Lembaga Institusi Pemungut dan Pengelolanya

### a) Pajak Pusat

Adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dalam hal ini adalah Kementerian Keuangan yakni Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.

Contoh: PPh, PPN dan PPnBM.

### b) Pajak Daerah

Adalah pajak yang diadministrasikan oleh pemerintah daerah untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah dibedakan antara Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota. Pajak Provinsi

terdiri dari empat macam pajak, yakni: Pajak Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar dan Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan. Sedangkan Pajak Kabupaten/Kota terdiri dari Pajak Hotel, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Pengambilan dan Pengolahan Bahan Golongan C (Mineral bukan logam dan batuan).

## 6. Wajib Pajak

Menurut pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, Wajib Pajak merupakan orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor SE - 18/PJ/2011 menjelaskan pihak-pihak yang dimaksud sebagai Wajib Pajak Orang pribadi, yaitu meliputi:

- a. WP Orang Pribadi Karyawan yaitu WP Orang Pribadi yang hanya menerima/memperoleh penghasilan dari satu atau lebih pemberi kerja atau penghasilan lainnya selain dari usaha/pekerjaan bebas;
- b. WP Orang Pribadi Non Karyawan yaitu WP Orang Pribadi yang menerima/memperoleh penghasilan dari usaha/pekerjaan bebas atau penghasilan lainnya. Termasuk dalam pengertian WP Orang Pribadi

Non Karyawan ini adalah WP Orang Pribadi Karyawan yang menerima/memperoleh penghasilan dari usaha/pekerjaan bebas.

Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apa pun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya, termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.

#### **7. Kewajiban Dan Hak Wajib Pajak**

Setiap Wajib Pajak harus mematuhi peraturan-peraturan perpajakan yang ada. Agar kepatuhan perpajakan tersebut dapat terpenuhi, Wajib Pajak pertamama harus memahami kewajiban-kewajiban dan hak-hak perpajakannya. Abut (2007) memaparkan beberapa kewajiban dan hak-hak Wajib Pajak sebagai berikut.

Kewajiban-kewajiban Wajib Pajak dalam perpajakan nasional meliputi:

1. Mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak.
2. Mengambil sendiri, mengisi dan memasukkan Surat Pemberitahuan (SPT) ke Direktorat Jenderal Pajak pada waktunya.
3. Menghitung dan membayar pajaknya sendiri dengan benar.
4. Menyelenggarakan pembukuan dan pencatatan.

5. Jika diperiksa, Wajib Pajak harus memberikan keterangan yang diperlukan, memperlihatkan/meminjamkan pembukuan/pencatatan, dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan termasuk memasuki ruangan-ruangan/tempat yang dipandang perlu.

Sedangkan hak-hak Wajib Pajak antara lain meliputi:

1. Mengajukan surat permohonan penundaan penyampaian SPT Tahunan kepada Direktorat Jenderal Pajak dengan disertai alasan-alasan penundaan penyampaian SPT Tahunan, surat pernyataan perhitungan sementara pajak yang terhutang dalam satu tahun pajak, dan Bukti pelunasan kekurangan pembayaran pajak yang terhutang menurut perhitungan sementara tersebut.
2. Jika setelah SPT disampaikan, diketahui terdapat kesalahan dalam pengisiannya, maka Wajib Pajak dapat membetulkan sendiri.
3. Wajib Pajak berhak mengajukan keberatan dan banding. Keberatan diajukan bila merasa tidak puas atas ketetapan pajak yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak atau pejabat yang berwenang. Jika Wajib Pajak masih kurang puas terhadap keputusan Dirjen Pajak atas keberatan yang diajukan, Wajib Pajak masih dapat diberi kesempatan untuk mengajukan banding kepada Badan Peradilan Pajak atau Majelis Pertimbangan Pajak (MPP).
4. Memilih menggunakan Nomor Perhitungan bagi Wajib Pajak yang peredaran brutonya berjumlah kurang dari Rp. 600.000.000,00 setahun.

5. Memberikan kuasa khusus kepada orang lain untuk mengisi dan menandatangani Surat Pemberitahuan (SPT).
6. Mendapat jaminan kerahasiaan atas segala sesuatu yang diketahui atau diberitahukan kepada petugas pajak.

#### **8. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)**

Pihak-pihak (orang pribadi atau badan) yang sudah terdaftar sebagai Wajib Pajak akan memperoleh 15 angka yang dikenal sebagai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Nomor Pokok Wajib Pajak adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Untuk dapat memiliki NPWP, Wajib Pajak harus mengisi formulir pendaftaran yang didapat dari Kantor Pelayanan Pajak. Namun selain mengisi formulir pendaftaran, bagi Wajib Pajak yang merupakan orang asing, mereka perlu melampirkan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), atau paspor ditambah surat pernyataan tempat tinggal/domisili yang bermaterai dari yang bersangkutan (formulir tersedia di KPP). Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) berfungsi sebagai sarana dalam administrasi perpajakan dan menjadi tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Lebih lanjut, NPWP juga akan dicantumkan dalam setiap dokumen perpajakan dan digunakan untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak serta pengawasan administrasi perpajakan. Biasanya setiap Wajib

Pajak hanya diberi satu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Setiap orang yang dengan sengaja tidak mendaftarkan diri atau menyalahgunakan atau menggunakan tanpa hak NPWP, sehingga merugikan pada pendapatan negara dipidana dengan pidana penjara paling lama enam tahun atau denda paling tinggi empat kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang bayar.

### 9. Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi adalah suatu proses untuk memberikan pengetahuan, ketrampilan dan sikap kepada seseorang agar berfungsi sebagai orang dewasa dan berperan aktif dalam suatu kedudukan atau peranan tertentu di masyarakat (Ritcher Jr, 1987). Direktorat Jenderal Pajak mengatur mengenai penyeragaman kegiatan sosialisasi perpajakan bagi masyarakat dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE - 22/PJ./2007. Media informasi yang dapat digunakan dalam melakukan sosialisasi perpajakan meliputi media televisi, koran, spanduk, *flyers* (poster dan brosur), *billboard/ mini billboard*, dan radio. Penyampaian informasi perpajakan dapat dilakukan dengan cara kontak langsung kepada masyarakat misalnya melalui seminar, diskusi dan sejenisnya. Dalam penyampaian informasi tersebut sebaiknya menggunakan bahasa yang sederhana mungkin dan bukan bersifat teknis, sehingga informasi tersebut dapat diterima dengan baik. Informasi tentang pajak dirasa masih sangat kurang oleh masyarakat sehingga dilakukanlah sosialisasi perpajakan.

Sosialisasi perpajakan diharapkan dapat menciptakan partisipasi yang efektif di masyarakat dalam memenuhi hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. Selain dengan melakukan sosialisasi mengenai perpajakan pemerintah juga memberikan sanksi terhadap wajib pajak yang tidak patuh akan kewajiban perpajakannya. Pemberian sanksi pajak dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, wajib pajak harus memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga dapat mengetahui konsekuensi hukum yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh wajib pajak (Winerungan,2013).

Menurut Rohmawati dan Rasmini (2012) Sosialisasi adalah kegiatan atau upaya yang dilakukan seseorang atau organisasi yang memberikan suatu informasi. Sosialisasi perpajakan merupakan upaya Dirjen Pajak untuk memberikan informasi kepada masyarakat yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan perpajakan.

Sumber informasi yang dinilai informatif dan dibutuhkan secara urut adalah : *call center*; penyuluhan; internet; petugas pajak; televisi; iklan. Materi sosialisasi yang disampaikan lebih ditekankan pada manfaat pajak, manfaat NPWP dan pelayanan perpajakan di masing-masing unit. Dalam pelaksanaan kegiatan penyuluhan terdapat beberapa hal penting yang perlu diperhatikan meliputi metode, media, materi, dan pembicara dalam penyuluhan. Metode yang digunakan dalam proses penyuluhan adalah metode diskusi. Biasanya dalam pelaksanaan penyuluhan

perpajakan digunakan media seperti proyektor dan materi yang disampaikan berupa simulasi pengisian SPT serta pengetahuan perpajakan. Dalam melakukan penyuluhan perpajakan, penyuluh/pembicara yang

dipilih merupakan pihak-pihak yang menguasai materi perpajakan yang akan disosialisasikan. Harapan perbaikan dalam kegiatan penyuluhan pajak adalah agar dalam penyajian materi harus mudah dimengerti oleh peserta dan dalam pelaksanaannya diikuti oleh seluruh lapisan masyarakat.

Direktur Jenderal Pajak juga mengatur pembentukan tim sosialisasi untuk memberikan sosialisasi perpajakan bagi masyarakat dalam Keputusan Dirjen Pajak Nomor KEP - 114/PJ./2005. Kepada tim sosialisasi perpajakan ini dibebankan empat tugas penting antara lain: (1) menyiapkan metode dan materi sosialisasi perpajakan kepada pelajar, mahasiswa, dan masyarakat Wajib Pajak; (2) melakukan sosialisasi perpajakan kepada pelajar, mahasiswa dan masyarakat Wajib Pajak; (3) meningkatkan pemahaman pelajar, mahasiswa dan masyarakat Wajib Pajak tentang perpajakan; dan (4) tugas-tugas lain sebagaimana yang ditetapkan Direktur Jenderal Pajak. Segala biaya yang timbul sehubungan dengan pelaksanaan tugas tim berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak ini dibebankan pada Daftar Alokasi Biaya Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Direktorat Jenderal Pajak.

Pada penelitian ini peneliti memakai indikator unruk sosialisasi perpajakan adalah proses pelaksanaan sosialisasi, cara sosialisasi dan media sosialisasi. Proses pelaksanaan mencakup waktu sosialisasi dilakukan kelancaran acra dan sesuai peraturan yang berlaku. Cara sosialisasi mencakup informasi yang disampaikan, adanya peraturan baru dan media sosialisasi mencakup media yang di pakai petugas pajak dalam menjalankan tugasnya.

#### **10. Pemahaman Peraturan Perpajakan**

Pemahaman peraturan perpajakan adalah proses pada wajib pajak dalam memahami tentang perpajakan dan mengaplikasikan pemahaman itu untuk membayar pajak. Suryadi (2006) dalam Nirawan (2013) dalam penelitiannya menyatakan bahwa meningkatnya pengetahuan perpajakan baik formal dan non formal akan berdampak positif kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Sebagian wajib pajak memperoleh pengetahuan pajak dari petugas pajak, selain itu ada yang memperoleh dari media informasi, konsultan pajak, seminar dan pelatihan pajak. Wajib pajak yang dikatakan mengerti tentang pajak ketika memahami tentang membayar pajak, melaporkan SPT, memahami tata cara perpajakan, dan lain-lain.

Menurut Lovihan (2014) pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Menurut Pancawati dan Nila (2011) pemahaman tentang peraturan perpajakan di definisikan sebagai cara

wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat. Hal ini menyatakan bahwa semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka dimana wajib pajak yang benar-benar paham, mereka akan tahu sanksi administrasi dan sanksi pidana sehubungan dengan SPT dan NPWP.

Menurut Sapti, Agus, Umi (2012) dalam Sylvia Fitriana (2014:27) pemahaman peraturan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan. Sedangkan menurut Suryadi (2006) dalam Hardiningsih (2011: 123) pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak.

Pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan pajak tentu berkaitan pemahaman seorang wajib pajak tentang peraturan pajak. Hal tersebut dapat diambil contoh seperti wajib pajak memahami atau dapat mengerti bagaimana cara membayar pajak, melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) dan lain sebagainya. Ketika wajib pajak memahami tata cara perpajakan maka dapat pula memahami peraturan perpajakan. Hal tersebut dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan terhadap peraturan perpajakan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Widayati dan Nurlis (2010) terhadap beberapa indikator wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, yaitu :

1. Kewajiban memiliki NPWP, setiap warga negara indonesia yang memiliki penghasilan wajib untuk mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP sebagai salah satu sarana untuk pengadministrasian pajak.
2. Pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak, salah satunya yaitu membayar pajak.
3. Pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan. Semakin mengerti dan paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka akan mengerti risiko sanksi yang akan diterima ketika melalaikan kewajiban pajak mereka.
4. Memahami mengenai PTKP, PKP, tarif pajak.
5. Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP.

#### **11. Pelayanan Fiskus**

Pelayanan adalah cara melayani (membantu, mengurus, atau menyiapkan semua kebutuhan yang dibutuhkan seseorang). Sedangkan itu, fiskus adalah petugas pajak. Jadi, Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai suatu cara petugas pajak untuk membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang wajib pajak (Jatmiko, 2006).

Kegiatan yang dilakukan petugas pajak adalah dengan menyapa masyarakat supaya menyampaikan SPT tepat waktu, penyuluhan secara berkala melalui berbagai media, serta pawai pentingnya NPWP di jalan patut di puji. Dengan penyuluhan yang berkala kepada masyarakat diinginkan agar mengetahui, menaati, menghargai ketentuan pajak yang ada diharapkan tujuan penerimaan pajak bisa berhasil. Fiskus dituntut untuk dapat memupuk kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak serta mnemberikan pelayanan yang ramah, adil, tegas pada setiap wajib pajak (Fikriningrum,2012).

Sedangkan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006) terdapat lima dimensi pelayanan yaitu :

- a. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan. dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- b. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk

- c. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- d. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- e. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan, terdiri atas produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.

Garvin dalam Tjiptono dan Chandra (2005:113) mengembangkan delapan dimensi kualitas, yaitu:

- a. Kinerja (*performance*), yaitu mengenai karakteristik operasi pokok dari produk inti misalnya bentuk kemasan yang bagus akan lebih menarik pelanggan.
- b. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
- c. Kehandalan (*reability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
- d. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*) yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Seperti halnya produk atau jasa yang

diterima pelanggan harus sesuai bentuk sampai jenisnya dengan kesepakatan bersama.

- e. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Biasanya pelanggan akan merasa puas bila produk yang dibeli tidak pernah rusak.
- f. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi; penanganan keluhan yang memuaskan
- g. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera. Misalnya kemasan produk dengan warna-warna cerah, kondisi gedung dan lain sebagainya.
- h. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya. Sebagai contoh merek yang lebih dikenal masyarakat (*brandimage*) akan lebih dipercaya dari pada merek yang masih baru dan belum dikenal.

Ilyas dan Burton (2010) menjelaskan bahwa kampanye dan penyuluhan perpajakan yang dilakukan Ditjen Pajak, cara yang baik untuk merubah sikap masyarakat yang masih awam dan belum mengerti pentingnya membayar pajak, serta mendaftarkan diri memiliki NPWP yaitu melalui pelayanan. Masih dalam buku Ilyas dan Burton (2010), menjelaskan bahwa pelayanan fiskus yang baik harus diberikan kepada seluruh wajib pajak.

