

**PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN
DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

(Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kantor

Pelayanan Pajak Pratama Indramayu)

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Gelar Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

DENITA PRITASARI

NIM. 145030401111047



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

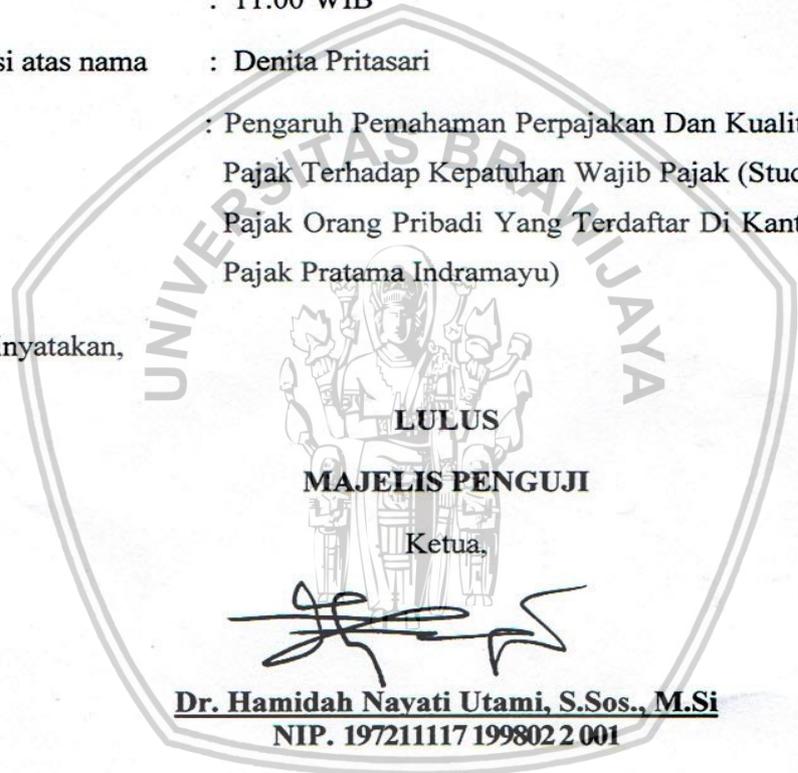
2018

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

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

Hari : Selasa
Tanggal : 17 Juli 2018
Jam : 11.00 WIB
Skripsi atas nama : Denita Pritasari
Judul : Pengaruh Pemahaman Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Indramayu)

dan dinyatakan,



LULUS
MAJELIS PENGUJI

Ketua,

Dr. Hamidah Nayati Utami, S.Sos., M.Si
NIP. 197211117 199802 2 001

Anggota,

Drs. Heru Susilo, MA
NIP. 19591210 198601 1 001

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



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya Denita Pritasari menyatakan dengan sebesar-besarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan suatu gelar atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dari makalah ini dan disebut dalam kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam 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, 09 juli 2018



Denita Pritasari

CURRICULUM VITAE**BIODATA**

Nama : Denita Pritasari

Alamat *e-mail* : denitapritasari02@gmail.com

Tempat, tanggal lahir : Indramayu, 23 Februari 1996

Warga Negara : Indonesia

Agama : Islam

Alamat : Jalan Brawijaya No 16 Pabean Ilir Kec. Pasekan
Kab. Indramayu, Jawa Barat

**RIWAYAT PENDIDIKAN**

Pendidikan Formal

1. SD Negeri Pabean Ilir 1 (2002-2008)
2. SMP Negeri 2 Sindang (2008-2011)
3. SMA Negeri 1 Sindang (2011-2014)

Pengalaman Kepanitiaan

1. Panitia Olimpiade Brawijaya (2016)

Pengalaman Magang

1. UPT Badan Pendapatan Daerah Prov. Jatim Malang Utara dan Batu Kota

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

Ibu Dr. Hamidah Nayati Utami, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Bapak Dr. Mochammad Al Musadieq, MBA selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Bapak Junanda selaku Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Indramayu. Rekan-rekan Perpajakan angkatan 2014 yang telah banyak memberikan bantuan dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini. Terima kasih penulis persembahkan kepada ibunda dan ayahanda tercinta atas dorongan dan doa yang tulus ikhlas mengiringi penulis selama menuntut ilmu.



Malang, 09 Juli 2018

Peneliti

RINGKASAN

Denita Pritasari, 2018, **Pengaruh Pemahaman Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Indramayu)**. Dr. Hamidah Nayati Utami, S.Sos., M.Si.

Pajak merupakan sumber penerimaan terbesar negara dan berperan penting dalam pelaksanaan pembangunan nasional, untuk itu dituntut tingkat kepatuhan yang tinggi dari Wajib Pajak. Dari segi Wajib pajak harus memiliki pemahaman perpajakan yang baik sehingga dapat melaksanakan kewajiban perpajakan dan dari segi pemerintah diperlukan petugas pajak yang dapat melayani Wajib Pajak secara baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh pemahaman perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Jenis Penelitian ini adalah *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data kepada Wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama sampai dengan Maret 2018 yaitu sebesar 68.417 Wajib Pajak dan sampel dihitung menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh 398 responden dengan teknik sampel *convenience Sampling*, yang dimana dalam menetapkan responden berdasarkan kesediaan Wajib Pajak yang datang ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Indramayu untuk mengisi kuesioner. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda yang dibantu dengan *Statistical Program from Society Science (SPSS)* versi 23.

Berdasarkan hasil uji F diketahui bahwa pemahaman perpajakan dan kualitas pelayanan pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa pemahaman perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan kualitas pelayanan pajak secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Kata kunci : Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak.

SUMMARY

Denita Pritasari, 2018, **The influence of Tax Comprehension and Quality of Tax Services to Taxpayer Compliance (Study on Individual Taxpayer Registered In Indramayu Pratama Tax Office)** Dr. Hamidah Nayati Utami, S.Sos., M.Si.

Tax is the largest source of state revenue and plays an important role in the implementation of national development, it is required a high level of compliance from Taxpayers. From the taxpayer's point of view, they must have a good tax comprehension to carry out the obligations of taxation and in government's point of view, it required tax officers who can serve the Taxpayer well to improve taxpayer compliance. The purpose of this study is to determine the effect of understanding taxation and the quality of tax services to taxpayer compliance.

This research type is explanatory research with quantitative approach. This study uses questionnaires as a means of collecting data to taxpayers registered in the Tax Office Primary up to March 2018 amounted to 68,417 Taxpayers and samples calculated using the Slovin formula so that 398 respondents obtained by convenience sampling technique, which in determining the respondent based on the willingness of Taxpayers who come to the Indramayu Pratama Tax Office to fill out the questionnaire. Data analysis in this research using descriptive analysis and multiple linear regression analysis assisted with Statistical Program from Society Science (SPSS) version 23.

Based on the results of the F test, it is known that the understanding of taxation and the quality of tax service together have a significant effect on Taxpayer compliance, while based on the result of t test it is known that the partial tax understanding has a significant effect on Taxpayer compliance and the quality of tax service partially have significant influence on Taxpayer compliance.

Keywords: Tax Comprehension, Quality of Tax Service, Taxpayer Compliance.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, rahmat, dan Karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Pemahaman Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Indramayu)”. Skripsi ini merupakan syarat yang harus ditempuh untuk menyelesaikan program sarjana (S-1) dan untuk memperoleh gelar Sarjana Perpajakan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

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

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi.
2. Bapak Dr. Drs. Mochammad Al Musadieq, M.BA selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya.
3. Ibu Dr. Saparila Worokinasih, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Ibu Dr. Hamidah Nayati Utami, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing skripsi yang selalu mengarahkan dan membimbing peneliti dalam penyusunan skripsi hingga selesai.

5. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Indramayu beserta para staf yang telah membantu peneliti dalam memperoleh data dan dukungannya hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Kedua orang tua dan adik-adik tercinta yang selalu memberikan dukungan dan do'a untuk kelancaran penyelesaian skripsi ini.
9. Responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.
10. Rekan seperjuangan Program Studi Perpajakan 2014.
11. Seluruh pihak lain yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran serta kritik yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan. Semoga ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Malang, 09 Juli 2018

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kontribusi Penelitian.....	6
E. Sistematika Pembahasan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Tinjauan Empiris.....	9
B. Tinjauan Teoritis.....	14
1. Teori Atribusi.....	14
2. Teori Pembelajaran Sosial.....	15
3. Tinjauan Umum Perpajakan.....	16
4. Kepatuhan Wajib Pajak.....	26
5. Pemahaman Perpajakan.....	28
6. Kualitas Pelayanan Pajak.....	31
C. Hubungan Antar Variabel.....	35
1. Pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.....	35
2. Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak.....	36
D. Model Konsep dan Hipotesis.....	36
1. Model Konsep.....	36
2. Model Hipotesis.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	39

A. Jenis Penelitian	39
B. Lokasi Penelitian	39
C. Konsep, Variabel, Definisi Operasional dan Skala Pengukuran ...	40
1. Konsep.....	40
2. Variabel.....	41
2. Definisi Operasional Variabel dan pengukurannya.....	41
3. Skala Pengukuran	49
D. Populasi dan Sampel	50
1. Populasi.....	50
2. Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	50
E. Sumber data	51
F. Teknik Pengumpulan data	51
1. Angket (kuesioner)	51
2. Dokumentasi.....	51
G. Uji Instrumen Penelitian	52
1. Uji Validitas.....	52
2. Uji Reliabilitas	54
H. Analisis Data	55
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	55
2. Analisis Statistik Inferensial	56
I. Pengujian Hipotesis	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
A. Karakteristik Responden	62
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif	65
1. Distribusi Frekuensi Variabel Pemahaman Perpajakan (X_1)....	65
2. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Pajak (X_2).....	68
3. Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	74
D. Hasil Uji Statistik Inferensial	76
1. Uji Asumsi Klasik.....	76
2. Analisis Regresi Linear Berganda	80
E. Hasil Uji Hipotesis	82
1. Koefisien Determinasi (R^2).....	82
2. Uji F (Uji Simultan).....	83
3. Uji t (Uji Parsial)	84
F. Pembahasan Hasil Penelitian	85
BAB V PENUTUP.....	104
1. Kesimpulan.....	104
2. Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN.....	111

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1.	Realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara 2017 per 1 januari sampai dengan 31 Noverber 2017 (dalam triliun rupiah).....	2
2.	Tingkat Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Indramayu tahun 2014-2018	5
3.	Perbandingan penelitian terdahulu	11
4.	Operasional Variabel.....	44
5.	Skala Likert	49
6.	Hasil Uji Validitas.....	53
7.	Hasil Uji Reliabilitas.....	55
8.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
9.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
10.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	63
11.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
12.	Karakteristik Berdasarkan Lama menjadi Wajib Pajak	65
13.	Distribusi Frekuensi Variabel Pemahaman Perpajakan (X1).....	65
14.	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Pajak (X2)	68
15.	Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	74
16.	Hasil Uji Normalitas One Sample Komogorov-Smirnov (K-S)	77
17.	Hasil Uji Multikolinieritas	78
18.	Analisis Regresi Linerar Berganda	80
19.	Hasil Koefisien Determinasi	82
20.	Hasil Uji F (Uji Simultan).....	83
21.	Hasil Uji Parsial (Uji t)	84

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1.	Model Konsep	37
2.	Model Hipotesis	38
3.	Uji Normalitas P-plot	77
4.	Hasil Uji Scatterplot.....	80



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak mempunyai peranan penting dalam pelaksanaan pembangunan negara. Pembangunan negara dilaksanakan oleh pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat melalui peningkatan taraf hidup masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), "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". Penerimaan pajak di Indonesia pada tahun 2017 berkontribusi sebesar 85,6% dari total pendapatan negara (*Kemenkeu.go.id*). Penerimaan negara disusun oleh Pemerintah dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) secara pertahun. Dana APBN merupakan modal yang digunakan pemerintah untuk membiayai pelaksanaan pembangunan negara.

Indonesia sebagai negara berkembang dengan satu-satunya sumber penerimaan dalam negeri yang paling besar adalah dari sektor pajak, maka secara tidak langsung pemerintah memberikan tugas kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk meningkatkan penerimaan dari sektor pajak. berbagai macam cara yang dilakukan DJP untuk memperbaiki sistem perpajakan di Indonesia melalui modernisasi perpajakan. salah satu bentuk dari modernisasi perpajakan yang dilakukan oleh DJP yaitu dengan reformasi perpajakan. reformasi perpajakan.

adalah perubahan mendasar di segala aspek perpajakan agar dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak sehingga dapat memaksimalkan penerimaan dalam negeri.

Indonesia sendiri masih menunjukkan kesenjangan antara penerimaan pajak yang seharusnya terhimpun dengan realisasi penerimaan pajak yang dapat dikumpulkan setiap tahun. Berdasarkan hal tersebut penerimaan pajak di Indonesia masih rendah dari yang ditargetkan meskipun angka penerimaan pajak yang tertera di dalam APBN terlihat besar. Berikut adalah Realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun 2017:

Tabel 1. Realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara 2017 per I Januari sampai dengan 31 Noverber 2017 (dalam triliun rupiah)

Uraian	Anggaran	Realisasi	Prosentase realisasi anggaran (%)
Penerimaan Perpajakan	1.472,7	1.125,1	76,4
Penerimaan bukan pajak	260,2	266,7	102,5
Jumlah penerimaan dalam negeri	1733,0	1.391,8	80,3
Belanja Negara	2.133,3	1.749,4	82,0

Sumber: www.djpn.kemenkeu.go.id (data diolah peneliti, 2017)

Tabel 1 menjelaskan penerimaan negara berdasarkan data kementerian keuangan 2017 yang paling besar adalah penerimaan dari perpajakan, sedangkan dalam realisasi penerimaan perpajakan tidak sesuai dengan yang telah dianggarkan oleh pemerintah. Prosentase realisasi penerimaan perpajakan sebesar 76,4 % dari anggaran pemerintah yaitu sebesar Rp1.125,1 triliun. Berdasarkan data tersebut diperlukan usaha pemerintah untuk dapat meningkatkan penerimaan perpajakan sehingga anggaran tersebut dapat terealisasikan.

“Keberhasilan penerimaan pajak perlu memperhatikan pencapaian sasaran administrasi perpajakan, antara lain yaitu meningkatkan kepatuhan pembayar

pajak dan pelaksanaan ketentuan perpajakan secara seragam untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya yang optimal (Nasucha, 2004)”. Kepatuhan Wajib Pajak diidentifikasi dari kepatuhan dalam mengisi formulir Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam menghitung dan pembayaran pajak terutang, serta patuh dalam menyetorkan kembali SPT. Target penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan 2016 adalah sebesar 75% dari 23,2 juta Wajib Pajak yaitu 17,4 juta Wajib Pajak (*m.liputan 6.com*) sedangkan realisasi Penyampaian SPT Tahunan 2016 yaitu sebesar 10,58 juta SPT per 21 April 2017 (*CNN Indonesia*) sehingga dapat dikatakan tingkat kepatuhan di Indonesia masih rendah. Isu kepatuhan menjadi sangat penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya penghindaran pajak, seperti *tax evasion* dan *Tax avoidance* yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara. Pada hakekatnya terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi. Faktor-faktor tersebut terdiri dari faktor internal yaitu pemahaman pajak dan faktor eksternal kualitas pelayanan pajak.

Faktor internal yaitu Pemahaman mengenai perpajakan dapat menumbuhkan sikap positif Wajib Pajak jika mereka paham betul atas isi Undang-Undang Perpajakan yang sering kali mengalami perubahan. Tanpa adanya pengetahuan atau pemahaman tentang pajak dan manfaatnya tidak mungkin orang akan tulus membayar pajak. tetapi pada kenyataannya tidak semua orang memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik mengenai perpajakan. Di Indonesia pengetahuan atau pemahaman Wajib Pajak masih cukup rendah, dapat dilihat dari

masih ada Wajib Pajak yang belum memahami SPT tahunan dan masih ada Wajib Pajak yang melakukan kesalahan dalam pengisian SPT tahunan. Sehingga pemerintah perlu memberikan langkah terbaik untuk meningkatkan pengetahuan atau pemahaman mengenai perpajakan melalui diadakannya materi perpajakan dalam pendidikan formal dan pendidikan non formal seperti sosialisasi. Langkah tersebut diharapkan dapat berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif terhadap Wajib Pajak sehingga memunculkan kesadaran diri yang tinggi bagi Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan.

Dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, selain faktor internal berupa pemahaman perpajakan terdapat juga faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak yaitu kualitas pelayanan pajak. Pelayanan perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang di berikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) kepada Wajib Pajak untuk membantu Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah dan tidak berorientasi pada laba. Meningkatkan kualitas pelayanan pajak diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak akan meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak (Kusuma, 2016:5). Pada kenyataannya masih ada Wajib Pajak yang merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh fiskus seperti petugas yang lambat, kurang ramah, berbelit-belit, menunggu terlalu lama, kantor dan layanan kurang nyaman, fasilitas yang kurang memadai sehingga terjadi keluhan, komplain dan enggan mereka



menyelesaikan urusan perpajakannya, dan pada gilirannya nanti berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Peneliti tertarik untuk membahas hal ini dikarenakan adanya permasalahan yang terjadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Indramayu yang mengungkapkan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak khususnya Orang Pribadi dalam pelaporan SPT masih kurang dari apa yang diharapkan. Berikut tingkat rasio kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Indramayu:

Tabel 2. Tingkat Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Indramayu tahun 2014-2018

Tahun	Wajib Pajak yang terdaftar	Wajib Pajak Efektif	Jumlah SPT	Rasio Kepatuhan
2014	88.296	56.841	25.449	44,78
2015	100.204	58.641	27.869	47,52
2016	113.864	67.183	29.132	43,36
2017	134.289	61.422	28.900	47,05
2018	155.871	68.417	26.112	38,16

Sumber: *Seksi Pengolahan Data Internal KPP Pratama Indramayu, 2018*

Berdasarkan tabel 2 diatas, dapat diketahui bahwa jumlah Wajib Pajak yang Wajib menyampaikan SPT hampir setiap tahunnya bertambah, sedangkan jumlah Wajib Pajak yang menyampaikan SPT dengan rasio kepatuhan setiap tahunnya mengalami peningkatan dan penurunan. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menyampaikan SPT di KPP Pratama Indramayu cukup rendah dibandingkan dengan jumlah Wajib Pajak yang wajib menyampaikan SPT.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti memilih KPP Pratama Indramayu sebagai lokasi penelitian dengan judul **“Pengaruh Pemahaman**

**Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Indramayu).”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah Pemahaman Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah pemahaman perpajakan dan kualitas pelayanan pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui Pengaruh pemahaman perpajakan dan kualitas pelayanan pajak secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman perpajakan dan kualitas pelayanan pajak secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

D. Kontribusi Penelitian

Berdasarkan tujuan di atas, maka diharapkan adanya kontribusi dari hasil penelitian ini yang dibagi menjadi 2 (dua) yaitu sebagai beriku:

1. Kontribusi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan kepada peneliti dan pembaca serta dapat dijadikan sebagai referensi atau

informasi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dibidang perpajakan.

2. Kontribusi Praktis

Hasil penelitan ini diharapkan dapat dijadikan cerminan bagi Wajib Pajak untuk menjadi Wajib Pajak yang patuh untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Bagi Direktorat Jenderal Pajak khususnya KPP Pratama Indramayu diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan saran masukan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

E. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika pembahsan dalam penelitian dapat dirincikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah yang menjadi topik dalam penelitian. Bab ini juga berisi tentang rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori, penelitian terdahulua, model konsep serta pengembangan hipotesis yang terkait dengan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai jenis penelitian, lokasi penelitian, Variabel penelitian yang digunakan, populasi dan sampel, jenis dan sumber

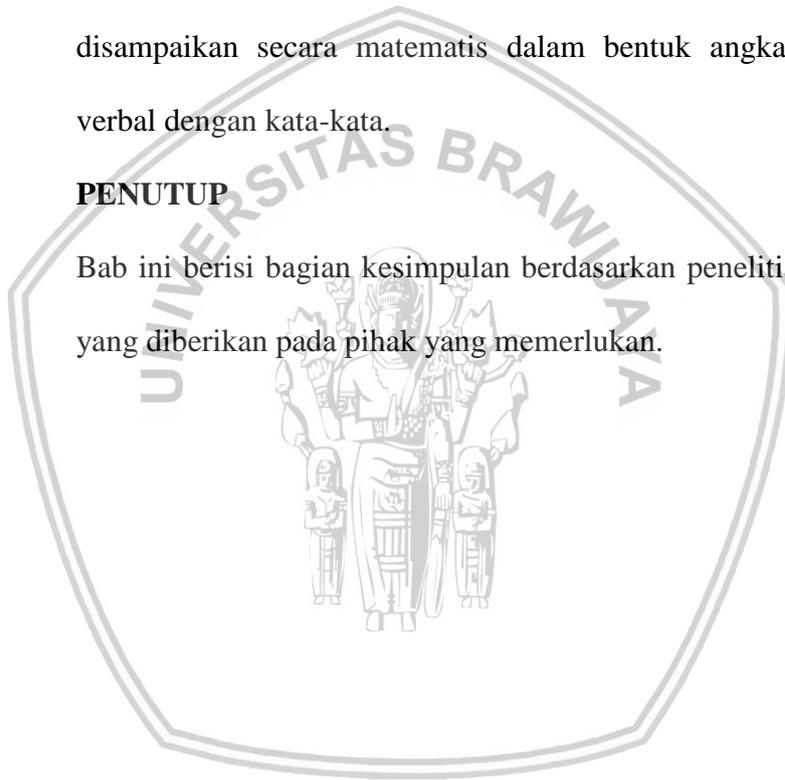
data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian serta analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil analisis penelitian mengenai pengaruh pemahaman perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil penelitian ini disampaikan secara matematis dalam bentuk angka dan secara verbal dengan kata-kata.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi bagian kesimpulan berdasarkan penelitian dan saran yang diberikan pada pihak yang memerlukan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Empiris

Peneliti dalam menyusun skripsi ini, menggunakan beberapa hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Fauzi Achmad Mustofa (2015)

Penelitian yang dilakukan oleh Fauzi Achmad Mustofa (2015) dengan judul “Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak, dan Asas Keadilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Penelitian ini dilakukan di Wilayah Kerja KPP Pratama Batu, dan hasil dari penelitian Fauzi menunjukkan bahwa pemahaman peraturan Pajak, tarif pajak, dan asas keadilan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2. Fiona Yoansi Putria (2015)

Penelitian yang dilakukan oleh Fiona Yoansi Putria (2015) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Penelitian ini dilakukan di Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang dan hasil dari penelitian Fiona menunjukan bahwa ketiga variabel yaitu kesadaran Wajib Pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

3. Pasca Rizki Dwi Ananda (2015)

Penelitian yang dilakukan oleh Pasca Rizki Dwi Ananda (2015) dengan judul “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Batu

dan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga variabel yaitu sosialisasi perpajakan, tarif pajak dan pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

4. Dias Kusuma Ning Dyah (2015)

Penelitian yang dilakukan oleh Dias Kusuma Ning Dyah (2015) dengan judul “Pengaruh Pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Jember dan hasil dari penelitian Dias menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut yaitu Pengetahuan Pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

5. Kartika Candra Kusuma (2016)

Penelitian yang dilakukan oleh Kartika Candra Kusuma (2016) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Tahun 2014”. Penelitian ini dilakukan di kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan Wonosobo dan hasil dari penelitian Kartika menunjukkan bahwa ketiga variabel yaitu kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian terdahulu diatas merupakan rujukan penelitian untuk melakukan kegiatan penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa penelitian terdahulu yang terdapat pada tabel berikut:

Tabel 1. Perbandingan penelitian terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Persamaan	Perbedaan
1	Fauzi Achmad Mustofa (2015)	Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak, dan Asas Keadilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (studi pada Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Wilayah Kerja KPP Pratama Batu setelah diberlakukannya peraturan nya peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2013).	Kuantitatif	.Sama-sama Menggunakan variabel kepatuhan sebagai variabel dependen 2. penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan data yang diambil menggunakan data primer yaitu melalui kuesioner yang dibagikan kepada Wajib Pajak.	Objek penelitian sebelumnya menggunakan Wajib Pajak UMKM. Sedangkan dalam penelitian ini menggunakan semua Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Indramayu.
2	Fiona Yoansi Putria (2015)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Terhadap Wajib Pajak Parkir yang Terdaftar Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota	Kuantitatif	.Sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan pajak sebagai variabel independen dan variabel kepatuhan sebagai variabel dependen.	Objek penelitian sebelumnya menggunakan Wajib Pajak parkir yang terdaftar di Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang. Sedangkan dalam penelitian ini menggunakan semua Wajib Pajak Orang Pribadi yang

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Persamaan	Perbedaan
		Malang)			terdaftar di KPP Pratama Indramayu. 2. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah <i>purposive sampling</i> sedangkan penelitian ini menggunakan teknik sampel <i>Convenience Sampling</i> .
3	Pasca Rizki Dwi Ananda (2015)	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (studi pada UMKM Yang terdaftar sebagai Wajib Pajak di KPP Pratama Batu)	Kuantitatif	Menggunakan variabel kepatuhan Wajib Pajak sebagai Variabel dependen dan menggunakan variabel pemahaman perpajakan sebagai variabel independen.	Objek penelitian sebelumnya menggunakan Wajib Pajak UMKM. Sedangkan dalam penelitian ini menggunakan semua Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Indramayu. 2. Menggunakan teknik sampel <i>Purposive Sampel</i> sedangkan, penelitian ini menggunakan teknik sampel <i>Convenience Sampling</i> .
4	Dias	Pengaruh	Kuantitatif	Sama-sama	Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Persamaan	Perbedaan
	Kusuma Ning Dyah (2015)	Pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak badan di KPP Pratama Jember)		menggunakan variabel Kepatuhan sebagai variabel dependen 2.Menggunakan teknik <i>Accidental Sampling/ Convenience Sampling</i>	sebelumnya menggunakan objek penelitian Wajib Pajak Badan sedangkan dalam penelitian ini menggunakan objek penelitian Wajib Pajak Orang Pribadi.
5	Kartika Candra Kusuma (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Tahun 2014 (Studi kasus pada Wajib Pajak yang terdaftar di kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan Wonosobo)	Kuantitatif	Sama-sama menggunakan variabel kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel dependen.	Tempat penelitian sebelumnya di kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan Wonosobo sedangkan tempat penelitian ini di KPP Pratama Indramayu.

Sumber: *Data diolah, 2017*

B. Tinjauan Teoritis

1. Teori Atribusi

Teori ini menjelaskan bahwa ketika individu mengamati perilaku seseorang, individu tersebut berupaya untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal atau eksternal (Robbins dan Judge, 2015:104). Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada dalam kendali pribadi seseorang atau individu. Sedangkan, perilaku yang disebabkan secara eksternal merupakan perilaku yang dianggap sebagai akibat dari sebab-sebab luar yaitu individu tersebut telah dipaksa berperilaku demikian oleh situasi.

Menurut Robbins dan Judge (2015:105), penentuan apakah perilaku disebabkan secara internal atau eksternal dipengaruhi oleh 3 (tiga) faktor yaitu:

a. Perbedaan

Perbedaan merujuk pada apakah seseorang individu memperhatikan perilaku-perilaku yang berbeda dalam situasi-situasi yang berbeda. Apabila perilaku dianggap biasa maka perilaku itu disebabkan secara internal. Sebaliknya, apabila perilaku dianggap tidak biasa maka perilaku tersebut disebabkan secara eksternal.

b. Konsensus

Apakah semua individu yang menghadapi situasi yang sama memberikan respon yang sama. Apabila konsensus rendah, maka perilaku tersebut disebabkan secara internal. Sebaliknya, apabila konsensus tinggi maka perilaku disebabkan secara eksternal.

c. Konsistensi

Konsistensi merujuk pada apakah individu selalu merespon dengan cara yang sama sepanjang waktu. Semakin konsisten perilaku, maka perilaku tersebut disebabkan secara internal. Sebaliknya, semakin tidak konsisten perilaku maka disebabkan secara eksternal.

Teori atribusi ini cukup relevan untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi. Kepatuhan Wajib Pajak dikaitkan dengan sikap Wajib Pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal orang lain tersebut (Jatmiko, 2006:12).

2. Teori Pembelajaran Sosial

Teori pembelajaran sosial adalah suatu pandangan yang dapat kita pelajari, baik melalui observasi dan pengalaman secara langsung (Robbins dan Judge, 2015:142). Model-model merupakan pusat bagi sudut pandang pembelajaran sosial. Ada empat proses belajar sosial untuk menentukan pengaruh model pada individu:

- a. Proses atensi adalah proses individu mengenali dan mencurahkan perhatian terhadap sebuah model yang menarik.
- b. Proses retensi adalah proses individu mengingat tindakan suatu model setelah model tersebut tidak tersedia lagi.
- c. Proses reproduksi penggerak adalah proses individu mengubah pengamatan menjadi tindakan.

d. Proses penguatan adalah proses individu menampilkan perilaku yang mencontohkan jika tersedia intensif positif dan negatif.

Teori pembelajaran sosial relevan untuk menjelaskan perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak (Jatmiko, 2006:15). Teori ini digunakan untuk menjelaskan bahwa Wajib Pajak akan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya apabila lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya, bahwa pajak yang telah dibayarkan mempunyai timbal balik untuk membantu pembangunan di wilayahnya.

3. Tinjauan Umum Perpajakan

a. Pengertian Pajak

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan yang bersumber dari rakyat dan memiliki kontribusi yang sangat dominan dalam pembiayaan pembangunan nasional akhir-akhir ini dan di masa depan.

Pengertian pajak menurut pasal 1 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan dan Tata Cara Perpajakan dalam Mardiasmo (2011:23), 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”. Adapun pengertian pajak menurut beberapa ahli yaitu sebagai berikut:

- 1) Pengertian Pajak menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro. S.H. dalam Resmi (2014:1):

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

2) Pengertian Pajak menurut Resmi (2014:1) :

“Pajak adalah peralihan kekayaan dari rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan “surplus” nya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investmen*”.

3) Pengertian Pajak menurut S.I. Djajadiningrat dalam Resmi (2014:1) :

“Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum.”

4) Pengertian Pajak menurut Prof. Dr. P.J.A. Adriani dalam Pandiangan (2014:3):

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

Berdasarkan beberapa pendapat diatas tentang pengertian pajak dapat ditarik kesimpulan diantaranya:

- 1) Pajak adalah iuran wajib yang dipungut berdasarkan peraturan perundang-undangan yang bersifat memaksa.

- 2) Tidak terdapat kontraprestasi individu secara langsung atas pembayaran pajak.
- 3) Pemungutan pajak dilakukan oleh pemerintah dan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara serta untuk kesejahteraan rakyat.

b. Fungsi Pajak

Menurut Rahayu dan Suhayati (2010: 3) fungsi pajak dibagi menjadi 2 (dua) macam yaitu:

1) Fungsi *Budgetair*

Fungsi *Budgetair* merupakan fungsi utama pajak, atau fungsi fiskal (*fiscal function*), yaitu pajak dipergunakan sebagai alat untuk memasukan dana secara optimal ke kas negara yang dilakukan sistem pemungutan berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku. Berdasarkan fungsi ini pemerintah sebagai pihak yang membutuhkan dana untuk membiayai semua kepentingan melakukan upaya pemungutan pajak dari masyarakatnya yang tidak mendapatkan imbalan secara langsung. Fungsi *budgetair* merupakan fungsi utama pajak karena dalam sejarah fungsi inilah yang pertama kali muncul.

2) Fungsi *Regulerend*

Fungsi *Regulerend* disebut juga fungsi mengatur, yaitu pajak sebagai alat kebijakan pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu. Di samping usaha untuk memasukan dana ke kas negara, pajak juga dijadikan sebagai usaha pemerintah untuk ikut andil dalam hal mengatur dan mengubah susunan pendapatan atau kekayaan dalam sektor swasta.

c. Jenis Pajak

Jenis pajak dapat dibagi menjadi 3(tiga) bagian, yaitu Pajak menurut golongannya, pajak menurut sifatnya, pajak menurut lembaga pemungutannya (Halim, *et al.* 2014: 5).

1) Pajak menurut Golongannya

Pajak menurut golongannya dapat dikelompokan menjadi 2 (dua) yaitu:

- a) Pajak Langsung adalah pajak yang harus ditanggung oleh Wajib Pajak sendiri dan tidak dapat dibebankan kepada orang lain. Seperti: Pajak Penghasilan (PPh).
- b) Pajak Tidak Langsung adalah pajak yang dapat dibebankan kepada orang lain. Seperti: Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

2) Pajak menurut Sifatnya

Pajak menurut sifatnya dapat dikelompokkan menjadi 2 (dua) yaitu:

- a) Pajak Subjektif adalah pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan Wajib Pajaknya atau yang pengenaannya didasarkan pada keadaan subjeknya. Seperti: Pajak Penghasilan (PPh).
- b) Pajak Objektif adalah Pajak yang pengenaannya hanya memperhatikan keadaan objek pajaknya. Seperti: Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

3) Pajak menurut Lembaga Pemungutannya

Pajak menurut lembaga pemungutannya dikelompokkan menjadi 2 (dua) yaitu :

- a) Pajak Pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Seperti : PPh, PPN, dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).
- b) Pajak Daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik pemerintah daerah Provinsi atau pemerintah daerah Kabupaten/Kota yang digunakan untuk berbagai keperluan pemerintah daerah. Pajak daerah ada 2(dua) diantaranya:

- 1) Pajak Provinsi, seperti: Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB), dan Pajak Air Permukaan (PAP), Pajak Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Rokok.
- 2) Pajak Daerah, seperti Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Hotel, Pajak Air Tanah, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, dan lain-lain.

d. Syarat Pemungutan

Mardiasmo (2011:2) mengatakan agar pemungutan tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut:

- 1) Pemungutan pajak harus adil (syarat keadilan)

Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, undang-undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedang adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi Wajib Pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak.

- 2) Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang (Syarat Yuridis).

Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warga negaranya.

- 3) Tidak Mengganggu perekonomian (Syarat Ekonomis).

Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

- 4) Pemungutan pajak harus efisien (Syarat Finansial).

Sesuai fungsi *budgetair*, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.

- 5) Sistem pemungutan pajak harus sederhana.

Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat ini telah dipenuhi oleh undang-undang perpajakan yang baru.

e. **Tata Cara Pemungutan**

Resmi (2014: 8) menyebutkan bahwa ada beberapa tata cara pemungutan pajak dapat dilakukan dengan 3(tiga) stelsel yaitu:

1) Stelsel nyata (Riil)

Stelsel nyata (Riil) merupakan stelsel yang pengenaan pajaknya didasarkan pada objek yang nyata seperti pajak penghasilan maka objeknya adalah penghasilan. Pemungutan pajaknya baru dapat dikenakan pada akhir tahun pajak setelah semua penghasilan sesungguhnya diketahui. Stelsel nyata (Riil) mempunyai kelebihan dan kekurangan. Kelebihan dari stelsel ini yaitu perhitungan pajak yang didasarkan pada penghasilan yang sesungguhnya sehingga hasil perhitungan pajaknya lebih akurat dan realistis. Kekurangan dari stelsel ini adalah pajak baru dapat dikenakan pada akhir periode sehingga dapat menjadi beban bagi Wajib Pajak dan akan berpengaruh pada jumlah uang yang beredar secara makro.

2) Stelsel Anggapan (Fiktif)

Stelsel anggapan (fiktif) merupakan stelsel yang pengenaan pajaknya didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang. Seperti, penghasilan tahun ini dianggap sama dengan penghasilan tahun lalu atau tahun sebelumnya, sehingga jumlah utang pajaknya tahun ini dianggap sama dengan tahun lalu. Kelebihan dari stelsel fiktif yaitu pajak dapat dibayarkan pada tahun berjalan. Kekurangan dari stelsel ini yaitu pajak yang dibayarkan tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya sehingga penentuan pajaknya tidak akurat.

3) Stelsel Campuran

Stelsel campuran merupakan kombinasi dari stelsel nyata (riil) dengan stelsel anggapan (fiktif). Yang dimana pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak dihitung sesuai dengan keadaan sebenarnya. Apabila besarnya pajak menurut kenyataannya lebih besar dari pada pajak menurut anggapan maka Wajib Pajak harus membayar kekurangan pajak tersebut. Begitupun sebaliknya, apabila besarnya pajak menurut kenyataannya lebih kecil dari pada pajak menurut anggapan maka kelebihan tersebut akan dikembalikan.

f. Sistem pemungutan

Waluyo (2011: 17) mengatakan bahwa sistem pemungutan dibagi menjadi 3(tiga) diantaranya:

1) *Official Assesment System*

Official Assesment System yaitu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada aparaturnya (fiskus) untuk menentukan besar pajak yang terutang.

2) *Self Assesment System*

Self Assesment System yaitu Sistem pemungutan pajak yang dimana Wajib Pajak diberikan wewenang dan kepercayaan untuk menentukan besar pajaknya sendiri seperti menghitung, membayar, dan melaporkan pajak terutangnya.

3) *Withholding System*

Withholding System yaitu sistem pemungutan pajak yang dimana pihak ketiga diberikan kewenangan untuk menghitung, memungut atau memotong besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

g. Asas Pemungutan Pajak

Menurut Priantara (2012:8) ada 3 (tiga) pemungutan pajak yaitu:

1) Asas Domisili (Tempat Tinggal)

Asas pemungutan pajak ini didasarkan pada Wajib Pajak yang bertempat tinggal atau berdomisili di wilayahnya. Negara berhak untuk mengenakan pajak atas seluruh penghasilan yang didapat oleh Wajib Pajak baik penghasilan yang berasal dari dalam negeri maupun luar negeri.

2) Asas Sumber

Asas pemungutan pajak yang Negara mempunyai hak untuk mengenakan pajak atas penghasilan yang berasal atau bersumber dari negara tersebut tanpa melihat dimana Wajib Pajak itu tinggal.

3) Asas Kebangsaan

Asas pemungutan pajak yang dimana pengenaan pajaknya didasarkan pada status kebangsaan atau kewarganegaraan Wajib Pajak.

h. Wajib Pajak

Wajib Pajak adalah Orang Pribadi atau Badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan atau pemotongan pajak tertentu.

Kewajiban dan hak Wajib Pajak (Resmi, 2014: 22) adalah:

1. Kewajiban Wajib Pajak

- a. Mendaftarkan diri untuk mendapatkan nomor pokok Wajib Pajak (NPWP)
- b. Menghitung dan membayar sendiri pajak dengan benar
- c. Mengambil sendiri surat pemberitahuan, mengisinya dengan benar dan memasukkannya sendiri ke kantor pelayanan pajak dalam batas waktu yang telah ditetapkan.

d. Menyelenggarakan pembukuan / pencatatan

e. Jika di periksa, wajib:

- 1) Memperlihatkan dan atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasar dan dokumen yang lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak, dan objek yang terutang pajak.
- 2) Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruang guna memperlancar pemeriksaan.
- 3) Memberikan keterangan yang diperlukan

2. Hak Wajib Pajak, diantaranya:

- a. Mengajukan surat keberatan dan banding.
- b. Menerima tanda bukti pemasukan, pembetulan, dan pengajuan permohonan penundaan pemasukkan surat pemberitahuan.
- c. Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak.
- d. Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi serta pembetulan surat ketetapan yang salah.

- e. Memberi kuasa kepada orang lain untuk melaksanakan kewajiban perpajakan.

i. Surat Pemberitahuan (SPT)

1) Pengertian SPT

Pasal 1 angka 11 Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan (KUP) dalam Suharsono (2015:83) mengatakan bahwa “Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan.”

2) Jenis SPT

SPT berdasarkan pelaporannya dibedakan menjadi 2(dua) (Sumarsan, 2015: 35) yaitu :

- a. SPT Masa adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu masa pajak. Macam-macam SPT Masa:
- 1) SPT Masa PPh Pasal 21 dan Pasal 26
 - 2) SPT Masa PPh Pasal 22
 - 3) SPT Masa PPh 23 dan Pasal 26
 - 4) SPT Masa PPh Pasal 4 Ayat 2
 - 5) SPT Masa PPh Pasal 15
 - 6) SPT Masa PPh Pasal 25
 - 7) SPT Masa Pajak Penambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah;
 - 8) SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah bagi Pemungut.
- b. SPT Tahunan adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu tahun pajak atau bagian tahun pajak. Contoh: SPT Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) Wajib Pajak Orang Pribadi, SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Badan.

3) Fungsi SPT

Ada beberapa fungsi SPT menurut Mardiasmo (2011:31) diantaranya:

- a. Bagi Wajib Pajak Penghasilan yaitu sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan melaporkan tentang:
 - a) Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan/atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam 1 (satu) tahun pajak atau bagian tahun pajak.
 - b) Penghasilan yang merupakan objek pajak dan/atau bukan objek pajak.
 - c) Harta dan kewajiban; dan/atau
 - d) Pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam 1 (satu) masa pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
 - b. Bagi Pengusaha Kena Pajak, fungsi SPT adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak penjualan Atas Barang Mewah yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan terutang:
 - a) Pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran; dan
 - b) Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh Pengusaha Kena Pajak dan/atau melalui pihak lain dalam satu Masa Pajak, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
 - c. Bagi Pemotongan dan Pemungutan pajak, fungsi SPT adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkannya.
- 4) Batas waktu penyampaian SPT

Menurut Mardiasmo (2011:34) batas waktu penyampaian surat Pemberitahuan (SPT) adalah :

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

4. Kepatuhan Wajib Pajak

Gibson dalam Jatmiko (2006:16) mengatakan bahwa kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Perilaku patuh seseorang merupakan interaksi antara perilaku individu, kelompok dan organisasi (Jatmiko, 2006: 16).

sedangkan menurut Mitchell (1996) yang dikutip oleh Purnaditya (2015: 16) mendefinisikan kepatuhan sebagai perilaku seseorang yang sesuai dengan aturan eksplisit suatu perjanjian.

Nurmantu (2005:148) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan sebagai suatu kondisi dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya. Simon James *et al* (n.d.) dalam Gunadi (2005:57), kepatuhan pajak (*Tax Compliance*) adalah Wajib Pajak mempunyai ketersediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman, dalam penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Aturan yang berlaku dalam pajak yaitu Undang-Undang Perpajakan. Jadi, kepatuhan pajak dapat diartikan sebagai suatu kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah Wajib Pajak terhadap Undang-Undang Perpajakan yang berlaku.

Menurut Nurmantu (2005:148) Kepatuhan pajak dibagi menjadi 2 (dua) jenis yaitu:

a. Kepatuhan Formal

Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan Undang-Undang perpajakan. Contoh: apabila Wajib Pajak telah melaksanakannya kewajiban perpajakannya tepat waktu sebelum batas waktu yang ditentukan, berarti Wajib Pajak tersebut telah memenuhi kepatuhan formal.

b. Kepatuhan Material

Kepatuhan Material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara hakekat memenuhi semua ketentuan perpajakan, yakni sesuai dengan Undang-Undang Perpajakan. Contoh: apabila Wajib Pajak dalam pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) dan Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) melakukan pengisian dengan jujur, benar, jelas, berarti Wajib Pajak tersebut telah memenuhi kepatuhan material.

Kepatuhan perpajakan yang diungkapkan oleh Norman D. Nowak sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam situasi (Devano dan rahayu, 2006: 110) sebagai berikut:

- a. Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74/PMK.03/2012. Wajib Pajak yang dikategorikan sebagai Wajib Pajak patuh apabila memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan Tahunan dalam 3 (tiga) tahun terakhir.
- b. Penyampaian SPT masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk masa pajak Januari sampai dengan November tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak dan tidak berturut-turut.
- c. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- d. Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapatan Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
- e. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

5. Pemahaman Perpajakan

Pemahaman menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah proses, cara, perbuatan memahami atau memahamkan. Arikunto (2009: 118) menyatakan bahwa pemahaman (*comprehension*) adalah bagaimana seorang mempertahankan, membedakan, menduga (*estimates*), menerangkan, memperluas, menyimpulkan, mengeneralisasikan, memberikan contoh, menuliskan kembali dan memperkirakan. Sedangkan Widayati dan Nurlis (2010) mendefinisikan

pemahaman sebagai kemampuan untuk menangkap makna dan arti dari bahan yang dipelajari.

Pemahaman Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan adalah 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 (Julianti, 2014:30). 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. Jika seseorang telah memahami dan mengerti tentang perpajakan maka akan terjadi peningkatan pada kepatuhan Wajib Pajak (Adiasa, 2013:27). Menurut Pamuji (2014) Pemahaman Perpajakan adalah segala hal yang terkait perpajakan yang dimengerti dengan baik dan benar oleh Wajib Pajak dan dapat menerjemahkan dan/atau menerapkan yang telah dipahaminya.

Sistem perpajakan yang digunakan di Indonesia adalah *self assesment system* yang dimana Wajib Pajak diberi kepercayaan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya seperti menghitung, menyetor, membayar dan melaporkan sendiri besar pajak terutannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dengan diberlakukannya sistem ini, maka Wajib Pajak diharuskan mempunyai pemahaman tentang peraturan perpajakan agar dapat menjalankan kewajiban perpajakannya dengan baik. Sebagaimana Ekawati dalam Sitorus (2015:30) yang mengatakan bahwa Wajib Pajak yang memahami peraturan perpajakan dengan baik maka akan melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan

yang berlaku. Ada beberapa ketentuan yang harus dipahami oleh Wajib Pajak agar dapat melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar diantaranya yaitu (Ekawati dalam Pamuji, 2014:25) :

- a. Pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar, jelas, lengkap, sehingga Wajib Pajak mempunyai pemahaman yang cukup tentang pengisian SPT tersebut.
- b. Perhitungan pajak, dimana Wajib Pajak harus memiliki pemahaman yang cukup untuk menghitung pajak terutangya dengan benar.
- c. Penyetoran pajak, dimana Wajib Pajak diharuskan memiliki pengetahuan dan pemahaman yang cukup tentang penyetoran pajak seperti tepat waktu dalam menyetorkan pajaknya.
- d. Pelaporan atas pajaknya ke kantor setempat oleh Wajib Pajak.

Menurut Rahayu (2010:141) terdapat beberapa indikator Wajib Pajak dalam mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, yaitu:

- a. Mengetahui mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Ketentuan Umum Perpajakan dan Tata Cara Perpajakan (KUP) sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 yang pada prinsipnya diberlakukan bagi Undang-Undang pajak material. Tujuannya adalah untuk meningkatkan profesionalisme fiskus, meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan secara sukarela Wajib Pajak. Isi dari KUP tersebut antara lain mengenai hak dan kewajiban Wajib Pajak, SPT, NPWP, dan Prosedur Pembayaran, Pemungutan serta Pelaporan Pajak.

b. pengetahuan sistem perpajakan di Indonesia.

Sistem perpajakan di Indonesia yang diterapkan saat ini adalah *self assesment system* yaitu pemungtan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetorkan, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayarkan.

c. pengetahuan mengenai fungsi perpajakan.

Terdapat 2 (dua) fungsi perpajakan:

- 1) Fungsi penerimaan (*Budgetair*), pajak berfungsi sebagai sumber dana yang digunakan untuk pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah.
- 2) Fungsi Mengatur (*Reguler*), pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kewajiban di bidang ekonomi dan sosial.

Bedasarkan uraian-uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin tinggi pemahaman Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan Wajib Pajak dikarenakan Wajib Pajak tersebut mengetahui sanksi yang akan diterimanya apabila tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya.

6. Kualitas Pelayanan Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada Wajib Pajak (Jatmiko, 2006:21). Goetsh dan Davis dalam Tjiptono dan Chandra (2011:164) mengatakan pengertian kualitas adalah “suatu kondisi dinamis yang

berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Menurut Hardiansyah (2011:35) kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Pengertian kualitas pelayanan Perpajakan menurut Devano (2006: 112) adalah:

“Kualitas pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan dikantor Pelayanan Pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan Wajib Pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan, yang mana bertujuan untuk menjaga kepuasan Wajib Pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.”

Pelayanan pajak adalah suatu proses bantuan kepada Wajib Pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003:60). Selain definisi yang dikemukakan oleh ahli, Peraturan Direktur Jenderal Pajak juga memiliki definisi tentang pelayanan perpajakan. Definisi pelayanan perpajakan dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2014 yaitu “Pelayanan Perpajakan adalah pelayanan yang diberikan oleh unit kerja di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.”

Menurut Rahayu (2010: 134) pelayanan pajak merupakan produk pelayanan dari instansi pemerintah yang khusus yang berwenang mengurus masalah pajak yaitu Direktorat Jenderal Pajak. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) merupakan salah satu lembaga yang di bawah Kementerian Keuangan yang bertugas untuk merumuskan dan melaksanakan kebijakan dibidang perpajakan. Salah satu unit kerja yang dibawah Direktorat Jenderal Pajak yaitu KPP Pratama (KPP). Fasilitas

pelayanan perpajakan yang tersedia di tiap KPP yang dapat dimanfaatkan oleh Wajib Pajak untuk membantu Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Sari,2013: 20) yaitu:

- a. Tempat pelayanan terpadu (TPT)
Untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak, dibentuk suatu tempat pelayanan yang terpadu pada setiap KPP, seperti penerimaan dokumen atau laporan perpajakan (Surat Pemberitahuan, Surat Setoran Pajak, dan sebagainya) yang diserahkan langsung oleh Wajib Pajak sehingga tidak harus kemasing-masing seksi
- b. *Account Representative (AR)*
AR adalah Pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang diberikan wewenang khusus untuk memberikan pelayanan dan pengawasan Wajib Pajak secara langsung.
- c. *Help Desk*
Dengan adanya *Help Desk* diharapkan mampu menghilangkan kebingungan dan kesulitan yang kadang-kadang dialami masyarakat bila berhubungan dengan suatu kantor pajak termasuk instansi pemerintah.
- d. *Complaint Center*
Bertfungsi untuk menampung keluhan-keluhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP wilayah kerjanya.
- e. *Call center*
Fungsi utama yang ditangani call center menyangkut pelayanan (konfirmasi, prosedur, peraturan, material perpajakan, dan lain-lain)
- f. Media Informasi Pajak
Dengan adanya media informasi, Wajib Pajak dapat mengakses segala sesuatu hal yang berhubungan dengan pajak yang dibutuhkan secara gratis.
- g. *Website*
Untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi perpajakan, terlebih lagi dengan iklim yang mengglobal, maka dibuat *Website* perpajakan yang dikelola oleh DJP, yaitu www.pajak.go.id.
- h. *E-system* Perpajakan
Penerapan dan pemanfaatan *e-system* dimaksudkan agar semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, cepat, dan akurat. Seperti *e-registration*, *e-SPT*, *e-filling*, dan *e-payment*.