Dalam hal mengetahui bagaimana pelayanan terbaik yang seharusnya dilakukan oleh fiskus kepada wajib pajak, diperlukan juga

pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai fiskus. Kewajiban fiskus yang diatur dalam UU Perpajakan adalah:

1. Kewajiban untuk membina wajib pajak
2. Kewajiban menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar
3. Kewajiban merahasiakan data wajib pajak
4. Kewajiban melaksanakan Putusan

Sementara itu, terdapat pula hal-hak fiskus yang diatur dalam UU Perpajakan, antara lain:

1. Hak menerbitkan NPWP atau NPPKP secara jabatan
2. Hak menerbitkan Surat Ketetapan Pajak
3. Hak Menerbitkan Surat Paksa dan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan
4. Hak melaksanakan pemeriksaan dan penyegelan
5. Hak menghapuskan atau mengurasi sanksi administrasi
6. Hak melakukan penyidikan
7. Hak melakukan pencegahan
8. Hak melakukan penyadaraan

Dalam buku Suryadi (2006) yang mengutip dari Karanta et al, 2000 menekankan pada pentingnya kualitas aparat perpajakan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

## 12. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan berasal dari kata dasar patuh, yang menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005), patuh berarti suka menurut perintah, taat pada perintah atau aturan, berisiplin. Sedangkan kepatuhan berarti bersifat patuh, ketaatan, tunduk, atau patuh pada ajaran atau aturan. Kepatuhan perpajakan yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kewajiban pajak tersebut berupa: tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) tahunan dalam dua tahun terakhir, tidak mempunyai tunggakan untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda, dan membayar pajak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Hak pajak yang dimaksud adalah memperoleh pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak (Nurmantu, 2005 dalam Rahayu, 2010:138).

Menurut Zain (2007:21) kepatuhan pajak adalah suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi dimana wajib pajak paham dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak tepat pada waktunya. Sedangkan Menurut Harinurdin (2009:25) kepatuhan pajak adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Pemenuhan kewajiban perpajakan tersebut harus sesuai dengan

peraturan yang berlaku tanpa perlu ada pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ancaman, dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Norman D. Nowak (Moh. Zain:2004) yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:138) menjelaskan kepatuhan wajib pajak adalah :

“Sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, terciptanya dalam suasana :

1. Wajib pajak Paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-rundangan perpajakan
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

*Internal Revenue Service* (dalam Widodo, dkk., 2010) membuat definisi kepatuhan pajak atas tiga variabel, yaitu kepatuhan penyerahan SPT (*filling compliance*); kepatuhan pembayaran (*paying compliance*); dan kepatuhan pelaporan (*reporting compliance*) sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 tentang kriteria Wajib Pajak yang dapat diberikan pendahuluan kelebihan pembayaran pajak. Namun Nurmantu (2003) secara garis besar membagi kepatuhan Wajib Pajak atas dua macam kepatuhan, yaitu:

### 12.1. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal berkaitan dengan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang

perpajakan yang berlaku. Kepatuhan formal dapat dilihat dari aspek kesadaran Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri, ketepatan waktu Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan, ketepatan waktu dalam membayar pajak, dan pelaporan Wajib Pajak melakukan pembayaran pajak dengan tepat waktu.

## **12.2. Kepatuhan Material**

Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif (hakekat) memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Yang diidentifikasi dari kepatuhan material antara lain kesesuaian jumlah kewajiban pajak yang harus dibayar dengan perhitungan sebenarnya; penghargaan terhadap independensi akuntan publik/konsultan; dan besar/kecilnya tunggakan pajak.

### **C. Hubungan Antar Variabel**

#### **1. Pengaruh Sosialisasi perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Sosialisasi adalah suatu proses untuk memberikan pengetahuan, ketrampilan dan sikap kepada seseorang agar berfungsi sebagai orang dewasa dan berperan aktif dalam suatu kedudukan atau peranan tertentu masyarakat (Ritcher Jr, 1987). Dengan sosialisasi perpajakan maka diharapkan masyarakat dapat memahami kewajiban pajaknya dan pengalokasian pajak yang dibayarkan masyarakat sehingga meningkatkan kepatuhan kewajiban perpajakannya. Sosialisasi peraturan dan tata cara perpajakan ini dapat dilakukan dalam banyak cara, antara lain melalui

penyuluhan, internet, iklan televisi, dan pemberdayaan petugas pajak untuk melakukan konseling terhadap Wajib Pajak. Bahkan, Direktorat Jenderal Pajak juga mengatur pembentukan tim sosialisasi perpajakan dalam Keputusan Dirjen Pajak Nomor KEP-114/PJ./2005 di lingkungan Direktorat Penyuluhan Perpajakan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Veronica Aldeya (2015) dengan judul “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak, Persepsi Pengetahuan Korupsi dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Senapelan Pekanbaru” menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengujian t hitung  $t < t$  tabel yaitu  $0.534 < 1.986$  dan tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) sebesar 0.05. sehingga keputusan  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

## **2. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pemahaman peraturan perpajakan adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan undang-undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti: membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya (Akbar, 2015:54). Jika seseorang telah memahami dan mengerti tentang perpajakan maka akan terjadi peningkatan pada kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan

pajak tentu berkaitan dengan pemahaman seorang wajib pajak tentang peraturan pajak. Pelaksanaan kewajiban perpajakan dapat terpenuhi dengan baik apabila wajib pajak memiliki pemahaman yang baik mengenai peraturan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas akan cenderung menjadi wajib pajak yang tidak patuh (Ekawati dan Endro, 2008). Hal ini yang menjadi dasar adanya dugaan bahwa pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak mengenai peraturan pajak maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Astuti (2009) dengan judul “Analisis Pemahaman Wajib Pajak terhadap Undang-Undang Perpajakan dengan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan Pada KPP Tanah Abang Dua menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pemahaman wajib pajak terhadap undang-undang perpajakan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sebesar 24,4% dan korelasinya sebesar 49,4% yang berarti pemahaman peraturan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Akbar (2012) terhadap wajib pajak usaha mikro kecil menengah di kota Malang yang menyatakan bahwa bahwa tingkat pemahaman berpengaruh signifikan terhadap kewajiban perpajakan dengan hasil analisis hasil uji hipotesis secara parsial (Uji T) yang

menunjukkan bahwa tingkat signifikansi variabel pemahaman lebih besar daripada  $\alpha$   $0,003 < 0,05$ , hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat pemahaman berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

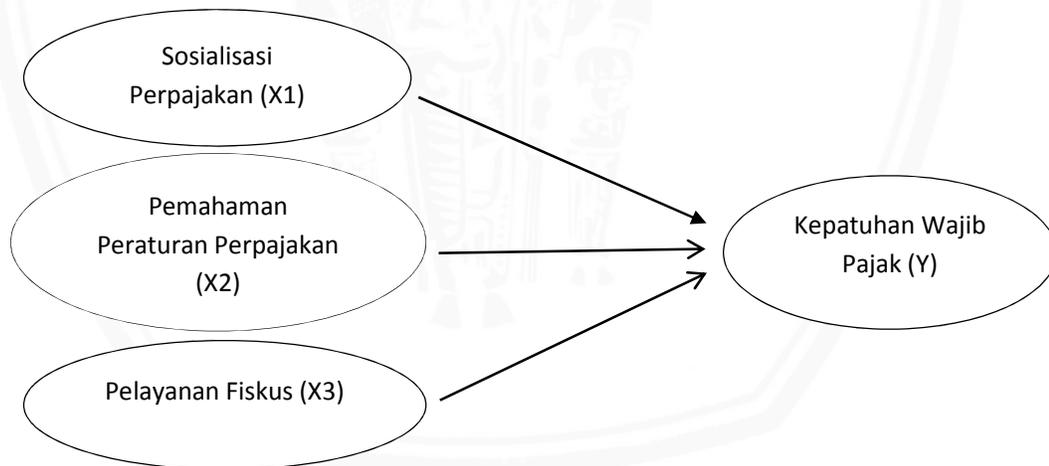
### **3. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Selama ini banyak wajib pajak yang berpersepsi negatif pada aparat pajak yang terlihat pada rendahnya pelayanan pada wajib pajak, apalagi saat dilakukan penelitian dan pemeriksaan pajak banyak wajib pajak berpendapat bahwa aparat pajakpun hanya bisa berkuasa padahal kualitas dan profesionalisme aparat pajak perlu dipertanyakan yang akan menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak (Supriyati dan Nurhidayati, 2008). Berdasarkan penelitian Siska Lovihan (2014) pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Tomohon ditemukan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pajak pengusaha UKM. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan aparat pajak maka kepatuhan pajak dalam pelaporan kewajiban pajaknya akan semakin tinggi dengan nilai signifikan untuk variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) pajak adalah 0,001, yang menyatakan bahwa nilai tersebut signifikan karena lebih kecil dari  $\alpha$  0,05.

## D. Model Konseptual Penelitian dan Model Hipotesis

### 1. Model Konseptual

Model konseptual merupakan proses pemberian definisi teoritis. Model konseptual merupakan suatu definisi dalam bentuk abstrak yang mengacu pada ide-ide lain atau konsep lain yang bisa menjelaskan konsep pertama tersebut (Priyono, 2016). Berdasarkan judul penelitian, maka konsepnya adalah Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan pemikiran logika dan observasi dari landasan teori yang telah dijelaskan sebelumnya, maka model konsep yang diajukan dalam penelitian ini dilihat pada gambar berikut:



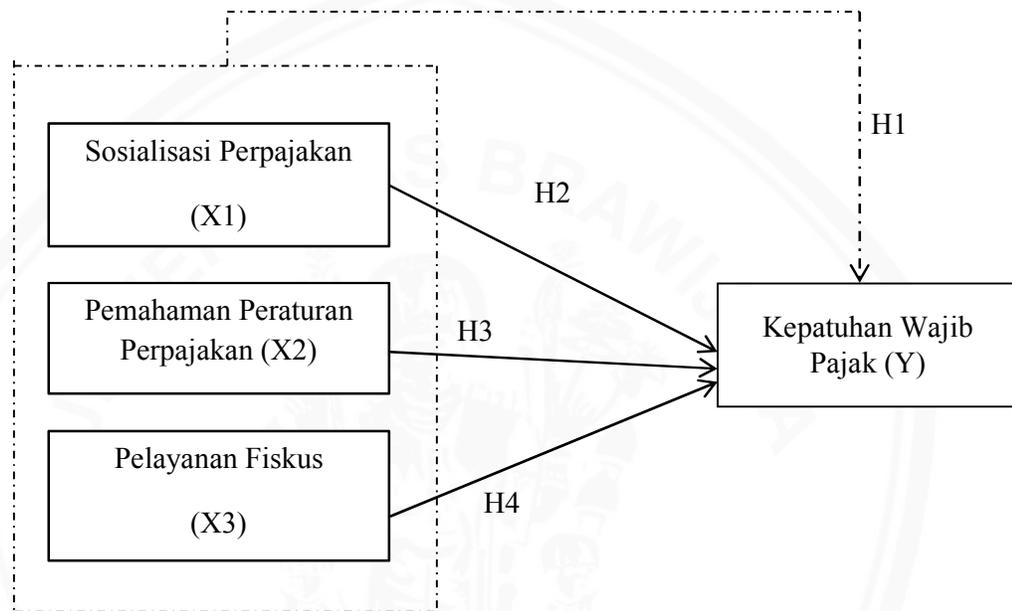
**Gambar 1 Model konsep Penelitian**

*Sumber: Data diolah, 2018*

### 2. Model Hipotesis

Hipotesis didefinisikan sebagai hubungan yang bentuk pernyataan yang dapat diuji (Sekaran, 2012:135). Berdasarkan model konsep di atas, maka dapat disusun model hipotesis yang akan menggunakan empat variabel

yaitu Sosialisasi Perpajakan ( $X_1$ ), Pemahaman Peraturan Perpajakan ( $X_2$ ) dan Pelayanan Fiskus ( $X_3$ ) sebagai variabel bebas, sedangkan Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel terikat ( $Y$ ). Model hipotesis dalam penelitian ini ditunjukkan pada gambar sebagai berikut :



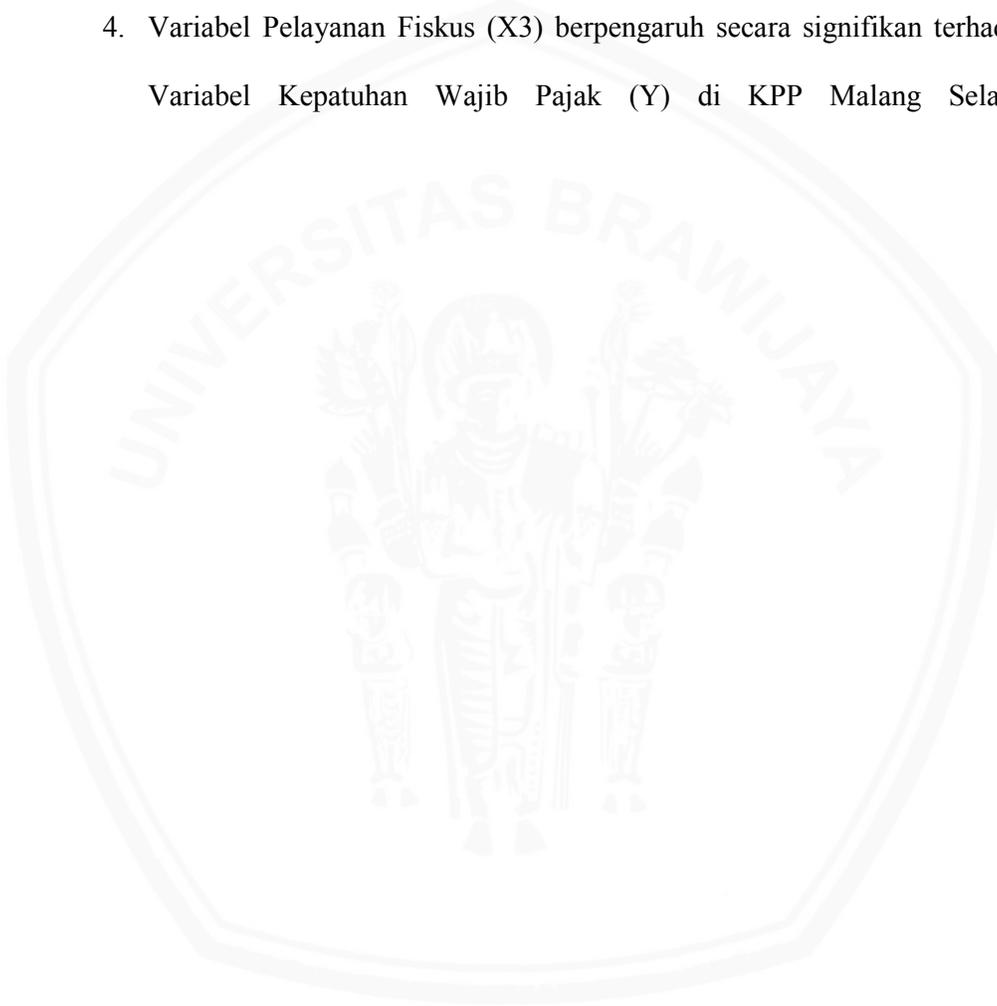
**Gambar 2. Model Hipotesis**  
*Sumber: Data diolah, 2018*

Keterangan:  
 - - - > : pengaruh simultan  
 ———> : pengaruh parsial

Berdasarkan kerangka hipotesis di atas, maka hipotesis dikembangkan sebagai berikut:

1. Variabel Sosialisasi Perpajakan ( $X_1$ ), Pemahaman Peraturan Perpajakan ( $X_2$ ), dan Pelayanan Fiskus ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan secara bersama-sama / simultan terhadap Variabel Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ) di KPP Malang Selatan.