Pelayanan pajak merupakan pelayanan yang diselenggarakan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang bertujuan untuk membantu Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik atau pelayanan umum karena diselenggarakan oleh pemerintah untuk membantu

memenuhi kebutuhan masyarakat yang tidak berorientasi pada keuntungan dan pelaksanaannya harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik menurut Mahmudi (2005:229) adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Dalam rangka meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, maka Direktorat Jenderal Pajak harus meningkatkan kualitas pelayanan pajak. Pelayanan pajak yang baik akan menimbulkan kenyamanan bagi Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan.

Zheithaml dalam Hardiansyah (2011:41) menyatakan bahwa kualitas pelayanan di tentukan oleh dua hal, yaitu: *expected service* dan *perceived service*. *expected service* dan *perceived service* ditentukan oleh *dimention of service quality* yang terdiri dari 10 (sepuluh) dimensi diantaranya:

- a. *Tangibles* (bukti Fisik) merupakan perwujudan fasilitas fisik seperti peralatan perlengkapan komunikasi, dan personel/pegawai.
- b. *Reliability* (keandalan) merupakan kemampuan pegawai pajak untuk memberikan pelayanan.
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap) yaitu pegawai pajak cepat dalam menanggapi Wajib Pajak.
- d. *Competence* (kompeten) adalah Pegawai pajak memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan.
- e. *Courtesy* (tata krama) seperti keramahan, sikap menghargai, peduli, dan kesopanan yang dimiliki oleh pegawai.
- f. *Credibility* (kredibilitas) adalah dapat dipercayainya penyedia pelayanan jasa, keyakinan akan pelayanan yang diberikan dan jaminan atas pelayanan yang telah diberikan.
- g. *Security* (keamanan) seperti kebebasan dari rasa takut, resiko, dan keraguan atas pelayanan yang diberikan.
- h. *Acces* (akses) yaitu kemudahan untuk dihubungi dan menemui, kemudahan untuk memperoleh pelayanan.
- i. *Communication* (komunikasi) adalah keinginan untuk mendengarkan keluhan Wajib Pajak dan menjaga agar Wajib Pajak tetap mendapatkan informasi terbaru dalam Bahasa yang mudah dimengerti.

- j. *Understanding the customer* (mendengarkan Wajib Pajak) yaitu usaha untuk mengenali Wajib Pajak dan mengetahui kebutuhan mereka.

Dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut Zeithaml dkk dalam Hardiansyah (2011:42) yaitu:

- 1) Bukti Fisik (*Tangibles*)
Bukti fisik berfokus pada barang atau jasa, yang menyangkut penampilan fisik, peralatan, personal dan alat komunikasi.
- 2) Keandalan (*Reliability*)
Keandalan yaitu pemenuhan pelayanan segera dan memuaskan. Keandalan mencakup kemampuan untuk mem berikan jasa secara kurat sesuai dengan yang dijanjikan.
- 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)
Kemampuan karyawan untuk membantu konsumen untuk menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen. Keaktifan pemberian pelayanan dengan cepat dan tangga, hal ini merupakan ketulusan dalam menolong dan memberikan layanan.
- 4) Keyakinan (*Assurance*)
Pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan ramah dan sopan.
- 5) Empati (*Empathy*)
Karyawan harus memberikan perhatian secara individu kepada konsumen dan mengerti kebutuhan konsumen. Empati dapat juga berarti keamanan atau perlindungan yaitu adanya kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan pelanggan.

C. Hubungan Antar Variabel

1. Pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Pemahaman perpajakan wajib dimiliki oleh Wajib Pajak guna memenuhi kewajiban perpajakannya. Ekawati dalam Sitorus (2015:30) mengatakan bahwa Wajib Pajak yang memahami peraturan perpajakan dengan baik maka akan melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Penelitian yang dilakukan oleh Mustofa (2015) dan Kusuma (2016) menyimpulkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yan

dilakukan ananda (2015) yang menyatakan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Julianti (2014:30) mengatakan bahwa Wajib Pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi Wajib Pajak yang tidak taat. Sehingga pemahaman perpajakan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, semakin tinggi tingkat pemahaman Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan, maka akan semakin paham pula sanksi yang akan diterima apabila Wajib Pajak melalaikan kewajibannya.

2. Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak

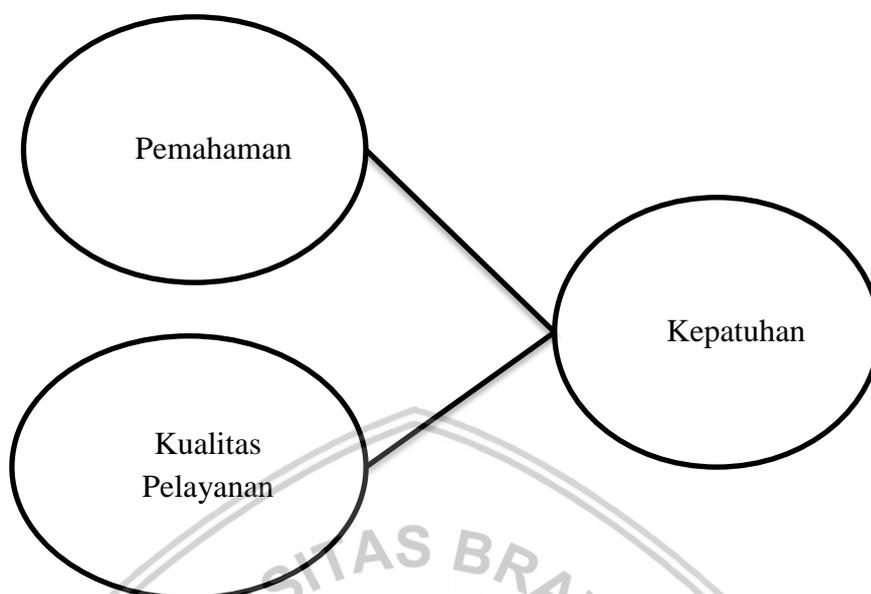
Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada Wajib Pajak (Jatmiko, 2006:21). Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki pengetahuan, keahlian, dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan.

Pada penelitian Putria (2015) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini juga didukung oleh penelitian dari Dyah (2015) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

D. Model Konsep dan Hipotesis

1. Model Konsep

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan tinjauan pustaka sebelumnya, maka dapat dilihat konsep sebagai berikut:

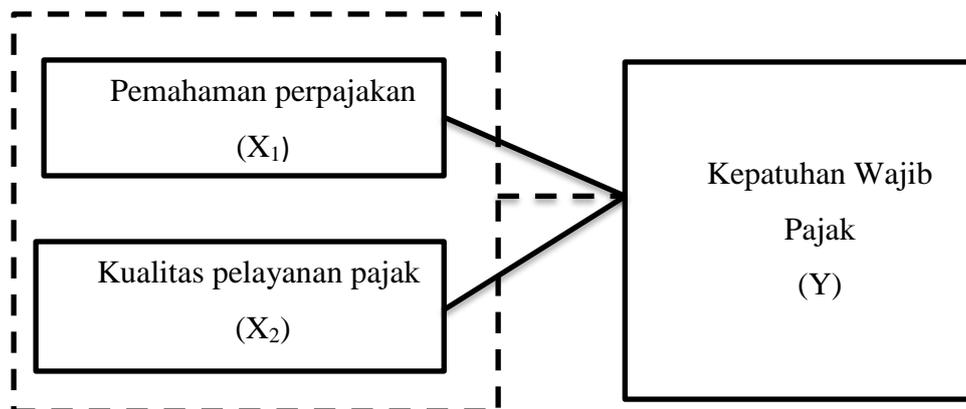


Gambar 1. Model Konsep

Sumber: *data diolah, 2017*

2. Model Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan masih hanya berdasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang relevan (Sugiyono 2016:64). Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dan model konsep, hipotesis pada penelitian ini adalah:



Gambar 2. Model Hipotesis

Sumber: *data diolah, 2017*

Keterangan:

—————> : Pengaruh secara parsial

- - - - -> : Pengaruh secara simultan

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1 : Pemahaman perpajakan dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

H2 : Pemahaman perpajakan dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *Explanatory Research* dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, *Explanatory Research* digunakan untuk menjelaskan hubungan kausal antar variabel-variabel yang mempengaruhi hipotesis (Sugiyono, 2008: 10). Alasan menggunakan jenis penelitian ini karena jenis penelitian *explanatory Research* sangat cocok digunakan untuk penelitian ini yang dimana menguji variabel Pemahaman Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan alasan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena pendekatan ini menekankan analisisnya pada data-data angka (*numerical*) yang diolah dengan metode statistika.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Indramayu yang berada di Jalan Jenderal Gatot Subroto. Alasan peneliti melakukan penelitian di tempat tersebut karena tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang masih rendah sedangkan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar cukup banyak yaitu 68.417.

C. Konsep, Variabel, Definisi Operasional dan Skala Pengukuran

Terdapat beberapa unsur yang menjadi perangkat pokok ilmiah, unsur-unsur tersebut adalah konsep, variabel, definisi operasional dan skala pengukuran. Dibawah ini merupakan penjelasan mengenai unsur-unsur tersebut:

1. Konsep

Menurut Nazir (2005:122) konsep adalah abstraksi yang perlu diukur. Konsep menggambarkan suatu fenomena secara abstrak yang dibentuk dengan jalan membuat generalisasi terhadap suatu yang khas. Dalam penelitian ini terdapat 3 (tiga) konsep yaitu pemahaman, pelayanan dan kepatuhan yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Pemahaman

Pemahaman adalah cara seseorang dalam hal ini Wajib Pajak mengerti dan memahami akan informasi dan peraturan perpajakan yang ada serta kewajibannya. Sementara itu menurut Nugroho dalam Resmi (2009:2) pemahaman perpajakan adalah proses dimana Wajib Pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikannya dalam membayar pajak.

b. Pelayanan

Pelayanan adalah bentuk jasa yang diberikan oleh suatu organisasi dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak melalui satuan kerja yang ada dibawahnya kepada pengguna jasa dalam hal ini yaitu Wajib Pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan tujuan meningkatkan penerimaan negara dan bukan berorientasi untuk mencari laba.

c. Kepatuhan

Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi dalam hal ini Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara tidak langsung akibat sikap patuh ini berdampak dengan meningkatnya penerimaan pajak.

2. Variabel

Menurut Sugiyono (2016: 38) variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat). Variabel independen (bebas) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2016: 39), sedangkan variabel dependen (terikat) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2016: 39). Variabel independen dalam penelitian ini adalah Pemahaman Perpajakan (X1) dan Kualitas Pelayanan Pajak (X2). Sedangkan variabel terikatnya adalah Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

2. Definisi Operasional Variabel dan pengukurannya

Operasional Variabel (Sugiyono, 2004:31) adalah penentuan *Construct* sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional variabel adalah indikator-indikator dari variabel yang akan diteliti. Definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Pemahaman Perpajakan

Pemahaman Perpajakan yaitu segala hal yang terkait perpajakan yang dimengerti dengan baik dan benar oleh Wajib Pajak dan dapat menerapkan yang telah dipahaminya. Menurut Rahayu (2010:141) terdapat beberapa indikator Wajib Pajak dalam mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, yaitu:

1) Mengetahui mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Ketentuan Umum Perpajakan dan Tata Cara Perpajakan (KUP) sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 yang pada prinsipnya diberlakukan bagi Undang-Undang pajak material. Tujuannya adalah untuk meningkatkan profesionalisme fiskus, meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan secara sukarela Wajib Pajak. Isi dari KUP tersebut antara lain mengenai hak dan kewajiban Wajib Pajak, SPT, NPWP, dan Prosedur Pembayaran, Pemungutan serta Pelaporan Pajak.

2) Mengetahui sistem perpajakan di Indonesia.

Sistem perpajakan di Indonesia yang diterapkan saat ini adalah *self assesment system* yaitu pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetorkan, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayarkan.

3) pengetahuan mengenai fungsi perpajakan.

Terdapat 2 (dua) fungsi perpajakan:

- a) Fungsi penerimaan (*Budgetair*), pajak berfungsi sebagai sumber dana yang digunakan untuk pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah.
- b) Fungsi Mengatur (*Reguler*), pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kewajiban di bidang ekonomi dan sosial.

b. Kualitas pelayanan perpajakan

Menurut Devano (2006:112) kualitas pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan di kantor pelayanan pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan Wajib Pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan, yang mana bertujuan untuk menjaga kepuasan Wajib Pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pajak. dalam mengukur kualitas pelayanan pajak peneliti menggunakan dimensi *Service Quality (ServQual)* menurut Zheithaml dkk dalam Hardiansyah (2011:42) yaitu:

- 1) Bukti Fisik (*Tangibles*)
Merupakan kualitas pelayanan Wajib Pajak terhadap dimensi bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, pegawai, kelengkapan, dan sarana komunikasi. Dalam dimensi ini diukur dari kelengkapan bukti fisik yang diberikan oleh instansi kepada pelanggannya dalam rangka menunjang pelanggan untuk melakkan kewajiban perpajakan.
- 2) Keandalan (*Reliability*)
Merupakan kualitas pelayanan wajib pajak terhadap dimensi kehandalan. Kehandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan memuaskan. Dalam dimensi ini diukur dengan kemampuan sebuah instansi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
- 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)
Merupakan kualitas pelayanan Wajib Pajak terhadap dimensi daya tanggap. Daya tanggap adalah kemampuan karyawan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen. Dalam dimensi ini diukur dengan kemampuan petugas dalam

memenuhi permintaan dan cepat tanggap atas masalah dan keluhan yang dihadapi konsumen.

4) Keyakinan (*Assurance*)

Merupakan kualitas pelayanan Wajib Pajak terhadap dimensi jaminan. Jaminan yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Dalam dimensi ini diukur dengan sikap, kompetensi, dan keamanan yang diberikan petugas terhadap konsumen.

5) Empati (*Emphaty*)

Merupakan kualitas pelayanan Wajib Pajak terhadap empati. Empati dapat didefinisikan sebagai kemampuan karyawan dalam memberikan perhatian secara individual kepada konsumen. Dalam dimensi ini diukur dengan tingkat pemahaman konsumen serta kemampuan petugas untuk mampu memberikan perhatian secara personal.

C. Kepatuhan Wajib Pajak

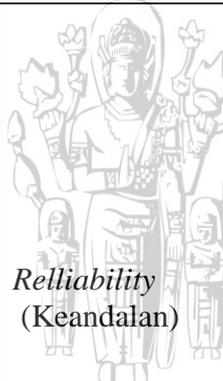
Nurmantu (2005:148) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan adalah sebagai satu kondisi dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya. Indikator untuk mengukur Kepatuhan perpajakan menurut Norman D. Nowak dalam Devano dan rahayu (2006:110) meliputi:

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

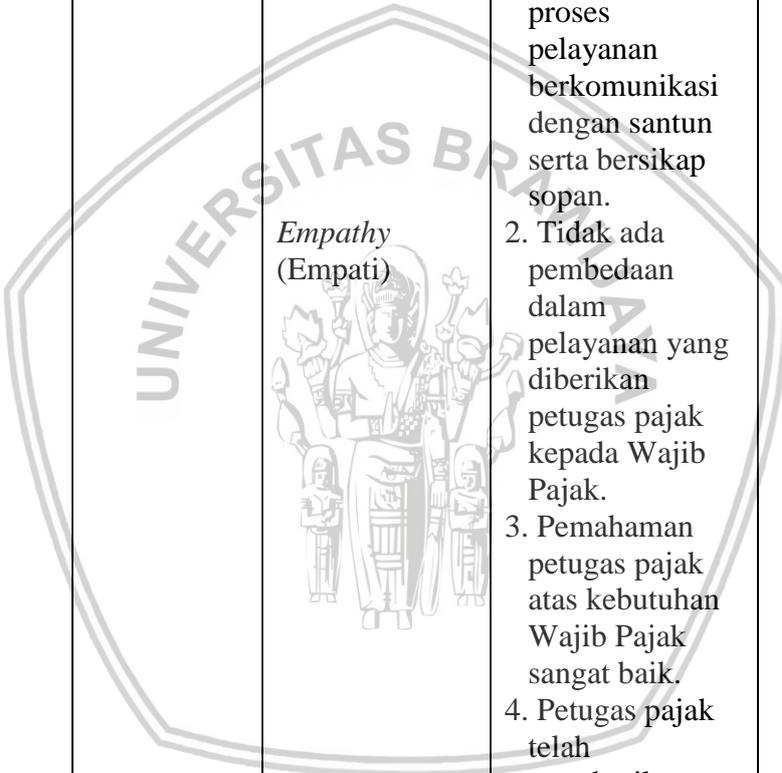
Tabel 1.Operasional Variabel

Konsep	Variabel	indikator	Item	Sumber
Pemahaman	Pemahaman Perpajakan (X_1)	Pengetahuan mengenai ketentuan umum perpajakan	1. Wajib Pajak sangat mengetahui terkait hak sebagai Wajib Pajak. 2. Wajib Pajak sangat	Rahayu (2010)

Konsep	Variabel	indikator	Item	Sumber
			mengetahui kewajiban sebagai Wajib Pajak. 3. Wajib Pajak sangat mengetahui seluruh peraturan mengenai batas Waktu pelaporan SPT.	
		Pengetahuan mengenai sistem perpajakan	1. Diberikan kepercayaan untuk menghitung dan membayar dan melaporkan sendiri pajak terutangnya. 2. Membayar menggunakan <i>e-Billing</i> .	
		Pengetahuan mengenai fungsi pajak	1. Pajak berfungsi sebagai penerimaan negara terbesar. 2. Pajak yang disetor dapat digunakan untuk pembiayaan oleh pemerintah.	
	Kualitas Pelayanan Pajak (X2)	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	1. Sarana dan prasarana yang nyaman. 2. Kelengkapan tersedianya peralatan yang berhubungan dengan	Zheithaml dkk dalam Hardiansyah (2011)

Konsep	Variabel	indikator	Item	Sumber
Pelayanan			<p>pelayanan yang diberikan tersedia dengan baik.</p> <p>3. Penampilan material yang digunakan untuk menginformasikan layanan cukup baik, serta terdapat pelayanan modern.</p> <p>4. Petugas pajak berpenampilan rapi.</p>	
		 <p><i>Reliability</i> (Keandalan)</p>	<p>1. Kemampuan dalam menangani permasalahan Wajib Pajak sangat baik.</p> <p>2. Kecepatan petugas dalam melakukan jasa pelayanan telah sesuai dengan harapan Wajib Pajak.</p> <p>3. Petugas pajak memiliki ketelitian dalam memproses data Wajib Pajak.</p>	
		<p><i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)</p>	<p>1. Kesigapan petugas pajak dalam merespon permintaan Wajib Pajak untuk</p>	

Konsep	Variabel	indikator	Item	Sumber
			<p>menyelesaikan masalah, urusan perpajakan telah sesuai dengan harapan.</p> <p>2. Sikap petugas dalam menghadapi keluhan Wajib Pajak sangat baik.</p> <p>3. Tindakan yang diambil oleh petugas pajak sangat tepat dalam merespon keluhan permasalahan Wajib Pajak.</p> <p>4. KPP selalu memberikan informasi terbaru seputar penyelesaian kewajiban perpajakan Wajib Pajak.</p> <p>5. KPP mudah dihubungi melalui telepon.</p>	
		<p><i>Assurance</i> (Jaminan)</p>	<p>1. Wajib Pajak merasa sangat nyaman dengan petugas pajak.</p> <p>2. Wajib Pajak merasa sangat aman saat melakukan transaksi perpajakan.</p>	

Konsep	Variabel	indikator	Item	Sumber
			3. Petugas Pajak secara konsisten bersikap ramah terhadap Wajib Pajak.	
		<p><i>Empathy</i> (Empati)</p> 	<p>1. Petugas pajak dalam melakukan proses pelayanan berkomunikasi dengan santun serta bersikap sopan.</p> <p>2. Tidak ada perbedaan dalam pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada Wajib Pajak.</p> <p>3. Pemahaman petugas pajak atas kebutuhan Wajib Pajak sangat baik.</p> <p>4. Petugas pajak telah memberikan solusi dan penyelesaian atas permasalahan perpajakan Wajib Pajak.</p>	
Kepatuhan	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Patuh semua peraturan perpajakan	Patuh terhadap semua peraturan perpajakan	Norman D. Nowak dalam Devano dan Rahayu (2006)
		Menghitung pajak	Patuh dalam menghitung pajak dengan jumlah yang	

Konsep	Variabel	indikator	Item	Sumber
			benar	
		Patuh membayar pajak	Patuh dalam membayar pajak tepat pada waktunya	
		Mengisi formulir pajak	Patuh dalam mengisi formulir SPT dengan benar	
		Menyampaikan SPT	Patuh dalam menyampaikan SPT tepat pada waktunya	

Sumber: *Kajian Teoritis*

3. Skala Pengukuran

Skala Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2016: 93). pengukuran ini dibuat dalam bentuk kuesioner melalui pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab oleh responden. Variabel-variabel yang diuji pada penelitian ini, disetiap jawaban dalam kuesioner memiliki nilai yang bertingkat. Variabel-variabel yang diuji pada penelitian ini, disetiap jawaban dalam kuesioner memiliki nilai yang bertingkat. Untuk keperluan analisis setiap jawaban responden dari pertanyaan-pertanyaan yang diajukan akan diberi skor (Sugiyono, 2016: 94) sebagai berikut:

Tabel 2. Skala Likert

Kategori	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu/ Ragu (RG)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: *Sugiyono (2016: 94)*

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi (*Population*) menurut sekaran (2006:121) mengacu pada keseluruhan orang, kejadian, atau hal minat yang peneliti ingin investigasi. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Indramayu, WPOP yang ada di Indramayu, hingga Maret 2018 tercatat sebanyak 68.417 WPOP yang merupakan WPOP efektif.

2. Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2016:81). Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Convenience Sampling*, yang dimana dalam menetapkan responden berdasarkan pada kesediaan Wajib Pajak yang datang ke KPP Pratama Indramayu untuk mengisi kuesioner. Rumus yang digunakan dalam menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus Slovin (Sujarweni, 2014: 19) yaitu:

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

$$n = \frac{68.417}{1 + 68.417 \cdot (5\%)^2}$$

$$= 397,675 \text{ dibulatkan } 398 \text{ sampel}$$

Keterangan:

N = Populasi

n = Sampel

e = batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) (5%)

Jadi, sampel yang digunakan oleh peneliti yaitu 398 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Indramayu.

E. Sumber data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder. Data Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2016:225). Sumber primer dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Indramayu. Kuesioner ini berisi tentang pemahaman perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak terkait dengan kepatuhan Wajib Pajak. Data sekunder menurut Sugiyono (2016:225) adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder berupa profil KPP Pratama Indramayu, populasi, buku-buku, jurnal dan arsip-arsip yang berkaitan dengan penelitian ini.

F. Teknik Pengumpulan data

1. Angket (kuesioner)

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini menggunakan angket (kuesioner) yang harus diisi oleh Wajib Pajak. Tujuan penggunaan kuesioner untuk mendapatkan data primer sesuai dengan kebutuhan analisis yaitu berisi dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan kepada responden yang berkaitan dengan penelitian ini. Alasan menggunakan teknik pengumpulan data angket (kuesioner) karena jumlah Wajib Pajak yang cukup banyak.

2. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan dokumentasi merupakan cara mengumpulkan data dari buku-buku, jurnal, dan arsip-arsip yang dimiliki oleh KPP Pratama Indramayu.

G. Uji Instrumen Penelitian

Sebelum instrumen penelitian digunakan, perlu dilaksanakan dahulu pengujian melalui:

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali,2016:52). Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *Product Moment Pearson* dengan taraf signifikansi 0,05. Kriteria uji validitas jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrumen tersebut dinyatakan valid.

Pengujian validitas instrumen dalam penelitian ini akan menggunakan validitas konstruksi yaitu dengan rumus korelasi *product moment pearson* sebagai berikut:

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

dimana:

n = Jumlah responden

x = Skor variabel (jawaban responden)

y = Skor total variabel untuk responden n

Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 23. Pengujian validitas dalam penelitian ini hanya dilakukan terhadap 30 responden. Pengambilan keputusan berdasarkan pada nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ sebesar

0,361, Untuk df (*degrees of freedom*)= 30-2=28, tingkat signifikansi (α)= 0,05 maka item tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya.

Berikut disajikan hasil uji validitas instrumen terhadap kuesioner pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan kepatuhan Wajib Pajak:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Uji Validitas		
		r hitung	r tabel	Ket.
Pemahaman Perpajakan	X1.1	0.586	0.361	Valid
	X1.2	0.715	0.361	Valid
	X1.3	0.618	0.361	Valid
	X1.4	0.726	0.361	Valid
	X1.5	0.899	0.361	Valid
	X1.6	0.759	0.361	Valid
	X1.7	0.774	0.361	Valid
Kualitas Pelayanan Pajak	X2.1	0.383	0.361	Valid
	X2.2	0.664	0.361	Valid
	X2.3	0.591	0.361	Valid
	X2.4	0.818	0.361	Valid
	X2.5	0.687	0.361	Valid
	X2.6	0.746	0.361	Valid
	X2.7	0.733	0.361	Valid
	X2.8	0.555	0.361	Valid
	X2.9	0.659	0.361	Valid
	X2.10	0.746	0.361	Valid
	X2.11	0.757	0.361	Valid
	X2.12	0.707	0.361	Valid
	X2.13	0.571	0.361	Valid
	X2.14	0.744	0.361	Valid
	X2.15	0.742	0.361	Valid
	X2.16	0.731	0.361	Valid
	X2.17	0.704	0.361	Valid
	X2.18	0.722	0.361	Valid
	X2.19	0.771	0.361	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	Y.1	0.485	0.361	Valid
	Y.2	0.531	0.361	Valid
	Y.3	0.744	0.361	Valid
	Y.4	0.739	0.361	Valid

Variabel	Item	Uji Validitas		
		r hitung	r tabel	Ket.
	Y.5	0.684	0.361	Valid

Sumber: *Data primer diolah, 2018*

Berdasarkan tabel 6 maka dapat dilihat bahwa hasil uji validitas instrumen dengan Korelasi Pearson terhadap kuesioner pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan kepatuhan Wajib Pajak diperoleh nilai r_{hitung} setiap item memenuhi syarat yaitu $> 0,361$ sehingga 31 item dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali,2016:47). Suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas pada penelitian ini menggunakan *Cronbach Alpha* (α). *Cronbach Alpha* adalah koefisien keandalan yang menunjukkan seberapa baik item dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi satu sama lain (Sekaran,2006:129). Alasan penggunaan model pengujian reliabilitas *Cronbach Alpha* karena data yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk skala interval. Aplikasi SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur realibilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Siregar (2016:176) menyebutkan kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik Alpha Cronbach, bila koefisien reliabilitas (r_{11}) $> 0,6$.

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$$

dimana:

σt^2 = Varians total

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah varians butir
 k = Jumlah butir pertanyaan
 r_{11} = Koefisien reliabilitas instrumen

Berikut merupakan hasil reliabilitas untuk masing-masing variabel disajikan pada tabel 7.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach Alpha</i> (α)	Standar reliabel	keterangan
1	Pemahaman Perpajakan	0,838	0,600	Reliabel
2	Kualitas Pelayanan Pajak	0,933	0,600	Reliabel
3	Kepatuhan Wajib Pajak	0,636	0,600	Reliabel

Sumber: *Data primer diolah, 2018*

Berdasarkan tabel 7 diatas menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* (α) untuk semua variabel lebih besar dari 0,600. Dari ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya maka semua variabel yang digunakan untuk penelitian sudah reliabel.

H. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan teknik perhitungan statistika. Analisis data ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena menggunakan data-data yang berupa angka untuk menghitung bagaimana pengaruh pemahaman perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif (Sugiyono, 2016:147) adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis ini bertujuan untuk

mendeskripsikan data yang diperoleh seperti lokasi penelitian, data responden yang diteliti, distribusi frekuensi masing-masing variabel serta hasil penelitian yang ditabulasikan kedalam tabel frekuensi dan mean (rata-rata) serta kemudian membahas data yang diolah tersebut secara deskriptif. Tolok ukur dalam dari penelitian deskriptif ini adalah dengan pemberian angka.

2. Analisis Statistik Inferensial

Statistik inferensial (statistik induktif) adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi (Sugiyono, 2016:148). Suatu kesimpulan dari data sampel yang akan diberlakukan untuk populasi itu mempunyai peluang kesalahan dan kebenaran (kepercayaan) yang dinyatakan dalam bentuk prosentase. Peluang kesalahan dan kepercayaan ini disebut dengan taraf signifikansi. Signifikansi adalah kemampuan untuk digeneralisasikan dengan kesalahan tertentu. Ada hubungan signifikansi berarti hubungan itu dapat digeneralisasikan.

a. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa model yang diperoleh benar-benar memenuhi asumsi dasar dalam analisis regresi berganda. Dalam penelitian uji asumsi klasik yang dilakukan ada 3 (tiga) macam uji, yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas.

1) Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016:154) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah data distribusi normal atau mendekati

normal. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan analisis grafik (*Normal P-Plot*) dan uji statistik (*Kolmogorov-Smirnov*). Analisis grafik (*Normal P-Plot*) membuktikan nilai residual telah normal jika terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya agak menjauh dari garis diagonal (Ghozali, 2016:156). Pengujian lainnya yaitu menggunakan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) dimana residual terdistribusi normal apabila nilai signifikan atau nilai probabilitas $> 0,05$ atau 5%. Menurut Ghozali (2016:158) uji *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) dilakukan dengan membuat hipotesis:

H0 : Data residual berdistribusi normal

H1 : Data residual berdistribusi tidak normal

Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai signifikansi atau nilai probabilitas $> 0,05$ atau 5% maka data residual berdistribusi normal;
- 2) Apabila nilai signifikansi atau nilai probabilitas $< 0,05$ atau 5% maka data residual berdistribusi tidak normal.

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen) (Ghozali,2016:103). Model didalam model regresi seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Karena apabila terjadi persamaan variabel, maka variabel-variabel tersebut tidak ortogonal yaitu nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol.

Mengukur multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* atau VIF (*Variance Inflation Factor*) dari masing-masing variabel. Jika nilai toleransi $< 0,1$ atau $VIF > 10$ maka terdapat multikolinieritas, sehingga variabel tersebut harus dibuang dan sebaliknya jika nilai toleransi $> 0,1$ atau $VIF < 10$ maka tidak terdapat multikolinieritas (Ghozali,2016:104).

3) Uji heteroskedastisitas

Ghozali (2016:134) mengatakan uji heterokedastisitas bertujuan apakah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Sunyoto (2010:101) menyatakan bahwa model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Pengujian heterokedastisitas dalam penelitian ini dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah di-*studentized* (Ghozali, 2016:134).

Dasar analisis:

- a) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.

- b) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

b. Analisis Regresi Linier Berganda

Hair et al. (1998) dalam jatmiko (2006: 41) menyatakan bahwa regresi berganda merupakan teknik statistik untuk menjelaskan keterkaitan antara variabel terikat dengan beberapa variabel bebas. Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, apakah masing-masing variabel berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel terikat apabila nilai variabel bebas mengalami perubahan. Penggunaan penyajian ini untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antar variabel serta arah hubungan tersebut apabila dinyatakan dalam bentuk angka. Dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS.

Adapun, model regresi berganda yang digunakan adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2016: 192) :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

α = Konstanta

b1= Koefisien Pemahaman Perpajakan

b2= Koefisien Kualitas Pelayanan Pajak

X1= Pemahaman Pajak

X2= Kualitas Pelayanan Pajak

I. Pengujian Hipotesis

Menurut Suharyadi dan Purwanto (2016:92) Pengujian Hipotesis adalah prosedur yang didasarkan pada bukti sampel yang dipakai untuk menentukan apakah hipotesis merupakan suatu pernyataan yang wajar dan oleh karenanya tidak ditolak, atau hipotesis tersebut tidak wajar dan harus ditolak.

1. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2016:95) analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi yaitu antara 0 (nol) dan 1 (satu). $R^2 = 0$ maka tidak ada pengaruh, sedangkan $R^2 = 1$ maka pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna. Koefisien 0 (nol) berarti variabel independen (Pemahaman Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak) tidak mempengaruhi variabel dependen (Kepatuhan Wajib Pajak) apabila koefisien determinasi mendekati 1 (satu) maka antara variabel independen (Pemahaman Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak) dan variabel dependen (Kepatuhan Wajib Pajak) semakin berpengaruh.

2. Uji koefisien regresi secara simultan (uji F)

Uji pengaruh simultan (uji F) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2016:171). Nilai Ftabel menggunakan derajat kepercayaan (α) sebesar 5% dengan hipotesis (Ghozali, 2016:96):

- a. $H_0 : b_1 = b_2 = 0$ yang berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).
 $H_1 : b_1 \neq b_2 \neq 0$ yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan dari variabel bebas (X) terhadap variabel (Y).

- b. F tabel ditentukan dengan $\alpha = 5\%$, derajat kebebasan $(k-1)$ dan $(n-k)$ dimana n = jumlah observasi dan k = variabel penjelasan.
- c. F hitung dicari dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Dimana :

R^2 = Koefisien determinasi

k = jumlah variabel bebas

n = jumlah sampel

- d. Sedangkan kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:
 Jika F hitung $>$ F tabel, H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti persamaan regresi linear berganda yang bersangkutan dapat dipergunakan untuk membuat ramalan nilai Y .
 Jika F hitung \leq F table, H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti persamaan regresi linear berganda yang bersangkutan tidak dapat dipergunkana untuk membuat ramalan Y .