2. Variabel Sosialisasi Perajakan ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Variabel Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ) di KPP Malang Selatan.
3. Variabel Pemahaman Peraturan Perpajakan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap Variabel Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ) di KPP Malang Selatan.
4. Variabel Pelayanan Fiskus ( $X_3$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap Variabel Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ) di KPP Malang Selatan



### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena analisis data penelitian ini menggunakan variabel-variabel dengan angka dan menggunakan analisis data dengan prosedur statistik. Jenis penelitian yang digunakan adalah “*explanatory research* atau *confirmatory*”. Menurut Marsidkk (1995:4), *explanatory research* atau *confirmatory* digunakan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel melalui pengujian hipotesis. Penelitian ini dapat dikategorikan sebagai penelitian survey, karena penelitian ini mendapatkan data dari instrumen kuesioner. Jenis penelitian ini juga bertujuan untuk menguji suatu teori hipotesis guna memperkuat atau bahkan menolak teori tersebut. Dalam penelitian ini *explanatory research* atau *confirmatory* digunakan untuk menguji hipotesis tentang adanya pengaruh antara sosialisasi perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan, dan pelayanan fiskus terkait kepatuhan wajib pajak.

##### B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat di mana penelitian ini akan dilakukan. Lokasi tersebut adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan. KPP Pratama Malang Selatan terletak di Jalan Merdeka Utara No.3 Malang. Telepon (0341) 361121, 361971, No.Fax (0341) 364407, kode pos 65119. Gedung tersebut merupakan Ex. Gedung KPP Malang yang merupakan KPP Induk. Letak kantor ini sangat strategis dan mudah ditemui karena berada di

tengah Kota Malang tepatnya di depan Alun-alun Kota Malang, dan bersebelahan dengan Kantor Bank Indonesia Kota Malang.

### C. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2012:38) variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun variabel yang di analisa dalam penelitian ini antara lain:

#### 1. Variabel Bebas (*Independen*)

Menurut Sugiyono (2012:39) variabel bebas (*independen*) merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (*dependen*). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah sosialisasi perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan, dan pelayanan fiskus.

#### 2. Variabel Terikat (*Dependen*)

Menurut Sugiyono (2012:39) variabel terikat (*dependen*) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak (Y). Kepatuhan wajib pajak adalah kepatuhan formal dan material wajib pajak. Kepatuhan formal meliputi: ketepatan waktu dalam menyetor dan melaporkan pajak terutang. Kepatuhan material meliputi: kesesuaian jumlah pajak terhutang dengan yang

dibayarkan, tidak pernah melakukan penunggakan pajak dan tidak pernah mendapat sanksi perpajakan.

### 3. Definisi Operasional

Merupakan penjelasan dari masing-masing variable yang digunakan dalam penelitian terhadap indicator yang membentuknya. Berikut ini adalah uraian dari variabel dalam penelitian ini:

#### 1) Sosialisasi Perpajakan ( $X_1$ )

Kegiatan yang dilakukan Pemerintah Negara Republik Indonesia yang berkaitan dengan peraturan pajak yang ditetapkan Dirjen Pajak untuk memberikan kesadaran kepada warga Negara dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

#### 2) Pemahaman Peraturan Pajak ( $X_2$ )

Pemahaman peraturan perpajakan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan peraturan pajak yang ditetapkan Dirjen Pajak yang dimengerti dengan baik dan dapat melaksanakan apa yang telah dipahaminya sesuai ketentuan umum dan tata cara perpajakan.

#### 3) Pelayanan Fiskus ( $X_3$ )

Berhubungan dengan Pelayanan yang diberikan Fiskus kepada wajib pajak dalam melakukan sosialisasi yang didasari dari beberapa faktor seperti kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik.

4) Kepatuhan Wajib Pajak

Ketaatan wajib pajak yang diukur dari membayar pajak, menghitung dan melaporkan pajak, apakah telah dilakukan dengan benar sesuai dengan peraturan yang berlaku

**Tabel . 3.1. Variabel, Indikator dan Item**

Variabel	Indikator	Item
Sosialisasi Perpajakan (X1)	Proses Pelaksanaan	Dilakukan secara berkala
		Berjalan tertib dan lancar
		Sosialisasi berjalan sesuai peraturan yang berlaku
	Cara Sosialisasi	Informasi yang disampaikan akurat dan jelas
		Sosialisasi membantu memahami peraturan pajak
		Sosialisasi dilakukan saat ada informasi baru atau pergantian peraturan
	Media Sosialisasi	Sosialisasi menggunakan bahasa jelas, tepat dan mudah dimengerti
		Sosialisasi dilakukan seminar
		Mengikuti zaman(tv, internet, radio,dll)
Pemahaman Peraturan Perpajakan (X2)	Pengisian SPT	Kemudahan mengisi SPT
		Kemampuan mengisi SPT
		Kebenaran pengisian SPT
	Penghitungan Pajak	Kemampuan Menghitung Sendiri
		Kebenaran dalam Penghitungannya

Variabel	Indikator	Item
	Penyetoran Pajak	Kemudahan penghitungannya
		Kemudahan menyetor pajak
		Paham ketentuan saat menyetor
		Penyetoran sendiri oleh Wajib pajak
Pelayanan Fiskus (X3)	Kehandalan	Pelayanan sesuai motto
		Fiskus tidak melakukan kesalahan
	Ketanggapan	Fiskus tanggap
		Fiskus sigap dalam masalah
	Jaminan	Informasi terpercaya
		Keamanan informasi
	Empati	Fiskus memberikan perhatian tulus dan sabar
		Fiskus memberikan informasi yang dibutuhkan
	Bukti Fisik	Kondisi tempat pelayanan
		Penampilan fiskus
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan Formal	Tepat waktu menyampaikan SPT
		Tepat waktu dalam menyetor pajak
		Berdasarkan peraturan perpajakan
	Kepatuhan Material	Membayar sesuai penghasilan yang sebenarnya
		Tidak melakukan tunggakan
		Tidak pernah dijatuhi hukuman karena pidana perpajakan

Sumber: Harjanti Puspa (2012), Roseline (2013), Pamuji (2014.), Veronica Aldeya (2015)

#### D. Skala Pengukuran

Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala pengukuran *likert*. Menurut Sugiyono (2012:92) skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan menggunakan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian dari indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak ukur yang kemudian disusun menjadi item-item instrumen yang nantinya dapat berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden. Setiap jawaban nantinya dihubungkan dengan bentuk dukungan ataupun pertanyaan yang diungkapkan dengan kata-kata sebagai berikut:

**Tabel 3.2. Penentuan Skor**

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

*Sumber: Sugiyono (2012:94) olahan penulis*

#### E. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

##### 1. Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2012:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian

ditarik kesimpulannya. Jadi berdasarkan definisi tersebut populasi adalah objek/subjek yang berada di dalam satu kawasan yang memenuhi syarat tertentu yang dapat digunakan sebagai bahan masalah dalam penelitian. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah wajib pajak di wilayah kerja KPP Pratama Malang Selatan yang meliputi Kecamatan Klojen, Kecamatan Sukun dan Kecamatan Kedungkandang. Kota Malang memiliki jumlah pekerja aktif yaitu sekitar 660.000 orang dan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Malang Selatan Sekitar 85.000 orang.

## 2. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Metode pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode pemilihan *non-probability sampling* atau memberikan kemungkinan yang sama bagi setiap unsur populasi untuk dipilih. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *incidental sampling* yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang berada di wilayah kerja KPP Pratama Malang Selatan. Menurut Nasution (2007:95) metode sampling ini banyak dilakukan bila populasi tersebar di wilayah tertentu yang keadaannya tidak dikenal sepenuhnya.

Definisi *incidental random sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dengan sumber data (Sugiyono, 2012:96). Dalam penelitian ini tujuan dan target

yang ingin dicapai peneliti adalah kesesuaian sampel dengan tujuan penelitian, yaitu sampel tersebut melakukan aktivitas yang terkait dengan kepatuhan wajib pajak. Sehingga dalam penelitian ini difokuskan pada wajib pajak dengan sampel wajib pajak yang berada di wilayah kerja KPP Pratama Malang Selatan.

Menurut Morrisan (2012:143) penelitian yang dirancang sebagai riset pendahuluan yang hasilnya digunakan sebagai indikasi umum tidak memerlukan ukuran sampel besar. Roscoe dalam buku Sugiono (2012:91) menyebutkan bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari variabel yang diteliti. Jika jumlah populasi sudah diketahui dengan pasti, rumus slovin dapat digunakan. Dengan demikian peneliti menetapkan rumus slovin yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel.

Berikut rumus yang digunakan peneliti untuk menentukan jumlah sampel yang dipilih menggunakan rumus Slovin:

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

$$= \frac{107521}{1 + (107521) \cdot (0,1)^2}$$

$$= 99,882 \quad = \text{dibulatkan menjadi } 100$$

Keterangan :

n= Jumlah sampel,

$N$  = Jumlah populasi

$d^2$  = Presisi yang diinginkan (10%)

## F. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Jenis dan Sumber Data

Sumber data pada dasarnya terdiri dari dua sumber, yaitu (1) Sumber Data Primer (*Primary Data Sources*) dan (2) Data Sekunder (*Secondary Data Sources*). Untuk penelitian data primer, secara umum terdapat tiga cara untuk mendapatkannya yaitu survei, observasi, dan eksperimen. Salah satunya adalah survei mandiri (*Self-Administered Survey*), merupakan suatu metode pengumpulan data primer yang dalam hal ini responden mengisi sendiri jawaban pertanyaan survey melalui kuesioner. Metode tersebut dipilih dalam penelitian ini berdasar dari beberapa kelebihannya, yaitu merasa lebih aman karena identitas responden tidak dicantumkan, tidak terdapat kemungkinan adanya bias dari pengaruh pewawancara/peneliti (*Interviewer Bias*), serta responden merasa lebih nyaman karena dapat mengisi kuesioner tergantung dirinya saat kapanpun, dimanapun, serta cepat/lambat (Hermawan, 2005).

Untuk sumber data di samping data primer, terdapat data sekunder. Data sekunder merupakan struktur data historis mengenai variabel-variabel yang telah dikumpulkan serta dihimpun sebelumnya oleh pihak lain. Sumber data sekunder dapat diperoleh dari dalam suatu perusahaan/instansi (sumber internal), internet website, perpustakaan umum maupun lembaga pendidikan, dll (Hermawan dan Yusran, 2017).

Data dalam penelitian ini berupa data primer yaitu data yang berasal langsung dari sumber data yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti. Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh langsung dari para wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan. Data ini berupa kuesioner yang telah diisi oleh para wajib pajak yang menjadi responden terpilih dalam penelitian ini. Data sekunder yaitu data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh lain). Data sekunder berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan atau yang tidak dipublikasikan. Data penelitian ini sekunder ini diperoleh dari Seksi Pengolahan Data dan Informasi Di KPP Pratama Malang Selatan. Pada penelitian ini peneliti memakai Data *cross section* yaitu data yang memiliki objek yang banyak pada tahun yang sama atau data yang dikumpulkan dalam satu waktu terhadap banyak objek (WPOP terdaftar).

## **2. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Menurut Sugiyono (2012:142) kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Jadi kuesioner adalah alat yang digunakan peneliti untuk memperoleh data menggunakan pertanyaan tertulis. Dalam penelitian ini, kuisioner

digunakan sebagai metode utama yang digunakan untuk mengumpulkan data mengenai pengaruh sosialisasi perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan, pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari dua bagian, bagian pertama yaitu identitas responden berupa pertanyaan fakta yang konkret mengenai diri pribadi responden. Bagian kedua berupa pertanyaan tertutup yang berhubungan dengan pengaruh sosialisasi perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan, dan pelayanan fiskus terkait kepatuhan wajib pajak. Melalui pertanyaan dan pernyataan yang singkat tersebut responden memilih salah satu jawaban dengan memberikan tanda silang atau centang pada kolom yang telah disediakan penulis.

Waktu penyebaran kusioner yang dilakukan selama 3 hari dari hari senin sampai rabu pada pertengahan bulan juni tahun 2018. Pada waktu itu peneliti membagikan dan menyebarkan kepada wajib pajak orang pribadi yang menjalankan kewajiban pajaknya di ruangan pelayanan di KPP Pratama Malang Selatan. Para wajib pajak tersebut setelah paham cara – cara pengisian SPT dan menghitung pajaknya dapat mengisi sendiri ke dalam computer yang disediakan atau dibantu petugas pajak di bagian helpdesk. Setelah itu wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajaknya di 2 bagian pembayaran yang bekerja sama dengan KPP Pratama Malang selatan yang ada di ruangan pelayanan yaitu Kantor Pos Indonesia dan Bank Bukopin.

## G. Uji Validitas dan Uji Realibilitas

Sebelum instrumen penelitian digunakan, perlu dilaksanakan dahulu pengujian melalui uji validitas dan reliabilitas. Data yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya disebut valid, sedangkan data yang dapat dipercaya disebut reliabel. Widjoyoko (2012:141) menyatakan agar dapat diperoleh data yang valid dan reliabel, maka instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur objek yang akan dinilai baik tes maupun non tes harus memiliki bukti validitas dan reabilitas.

### 1. Uji Validitas

Uji Validitas menunjukkan sejauh mana ketepatan kuesioner sebagai alat ukur penelitian. Menurut Arikunto (2012:121) valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrumen yang valid akan memiliki validitas yang tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid akan memiliki validitas yang rendah.

Pada uji validitas penelitian ini dilakukan dengan cara mengkorelasi setiap item dalam suatu variabel dengan skor totalnya sehingga diperoleh indeks validitasnya. Dalam uji validitas penelitian ini menggunakan alat ukur *korelasi product moment* sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

r = koefisien korelasi

x = skor *item*

$y$  =total skor *item* atau pernyataan

$n$  =banyaknya sampel dalam penelitian

Sumber : Arikunto (2006:170)

Rumus yang digunakan berlaku apabila:

- 1)  $r$ -hitung  $>$   $r$ -tabel (0,3). maka artinya instrumen pertanyaan dalam kuesioner memenuhi kriteria validitas sehingga *item* pertanyaan tersebut bersifat valid dan layak digunakan dalam penelitian.
- 2)  $r$ -hitung  $<$   $r$ -tabel (0,3), maka artinya instrumen pertanyaan dalam kuesioner tidak memenuhi kriteria validitas sehingga *item* pertanyaan tersebut bersifat tidak valid dan tidak layak digunakan dalam penelitian.

Perhitungan validitas ini dapat dicapai apabila terdapat kesesuaian antara bagian-bagian instrumen dengan bagian instrumen keseluruhan. Dengan membandingkan indeks korelasi *Product Moment Pearson* dengan level signifikan 5% suatu *item* instrumen dapat diketahui kevalidannya. Apabila probabilitas hasil korelasi di bawah 0,05 (5%), instrumen dinyatakan valid. Sebaliknya apabila probabilitas hasil korelasi di atas 0,05 (5%), instrumen dinyatakan tidak valid.