3. Uji Koefisien Regresi secara Parsial (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individu dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2016:97) Langkah-langkah untuk melakukan uji t adalah sebagai berikut:

- a. Merumuskan hipotesis statistik:
 $H_0 : b_i = 0$, artinya suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.
 $H_1 : b_i \neq 0$, artinya variabel tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Quick look : bila jumlah degree of freedom (df) adalah 20 atau lebih, dan derajat kepercayaan sebesar 5%, maka $H_0 : b_i = 0$ dapat ditolak bila nilai t lebih besar dari 2 (dalam nilai absolut).
- c. Membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel. Apabila nilai t hitung lebih tinggi dibandingkan dengan nilai t tabel ini berarti ada alasan yang kuat untuk menerima hipotesis satu (H_1) dimana kita menerima hipotesis yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen, dan menolak hipotesis nol (H_0)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Berikut merupakan karakteristik responden yang akan digunakan dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan dan lama menjadi Wajib Pajak di KPP Pratama Indramayu.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut merupakan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu:

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1	Laki-Laki	238	59,8
2	Perempuan	160	40,2
Total		398	100

Sumber: *Data primer diolah, 2018*

Berdasarkan Tabel 8 diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 238 orang atau 59,8%, dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 160 orang atau 40,2%. Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki lebih banyak dari pada responden berjenis kelamin perempuan.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 8 berikut ini:

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Presentase (%)
1	20-25 Tahun	85	21,4

No.	Usia	Jumlah	Presentase (%)
2	26-35 Tahun	98	24,6
3	36-55 Tahun	180	45,2
4	> 55 Tahun	35	8,8
Total		398	100

Sumber: *Data primer diolah, 2018*

Berdasarkan data tabel 9 menunjukkan bahwa sebanyak 85 responden atau 21,4% berusia 20 tahun sampai 25 tahun. Untuk responden yang berusia 26 Tahun sampai 35 tahun berjumlah 98 orang atau 24,6%. Untuk responden yang berusia 36 Tahun sampai 55 tahun berjumlah 180 orang atau 45,2%, dan untuk responden yang berusia lebih dari 55 tahun berjumlah 35 orang atau 8,8%. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak adalah yang berusia 36 tahun sampai 55 tahun, sehingga dapat diasumsikan bahwa pada rentang usia tersebut merupakan usia produktif dalam bekerja.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat dalam tabel 10 sebagai berikut:

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
1	SD	0	0
2	SMP	4	1,0
3	SMA	112	28,1
4	D3	98	24,6
5	S1	154	38,7
6	S2	30	7,5
Total		398	100

Sumber: *Data primer diolah, 2018*

Berdasarkan pendidikan terakhir pada tabel 10, dapat diketahui bahwa responden yang memiliki jenjang pendidikan SD berjumlah 0 orang atau 0%,

untuk responden yang memiliki jenjang pendidikan SMP berjumlah 4 orang atau 1,0% dan untuk responden yang memiliki jenjang pendidikan SMA berjumlah 112 orang atau 28,2%, untuk jenjang pendidikan D3 berjumlah 98 orang atau 24,6%, untuk jenjang pendidikan S1 berjumlah 154 orang atau 38,7%, dan untuk jenjang pendidikan S2 berjumlah 34 orang atau 8,5%.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berikut merupakan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yaitu:

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
1	PNS/TNI/POLRI	145	36,4
3	Pegawai Swasta	160	40,2
4	Lain-Lain	93	23,4
	Total	398	100

Sumber: *Data primer diolah, 2018*

Berdasarkan tabel 11 pekerjaan dengan status sebagai pegawai swasta memiliki jumlah responden terbanyak dengan jumlah 160 orang atau 40,2%. Yang kedua adalah dengan status sebagai PNS/TNI/POLRI yang memiliki responden sebanyak 145 orang atau 36,4%. Dan untuk status pekerjaan lain-lain yang kemungkinan sebagai wirausaha memiliki jumlah responden sebanyak 93 orang atau 23,4%. Dari data tersebut menunjukkan bahwa lebih banyak Wajib Pajak yang berprofesi sebagai pegawai swasta.

e. Lama Menjadi Wajib Pajak

Tabel 2 menyajikan gambaran umum tentang lamanya menjadi Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Karakteristik Berdasarkan Lama menjadi Wajib Pajak

No	Lama menjadi Wajib Pajak	Jumlah	Presentase (%)
1	1-5 Tahun	80	20,1
2	6-10 Tahun	90	22,6
3	11-15 Tahun	128	32,2
4	> 15 Tahun	100	25,1
Total		398	100

Sumber: *Data primer diolah, 2018*

Berdasarkan tabel 11 untuk responden berdasarkan lama menjadi Wajib Pajak didapatkan bahwa responden yang memiliki lama menjadi Wajib pajak 1 sampai 5 tahun berjumlah 80 orang atau 20,1%. Responden dengan lama menjadi Wajib Pajak 6 sampai 10 tahun berjumlah 90 orang atau 22,6%. responden dengan lama menjadi Wajib Pajak 11 sampai 15 tahun berjumlah 128 orang atau 32,2% dan untuk responden yang lama menjadi wajib pajak lebih dari 15 tahun berjumlah 100 atau 25,1%.

B. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Deskripsi distribusi item digunakan untuk mengetahui frekuensi dan variasi jawaban responden terhadap item-item pernyataan yang diajukan dalam kuesioner. Jawaban-jawaban tersebut selengkapnya dijelaskan sebagai berikut:

1. Distribusi Frekuensi Variabel Pemahaman Perpajakan (X_1)

Variabel pemahaman perpajakan terdapat 7 (tujuh) item pernyataan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 13 berikut ini:

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Variabel Pemahaman Perpajakan (X_1)

Item	SS		S		N		TS		STS		Mean
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%	
X1.1	155	39%	211	53%	32	8%	0	0%	0	0%	4.309

Item	SS		S		N		TS		STS		Mean
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%	
X1.2	163	41%	214	54%	21	5%	0	0%	0	0%	4.357
X1.3	116	29%	191	48%	91	23%	0	0%	0	0%	4.063
X1.4	127	32%	206	52%	65	16%	0	0%	0	0%	4.156
X1.5	138	35%	214	54%	46	12%	0	0%	0	0%	4.231
X1.6	169	42%	215	54%	14	4%	0	0%	0	0%	4.389
X1.7	185	46%	199	50%	14	4%	0	0%	0	0%	4.430
Mean Variabel											4.276

Sumber: *Data primer diolah, 2018*

Keterangan:

X.1.1 : Mengetahui hak Wajib Pajak

X.1.2 : Mengetahui kewajiban Wajib Pajak

X.1.3 : Mengetahui seluruh peraturan mengenai batas waktu pelaporan SPT

X.1.4 : Memahami bahwa saya diberikan kepercayaan untuk menghitung, membayar dan melaporkan pajaknya sendiri.

X.1.5 : Memahami pembayaran pajak menggunakan e-billing

X.1.6 : Memahami pajak berfungsi sebagai penerimaan negara

X.1.7 : Memahami pajak yang disetor digunakan untuk pembiayaan pemerintah

Berdasarkan tabel 13 di atas dapat diketahui bahwa dari 398 responden, untuk item pertama yaitu pengetahuan terkait hak sebagai Wajib Pajak, dapat diketahui terdapat 155 responden atau 39% yang menyatakan sangat setuju, yang menjawab setuju sebanyak 211 responden atau 53%, yang menyatakan sangat netral sebanyak 32 atau 8% , sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

Item kedua yaitu pengetahuan Wajib Pajak terkait kewajiban sebagai Wajib Pajak, dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju terdapat 163 responden atau 41%, yang menyatakan setuju sebanyak 214 atau 54%, yang menjawab setuju sebanyak 214 responden atau 54%, yang menyatakan netral sebanyak 21 responden atau 5%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

Item ketiga yaitu pengetahuan tentang peraturan batas pelaporan SPT, dapat diketahui bahwa terdapat 116 responden atau 29% yang menyatakan sangat setuju, yang menyatakan setuju sebanyak 191 responden atau 48%, yang menyatakan netral sebanyak 91 responden atau 23%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

Item keempat yaitu memahami bahwa Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya sendiri, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 127 atau 32%, yang menyatakan setuju sebanyak 206 responden atau 52%, yang menyatakan netral sebanyak 65 responden atau 16%, dan yang menjawab setuju serta tidak setuju tidak ada.

Item kelima yaitu memahami bahwa pembayaran pajak dilakukan menggunakan *e-Billing*, dapat diketahui terdapat 138 responden atau 35% yang menyatakan sangat setuju, yang menjawab setuju sebanyak 214 responden atau 54%, yang menyatakan netral sebanyak 46 responden atau 12%, yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

Item keenam yaitu memahami fungsi pajak sebagai penerimaan negara terbesar, dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 169 responden atau 42%, yang menyatakan setuju sebanyak 215 responden atau 54%, yang menyatakan netral sebanyak hanya 14 responden atau 4%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

Item ketujuh yaitu memahami bahwa pajak yang disetor digunakan untuk pembiayaan pemerintah, dapat diketahui terdapat 185 responden atau 46% yang

menjawab sangat setuju, yang menyatakan setuju sebanyak 199 responden atau 50%, yang menyatakan netral sebanyak 14 responden atau 4%, yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

Berdasarkan tabel 13 dapat diketahui bahwa variabel pemahaman perpajakan memiliki nilai rata-rata 4,276, yang artinya bahwa pemahaman perpajakan dinyatakan sangat baik.

2. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Pajak (X2)

Variabel kualitas pelayanan pajak terdapat 19 (Sembilan belas) item pernyataan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 14 sebagai berikut:

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Pajak (X2)

Item	SS		S		N		TS		STS		Mean
	f	%	F	%	F	%	f	%	f	%	
X2.1	295	74%	87	22%	16	4%	0	0%	0	0%	4.701
X2.2	218	55%	174	44%	6	2%	0	0%	0	0%	4.533
X2.3	268	67%	130	33%	0	0%	0	0%	0	0%	4.673
X2.4	257	65%	134	34%	7	2%	0	0%	0	0%	4.628
X2.5	155	39%	214	54%	29	7%	0	0%	0	0%	4.317
X2.6	133	33%	218	55%	47	12%	0	0%	0	0%	4.216
X2.7	188	47%	186	47%	24	6%	0	0%	0	0%	4.412
X2.8	176	44%	215	54%	4	1%	3	1%	0	0%	4.417
X2.9	142	36%	248	62%	6	2%	2	1%	0	0%	4.332
X2.10	169	42%	209	53%	20	5%	0	0%	0	0%	4.374
X2.11	160	40%	192	48%	46	12%	0	0%	0	0%	4.286
X2.12	135	34%	175	44%	88	22%	0	0%	0	0%	4.118
X2.13	187	47%	176	44%	35	9%	0	0%	0	0%	4.382
X2.14	193	48%	189	47%	16	4%	0	0%	0	0%	4.445
X2.15	230	58%	153	38%	15	4%	0	0%	0	0%	4.540
X2.16	220	55%	162	41%	16	4%	0	0%	0	0%	4.513
X2.17	230	58%	157	39%	11	3%	0	0%	0	0%	4.550
X2.18	238	60%	138	35%	22	6%	0	0%	0	0%	4.543
X2.19	249	63%	139	35%	10	3%	0	0%	0	0%	4.601
	Mean Variabel										4.452

Sumber: *Data Primer diolah, 2018*

Keterangan:

- X.2.1 : Sarana dan prasarana KPP sangat nyaman
- X.2.2 : Peralatan yang berhubungan dengan pelayanan tersedia dengan baik
- X.2.3 : Penampilan material yang digunakan untuk menginformasikan layanan tersedia dengan baik
- X.2.4 : Penampilan petugas pajak selalu rapi
- X.2.5 : Kemampuan menangani permasalahan Wajib Pajak sangat baik
- X.2.6 : Kecepatan petugas pajak dalam melakukan pelayanan telah sesuai dengan harapan Wajib Pajak.
- X.2.7 : Petugas pajak memiliki ketelitian dalam memproses data Wajib Pajak.
- X.2.8 : Kesigapan petugas pajak dalam merespon permintaan Wajib Pajak telah sesuai harapan Wajib Pajak.
- X.2.9 : Sikap petugas pajak dalam menghadapi keluhan Wajib Pajak sangat baik
- X.2.10 : Tindakan petugas pajak sangat tepat dalam merespon keluhan permasalahan Wajib Pajak.
- X.2.11 : KPP selalu memberikan informasi terbaru seputar penyelesaian kewajiban perpajakan Wajib Pajak.
- X.2.12 : KPP mudah dihubungi lewat telepon.
- X.2.13 : Wajib Pajak sangat nyaman saat berinteraksi dengan petugas pajak dalam menyelesaikan kewajibannya.
- X.2.14 : Wajib Pajak merasa sangat aman saat melakukan transaksi perpajakan.
- X.2.15 : Petugas pajak secara konsisten bersikap ramah terhadap Wajib Pajak.
- X.2.16 : Petugas pajak dalam melakukan proses pelayanan berkomunikasi dengan santun serta bersikap sopan
- X.2.17 : Tidak ada perbedaan dalam pelayanan yang diberikan petugas ke Wajib Pajak
- X.2.18 : Pemahaman petugas pajak atas kebutuhan Wajib Pajak sangat baik
- X.2.19 : Petugas pajak telah memberikan solusi dan penyelesaian atas permasalahan perpajakan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 14 dapat diketahui bahwa terdapat 398 responden, untuk item pertama yaitu sarana dan prasarana yang tersedia sangat nyaman, dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 295 responden atau 74%, yang menyatakan setuju sebanyak 87 responden atau 22%, yang menjawab netral sebanyak 16 responden atau 4%, yang menyatakan tidak setuju atau sangat tidak setuju tidak ada.

Item kedua yaitu tersedia dengan baik peralatan yang berhubungan pelayanan yang diberikan, dapat diketahui bahwa terdapat 218 responden atau 55%, yang

menjawab setuju sebanyak 174 responden atau 44%, yang menyatakan netral sebanyak 6 responden atau 2%, sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

Item ketiga yaitu penampilan material yang digunakan untuk menginformasikan layanan sangat baik, dapat diketahui bahwa yang menyatakan sangat setuju sebanyak 268 responden atau 55%, yang menyatakan setuju sebanyak 174 responden atau 44%, yang menyatakan netral sebanyak 6 responden atau 2%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

Item keempat yaitu kerapian penampilan petugas pajak, dapat diketahui terdapat 257 responden atau 65%, yang menjawab setuju sebanyak 134 responden atau 34%, yang menyatakan netral sebanyak 7 responden atau 2%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

Item kelima yaitu kemampuan petugas pajak dalam menangani masalah Wajib Pajak sangat baik, dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 155 responden atau 39%, yang menyatakan setuju sebanyak 214 responden atau 54%, yang menyatakan netral sebanyak 29 responden atau 7%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

Item keenam yaitu kecepatan petugas pajak dalam melakukan pelayanan telah sesuai dengan harapan Wajib Pajak, dapat diketahui bahwa terdapat 133 responden yang menyatakan 33%, yang menjawab setuju sebanyak 2 responden atau 55%, yang menyatakan netral sebanyak 47 responden atau 12%, yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

Item ketujuh yaitu petugas pajak memiliki ketelitian dalam memproses data Wajib Pajak, dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 188 responden atau 47%, yang menyatakan setuju sebanyak 186 responden atau 47%, yang menyatakan netral sebanyak 24 responden atau 6%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

Item kedelapan yaitu kesigapan petugas pajak dalam merespon permintaan Wajib Pajak untuk menyelesaikan masalah dan urusan perpajakan telah sesuai harapan Wajib Pajak, dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 176 responden atau 44%, yang menyatakan setuju sebanyak 215 responden atau 54%, yang menyatakan netral 4 responden atau 1%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 1%, serta yang menyatakan sangat tidak setuju tidak ada.

Item kesembilan yaitu sikap petugas pajak dalam menghadapi keluhan Wajib Pajak sangat baik, dapat diketahui bahwa terdapat 142 responden atau 36%, yang menyatakan setuju sebanyak 248 responden atau 62%, yang menjawab netral sebanyak 6 responden atau 2%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 1%, yang menyatakan sangat tidak setuju tidak ada.

Item kesepuluh yaitu tindakan petugas pajak sangat tepat dalam merespon keluhan permasalahan Wajib Pajak, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 169 responden atau 42%, yang menyatakan setuju sebanyak 209 responden atau 53%, yang menyatakan netral sebanyak 20 responden atau 5%, yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

Item kesebelas yaitu KPP selalu memberikan informasi terbaru seputar penyelesaian kewajiban perpajakan Wajib Pajak, dapat diketahui sebanyak 160 responden atau 40% yang menjawab sangat setuju, yang menyatakan setuju sebanyak 192 atau 48%, yang menyatakan netral sebanyak 46 responden atau 12%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

Item kedua belas yaitu KPP mudah dihubungi lewat telepon, dapat diketahui responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 135 responden atau 34%, yang menyatakan setuju sebanyak 175 responden atau 44%, yang menjawab netral sebanyak 88 responden atau 22%, yang menyatakan tidak setuju atau sangat tidak setuju tidak ada.

Item ketiga belas yaitu Wajib Pajak sangat nyaman saat berinteraksi dengan petugas pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya, dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 187 responden atau 47%, yang menyatakan setuju sebanyak 176 responden atau 44%, yang menjawab netral sebanyak 35 responden atau 9%, yang menyatakan tidak setuju atau sangat tidak setuju tidak ada.