Pengujian validitas yang dilakukan dengan melalui program SPSS ver. 20.0 dengan menggunakan korelasi product moment menghasilkan nilai masing-masing *item* pernyataan dengan skor *item* pertanyaan secara

keseluruhan dan untuk lebih jelasnya disajikan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.3 Uji Validitas Item Penelitian**

Item	r Hitung	Sig.	r Tabel	Keterangan
X1.1	0.739	0.000	0.3	Valid
X1.2	0.726	0.000	0.3	Valid
X1.3	0.784	0.000	0.3	Valid
X1.4	0.766	0.000	0.3	Valid
X1.5	0.667	0.000	0.3	Valid
X1.6	0.668	0.000	0.3	Valid
X1.7	0.619	0.000	0.3	Valid
X1.8	0.546	0.000	0.3	Valid
X1.9	0.541	0.000	0.3	Valid
X2.1	0.598	0.000	0.3	Valid
X2.2	0.731	0.000	0.3	Valid
X2.3	0.628	0.000	0.3	Valid
X2.4	0.614	0.000	0.3	Valid
X2.5	0.712	0.000	0.3	Valid
X2.6	0.708	0.000	0.3	Valid
X2.7	0.621	0.000	0.3	Valid
X2.8	0.744	0.000	0.3	Valid
X2.9	0.730	0.000	0.3	Valid
X3.1	0.749	0.000	0.3	Valid
X3.2	0.643	0.000	0.3	Valid
X3.3	0.703	0.000	0.3	Valid
X3.4	0.768	0.000	0.3	Valid

Item	r Hitung	Sig.	r Tabel	Keterangan
X3.5	0.592	0.000	0.3	Valid
X3.6	0.681	0.000	0.3	Valid
X3.7	0.703	0.000	0.3	Valid
X3.8	0.664	0.000	0.3	Valid
X3.9	0.631	0.000	0.3	Valid
X3.10	0.624	0.000	0.3	Valid
Y1	0.768	0.000	0.3	Valid
Y2	0.666	0.000	0.3	Valid
Y3	0.767	0.000	0.3	Valid
Y4	0.678	0.000	0.3	Valid
Y5	0.696	0.000	0.3	Valid
Y6	0.699	0.000	0.3	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Dari Tabel 3.3 di atas dapat dilihat bahwa nilai sig. r item pertanyaan lebih kecil dari 0.05 ( $\alpha = 0.05$ ) yang berarti tiap-tiap item variabel adalah valid, sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

## 2. Uji Reliabilitas

“Suatu instrument pengukuran dikatakan reliabel bila memberikan hasil score yang konsisten pada setiap pengukuran” (Uyanto, 2009:65). Dalam uji reliabilitas kita dapat mengetahui konsistensi dari jawaban yang diberikan oleh responden. Pengujian realibilitas pada penelitian ini menggunakan *Alpha Cronbach*, dimana suatu penelitian dikatakan

reliabel jika  $Alpha\ Cronbachn > 0,6$ . Reliabilitas menunjukkan akurasi dan konsistenitas dari pengukurannya. Sehingga pengukur dapat dikatakan reliabel jika dapat menunjukkan hal yang akurat dan konsisten.

Untuk mengetahui suatu alat ukur reliabel atau tidak dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan rumus *Coefficien Alpha* atau *Alpha Cranbach* ( $\alpha$ ) dengan rumus sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left( 1 - \frac{\sum S^2 j}{S^2 x} \right)$$

Keterangan:

$\alpha$  = reliabilitas alat ukur

$k$  = banyaknya butir pertanyaan

$\sum S^2 j$  = jumlah varians butir

$\sum S^2 x$  = varians total

Sumber: Arikunto (2006:178)

**Tabel 3.4 Uji Reliabilitas Variabel**

No.	Variabel	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
1	X1	0,836	Reliabel
2	X2	0,849	Reliabel
3	X3	0,865	Reliabel
5	Y	0,804	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2018

Dari Tabel 3.4 diketahui bahwa nilai dari alpha cronbach untuk semua variabel lebih besar dari 0,6. Dari ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya maka semua variabel yang digunakan untuk penelitian sudah reliabel

## H. Teknik Analisis Data

Pengolahan data untuk mengukur pendapat responden digunakan skala likert atau sering disebut summated scale (skala yang dijumlahkan). Skala likert dalam kuesioner yang diisi setiap responden minimal lima atau ganjil tingkat preferensi jawaban, yaitu angka (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) netral, (4) setuju, (5) sangat setuju (Ghozali, 2016), kemudian dihitung dan diolah dengan menggunakan program software Statistical Package for Social Sciences (SPSS) untuk menghasilkan perhitungan yang menunjukkan pengaruh variabel indeoenden terhadap variabel dependen. Adapun metode analisis yang digunakan adalah persamaan regresi linier berganda untuk analisis lebih dari satu variabel independen. Pengujian dalam mengolah data menggunakan uji statistik deskriptif, uji reliabilitas dan validitas, uji asumsi klasik, model regresi, dan pengujian hipotesis.

### 1. Uji Statistik Deskriptif

Analisis data statistik deskriptif untuk memperoleh gambaran dari jawaban responden. Statistik deskriptif menggambarkan karakteristik umum dari sampel yang digunakan dalam penelitian ini dengan lebih rinci sehingga dapat diketahui nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata, dan standar deviasi dari masing-masing variabel yaitu Sosialisasi Perpajakan, pemahaman Peraturan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus.

## 2. Uji Asumsi Klasik

Untuk memperoleh hasil pengujian baik maka semua data yang dibutuhkan dalam penelitian harus diuji terlebih dahulu agar tidak melanggar asumsi klasik yang ada, dapat memperoleh hasil pengujian hipotesis yang tepat dan dapat dipertanggungjawabkan serta menghasilkan model regresi yang signifikan dan representatif. Uji asumsi klasik yang digunakan yaitu: uji normalitas, uji multikolonieritas, dan uji heteroskedastisitas.. Pengujian ini terdiri dari:

### 2.1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel dependen dan variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2009). Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji uji statistik non-parametik Kolmogorov-Smirnov. Melalui Kolmogorov-Smirnov Test, yaitu jika nilai Kolmogorov-Smirnov Z tidak signifikan maka semua data yang ada terdistribusi secara normal. Tetapi jika Kolmogorov-Smirnov Z signifikan maka semua data yang ada tidak terdistribusi secara normal. Uji statistik Kolmogorov-Smirnov (K-S) ini dengan melihat angka probabilitasnya dengan ketentuan (Ghozali, 2009) :

1. Nilai signifikansi atau nilai probabilitas  $< 0,05$ , distribusinya tidak normal.

2. Nilai signifikansi atau nilai probabilitas  $> 0,05$ , distribusinya normal.

## 2.2. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas adalah uji untuk model regresi linier berganda yaitu memiliki lebih dari satu variabel independen, dimana korelasi antar variabel independen dilihat. Model regresi yang baik adalah yang bebas dari multikolinearitas, yaitu seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dengan melihat nilai tolerance value dan nilai variance inflation factor (VIF). Dasar pengambilan keputusan pada Uji Multikolinieritas dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu :

### 1. Melihat nilai tolerance

- a. Jika nilai tolerance lebih besar dari 0,10 maka artinya tidak terjadi multikolinieritas terhadap data yang diuji.
- b. Jika nilai tolerance lebih kecil dari 0,10 maka artinya terjadi multikolinieritas terhadap data yang diuji.

### 2. Melihat nilai VIF (Variance Inflation Factor)

- a. Jika nilai VIF lebih kecil dari 10,00 maka artinya tidak terjadi multikolinieritas terhadap data yang diuji.

b. Jika nilai VIF lebih besar dari 10,00 maka artinya terjadi multikolinieritas terhadap data yang diuji.

Jadi nilai tolerance yang rendah sama dengan VIF yang tinggi. Begitu pula sebaliknya, jika nilai tolerance yang tinggi sama dengan VIF yang rendah. Nilai yang umum yang dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai tolerance  $< 0,10$  atau sama dengan nilai VIF  $< 10$ . Setiap peneliti harus menentukan tingkat kolinieritas yang masih dapat ditolerir. Misal, nilai tolerance = 0,10 sama dengan tingkat kolinieritas 0,95.

### 2.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi terdapat ketidaksamaan varian dari residual pengamatan yang satu ke pengamatan lainnya. Apabila timbul ketidaksamaan varian, maka terdapat masalah heteroskedastisitas. Model regresi yang baik harus menghasilkan nilai bersidat homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (non-heteroskedastisitas). Banyak metode yang bisa digunakan untuk mengidentifikasi ada tidaknya heteroskedastisitas. Salah satu metode yang dapat menguji terdapat gejala heteroskedastisitas adalah dilakukan Uji Glejser. Dasar pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas, yaitu :

1. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka kesimpulannya adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka kesimpulannya adalah terjadi heteroskedastisitas.

Apabila tidak ada satupun variabel independen yang signifikan secara statistik mempengaruhi dependen nilai Absolut Ut (AbsUt), maka dapat dilihat dari probabilitas signifikannya di atas tingkat kepercayaan 5% dimana model regresi yang digunakan maka tidak mengandung unsur heteroskedastisitas

#### 2.4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel terikat secara individu terhadap variabel bebas tertentu. Analisis ini juga untuk mengetahui variabel bebas mana yang paling dominan dalam mempengaruhi variabel terikat. Sugiyono (2010:207) merumuskan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta^1 X^1 + \beta^2 X^2 + \beta^3 X^3 + \dots \beta_e X_e + e$$

Keterangan

Y = Variabel terikat (Kepatuhan wajib pajak)

$\alpha$  = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \dots$  = koefisien variabel independen

$X_1, X_2, X_3, \dots$  = variabel bebas ( sosialisasi perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan, dan pelayanan fiskus

$e$  = error

### 3. Uji Hipotesis

Untuk menganalisis variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian, peneliti menggunakan metode statistik dengan tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$  maksudnya tingkat derajat kesalahan sebesar 5%. Pengujian hipotesis dan analisis hasil dilakukan melalui tahap sebagai berikut:

#### 1. Uji Statistik F

Uji statistik F menunjukkan apakah dua varians sampel berbeda satu sama lain atau dari populasi yang sama. Uji F (secara bersama-sama) yaitu uji statistik untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama, dengan rumus sebagai berikut (Sugiyono, 2012:199):

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

Keterangan:

R=Koefisien korelasi ganda

k=Banyaknya variabel bebas

n=ukuran sampel

Variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat secara bersama-sama jika hasil uji F, didapatkan nilai signifikan  $F = < 0,05$ . Dalam pengujian pengaruh secara bersama sama variabel bebas terhadap variabel terikat ketentuannya adalah:

- 1) Apabila nilai signifikan  $F < 5\%$  atau  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka dinyatakan signifikan, yang berarti secara bersama-sama variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.
- 2) Sebaliknya bila nilai signifikan  $F > 5\%$  atau  $F_{hitung} < F_{tabel}$  berarti secara bersama-sama variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

## 2. Uji Statistik t

Uji ini dilakukan dengan memakai uji t. Pengujian ini pada dasarnya untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/dependen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali 2006:88). Rumus uji t sebagai berikut:

$$t = \frac{b_1}{Sb_1}$$

Keterangan

$b_1$  = Pendugaan bagi  $\beta_1$

$Sb_1$  = Standart error bagi  $\beta_1$

Pengujian ini dilakukan dengan hipotesis sebagai berikut:

- 1)  $H_0 = 0$ , artinya tidak ada pengaruh signifikan antara variabel sosialisasi perpajakan (X1), pemahaman peraturan perpajakan (X2) dan pelayanan fiskus (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).
- 2)  $H_0 \neq 0$ , artinya terdapat terdapat pengaruh signifikan sosialisasi perpajakan (X1), pemahaman peraturan perpajakan (X2) dan pelayanan fiskus (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan probabilitas  $t$  dengan  $\alpha$  ( $\alpha=0,05$ ), yaitu:

- 3) Jika nilai probabilitas  $\leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel sosialisasi perpajakan (X1), pemahaman peraturan perpajakan (X2) dan pelayanan fiskus (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).
- 4) Jika nilai probabilitas  $\geq 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara sosialisasi perpajakan (X1), pemahaman peraturan perpajakan (X2) dan pelayanan fiskus (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Guna mewujudkan visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak secara berkesinambungan diupayakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak. Sebagian dari upaya tersebut adalah dideklarasikan pembentukan KPP Pratama Malang Selatan yang dilakukan bersamaan dengan pembentukan KPP Pratama di seluruh wilayah Kanwil Jatim III pada tanggal 4 Desember 2007.

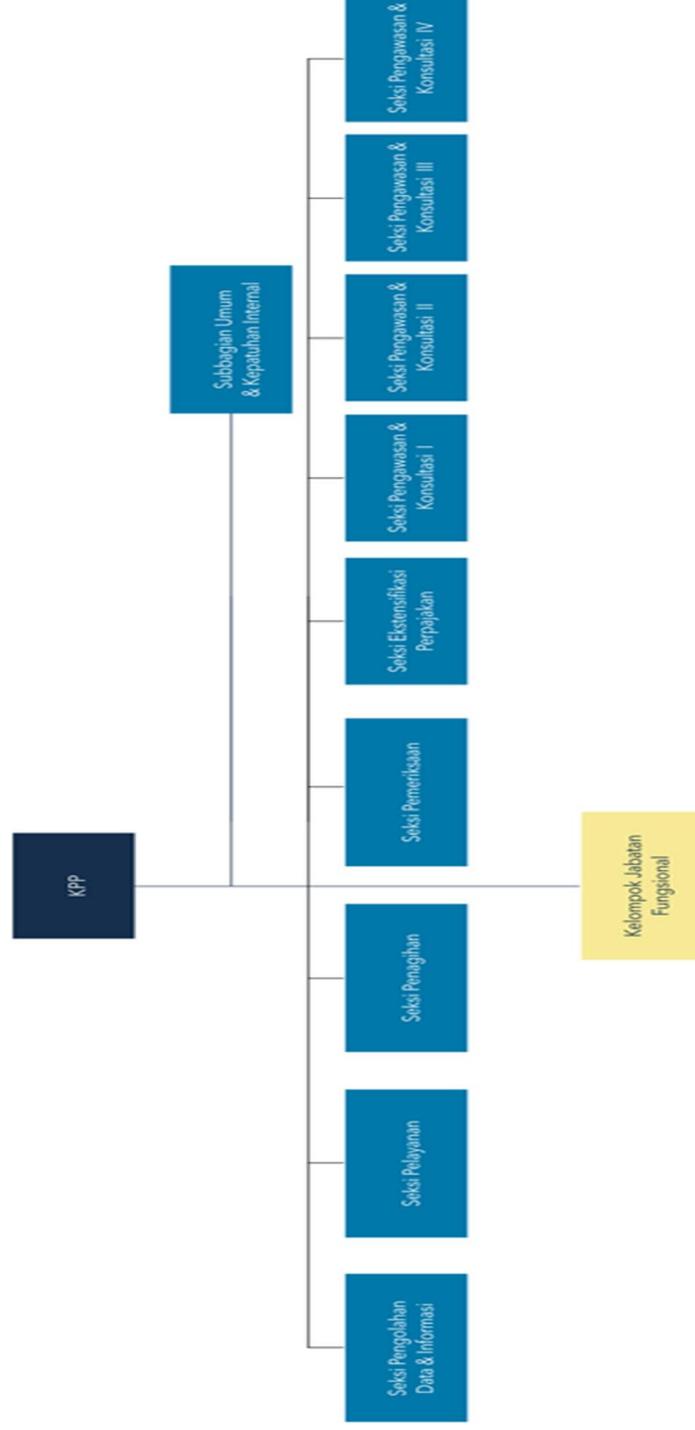
KPP Pratama Malang Selatan secara resmi dideklarasikan berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan no. 55/PMK. 01/2007 tanggal 31 Mei 2007 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan no. 132/PMK. 01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak.

KPP Pratama Malang Selatan beralamat di Jalan Merdeka Utara no. 3 yang memiliki wilayah cangkupan kerja di wilayah kecamatan Klojen, Kecamatan Sukun, dan Kecamatan Kedungkandang. KPP Pratama Malang Selatan merupakan bentuk kantor yang menerapkan Administrasi Modern. Diharapkan dengan penerapan ini, tujuan untuk memberikan pelayanan lebih baik bagi wajib pajak akan terpenuhi.

## 1. Struktur Organisasi dan Pembagian Pekerjaan

### 4.1. Gambar Struktur Organisasi di KPP Pratama Malang Selatan

Kantor Pelayanan Pajak Pratama



Sumber : Data dari KPP Pratama Malang Selatan

1. Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, dan rumah tangga pemantauan pengendalian intern, pengelolaan risiko, kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tindak lanjut hasil pengawasan, serta penyusunan rekomendasi perbaikan proses bisnis.
2. Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pelayanan dukungan teknis computer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filling serta penyiapan laporan kinerja.
3. Seksi Pelayanan mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan, serta penerimaan surat yang lain, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi wajib pajak, serta melakukan kerjasama perpajakan.
4. Seksi Penagihan mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

5. Seksi Pemeriksaan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penertiban dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.
6. Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan Perpajakan mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendapatan objek dan subjek pajak, pembentukan dan pemuktahiran basis data nilai objek pajak dalam menunjang ekstensifikasi untuk mencari wajib pajak baru dan melakukan penyuluhan terhadap wajib pajak baru.
7. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, Seksi Pengawasan dan Konsultasi III, dan Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV masing-masing mempunyai tugas melakukan 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, serta melakukan evaluasi hasil banding.

#### **B. Karakteristik Responden**

Responden dalam penelitian adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar sebagai wajib pajak di KPP Pratama Malang

Selatan. Jumlah responden dalam penelitian ini sebesar 100 orang responden sebagai sampel penelitian. Berikut ini akan disajikan dan dijelaskan mengenai gambaran umum karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan pendidikan terakhir.

#### 1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin terdiri dari atas jenis kelamin laki-laki dan perempuan.

**Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	65	65%
Perempuan	35	35%
Total	100	100%

*Sumber: Data primer diolah, 2018*

Berdasarkan table 4.1 di atas berdasarkan jenis kelamin menggambarkan mayoritas responden dalam penelitian merupakan responden berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebesar 65%. Sedangkan untuk responden wanita sebesar 35%.

#### 2) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa usia responden berkisar antara umur 26-55 tahun.

**Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Umur	Jumlah Responden	Persentase
<26	5	5%
26-35	47	47%
36-45	35	35%
46-55	13	13%
>55	0	0%
jumlah	100	100%

*Sumber: data primer diolah, 2018*

Berdasarkan table di atas usia responden yang melakukan pengisian dengan usia <26 tahun berjumlah 5 responden atau sebesar 5%, usia 26-35 tahun berjumlah 47 responden atau 47%, usia 36-45 tahun berjumlah 35 responden atau 35%, usia 46-55 tahun berjumlah 13 responden atau 13%, dan usia >55 tahun tidak ada responden atau 0%. Dari data karakteristik usia di atas, terlihat bahwa mayoritas wajib pajak berusia 26-35 tahun.

### C. Gambaran Variabel Penelitian

#### 1. Distribusi Frekuensi Variabel Sosialisasi Perpajakan (X1)

Dalam variabel Sosialisasi Perpajakan terdapat sembilan item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.3

**Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Sosialisasi Perpajakan (X1)**

Item	SS		S		N		TS		STS		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X1.1	27	27.00	67	67.00	5	5.00	1	1.00	0	0.00	100	100	4.20
X1.2	26	26.00	68	68.00	5	5.00	1	1.00	0	0.00	100	100	4.19
X1.3	33	33.00	57	57.00	9	9.00	1	1.00	0	0.00	100	100	4.22
X1.4	33	33.00	50	50.00	15	15.00	1	1.00	1	1.00	100	100	4.13
X1.5	28	28.00	60	60.00	10	10.00	2	2.00	0	0.00	100	100	4.14
X1.6	30	30.00	64	64.00	5	5.00	1	1.00	0	0.00	100	100	4.23
X1.7	24	24.00	62	62.00	13	13.00	1	1.00	0	0.00	100	100	4.09

Item	SS		S		N		TS		STS		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X1.8	36	36.00	47	47.00	9	9.00	5	5.00	3	3.00	100	100	4.08
X1.9	40	40.00	56	56.00	3	3.00	1	1.00	0	0.00	100	100	4.35
												4.18	

Sumber : data primer diolah

Dari Tabel 4.3 diatas, arti angka (skor) 5,4,3,2, dan 1 adalah sebagai berikut :

- 5 : Sangat Setuju
- 4 : Setuju
- 3 : Netral
- 2. : Tidak Setuju
- 1 : Sangat Tidak Setuju

Pada Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, untuk item pertama yaitu sosialisasi dilakukan secara berkala, terdapat 27 responden atau 27% yang menyatakan sangat setuju, yang menyatakan setuju sebanyak 67 responden atau 67%, yang menjawab netral sebanyak 5 responden atau 5%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item kedua yaitu pelaksanaan sosialisasi berjalan lancar dan tertib dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 26 responden atau 26%, yang menyatakan setuju sebanyak 68 responden atau 68%, yang menyatakan netral sebanyak 5 responden atau 5%, yang



menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item ketiga yaitu informasi yang diberikan saat sosialisasi sesuai peraturan yang berlaku dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 33 responden atau 33%, yang menyatakan setuju sebanyak 57 responden atau 57%, yang menyatakan netral sebanyak 9 responden atau 9%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item keempat yaitu cara penyampaian saat sosialisasi dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 33 responden atau 33%, yang menyatakan setuju sebanyak 50 responden atau 50%, yang menyatakan netral sebanyak 15 responden atau 15%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%.

Item kelima yaitu manfaat sosialisasi di lakukan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 28 responden atau 28%, yang menyatakan setuju sebanyak 60 responden atau 60%, yang menyatakan netral sebanyak 10 responden atau 10%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item keenam yaitu informasi perubahan dalam perpajakan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 30 responden atau 30%, yang menyatakan setuju sebanyak 64 responden atau 64%, yang menyatakan netral sebanyak 5 responden atau 5%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item ketujuh yaitu bahasa yang digunakan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 24 responden atau 24%, yang menyatakan setuju sebanyak 62 responden atau 62%, yang menyatakan netral sebanyak 13 responden atau 13%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item kedelapan yaitu pemakaian media sosialisasi langsung dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 36 responden atau 36%, yang menyatakan setuju sebanyak 47 responden atau 47%, yang menyatakan netral sebanyak 9 responden atau 9%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 responden atau 5%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3%.

Item kesembilan yaitu pemakaian media sosialisasi tidak langsung dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 40 responden atau 40%, yang menyatakan setuju sebanyak 56 responden atau 56%, yang menyatakan netral sebanyak 3 responden atau 3%, yang

menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Pada Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, penilaian responden tentang variabel Sosialisasi Perpajakan. Hasil perhitungan rata – rata didapatkan sebesar 4,18. Hal ini menunjukkan bahwa responden sudah memiliki Sosialisasi Perpajakan yang baik

## 2. Distribusi Frekuensi Variabel Pemahaman Peraturan Perpajakan (X2)

Dalam variabel Pemahaman Peraturan Perpajakan terdapat sembilan item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.4 :

**Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Pemahaman Peraturan Perpajakan (X2)**

Item	SS		S		N		TS		STS		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X2.1	17	17.00	67	67.00	14	14.00	2	2.00	0	0.00	100	100	3.99
X2.2	21	21.00	70	70.00	8	8.00	1	1.00	0	0.00	100	100	4.11
X2.3	22	22.00	61	61.00	16	16.00	1	1.00	0	0.00	100	100	4.04
X2.4	30	30.00	58	58.00	10	10.00	2	2.00	0	0.00	100	100	4.16
X2.5	16	16.00	62	62.00	21	21.00	0	0.00	1	1.00	100	100	3.92
X2.6	17	17.00	61	61.00	19	19.00	3	3.00	0	0.00	100	100	3.92
X2.7	17	17.00	69	69.00	11	11.00	3	3.00	0	0.00	100	100	4.00
X2.8	26	26.00	67	67.00	6	6.00	1	1.00	0	0.00	100	100	4.18
X2.9	43	43.00	51	51.00	5	5.00	1	1.00	0	0.00	100	100	4.36
												4.08	

Sumber : data primer diolah

Dari Tabel 4.4 diatas, arti angka (skor) 5,4,3,2, dan 1 adalah sebagai berikut :

- 5 : Sangat Setuju
- 4 : Setuju
- 3 : Netral
- 2 : Tidak Setuju
- 1 : Sangat Tidak Setuju

Pada Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, untuk item pertama yaitu kemudahan pengisian SPT, terdapat 17 responden atau 17% yang menyatakan sangat setuju, yang menyatakan setuju sebanyak 67 responden atau 67%, yang menjawab netral sebanyak 14 responden atau 14%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item kedua yaitu kemampuan mengisi SPT dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 21 responden atau 21%, yang menyatakan setuju sebanyak 70 responden atau 70%, yang menyatakan netral sebanyak 8 responden atau 8%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item ketiga yaitu kebenaran Pengisian SPT dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 22 responden atau 22%, yang menyatakan setuju sebanyak 61 responden atau 61%, yang menyatakan netral sebanyak 16 responden atau 16%, yang menyatakan

tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item keempat yaitu kebenaran penghitungan jumlah pajak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 30 responden atau 30%, yang menyatakan setuju sebanyak 58 responden atau 58%, yang menyatakan netral sebanyak 10 responden atau 10%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item kelima yaitu kemampuan wajib pajak menghitung sendiri dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 responden atau 16%, yang menyatakan setuju sebanyak 62 responden atau 62%, yang menyatakan netral sebanyak 21 responden atau 21%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%.

Item keenam yaitu penghitungan sendiri kewajiban perpajakan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 responden atau 17%, yang menyatakan setuju sebanyak 61 responden atau 61%, yang menyatakan netral sebanyak 19 responden atau 19%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item ketujuh yaitu memahami cara penyetoran pajak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17

responden atau 17%, yang menyatakan setuju sebanyak 69 responden atau 69%, yang menyatakan netral sebanyak 11 responden atau 11%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item kedelapan yaitu penyetoran pajak sesuai jumlah pajak terutang dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 26 responden atau 26%, yang menyatakan setuju sebanyak 67 responden atau 67%, yang menyatakan netral sebanyak 6 responden atau 6%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item kesembilan yaitu ketepatan waktu dalam penyetoran pajak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 43 responden atau 43%, yang menyatakan setuju sebanyak 51 responden atau 51%, yang menyatakan netral sebanyak 5 responden atau 5%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Pada Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, penilaian responden tentang variabel Pemahaman Peraturan Perpajakan. Hasil perhitungan rata – rata didapatkan sebesar 4,08. Hal ini menunjukkan bahwa responden sudah memiliki Pemahaman Peraturan Perpajakan yang baik

### 3. Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan Fiskus (X3)

Dalam variabel Pelayanan Fiskus terdapat sepuluh item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.5 :

**Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan Fiskus (X3)**

Item	SS		S		N		TS		STS		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X3.1	32	32.00	48	48.00	19	19.00	1	1.00	0	0.00	100	100	4.11
X3.2	37	37.00	41	41.00	16	16.00	5	5.00	1	1.00	100	100	4.08
X3.3	11	11.00	64	64.00	21	21.00	3	3.00	1	1.00	100	100	3.81
X3.4	14	14.00	65	65.00	18	18.00	2	2.00	1	1.00	100	100	3.89
X3.5	38	38.00	49	49.00	12	12.00	1	1.00	0	0.00	100	100	4.24
X3.6	40	40.00	50	50.00	9	9.00	1	1.00	0	0.00	100	100	4.29
X3.7	32	32.00	48	48.00	17	17.00	3	3.00	0	0.00	100	100	4.09
X3.8	18	18.00	65	65.00	16	16.00	1	1.00	0	0.00	100	100	4.00
X3.9	50	50.00	39	39.00	10	10.00	1	1.00	0	0.00	100	100	4.38
X3.10	28	28.00	58	58.00	11	11.00	3	3.00	0	0.00	100	100	4.11
												4.10	

Sumber : data primer diolah

Dari Tabel 4.5 diatas, arti angka (skor) 5,4,3,2, dan 1 adalah sebagai berikut :

- 5 : Sangat Setuju
- 4 : Setuju
- 3 : Netral
- 2. : Tidak Setuju
- 1 : Sangat Tidak Setuju

Pada Tabel 4.5 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, untuk item pertama yaitu pelayanan oleh fiskus sesuai motto, terdapat 32 responden atau 32% yang menyatakan sangat setuju, yang menyatakan setuju sebanyak 48 responden atau 48%, yang menjawab netral sebanyak



19 responden atau 19%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item kedua yaitu fiskus tidak melakukan kesalahan dalam memberikan informasi dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 37 responden atau 37%, yang menyatakan setuju sebanyak 41 responden atau 41%, yang menyatakan netral sebanyak 16 responden atau 16%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 responden atau 5%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%.

Item ketiga yaitu fiskus tanggap terhadap keluhan wajib pajak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 11 responden atau 11%, yang menyatakan setuju sebanyak 64 responden atau 64%, yang menyatakan netral sebanyak 21 responden atau 21%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%.

Item keempat yaitu fiskus sigap dalam menyelesaikan masalah yang dialami wajib pajak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 responden atau 14%, yang menyatakan setuju sebanyak 65 responden atau 65%, yang menyatakan netral sebanyak 18 responden atau 18%, yang menyatakan tidak setuju

sebanyak 2 responden atau 2%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%.

Item kelima yaitu informasi yang diberikan fiskus dapat dipercaya dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 38 responden atau 38%, yang menyatakan setuju sebanyak 49 responden atau 49%, yang menyatakan netral sebanyak 12 responden atau 12%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item keenam yaitu keamanan informasi wajib pajak terjaga dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 40 responden atau 40%, yang menyatakan setuju sebanyak 50 responden atau 50%, yang menyatakan netral sebanyak 9 responden atau 9%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item ketujuh yaitu fiskus memberikan perhatian tulus dan sabar dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 32 responden atau 32%, yang menyatakan setuju sebanyak 48 responden atau 48%, yang menyatakan netral sebanyak 17 responden atau 17%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item kedelapan yaitu fiskus memberikan informasi yang dibutuhkan wajib pajak dapat diketahui bahwa responden yang

menyatakan sangat setuju sebanyak 18 responden atau 18%, yang menyatakan setuju sebanyak 65 responden atau 65%, yang menyatakan netral sebanyak 16 responden atau 16%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item kesembilan yaitu tempat pelayanan di kantor KPP Pratama dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 50 responden atau 50%, yang menyatakan setuju sebanyak 39 responden atau 39%, yang menyatakan netral sebanyak 10 responden atau 10%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item kesepuluh yaitu penampilan fiskus rapi dan bersih dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 28 responden atau 28%, yang menyatakan setuju sebanyak 58 responden atau 58%, yang menyatakan netral sebanyak 11 responden atau 11%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Pada Tabel 4.5 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, penilaian responden tentang variabel Pelayanan Fiskus. Hasil perhitungan rata – rata didapatkan sebesar 4,10. Hal ini menunjukkan bahwa responden sudah memiliki Pelayanan Fiskus yang baik.