Item keempat belas yaitu W Wajib Pajak merasa sangat aman saat melakukan transaksi perpajakan, dapat diketahui bahwa terdapat 193 responden atau 48% yang menyatakan sangat setuju, yang menjawab setuju sebanyak 189 responden atau 47%, yang menyatakan netral sebanyak 16 responden atau 9%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

Item kelima belas yaitu petugas pajak secara konsisten bersikap ramah terhadap Wajib Pajak, dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat

setuju sebanyak 230 responden atau 58%, yang menjawab setuju sebanyak 153 responden atau 38%, yang menjawab netral sebanyak 15 responden atau 4%, yang menyatakan tidak setuju atau sangat tidak setuju tidak ada.

Item keenam belas yaitu petugas pajak dalam melakukan proses pelayanan berkomunikasi dengan santun serta bersikap sopan, dapat diketahui bahwa terdapat 220 responden atau 55% yang menyatakan sangat setuju, yang menjawab setuju sebanyak 162 responden atau 41%, yang menyatakan netral sebanyak 16 responden atau 4%, yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

Item ketujuh belas yaitu tidak ada perbedaan dalam pelayanan yang diberikan petugas ke Wajib Pajak, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 230 responden atau 58%, yang menyatakan setuju sebanyak 157 responden atau 39%, yang menjawab netral sebanyak 11 responden atau 3%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

Item kedelapan belas yaitu pemahaman petugas pajak atas kebutuhan Wajib Pajak sangat baik, dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 238 responden atau 60%, yang menjawab setuju sebanyak 138 responden atau 35%, yang menyatakan netral sebanyak 22 responden atau 6%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

Item kesembilan belas yaitu petugas pajak telah memberikan solusi dan penyelesaian atas permasalahan perpajakan Wajib Pajak, yang dapat diketahui bahwa terdapat 249 responden atau 63% yang menyatakan sangat setuju, yang menyatakan setuju sebanyak 139 responden atau 35%, yang menjawab netral

sebanyak 10 responden atau 3%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat setuju tidak ada.

Berdasarkan tabel 14 diatas dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan pajak memiliki rata-rata sebesar 4,452, yang artinya bahwa kualitas pelayanan pajak dinyatakan sangat baik.

3. Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Variabel kepatuhan Wajib Pajak terdapat 5 (lima) item pernyataan yang akan diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 15 berikut ini:

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Item	SS		S		N		TS		STS		Mean
	F	%	F	%	F	%	f	%	F	%	
Y.1	149	37%	163	41%	78	20%	8	2%	0	0%	4.138
Y.2	73	18%	144	36%	154	39%	27	7%	0	0%	3.661
Y.3	71	18%	111	28%	198	50%	18	5%	0	0%	3.590
Y.4	91	23%	128	32%	161	40%	18	5%	0	0%	3.734
Y.5	183	46%	153	38%	60	15%	2	1%	0	0%	4.299
	Mean Variabel										3.884

Sumber: Data primer diolah, 2018

Keterangan:

Y.1 : Patuh terhadap semua peraturan perpajakan

Y.2 : Menghitung pajak dengan benar

Y.3 : Patuh Membayar pajak

Y.4 : Patuh mengisi formulir SPT

Y.5 : patuh melaporkan SPT

Berdasarkan tabel 15 diatas dapat diketahi bahwa dari 398 responden, untuk item pertama yaitu patuh terhadap semua peraturan perpajakan, dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 149 responden atau 37%, yang menjawab setuju sebanyak 163 responden atau 41%, yang menyatakan

netral sebanyak 78 responden atau 20%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 responden atau 2%, dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada.

Item kedua yaitu patuh menghitung pajak dengan jumlah yang benar, dapat diketahui bahwa terdapat 73 responden atau 18% yang menjawab sangat setuju, yang menyatakan setuju sebanyak 144 responden atau 36%, yang menyatakan netral sebanyak 154 responden atau 39%, yang menjawab tidak setuju sebanyak 27 responden atau 7%, dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada.

Item ketiga yaitu patuh dalam membayar pajak tepat pada waktunya, dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 71 responden atau 18%, yang menyatakan setuju sebanyak 111 responden atau 28%, yang menjawab netral sebanyak 198 responden atau 50%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 18 responden atau 5%, dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada.

Item keempat yaitu patuh mengisi formulir SPT dengan lengkap, benar dan jelas, dapat diketahui bahwa terdapat 91 responden atau 23% yang menyatakan sangat setuju, yang menyatakan setuju sebanyak 128 responden atau 32%, yang menyatakan netral sebanyak 161 responden atau 40%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 18 responden atau 5%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju tidak ada.

Item kelima yaitu patuh melaporkan SPT tepat pada waktunya, dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 183 responden atau 46%, yang menyatakan setuju sebanyak 153 responden atau 38%, yang menjawab netral sebanyak 60 responden atau 15%, yang menjawab tidak

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

Berdasarkan tabel 15 dapat diketahui bahwa variabel kepatuhan Wajib Pajak memiliki rata-rata yaitu 3,884. Artinya bahwa kepatuhan Wajib Pajak dinyatakan baik.

D. Hasil Uji Statistik Inferensial

1. Uji Asumsi Klasik

Asumsi-asumsi klasik ini harus dilakukan pengujiannya untuk memenuhi penggunaan regresi linear berganda. Perhitungan uji asumsi klasik menggunakan alat bantu SPSS versi 23. Adapun hasil dari pengujian disajikan sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu (residual) berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan grafik normal P-Plot dan *One Sample Komogorov-Smirnov (K-S)*

Untuk menguji normalitas menggunakan grafik P-plot, apabila data menyebar teratur disekitar garis diagonal maka data tersebut terdistribusi dengan normal. Sebaliknya jika data menjauhi garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi uji normalitas (Ghozali, 2016:156). Hasil uji normalitas dengan menggunakan grafik P-plot dapat dilihat pada gambar 3.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak



Gambar 1. Uji Normalitas P-plot

Sumber: *Ouput SPSS versi 23, 2018*

Berdasarkan gambar 3 diatas menunjukkan bahwa data terdistribusi secara normal dan mengikuti arah garis diagonal sehingga asumsi normalitas terpenuhi.

Berikut merupakan prosedur uji dilakukan dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* (K-S):

Hipotesis yang digunakan yaitu:

H0 : residual berdistribusi normal

H1 : residual tidak berdistribusi normal

Jika nilai sig. (*p-Value*) > α (0,05), maka H0 diterima yang artinya normalitas terpenuhi. Hasil uji normalitas dengan menggunakan *one sample komogorov-Smirnov* (K-S) dapat dilihat pada tabel 16.

Tabel 9. Hasil Uji Normalitas One Sample Komogorov-Smirnov (K-S)

Parameter	Unstandardized Residual
N	398
Kolmogorov-Smirnov Z	1.266
Asymp. Sig. (2-tailed)	.081

Sumber: *Ouput SPSS versi 23, 2018*

Berdasarkan hasil tabel 16 uji normalitas *One sample komogorov-Smirnov* dapat diketahui bahwa dari 398 responden diperoleh nilai signifikasi sebesar 0,081

(dapat dilihat pada tabel 17) atau lebih besar dari pada 0,05, sehingga H_0 diterima artinya nilai residual berdistribusi normal dan asumsi normalitas terpenuhi.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan tahapan uji asumsi yang harus dilakukan sebelum menguji hipotesis yang ditentukan, untuk melihat diterima atau tidak asumsi penelitian ini. Ada atau tidak adanya multikolinieritas dapat diuji dengan menggunakan dengan *tolerance* atau *variance inflation factor (VIF)*. apabila nilai $tolerance < 0,1$ maka terjadi multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas dengan alat bantu aplikasi SPSS versi 23 menguji pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan 398 responden adalah sebagai berikut:

Tabel 10. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
1 Pemahaman Perpajakan	.944	1.059	Tidak terjadi multikolinieritas
Kualitas Pelayanan Pajak	.944	1.059	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber: *Ouput SPSS versi 23, 2018*

Berdasarkan hasil tabel 17 berikut pengujian masing-masing variabel bebas:

1. tolerance untuk pemahaman perpajakan adalah sebesar 0,944
2. tolerance untuk kualitas pelayanan pajak adalah sebesar 0,944

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

Uji multikolinieritas dapat pula dilakukan dengan menggunakan VIF (*variance Inflation Factor*) dengan angka 10. Jika $VIF > 10$ maka terjadi multikolinieritas.

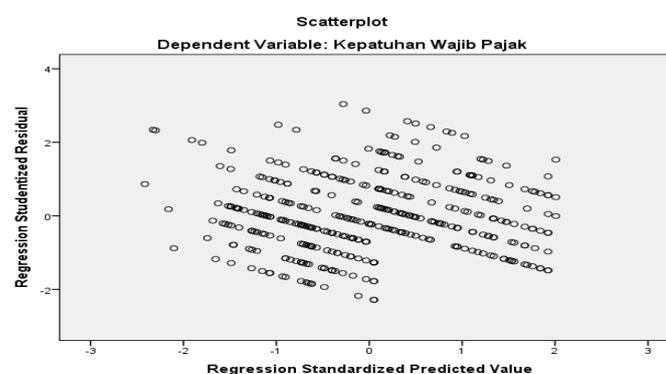
Berikut hasil pengujian masing-masing variabel menggunakan VIF:

1. VIF pemahaman perpajakan diperoleh sebesar 1,059.
2. VIF kualitas pelayanan pajak diperoleh sebesar 1,059.

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

c. Hasil Uji Heterokedastisitas

Ghozali (2016:134) mengatakan uji heterokedastisitas bertujuan apakah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Prosedur uji menggunakan uji scatter plot. Uji scatter plot adalah salah satu uji heterokedastisitas yang menggunakan SPSS versi 23 dengan melihat apabila tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol diantara sumbu X dan sumbu Y secara acak, maka tidak terjadi heterokedastisitas atau dapat homokedastisitas. berikut ini merupakan hasil dari uji heterokedastisitas dapat dilihat pada gambar 4.



Gambar 2. Hasil Uji Scatterplot

Sumber: *Ouput SPSS versi 23, 2018*

Berdasarkan hasil gambar 4 maka dapat disimpulkan bahwa titik-titik menyebar secara acak diatas maupun dibawah angka nol diantara sumbu X dan sumbu Y maka dalam penelitian ini tidak terjadi heterokedastisitas.

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

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji adakah pengaruh antar variabel bebas dengan variabel terikat. Dalam penelitian ini adalah pemahaman perpajakan (X1) dan kualitas pelayanan pajak (X2) terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Y). Model regresi yang didapat dengan menggunakan bantuan SPSS versi 23 dapat dilihat pada tabel 18.

Tabel 11. Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.676	1.417		1.182	.238
Pemahaman 1 Perpajakan	.289	.032	.388	8.958	.000
Kualitas Pelayanan Pajak	.108	.015	.306	7.077	.000

Sumber: *Ouput SPSS versi 23, 2018*

Berdasarkan data dari tabel 18 didapatkan hasil persamaan regresi linier berganda antara variabel Pemahaman Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak disajikan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

$$Y = 1,676 + 0,289 X_1 + 0,108 X_2$$

Dari persamaan tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta (a) sebesar 1,676 menunjukkan tanpa adanya pengaruh dari Pemahaman Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak maka nilai Kepatuhan Wajib Pajak adalah 1,676.
- b. Nilai koefisien Pemahaman Perpajakan sebesar 0,289 menunjukkan setiap peningkatan nilai Pemahaman Perpajakan sebesar 1 satuan akan meningkatkan nilai Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,289 atau semakin baik Pemahaman Perpajakan maka semakin baik Kepatuhan Wajib Pajak.
- c. Nilai koefisien untuk kualitas pelayanan pajak (X_2) sebesar 0,108 menunjukkan setiap peningkatan nilai kualitas pelayanan pajak (X_2) sebesar 1 satuan akan meningkatkan nilai kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,108 atau semakin baik Kualitas Pelayanan Pajak maka semakin tinggi Kepatuhan Wajib Pajak.

E. Hasil Uji Hipotesis

1. Koefisien Determinasi (R^2)

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

koefisien determinasi atau koefisien R^2 . Berikut merupakan hasil koefisien determinan dapat dilihat pada tabel 19.

Tabel 12. Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.548	.300	.297

Sumber: *Ouput SPSS versi 23, 2018*

Berdasarkan tabel 19 dapat diketahui bahwa Koefisien *R square* (R^2) sebesar 0,300. Koefisien *R square* (R^2) digunakan untuk regresi linear sederhana atau satu variabel bebas, sedangkan *Adjusted R square* (R^2) digunakan untuk regresi linear berganda atau lebih dari satu variabel bebas.

Peneliti memilih menggunakan Adjusted R Square dikarenakan variabel bebas yang lebih dari satu. Pada model regresi ditabel 20 memiliki koefisien determinasi (*Adjusted R²*) sebesar 0,297. Dapat disimpulkan bahwa kontribusi variabel independen yang terdiri dari pemahaman perpajakan (X_1) dan kualitas pelayanan pajak (X_2) dapat mempengaruhi variabel dependen yaitu kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 29,7% dan sisanya sebesar 70,3% ditimbulkan oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Selain itu, berdasarkan tabel 20 diketahui juga bahwa nilai koefisien R yang menunjukkan keeratan hubungan antar variabel dependen dengan variabel independen. Pada penelitian ini didapatkan besarnya variabel pemahaman perpajakan (X_1) dan kualitas pelayanan pajak (X_2) terhadap kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar 54,8% yang menunjukkan adanya hubungan atau pengaruh.

2. Uji F (Uji Simultan)

Uji F (uji simultan) dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas yang terdiri dari pemahaman perpajakan (X_1) dan kualitas pelayanan pajak (X_2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y). pengujian dapat dilakukan dengan membandingkan besar nilai F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} . Semua variabel tersebut diuji secara serentak menggunakan uji F atau ANOVA, yang dimana jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima begitu juga apabila nilai signifikansi $< \alpha$ (0,05) maka H_1 diterima dan H_0 tidak diterima. Uji F ini menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 23, berikut hasil dari uji F terdapat pada tabel 20.

Tabel 13. Hasil Uji F (Uji Simultan)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	657.178	2	328.589	84.837	.000 ^b
Residual	1529.908	395	3.873		
Total	2187.085	397			

Sumber: *Output SPSS versi 23, 2018*

Berdasarkan tabel 20 di atas menunjukkan bahwa nilai $df_{regression} = 2$ dan $df_{residual} = 395$ dan diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 3,019. Pengujian hipotesis model regresi secara bersama-sama menggunakan uji F dapat dilihat F_{hitung} (84,837) lebih besar dari pada F_{tabel} (3,019) dan signifikansi sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari pada α (0,05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh secara simultan atau bersama-sama antara variabel bebas yang meliputi pemahaman perpajakan (X_1) dan kualitas pelayanan pajak (X_2) terhadap variabel kepatuhan Wajib Pajak.

3. Uji t (Uji Parsial)

Pengujian model regresi secara parsial (uji t) digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen pembentuk model regresi secara individu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen atau tidak. Uji t dilakukan dengan cara membandingkan antara nilai t_{hitung} masing-masing dengan t_{tabel} atau dengan melihat Sig. $t < 0,05$ ($\alpha = 0,05$) maka hasilnya signifikan dan berarti H_0 ditolak dan H_2 diterima. Sedangkan, jika $sig. t > 0,05$ ($\alpha = 0,05$) maka hasilnya tidak signifikan dan berarti H_0 diterima dan H_2 ditolak. Hasil dari pengujian model regresi pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 21.

Tabel 14. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model	T	Sig.
(Constant)	1.182	.238
Pemahaman Perpajakan	8.958	.000
Kualitas Pelayanan Pajak	7.077	.000

Sumber: *Ouput SPSS versi 23, 2018*

Berdasarkan tabel 21 diperoleh hasil sebagai berikut:

- Hasil uji parsial antara variabel Pemahaman Perpajakan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak didapatkan nilai t_{hitung} (8,958) lebih besar dari t_{tabel} (1,966) atau nilai signifikansi (0,000) kurang dari alpha (0,05). Penelitian ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel pemahaman perpajakan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan Wajib Pajak (Y).
- Hasil uji parsial antara variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X_2) terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) didapatkan nilai t_{hitung} sebesar 7,077 dan didapatkan

hasil signifikansi sebesar 0,000. Nilai uji statistik tersebut lebih besar dari t_{tabel} ($7,077 > 1,966$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari pada α (0,05). Pengujian ini menunjukkan bahwa H_0 tidak diterima dan H_2 diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak (X_2) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan Wajib Pajak (Y).

F. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Deskripsi Pemahaman Perpajakan (X_1), Kualitas Pelayanan Pajak (X_2), dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

a. Pemahaman Perpajakan (X_1)

Variabel pemahaman perpajakan diujikan untuk mengetahui seberapa besar tingkat pemahaman Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Indramayu terhadap hak, kewajiban, peraturan batas waktu penyampaian SPT, sistem perpajakan yang berlaku, fungsi pajak. apabila Wajib Pajak mempunyai pemahaman yang baik maka persepsi positif untuk mematuhi peraturan perpajakan akan muncul. Dengan meningkatnya pemahaman pajak dapat memberikan manfaat tidak hanya bagi pembangunan nasional saja melainkan juga memberikan manfaat secara tidak langsung juga bagi Wajib Pajak seperti pembangunan jalan raya.