#### 4. Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib pajak (Y)

Dalam variabel Kepatuhan Wajib pajak terdapat enam item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.6 :

**Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib pajak (Y)**

Item	SS		S		N		TS		STS		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
Y1	49	49.00	44	44.00	6	6.00	0	0.00	1	1.00	100	100	4.40
Y2	25	25.00	56	56.00	17	17.00	2	2.00	0	0.00	100	100	4.04
Y3	38	38.00	57	57.00	3	3.00	1	1.00	1	1.00	100	100	4.30
Y4	37	37.00	60	60.00	2	2.00	1	1.00	0	0.00	100	100	4.33
Y5	40	40.00	57	57.00	2	2.00	1	1.00	0	0.00	100	100	4.36
Y6	56	56.00	38	38.00	5	5.00	1	1.00	0	0.00	100	100	4.49
													4.32

Sumber : data primer diolah, 2018

Dari Tabel 4.6 diatas, arti angka (skor) 5,4,3,2, dan 1 adalah sebagai berikut :

- 5 : Sangat Setuju
- 4 : Setuju
- 3 : Netral
- 2. : Tidak Setuju
- 1 : Sangat Tidak Setuju

Pada Tabel 4.6 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, untuk item pertama yaitu tepat waktu dalam penyetoran pajak, terdapat 49 responden atau 49% yang menyatakan sangat setuju, yang menyatakan setuju sebanyak 44 responden atau 44%, yang menjawab netral sebanyak 6 responden atau 6%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden



atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%.

Item kedua yaitu tepat waktu penyampaian SPT dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 25 responden atau 25%, yang menyatakan setuju sebanyak 56 responden atau 56%, yang menyatakan netral sebanyak 17 responden atau 17%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item ketiga yaitu sesuai peraturan perpajakan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 38 responden atau 38%, yang menyatakan setuju sebanyak 57 responden atau 57%, yang menyatakan netral sebanyak 3 responden atau 3%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%.

Item keempat yaitu membayar pajak sesuai penghasilan/omset yang sebenarnya dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 37 responden atau 37%, yang menyatakan setuju sebanyak 60 responden atau 60%, yang menyatakan netral sebanyak 2 responden atau 2%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item kelima yaitu tidak menunggak pajak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 40 responden atau 40%, yang menyatakan setuju sebanyak 57 responden atau 57%, yang menyatakan netral sebanyak 2 responden atau 2%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item keenam yaitu tidak pernah dijatuhi hukuman karena pidana perpajakan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 56 responden atau 56%, yang menyatakan setuju sebanyak 38 responden atau 38%, yang menyatakan netral sebanyak 5 responden atau 5%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Pada Tabel 4.6 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, penilaian responden tentang variabel Kepatuhan Wajib pajak. Hasil perhitungan rata – rata didapatkan sebesar 4,32. Hal ini menunjukkan bahwa responden sudah memiliki Kepatuhan Wajib pajak yang baik

#### **D. 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 uji asumsi klasik regresi. Hasil pengujian disajikan sebagai berikut :

### 1. Uji Normalitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual tersebar normal atau tidak. Prosedur uji dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov, dengan ketentuan sebagai berikut :

Hipotesis yang digunakan :

$H_0$  : residual tersebar normal

$H_1$  : residual tidak tersebar normal

Jika nilai **sig.** (*p-value*) > 0,05 maka  $H_0$  diterima yang artinya normalitas terpenuhi.

Hasil uji normalitas dapat dilihat pada Tabel 4.7

**Tabel 4.7 : Hasil Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.82467765
Most Extreme Differences	Absolute	.055
	Positive	.039
	Negative	-.055
Kolmogorov-Smirnov Z		.551
Asymp. Sig. (2-tailed)		.922

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data primer diolah



Dari hasil perhitungan didapat nilai **sig.** sebesar 0.922 (dapat dilihat pada Tabel 4.7) atau lebih besar dari 0.05; maka ketentuan  $H_0$  diterima yaitu bahwa asumsi normalitas terpenuhi.

## 2. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas ini dilakukan untuk mengetahui bahwa tidak terjadi hubungan yang sangat kuat atau tidak terjadi hubungan linier yang sempurna atau dapat pula 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 terjadi multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada Tabel 4.8.

**Tabel 4.8 : Hasil Uji Multikolinieritas**

Varaibel Bebas	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
X1	0.546	1.830
X2	0.528	1.896
X3	0.438	2.281

*Sumber: Data primer diolah, 2018*

Berdasarkan Tabel 4.8, berikut hasil pengujian dari masing-masing variabel bebas:

- Tolerance untuk Sosialisasi Perpajakan adalah 0,546
- Tolerance untuk Pemahaman Peraturan Perpajakan adalah 0,528
- Tolerance untuk Pelayanan Fiskus adalah 0,438

Pada hasil pengujian didapat bahwa keseluruhan nilai tolerance > 0,1 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas.

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

- VIF untuk Sosialisasi Perpajakan adalah 1,830
- VIF untuk Pemahaman Peraturan Perpajakan adalah 1,896
- VIF untuk Pelayanan Fiskus adalah 2,281

Dari hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas. Dengan demikian uji asumsi tidak adanya multikolinearitas dapat terpenuhi.

### 3. Uji Heterokedastisitas

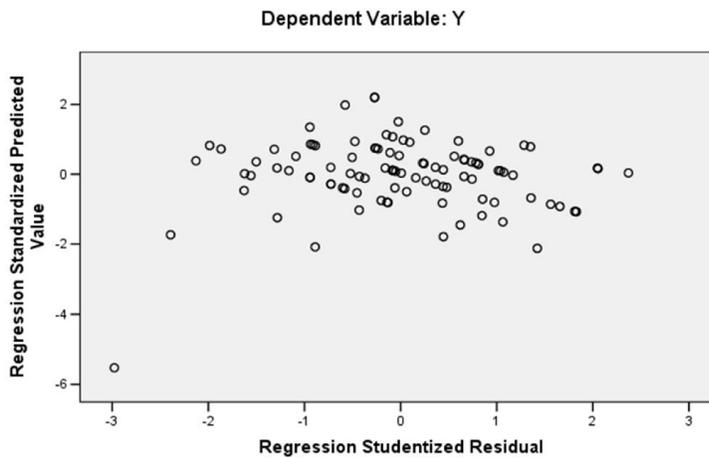
Uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan nilai simpangan residual akibat besar kecilnya nilai salah satu variabel bebas. Atau adanya perbedaan nilai ragam dengan semakin meningkatnya nilai variabel bebas. Prosedur uji dilakukan dengan Uji scatter plot. Pengujian kehomogenan ragam sisaan dilandasi pada hipotesis:

$H_0$  : ragam sisaan homogen

$H_1$  : ragam sisaan tidak homogen

Hasil uji heterokedastisitas dapat dilihat pada Gambar 4.2

Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas  
Scatterplot



Sumber: Data primer diolah, 2018

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

Dengan terpenuhi seluruh asumsi klasik regresi di atas maka dapat dikatakan model regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sudah layak atau tepat. Sehingga dapat diambil interpretasi dari hasil analisis regresi berganda yang telah dilakukan.

### E. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi ini digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh antara variabel bebas, yaitu Sosialisasi Perpajakan ( $X_1$ ), Pemahaman

Peraturan Perpajakan ( $X_2$ ), Pelayanan Fiskus ( $X_3$ ) terhadap variabel terikat yaitu Kepatuhan Wajib pajak ( $Y$ ).

### 1. Persamaan Regresi

Persamaan regresi digunakan mengetahui bentuk hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dengan menggunakan bantuan *SPSS for Windows ver 21.00* didapat model regresi seperti pada Tabel 4.9:

**Tabel 4.9 : Persamaan Regresi**

Variabel Bebas	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.735	2.005		2.362	0.020
X1	0.148	0.063	0.214	2.346	0.021
X2	0.174	0.066	0.243	2.622	0.010
X3	0.226	0.058	0.399	3.918	0.000

Sumber: Data primer diolah, 2018

Berdasarkan pada Tabel 4.9 didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 4,735 + 0,148 X_1 + 0,174 X_2 + 0,226 X_3$$

Dari persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Koefisien regresi  $b_1$  sebesar 0,148, artinya Kepatuhan Wajib pajak akan meningkat sebesar 0,148 satuan untuk setiap tambahan satu satuan  $X_1$  (Sosialisasi Perpajakan). Jadi apabila Sosialisasi Perpajakan mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kepatuhan Wajib pajak akan meningkat sebesar 0,148 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.

- Koefisien regresi  $b_2$  sebesar 0,174, artinya Kepatuhan Wajib pajak akan meningkat sebesar 0.174 satuan untuk setiap tambahan satu satuan  $X_2$  (Pemahaman Peraturan Perpajakan), Jadi apabila Pemahaman Peraturan Perpajakan mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kepatuhan Wajib pajak akan meningkat sebesar 0.174 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.
- Koefisien regresi  $b_3$  sebesar 0,226, artinya Kepatuhan Wajib pajak akan meningkat sebesar 0,226 satuan untuk setiap tambahan satu satuan  $X_3$  (Pelayanan Fiskus), Jadi apabila Pemahaman Peraturan Perpajakan mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kepatuhan Wajib pajak akan meningkat sebesar 0,350 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.

## 2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Untuk mengetahui besar kontribusi variabel bebas (Sosialisasi Perpajakan ( $X_1$ ), Pemahaman Peraturan Perpajakan ( $X_2$ ), dan Pelayanan Fiskus ( $X_3$ )) terhadap variabel terikat (Kepatuhan Wajib pajak) digunakan nilai  $R^2$ , nilai  $R^2$  seperti dalam Tabel 4.10 dibawah ini:

**Tabel 4.10 Koefisien Korelasi dan Determinasi**

R	R Square	Adjusted R Square
0.751	0.564	0.550

Sumber : Data primer diolah, 2018

Koefisien determinasi digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh atau kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari analisis pada Tabel 4.10 diperoleh hasil adjusted  $R^2$  (koefisien

determinasi) sebesar 0,550. Artinya bahwa 55,0% variabel Kepatuhan Wajib pajak akan dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu Sosialisasi Perpajakan ( $X_1$ ), Pemahaman Peraturan Perpajakan ( $X_2$ ), dan Pelayanan Fiskus ( $X_3$ ). Sedangkan sisanya 45% variabel Kepatuhan Wajib pajak akan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Selain koefisien determinasi juga didapat koefisien korelasi yang menunjukkan besarnya hubungan antara variabel bebas yaitu Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus dengan variabel Kepatuhan Wajib pajak, nilai R (koefisien korelasi) sebesar 0.751, nilai korelasi ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas yaitu Sosialisasi Perpajakan ( $X_1$ ), Pemahaman Peraturan Perpajakan ( $X_2$ ), dan Pelayanan Fiskus ( $X_3$ ) dengan Kepatuhan Wajib pajak termasuk dalam kategori kuat karena berada pada selang 0,6 – 0,8.

### 3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis merupakan bagian penting dalam penelitian, setelah data terkumpul dan diolah. Pengujian Hipotesis utamanya adalah untuk menjawab hipotesis yang dibuat oleh peneliti.

#### 3.1. Hipotesis I (F test / Simultan)

Pengujian F atau pengujian model digunakan untuk mengetahui apakah hasil dari analisis regresi signifikan atau tidak, dengan kata lain model yang diduga tepat/sesuai atau tidak. Jika hasilnya signifikan, maka

$H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sedangkan jika hasilnya tidak signifikan, maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Hal ini dapat juga dikatakan sebagai berikut :

$H_0$  ditolak jika  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$

$H_0$  diterima jika  $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$

**Tabel 4.11 Uji F/Simultan**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	425.745	3	141.915	41.332	0.000
Residual	329.615	96	3.433		
Total	755.360	99			

Sumber: Data primer diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.11 nilai  $F$  hitung sebesar 41,332. Sedangkan  $F$  tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db regresi = 3 : db residual = 96) adalah sebesar 2,699. Karena  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$  yaitu  $41,332 > 2,699$  atau nilai sig  $F (0,000) < \alpha = 0.05$  maka model analisis regresi adalah signifikan. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat (Kepatuhan Wajib pajak) dapat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel bebas (Sosialisasi Perpajakan ( $X_1$ ), Pemahaman Peraturan Perpajakan ( $X_2$ ), dan Pelayanan Fiskus ( $X_3$ )).

### 3.2. Hipotesis II (t test / Parsial)

$t$  test digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Dapat juga dikatakan jika  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  atau  $-t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$  maka hasilnya signifikan dan berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sedangkan jika  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  atau  $-t \text{ hitung} > -t \text{ tabel}$  maka hasilnya

tidak signifikan dan berarti  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Hasil dari uji t dapat dilihat pada Tabel 4.12.

**Tabel 4.12 Hasil Uji t / Parsial**

Variabel bebas	t Hitung	Sig.	Keterangan
(Constant)	2.362	0.020	
X1	2.346	0.021	Signifikan
X2	2.622	0.010	Signifikan
X3	3.918	0.000	Signifikan

Sumber: Data primer diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.12 diperoleh hasil sebagai berikut :

- t test antara  $X_1$  (Sosialisasi Perpajakan) dengan Y (Kepatuhan Wajib pajak) menunjukkan t hitung = 2,346. Sedangkan t tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 96) adalah sebesar 1,985. Karena t hitung > t tabel yaitu 2,346 > 1,985 atau nilai sig t (0,021) <  $\alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_1$  (Sosialisasi Perpajakan) terhadap Kepatuhan Wajib pajak adalah signifikan. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepatuhan Wajib pajak dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Sosialisasi Perpajakan atau dengan meningkatkan Sosialisasi Perpajakan maka Kepatuhan Wajib pajak akan mengalami peningkatan secara nyata.
- t test antara  $X_2$  (Pemahaman Peraturan Perpajakan) dengan Y (Kepatuhan Wajib pajak) menunjukkan t hitung = 2,622. Sedangkan t tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 96) adalah sebesar 1,985. Karena t hitung > t tabel yaitu 2,622 > 1,985 atau nilai sig t (0,010) <  $\alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_2$  (Pemahaman Peraturan Perpajakan) terhadap Kepatuhan Wajib pajak adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima

sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepatuhan Wajib pajak dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Pemahaman Peraturan Perpajakan atau dengan meningkatkan Pemahaman Peraturan Perpajakan maka Kepatuhan Wajib pajak akan mengalami peningkatan secara nyata.

- t test antara  $X_3$  (Pelayanan Fiskus) dengan Y (Kepatuhan Wajib pajak) menunjukkan t hitung = 3,918. Sedangkan t tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 96) adalah sebesar 1,985. Karena t hitung > t tabel yaitu  $3,918 > 1,985$  atau nilai sig t ( $0,021$ ) <  $\alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_3$  (Pelayanan Fiskus) terhadap Kepatuhan Wajib pajak adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepatuhan Wajib pajak dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Pelayanan Fiskus atau dengan meningkatkan Pelayanan Fiskus maka Kepatuhan Wajib pajak akan mengalami peningkatan secara nyata.

Dari hasil keseluruhan dapat disimpulkan bahwa variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib pajak secara simultan dan parsial. Dan dari sini dapat diketahui bahwa ketiga variabel bebas tersebut yang paling dominan pengaruhnya terhadap Kepatuhan Wajib pajak adalah Pelayanan Fiskus karena memiliki nilai koefisien beta dan t hitung paling besar.

## **F. Pembahasan**

- 1) Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus merupakan faktor penting dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Sosialisasi Perpajakan adalah langkah awal dalam memberikan informasi terbaru atau perubahan peraturan sehingga memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang perpajakan. Masyarakat yang mengikuti atau mengetahui sosialisasi secara otomatis akan lebih memahami informasi perpajakan. Hal ini juga harus diimbangi dengan keberadaan pelayanan fiskus yang merupakan faktor penentu masyarakat paham tentang informasi perpajakan. Karena Pelayanan Fiskus didasari dari beberapa faktor dalam menjalankan fungsinya seperti kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

## 2) Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil analisis statistik hipotesa yang kedua yaitu pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak diterima dan berpengaruh signifikan. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Veronica Aldeya (2015) dengan hasil penelitian  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu  $0,534 < 1,985$  dengan nilai signifikan sebesar 0,594 dan tingkat kesalahan sebesar 0,05. Maka dapat dikatakan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sosialisasi adalah suatu proses untuk memberikan pengetahuan, ketrampilan dan sikap kepada seseorang agar berfungsi sebagai orang dewasa dan berperan aktif dalam suatu kedudukan atau peranan tertentu di masyarakat (Ritcher Jr, 1987). Dengan sosialisasi perpajakan maka diharapkan masyarakat dapat memahami kewajiban pajaknya dan pengalokasian pajak yang dibayarkan masyarakat sehingga meningkatkan kepatuhan kewajiban perpajakannya.

Sosialisasi perpajakan diharapkan dapat menciptakan partisipasi yang efektif di masyarakat dalam memenuhi hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. Selain dengan melakukan sosialisasi mengenai perpajakan pemerintah juga memberikan sanksi terhadap wajib pajak yang tidak patuh akan kewajiban perpajakannya. Pemberian sanksi pajak dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, wajib pajak harus memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga dapat mengetahui konsekuensi hukum yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh wajib pajak (Winerungan,2013).

Menurut Rohmawati dan Rasmini (2012) Sosialisasi adalah kegiatan atau upaya yang dilakukan seseorang atau organisasi yang memberikan suatu informasi. Sosialisasi perpajakan merupakan upaya Dirjen Pajak untuk memberikan informasi kepada masyarakat yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan perpajakan.

Dengan meningkatkan Sosialisasi Perpajakan maka Kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami peningkatan secara nyata. Hasil penelitian

ini tidak mendukung penelitian Veronica Aldeya (2015) yang menyatakan sosialisasi perpajakan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Diharapkan petugas pajak lebih sering mengadakan sosialisasi perpajakan kepada wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan kewajiban pajaknya.

### 3) Analisis Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil analisis statistik hipotesa yang ketiga yaitu analisis pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak diterima dan berpengaruh secara signifikan. Sedangkan Pada penelitian yang dilakukan Siska Lovihan (2014) dengan hasil penelitian  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,202 > 1,664$  dan nilai signifikan  $0,031$  yang berarti lebih kecil dari nilai kesalahan  $0,05$ . Maka dapat dikatakan bahwa pada penelitian yang dilakukan Siska Lovihan pemahaman peraturan perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan Siska Lovihan (2014) yang menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Pemahaman peraturan perpajakan adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan undang-undang serta tata caraperpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti: membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya (Akbar, 2015:54). Jika seseorang telah memahami dan mengerti tentang

perpajakan maka akan terjadi peningkatan pada kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan pajak tentu berkaitan dengan pemahaman seorang wajib pajak tentang peraturan pajak. Pelaksanaan kewajiban perpajakan dapat terpenuhi dengan baik apabila wajib pajak memiliki pemahaman yang baik mengenai peraturan perpajakan yang berlaku.

Pemahaman peraturan perpajakan adalah proses pada wajib pajak dalam memahami tentang perpajakan dan mengaplikasikan pemahaman itu untuk membayar pajak. Suryadi (2006) dalam Nirawan (2013) dalam penelitiannya menyatakan bahwa meningkatnya pengetahuan perpajakan baik formal dan non formal akan berdampak positif kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Sebagian wajib pajak memperoleh pengetahuan pajak dari petugas pajak, selain itu ada yang memperoleh dari media informasi, konsultan pajak, seminar dan pelatihan pajak. Wajib pajak yang dikatakan mengerti tentang pajak ketika memahami tentang membayar pajak, melaporkan SPT, memahami tata cara perpajakan, dan lain-lain.

Dengan meningkatkan Pemahaman Peraturan Perpajakan maka Kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami peningkatan secara nyata. Salah satu upaya yang dapat dilakukan petugas pajak adalah meningkatkan sosialisasi dan penyuluhan sehingga pemahaman akan pentingnya pajak kepada wajib pajak meningkat. Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi petugas pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya. Salah satu upaya yang

dilakukan adalah dengan penyuluhan dan sosialisasi perpajakan dikalangan masyarakat yang melakukan pekerjaan bebas. Sehingga petugas pajak dapat menjelaskan betapa pentingnya membayar pajak kepada Negara. Serta memberikan latihan mengisi SPT, melaporkan SPT dan membayar pajak yang terutang. Pengisian SPT merupakan salah satu faktor penghambat dalam membayar pajak karena belum paham cara pengisianannya.

#### 4) Analisis Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil analisis statistik hipotesa yang keempat yaitu analisis pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak diterima dan berpengaruh secara signifikan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Siska Lovihan (2014) dengan hasil penelitian nilai t sebesar 2,544 dan signifikan sebesar 0,013. Nilai signifikan pengujian tersebut lebih kecil dari nilai kesalahan 0,05. Dengan demikian pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Siska Lovihan (2014) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Pelayanan adalah cara melayani (membantu, mengurus, atau menyiapkan semua kebutuhan yang dibutuhkan seseorang). Sedangkan itu, fiskus adalah petugas pajak. Jadi, Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai suatu cara petugas pajak untuk membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang wajib pajak (Jatmiko, 2006).

Kegiatan yang dilakukan petugas pajak adalah dengan menyapa masyarakat supaya menyampaikan SPT tepat waktu, penyuluhan secara berkala melalui berbagai media, serta pawai pentingnya NPWP di jalan patut di puji. Dengan penyuluhan yang berkala kepada masyarakat diinginkan agar mengetahui, menaati, menghargai ketentuan pajak yang ada diharapkan tujuan penerimaan pajak bisa berhasil. Fiskus dituntut untuk dapat memupuk kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak serta mnemberikan pelayanan yang ramah, adil, tegas pada setiap wajib pajak (Fikriningrum,2012).

Dengan meningkatkan Pelayanan Fiskus maka Kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami peningkatan secara nyata.. Maka petugas pajak diharapkan lebih meningkatkan pelayanan pajaknya kepada wajib pajak yang ingin melaksanakan kewajiban pajaknya. Petugas Pajak dituntut memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas pada setiap wajib pajak untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Untuk itu petugas pajak harus memiliki ketrampilan untuk memuaskan wajib pajak. Pelayanan yang diberikan fiskus selama proses perpajakan berkaitan dengan sosialisasi dan pemahaman perpajakan. Semakin baik pelayanan fiskus maka wajib pajak akan menambah kepatuhannya dalam mengikuti proses perpajakan. Namun jika pelayanan fiskus tidak baik, hal itu membuat wajib pajak malas dan enggan melakukan kewajibannya.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui variabel mana sajakah yang mempunyai pengaruh pada Kepatuhan Wajib pajak. Dalam penelitian ini variabel bebas yang digunakan adalah variabel Sosialisasi Perpajakan ( $X_1$ ), Pemahaman Peraturan Perpajakan ( $X_2$ ), Pelayanan Fiskus ( $X_3$ ) sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib pajak ( $Y$ ). Berdasarkan pada penghitungan analisis regresi linier berganda, dapat diketahui:

1. Pengaruh secara simultan (bersama-sama) tiap variabel bebas terhadap Kepatuhan Wajib pajak dilakukan dengan pengujian F-test. Dari hasil analisis regresi linier berganda diperoleh variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib pajak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian terhadap hipotesis yang menyatakan bahwa adanya pengaruh secara bersama-sama (simultan) variabel bebas terhadap variabel Kepatuhan Wajib pajak dapat diterima.

2. Untuk mengetahui pengaruh secara individu (parsial) variabel bebas (Sosialisasi Perpajakan ( $X_1$ ), Pemahaman Peraturan Perpajakan ( $X_2$ ), Pelayanan Fiskus ( $X_3$ )) terhadap Kepatuhan Wajib pajak dilakukan dengan pengujian t-test. Berdasarkan pada hasil uji didapatkan

bahwa terdapat tiga variabel yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib pajak yaitu Sosialisasi Perpajakan ( $X_1$ ), Pemahaman Peraturan Perpajakan ( $X_2$ ), Pelayanan Fiskus ( $X_3$ ).

3. Berdasarkan pada hasil uji t didapatkan bahwa variabel Pelayanan Fiskus mempunyai nilai t hitung dan koefisien beta yang paling besar. Sehingga variabel Pelayanan Fiskus mempunyai pengaruh yang paling kuat dibandingkan dengan variabel yang lainnya maka variabel Pelayanan Fiskus mempunyai pengaruh yang dominan terhadap Kepatuhan Wajib pajak.

#### **B. Saran**

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

1. Diharapkan pihak Kantor Pelayanan Pajak dapat mempertahankan serta meningkatkan mutu dari Pelayanan Fiskus, karena variabel Pelayanan Fiskus mempunyai pengaruh yang dominan dalam mempengaruhi Kepatuhan Wajib pajak.
2. Mengingat variabel bebas dalam penelitian ini merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi Kepatuhan Wajib pajak diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain yang merupakan variabel lain diluar variabel yang sudah masuk dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

**Buku :**

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2009. *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Basalamah, Anies S. 2004. *Perilaku Organisasi Memahami dan Mengelola Aspek Humaniora dalam Organisasi*. Depok: Usaha Kami.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harahap, Abdul Asri. 2004. *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia Perspektif Ekonomi-Politik*. Jakarta: Integrita Dinamika Press.
- Kuntoro, Ronny. 2004. *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: PPM.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan, Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Marsi dkk. 1995. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.
- Morissan. 2012. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana.
- Nasution, S. 2007. *Metode research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Priantara, Diaz. 2013. *Perpajakan Indonesia, Edisi 2 Revisi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Purhantara, Wahyu. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis*. Jogjakarta: Graha Ilmu.
- Purwona, Herry. 2010. *Dasar-Dasar Perpajakan Dan Akuntansi Pajak*. Jakarta: Erlangga.
- Simanjuntak, Timbul H dan Imam Mukhlis. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan ekonomi*. Jakarta: Raih Asa Sukses
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta



Uyanto, S. 2009. *Pedoman Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu. Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*, Edisi 10, Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.

Widjoyoko, S. Eko Putro. 2012. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*.

### **Skripsi dan Jurnal:**

Adiansah AP, Adam. 2013. *Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi Pajak, Serta Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Surabaya*. Malang: Skripsi Universitas Brawijaya.

Akbar HAQ, Tobi. 2013. *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Melalui Intensifikasi Dan Ekstensifikasi Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada KPP Pratama Bandung Karees)*. Bandung. Skripsi Universitas Kristen Maranatha.

Adiasa, Nirawan. 2013. *Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating*. Semarang. Skripsi Universitas Negeri Semarang.

Arum, Harjanti Puspa. 2012. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas*. Semarang. Jurnal: Universitas Diponegoro.

Baghawati, Duhita O. 2007. *Pengaruh Penerapan Self Assesment System Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan*. Malang. Skripsi Universitas Brawijaya.

Dharmawan, Ferdyanto. 2011. *Pengaruh Keadilan Pajak Terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi*. Malang. Jurnal: Universitas Brawijaya.

Marjan, Restu M. 2014. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak (Studi KPP Pratama Makasar Selatan)*. Makasar: Skripsi Universitas Hasanudin.

Masruroh, Siti. 2013. *Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman WP, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP*. Semarang: Skripsi Universitas Diponegoro.

- Masruroh, Siti. 2013. *Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman WP, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP*. Semarang: Skripsi Universitas Diponegoro.
- Najib, Debby F. 2013. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan (Studi kasus atas Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor KPP Pratama Malang Utara)*. Malang: Skripsi Universitas Brawijaya.
- Ningtyas, Risa PDC . 2012. *Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi serta Pelayanan Pembayaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Malang*. Malang: Skripsi Universitas Brawijaya.
- Pamuji, Adi Ratno. 2014. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pemilik Usaha Mikro Kecil dan Menengah dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan (Studi pada WP pemilik UMKM di KPP Pratama Malang Selatan)*. Malang: Skripsi Universitas Brawijaya.
- Permata D.C.N, Risa. 2012. *Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi, Serta Pelayanan Pembayaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Malang*. Malang: Skripsi Universitas Brawijaya.
- Pranadata, I Gede Putu. 2014. *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Batu*. Malang. Jurnal Universitas Brawijaya
- Roseline, Riessa. 2013. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Mengukuhkan Diri Sebagai Pengusaha Kena Pajak*. Malang: Skripsi Universitas Brawijaya.

Lampiran 1. Kuesioner

**KUESIONER**

Jenis Kelamin :  L  P

Usia :  < 26 thn  26 – 35 thn  36 – 45 thn  
 46 – 55 thn  > 55 thn

Bapak / Ibu dapat memberikan jawaban dengan memberikan tanda pada kolom yang sudah disediakan, dengan pertunjuk sebagai berikut :

STS = Sangat Tidak Setuju      N = Netral      SS = Sangat Setuju

TS = Tidak Setuju                  S = Setuju

No	Sosialisasi Perpajakan	STS	TS	N	S	SS
1	Sosialisasi pajak dilakukan secara berkala					
2	Pelaksanaan sosialisasi berjalani lancar dan tertib					
3	Informasi yang diberikan saat sosialisasi sesuai peraturan yang berlaku					
4	sosialisasi pajak menyampaikan informasi kepada masyarakat secara akurat dan jelas					
5	Sosialisasi sangat membantu masyarakat memahami peraturan pajak					
6	Sosialisasi pajak dilakukan untuk memberitahukan informasi terbaru atau pergantian peraturan pajak					
7	Sosialisasi menggunakan bahasa yang jelas, tepat dan mudah di mengerti					
8	Sosialisasi masih perlu dilakukan dengan seminar oleh petugas pajak					
9	Sosialisasi perpajakan harus menggunakan media yang menyesuaikan zaman (tv, internet, radio,dll)					

No	Pemahaman peraturan perpajakan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa mudah melakukan pengisian SPT					
2	Saya mampu melakukan pengisian SPT					
3	Saya melakukan pengisian SPT secara benar					
4	Saya mampu menghitung sendiri kewajiban pajak					

No	Pemahaman peraturan perpajakan	STS	TS	N	S	SS
5	Saya menghitung pajak secara benar					
6	Saya menghitung sendiri pajak saya sesuai ketentuan yang ada					
7	Saya merasakan kemudahan dalam menyetor pajak saya					
8	Saya paham ketentuan menyetor pajak					
9	Saya menyetor sendiri jumlah pajak terutang					

No	Pelayanan Fiskus	STS	TS	N	S	SS
1	Petugas pajak memberikan pelayanan seusai motto yang dijanjikan					
2	Petugas pajak tidak melakukan kesalahan dalam memberikan informasi dan membantu apa yang dibutuhkan wajib pajak					
3	Petugas pajak tanggap dalam segala keluhan yang di alami wajib pajak					
4	Petugas pajak sigap dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi wajib pajak					
5	Informasi yang diberikan petugas pajak dapat dipercaya					
6	Keamanan informasi wajib pajak di jaga petugas pajak					
7	Petugas pajak memberikan perhatian tulusdan sabar kepada wajib pajak					
8	Petugas pajak selalu memberikan informasi yang dibutuhkan wajib pajak					
9	Saya merasa ruang pelayanan di kantor KPP Pratama layak dan bersih					
10	Penampilan petugas pajak rapi dan bersih					

No	Kepatuhan Wajib Pajak	STS	TS	N	S	SS
1	Saya tepat waktu dalam menyampaikan SPT					
2	Saya tepat waktu dalam melakukan penyetoran pajak					
3	Saya menjalankan kewajiban pajak berdasarkan peraturan yang berlaku					
4	Saya membayar pajak sesuai dengan					



No	Kepatuhan Wajib Pajak	STS	TS	N	S	SS
	penghasilan/omzet					
5	Saya tidak melakukan tindakan menunggak pajak					
6	Saya tidak pernah dijatuhi hukuman karena sanksi perpajakan					



Lampiran 2.Frekuensi Jawaban Responden

**Frequency Table**

**X1.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	5	5.0	5.0	6.0
	4.00	67	67.0	67.0	73.0
	5.00	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X1.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	5	5.0	5.0	6.0
	4.00	68	68.0	68.0	74.0
	5.00	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X1.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	9	9.0	9.0	10.0
	4.00	57	57.0	57.0	67.0
	5.00	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X1.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	2.00	1	1.0	1.0	2.0
	3.00	15	15.0	15.0	17.0
	4.00	50	50.0	50.0	67.0
	5.00	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



**X1.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.0	2.0	2.0
	3.00	10	10.0	10.0	12.0
	4.00	60	60.0	60.0	72.0
	5.00	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X1.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	5	5.0	5.0	6.0
	4.00	64	64.0	64.0	70.0
	5.00	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X1.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	13	13.0	13.0	14.0
	4.00	62	62.0	62.0	76.0
	5.00	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X1.8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	3.0	3.0	3.0
	2.00	5	5.0	5.0	8.0
	3.00	9	9.0	9.0	17.0
	4.00	47	47.0	47.0	64.0
	5.00	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



**X1.9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	3	3.0	3.0	4.0
	4.00	56	56.0	56.0	60.0
	5.00	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.0	2.0	2.0
	3.00	14	14.0	14.0	16.0
	4.00	67	67.0	67.0	83.0
	5.00	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	8	8.0	8.0	9.0
	4.00	70	70.0	70.0	79.0
	5.00	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	16	16.0	16.0	17.0
	4.00	61	61.0	61.0	78.0
	5.00	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.0	2.0	2.0
	3.00	10	10.0	10.0	12.0
	4.00	58	58.0	58.0	70.0
	5.00	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



**X2.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	21	21.0	21.0	22.0
	4.00	62	62.0	62.0	84.0
	5.00	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	3.0	3.0	3.0
	3.00	19	19.0	19.0	22.0
	4.00	61	61.0	61.0	83.0
	5.00	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	3.0	3.0	3.0
	3.00	11	11.0	11.0	14.0
	4.00	69	69.0	69.0	83.0
	5.00	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	6	6.0	6.0	7.0
	4.00	67	67.0	67.0	74.0
	5.00	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	5	5.0	5.0	6.0
	4.00	51	51.0	51.0	57.0
	5.00	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



**X3.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	19	19.0	19.0	20.0
	4.00	48	48.0	48.0	68.0
	5.00	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X3.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	2.00	5	5.0	5.0	6.0
	3.00	16	16.0	16.0	22.0
	4.00	41	41.0	41.0	63.0
	5.00	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X3.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	2.00	3	3.0	3.0	4.0
	3.00	21	21.0	21.0	25.0
	4.00	64	64.0	64.0	89.0
	5.00	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X3.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	2.00	2	2.0	2.0	3.0
	3.00	18	18.0	18.0	21.0
	4.00	65	65.0	65.0	86.0
	5.00	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



**X3.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	12	12.0	12.0	13.0
	4.00	49	49.0	49.0	62.0
	5.00	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X3.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	9	9.0	9.0	10.0
	4.00	50	50.0	50.0	60.0
	5.00	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X3.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	3.0	3.0	3.0
	3.00	17	17.0	17.0	20.0
	4.00	48	48.0	48.0	68.0
	5.00	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X3.8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	16	16.0	16.0	17.0
	4.00	65	65.0	65.0	82.0
	5.00	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X3.9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	10	10.0	10.0	11.0
	4.00	39	39.0	39.0	50.0
	5.00	50	50.0	50.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



**X3.10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	3.0	3.0	3.0
	3.00	11	11.0	11.0	14.0
	4.00	58	58.0	58.0	72.0
	5.00	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Y1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	6	6.0	6.0	7.0
	4.00	44	44.0	44.0	51.0
	5.00	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Y2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.0	2.0	2.0
	3.00	17	17.0	17.0	19.0
	4.00	56	56.0	56.0	75.0
	5.00	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Y3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	2.00	1	1.0	1.0	2.0
	3.00	3	3.0	3.0	5.0
	4.00	57	57.0	57.0	62.0
	5.00	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



**Y4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	2	2.0	2.0	3.0
	4.00	60	60.0	60.0	63.0
	5.00	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Y5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	2	2.0	2.0	3.0
	4.00	57	57.0	57.0	60.0
	5.00	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Y6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	5	5.0	5.0	6.0
	4.00	38	38.0	38.0	44.0
	5.00	56	56.0	56.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



Lampiran 3. Uji Validitas dan reliabilitas

**Correlations**

**Correlations**

		X1
X1.1	Pearson Correlation	.739**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.2	Pearson Correlation	.726**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.3	Pearson Correlation	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.4	Pearson Correlation	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.5	Pearson Correlation	.667**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.6	Pearson Correlation	.668**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.7	Pearson Correlation	.619**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.8	Pearson Correlation	.546**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.9	Pearson Correlation	.541**
	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 <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.836	9



## Correlations

Correlations

		X2
X2.1	Pearson Correlation	.598**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.2	Pearson Correlation	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.3	Pearson Correlation	.628**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.4	Pearson Correlation	.614**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.5	Pearson Correlation	.712**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.6	Pearson Correlation	.708**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.7	Pearson Correlation	.621**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.8	Pearson Correlation	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.9	Pearson Correlation	.730**
	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 <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.849	9



## Correlations

Correlations

		X3
X3.1	Pearson Correlation	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X3.2	Pearson Correlation	.643**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X3.3	Pearson Correlation	.703**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X3.4	Pearson Correlation	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X3.5	Pearson Correlation	.592**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X3.6	Pearson Correlation	.681**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X3.7	Pearson Correlation	.703**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X3.8	Pearson Correlation	.664**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X3.9	Pearson Correlation	.631**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X3.10	Pearson Correlation	.624**
	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 <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.865	10



## Correlations

**Correlations**

		Y
Y1	Pearson Correlation	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y2	Pearson Correlation	.666**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y3	Pearson Correlation	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y4	Pearson Correlation	.678**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y5	Pearson Correlation	.696**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y6	Pearson Correlation	.699**
	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 <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.804	6



Lampiran 4. Asusmi klasik

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.751 <sup>a</sup>	.564	.550	1.85297	1.794

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

b. Dependent Variable: Y

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.546	1.830
	X2	.528	1.896
	X3	.438	2.281

a. Dependent Variable: Y

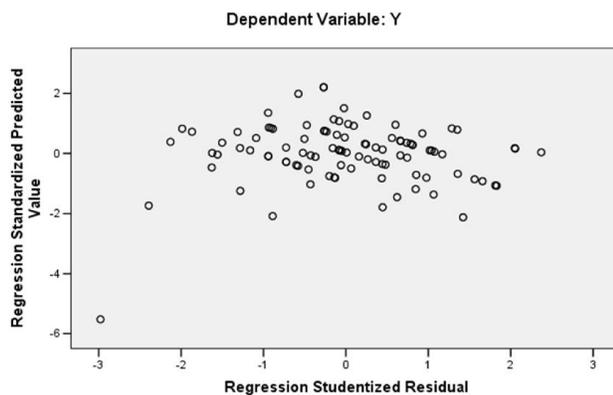
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.82467765
Most Extreme Differences	Absolute	.055
	Positive	.039
	Negative	-.055
Kolmogorov-Smirnov Z		.551
Asymp. Sig. (2-tailed)		.922

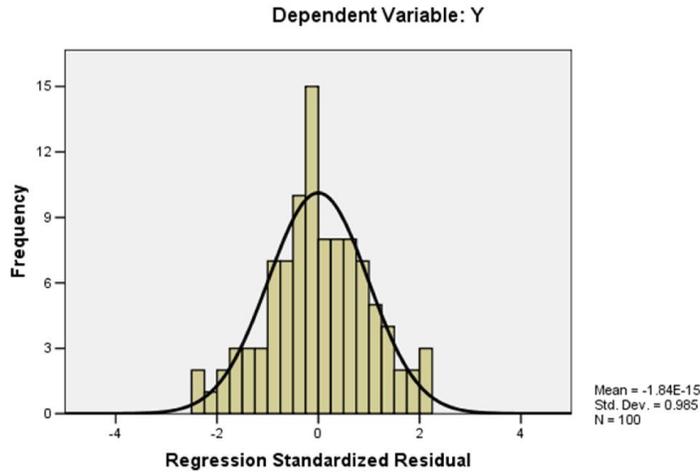
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

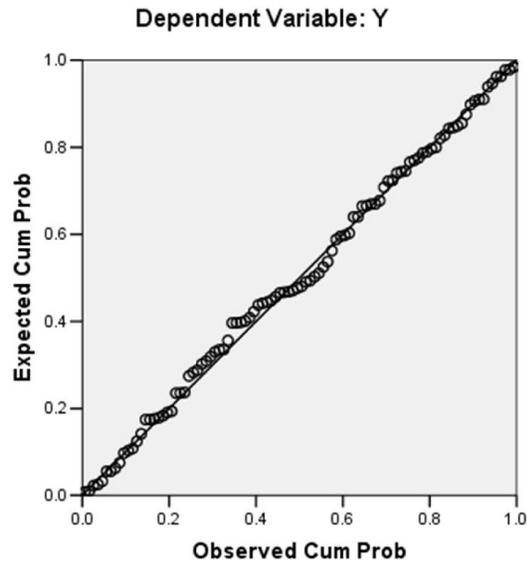
Scatterplot



Histogram



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Lampiran 5. Regresi Linier Berganda

**Regression**

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Y	25.9200	2.76223	100
X1	37.6300	4.00165	100
X2	36.6800	3.86614	100
X3	41.0000	4.88453	100

**Correlations**

		Y	X1	X2	X3
Pearson Correlation	Y	1.000	.610	.629	.701
	X1	.610	1.000	.558	.654
	X2	.629	.558	1.000	.669
	X3	.701	.654	.669	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.000	.000	.000
	X1	.000	.	.000	.000
	X2	.000	.000	.	.000
	X3	.000	.000	.000	.
N	Y	100	100	100	100
	X1	100	100	100	100
	X2	100	100	100	100
	X3	100	100	100	100

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

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

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.751 <sup>a</sup>	.564	.550	1.85297	1.794

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

b. Dependent Variable: Y

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	425.745	3	141.915	41.332	.000 <sup>a</sup>
	Residual	329.615	96	3.433		
	Total	755.360	99			

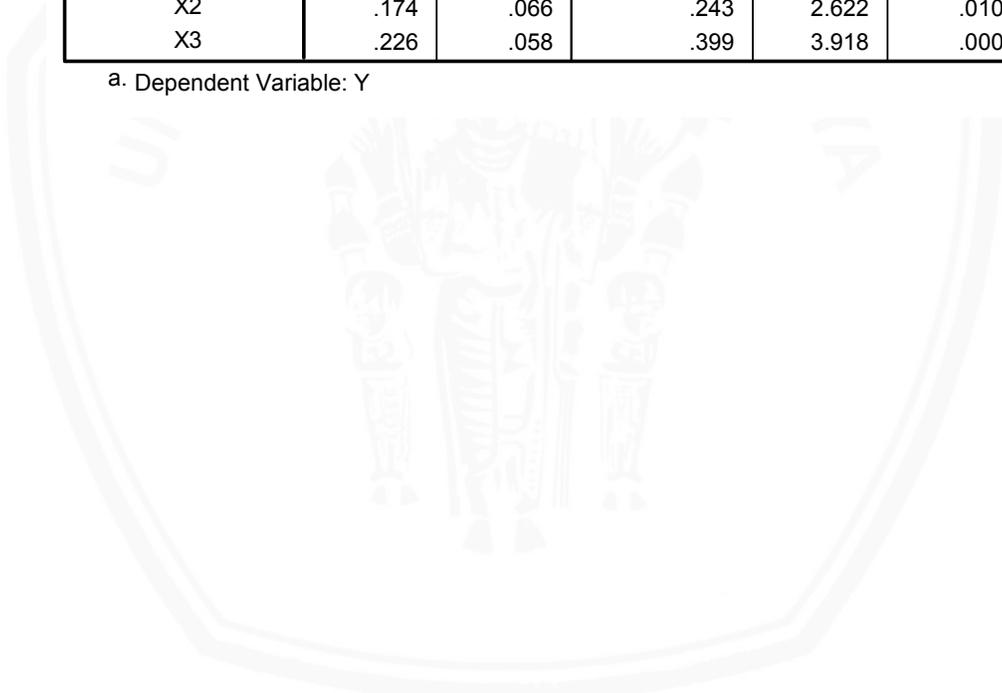
a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.735	2.005		2.362	.020
	X1	.148	.063	.214	2.346	.021
	X2	.174	.066	.243	2.622	.010
	X3	.226	.058	.399	3.918	.000

a. Dependent Variable: Y



**CURRICULUM VITAE****DATA PRIBADI**

Nama : KURNIAWAN EKO SULISTIANTO  
NIM : 115030400111020  
Program Studi : Perpajakan  
Tempat, Tanggal Lahir : Madiun, 7 Februari 1993  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Agama : Islam  
Status Perkawinan : Belum Menikah  
Alamat Asal : Perum Bumi Mas 3 no. 6/IX  
Kec. Taman Kota Madiun  
No. HP : 085735316464  
Alamat Email : [kurniawan.sabr@gmail.com](mailto:kurniawan.sabr@gmail.com)

**RIWAYAT PENDIDIKAN**

1999-2001 : SDN AMBEKAIRI 1 UNAAHA  
2001-2005 : SDN MOJOREJO 1 MADIUN  
2005-2008 : SMP NEGERI 4 MADIUN  
2008-2011 : SMA NEGERI 2 MADIUN  
2011-2018 : UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Demikian *curriculum vitae* yang dapat saya berikan, semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Hormat saya,

Kurniawan Eko Sulistianto