Variabel Pemahaman Perpajakan terdiri dari 7 (tujuh) item yaitu, saya sangat mengetahui hak Wajib Pajak ($X_{1.1}$), saya sangat mengetahui kewajiban sebagai Wajib Pajak ($X_{1.2}$), saya sangat mengetahui seluruh peraturan mengenai batas waktu pelaporan SPT ($X_{1.3}$), saya sangat memahami bahwa saya diberikan kepercayaan untuk menghitung, membayar dan melaporkan pajaknya sendiri

(X.1.4). Saya sangat memahami pembayaran pajak menggunakan e-billing (X.1.5). saya sangat Memahami pajak berfungsi sebagai penerimaan negara (X.1.6), saya sangat memahami pajak yang disetor digunakan untuk pembiayaan pemerintah (X.1.7). Berikut penjelasan masing-masing item yaitu sebagai berikut:

- 1) Saya sangat mengetahui hak Wajib Pajak (X.1.1). Pada item saya sangat mengetahui hak Wajib Pajak sebanyak 39% yang menyatakan sangat setuju, sedangkan 53% menyatakan setuju, 8% yang menyatakan netral, dan yang menyatakan tidak setuju tidak ada. Rata-rata dari item pertama yaitu sebesar 4,309, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa Wajib Pajak di KPP Indramayu mengerti akan hak nya sebagai Wajib Pajak.
- 2) Item kedua yaitu saya sangat mengetahui kewajiban sebagai Wajib Pajak (X.1.2) sebanyak 41% yang menjawab sangat setuju, 54% yang menyatakan setuju, 5% yang menjawab netral, sedangkan yang tidak setuju tidak ada. Item kedua mempunyai rata-rata sebesar 4,357, sehingga dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Indramayu mengetahui kewajiban sebagai Wajib Pajak.
- 3) Saya sangat mengetahui seluruh peraturan mengenai batas waktu pelaporan SPT (X.1.3). item saya sangat mengetahui seluruh peraturan mengenai batas waktu pelaporan SPT terdapat 29% responden yang menyatakan sangat setuju, 48% menjawab setuju dan 23% menyatakan netral, sedangkan yang menyatakan tidak setuju tidak ada, dengan rata-rata sejumlah 4,156, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa Wajib Pajak memahami seluruh peraturan mengenai batas waktu pelaporan SPT.

- 4) Pada item pernyataan pemahaman perpajakan keempat sebanyak 32% responden menyatakan sangat setuju atas saya sangat memahami bahwa saya diberikan kepercayaan untuk menghitung, membayar dan melaporkan pajaknya sendiri, sedangkan 52% yang menyatakan setuju, 16% menjawab netral dan yang menyatakan tidak setuju tidak ada, dengan rata-rata sebesar 4,156, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa Wajib Pajak memahami bahwa Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, membayar dan melaporkan pajaknya sendiri.
- 5) Saya sangat memahami pembayaran pajak menggunakan *e-billing* (X.1.5). item ini terdapat 35% responden yang menyatakan sangat setuju, 54% responden menjawab setuju dan 12% responden yang menyatakan netral, sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Rata-rata dari item pernyataan ke 5 (lima) sebesar 4,231, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa Wajib Pajak sangat memahami pembayaran pajak yang menggunakan *e-billing*.
- 6) Item keenam yaitu saya sangat Memahami pajak berfungsi sebagai penerimaan negara (X.1.6) sebanyak 42% responden yang menjawab sangat setuju, 54% yang menyatakan setuju, responden yang menyatakan netral sebanyak 4%, sedangkan yang tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada, dengan rata-rata 4,389, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa Wajib Pajak di KPP Pratama Indramayu sangat memahami fungsi pajak sebagai penerimaan negara.

7) Saya sangat memahami pajak yang disetor digunakan untuk pembiayaan pemerintah ($X_{1.7}$). Pada item saya sangat memahami pajak yang disetor digunakan untuk pembiayaan pemerintah sebanyak 46% responden yang menyatakan sangat setuju, sedangkan 50% menyatakan setuju, 4% yang menyatakan netral, dan yang menyatakan tidak setuju serta sangat tidak setuju tidak ada. Rata-rata dari item ini yaitu sebesar 4,430, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa Wajib Pajak sangat memahami pajak yang disetor digunakan untuk pembiayaan pemerintah.

b. Kualitas Pelayanan Pajak (X_2)

variabel kualitas pelayanan pajak diujikan untuk mengetahui sejauh mana pendapat Wajib Pajak tentang kualitas pelayanan pajak di KPP Pratama Indramayu. Variabel kualitas pelayanan pajak dalam penelitian ini terdapat 19 (lima) buah item pernyataan yaitu:

- 1) Sarana dan prasarana (area parkir, kamar mandi bersih, mushola, kursi yang nyaman, televisi, AC) sangat nyaman. item sarana dan prasarana (area parkir, kamar mandi bersih, mushola, krsi yang nyaman, televise, AC) sangat nyaman terdapat sejumlah 74% responden yang menjawab setuju, 22% menyatakan setuju, 4% responden menjawab netral dan responden yang menjawab tidak setuju serta sangat tidak setuju tidak ada, dengan rata-rata dari total seluruh jawaban responden sejumlah 4,701, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa fasilitas yang diberikan KPP Pratama Indramayu untuk Wajib Pajak telah memadai.

- 2) Peralatan yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan (Formulir SPT, buku petunjuk pengisian SPT, dll) tersedia dengan baik. Pada item ini yang menyatakan sangat setuju sebanyak 55% responden, 44% responden yang menyatakan sangat setuju dan 2% responden yang menyatakan netral, sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Item ini memiliki rata-rata sebesar 4,533, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa peralatan yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Indramayu telah tersedia dengan baik karena akan mempermudah Wajib Pajak.
- 3) Penampilan material yang digunakan untuk menginformasikan layanan sangat baik, serta terdapat pelayanan modern (komputer, mesinurut antrian), item pernyataan ketiga ini terdapat 67% dan responden yang menjawab sangat setuju, responden yang menyatakan setuju sebanyak 33%, sedangkan yang menjawab netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada, dengan rata-rata sebesar 4,673, sehingga dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa penampilan material yang digunakan untuk menginformasikan layanan sangat baik, serta terdapat pelayanan modern (komputer, mesinurut antrian) agar pada saat memberikan layanan dengan baik dan dapat mempermudah pelayanan.
- 4) Petugas pajak selalu berpenampilan rapi saat melayani. Pada item ini terdapat sejumlah 65% responden dengan pendapat sangat setuju, 34% yang menyatakan setuju, 2% responden yang menjawab netral dan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Rata-rata yang dimiliki yaitu sebesar 4,628,

maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa petugas pajak selaaalu berpenampilan rapi pada saat melayani sehingga memberikan kesan yang baik dimata Wajib Pajak.

- 5) Kemampuan petugas pajak dalam menangani permasalahan Wajib Pajak sangat baik (X.2.5). item kemampuan petugas pajak dalam menangani permasalahan Wajib Pajak sangat baik terdapat sebanyak 39% responden yang menjawab sangat setuju, dan sebanyak 54% responden yang setuju, 7% responden yang menyatakan netral, sedang kan yang menjawab tidak setuju serta sangat tidak setuju tidak ada, dengan rata-rata dari total jawaban responden sejumlah 4,317, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa petugas pajak memiliki kemampuan yang sangat baik dalam menangani permasalahan Wajib Pajak.
- 6) Kecepatan petugas pajak dalam melakukan jasa pelayanan telah sesuai dengan harapan Wajib Pajak (X.2.6). Pada item ini sebanyak 33% yang menjawab sangat setuju, 55% responden yang menyatakan setuju, 12% yang menyatakan netral dan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Rata-rata dari item ke enam yaitu sebesar 4,216, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa kecepatan petugas pajak dalam melakukan jasa pelayanan kepada Wajib Pajak telah sesuai dengan keinginan sejumlah responden.
- 7) Petugas pajak memiliki ketelitian dalam memproses data Wajib Pajak. Item petugas pajak memiliki ketelitian dalam memproses data Wajib Pajak terdapat sejumlah 47% responden yang menyatakan sangat setuju, yang

mejawab setuju sebanyak 47%, yang menjawab netral sebanyak 6%, sedangkan, yang menjawab tidak setuju serta sangat tidak setuju tidak ada, dengan rata-rata sebesar 4,216, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa petugas pajak memiliki ketelitian sangat baik dalam memproses data Wajib Pajak sehingga terhindar dari kesalahan.

- 8) Kesigapan petugas pajak dalam merespon permintaan Wajib Pajak untuk menyelesaikan masalah, urusan perpajakan telah sesuai dengan harapan (X_{2.8}). Pada item ini yang menjawab sangat setuju sebanyak 44% responden, yang menjawab setuju sebanyak 54%, dan 1% responden menjawab netral, 1% responden menjawab tidak setuju serta yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada. Rata-rata yang diperoleh yaitu sebesar 4,417, sehingga dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa petugas pajak dalam merespon permintaan Wajib Pajak untuk menyelesaikan masalahnya mempunyai kesigapan yang sangat baik.
- 9) Sikap petugas pajak dalam menghadapi keluhan Wajib Pajak sangat baik (X_{2.9}). Item sikap petugas pajak dalam menghadapi keluhan Wajib Pajak sangat baik terdapat 36% responden yang menjawab sangat setuju, 62% responden menyatakan setuju, 2% responden yang menyatakan netral dan 1% responden yang menyatakan tidak setuju serta yang menyatakan sangat tidak setuju tidak ada, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa sikap petugas pajak dalam menangani keluhan Wajib Pajak sangat baik.

- 10) Tindakan yang diambil oleh petugas pajak sangat tepat dalam merespon keluhan permasalahan Wajib Pajak (X.2.10). Item ini terdapat sejumlah 42% yang menjawab sangat setuju, 53% yang menjawab setuju, 5% yang menjawab netral, dan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju, dengan rata-rata yang dimiliki yaitu sebesar 4,374, sehingga dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa sikap petugas pajak dalam menghadapi keluhan Wajib Pajak sangat baik.
- 11) KPP selalu memberikan informasi terbaru seputar penyelesaian kewajiban perpajakan Wajib Pajak (X.2.11). Item KPP selalu memberikan informasi terbaru seputar penyelesaian kewajiban perpajakan Wajib Pajak yang menyatakan sangat setuju sebesar 40% responden, yang menjawab setuju sejumlah 48% responden dan yang menjawab netral sebesar 12% responden, yang menyatakan tidak setuju atau sangat tidak setuju tidak ada. Rata-rata yang diperoleh item ini sebesar 4,286, dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa petugas pajak selalu memberikan informasi terbaru seputar kewajiban perpajakan kepada Wajib Pajak.
- 12) KPP mudah dihubungi melalui telepon (X.2.12). Pada item ini terdapat sebesar 34% responden yang menyatakan sangat setuju, dan yang menjawab setuju sejumlah 44% responden, dan netral sebesar 22% responden serta yang tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada, dengan rata-rata sebesar 4,118, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa KPP bisa dihubungi melalui telepon sehingga dapat mempermudah Wajib Pajak.

- 13) Wajib Pajak merasa sangat nyaman saat berinteraksi dengan petugas pajak dalam menyelesaikan kewajiban pajaknya (X.2.13). Item Wajib Pajak merasa sangat nyaman saat berinteraksi dengan petugas pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya terdapat sejumlah 47% responden yang menjawab sangat setuju, 44% responden menyatakan setuju, 35% responden yang menjawab netral dan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Rata-rata yang dimiliki yaitu sebesar 4,382, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa petugas pajak memberikan pelayanan yang nyaman kepada semua Wajib Pajak.
- 14) Wajib Pajak merasa sangat aman saat melakukan transaksi perpajakan (X.2.14). Item Wajib Pajak merasa sangat aman saat melakukan transaksi perpajakan, yang menjawab sangat setuju sebesar 48% responden, 47% responden menjawab setuju, 4% responden menjawab netral, dan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada, dengan rata-rata sebesar 4,445, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa Wajib Pajak merasa sangat aman saat melakukan transaksi perpajakan kepada Wajib Pajak.
- 15) Petugas pajak secara konsisten bersikap ramah terhadap Wajib Pajak (X.2.15). Item petugas pajak secara konsisten bersikap ramah terhadap Wajib Pajak terdapat sejumlah 58% responden yang menjawab sangat setuju, 39% menyatakan setuju, dan 3% responden menjawab netral serta yang tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Rata-rata yang dimiliki yaitu sebesar 4,540, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa petugas

pajak secara konsisten bersikap ramah pada saat memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak.

- 16) Petugas Pajak dalam melakukan proses pelayanan berkomunikasi dengan santun serta bersikap sopan (X.2.16). Pada item ini yang menyatakan sangat setuju sebesar 55% responden, 41% responden menjawab setuju, dan yang menjawab netral sebesar 4%, yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada, dengan rata-rata sejumlah 4,513, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa petugas pajak dapat berkomunikasi dengan santun dan bersikap sopan pada saat memberikan layanan.
- 17) Tidak ada perbedaan dalam pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada Wajib Pajak (X.2.17). Pada item ini yang menjawab sangat setuju terdapat sejumlah 58% responden, 39% yang menjawab setuju, 3% responden menjawab netral, dan yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Rata-rata item ini sebesar 4,550, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa dalam melayani Wajib pajak petugas tidak membeda-bedakan Wajib Pajak satu dengan yang lain.
- 18) Pemahaman petugas pajak atas kebutuhan Wajib Pajak sangat baik (X.2.18). Item pemahaman petugas pajak atas kebutuhan Wajib Pajak sangat baik terdapat sejumlah 60% responden yang menjawab sangat setuju, 35% menjawab setuju, 6% responden yang menyatakan netral, dan yang menjawab tidak setuju serta sangat tidak setuju tidak ada, dengan rata-rata sebesar 4,543, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa pemahaman

yang dimiliki petugas pajak sangat baik dalam mengatasi kebutuhan Wajib Pajak.

- 19) Petugas pajak telah memberikan solusi dan penyelesaian atas permasalahan perpajakan Wajib Pajak (X.2.19). Pada item ini terdapat sebanyak 63% yang menjawab sangat setuju, yang menyatakan setuju sebesar 35% responden, yang menjawab netral sebesar 3%, sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada. Rata-rata yang dimiliki yaitu sejumlah 4,543, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa petugas pajak telah memberikan solusi dan penyelesaian atas permasalahan perpajakan sesuai dengan harapan Wajib Pajak.

c. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Variabel kepatuhan Wajib Pajak diuji untuk mengetahui tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam hal ini Wajib Pajak patuh terhadap semua peraturan perpajakan, menghitung pajaknya dengan benar, patuh membayar pajak tepat waktu, patuh mengisi SPT dengan benar dan patuh melaporkan SPT tepat waktu. Apabila Wajib Pajak memenuhi kriteria yang diujikan maka Wajib Pajak mempunyai kepatuhan yang baik.

Variabel kepatuhan Wajib Pajak dalam penelitian ini terdapat 5 (lima) buah item pernyataan, terdiri dari:

- 1) Saya patuh terhadap semua peraturan perpajakan (Y.1.1). Item saya patuh terhadap semua peraturan perpajakan terdapat sejumlah 37% responden yang menjawab sangat setuju, dan 41% yang menyatakan setuju, dan yang menjawab netral sebanyak 20%, yang menyatakan tidak setuju sebesar 2%

responden dan sangat tidak setuju tidak ada, dengan rata-rata yang dimiliki sebesar 4,138, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Indramayu patuh terhadap semua peraturan perpajakan.

- 2) Sebagai Wajib Pajak, saya dapat menghitung pajak dengan jumlah yang benar (Y._{1.2}). Pada item ini sebesar 18% responden yang menyatakan sangat setuju, 36% responden menjawab setuju, 39% menjawab netral, dan yang menyatakan tidak setuju 7% responden, serta yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada. Rata-rata item ini sebesar 3,661, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa Wajib Pajak di KPP indramayu sebagian dapat menghitung pajaknya dengan jumlah benar.
- 3) Saya patuh membayar pajak terutang tepat pada waktunya (Y._{1.3}). Item saya patuh membayar pajak terutang tepat pada waktunya mempunyai sejumlah 18% responden yang menjawab sangat setuju, 28% responden yang menyatakan setuju, dan yang netral sebesar 50% responden, yang menjawab tidak setuju sebesar 5% responden serta yang sangat tidak setuju tidak ada, dengan rata-rata sebesar 3,590, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa Wajib Pajak sudah patuh membayar pajak terutangnya tepat pada waktunya.
- 4) Saya patuh mengisi formulir SPT dengan lengkap, benar, dan jelas (Y._{1.4}). Item saya patuh mengisi formulir SPT dengan lengkap, benar, dan jelas yang menjawab sangat setuju sebesar 23% responden, yang menyatakan setuju sejumlah 32%, dan netral sebesar 40% responden, yang menjawab tidak

setuju sebesar 5% serta yang menyatakan sangat tidak setuju tidak ada. Rata-rata sebesar 3,734, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa Wajib Pajak telah patuh mengisi formulir SPT dengan lengkap, benar, dan jelas.

- 5) Saya patuh melaporkan SPT tepat pada waktunya (Y.1.5). item saya payuh melaporkan SPT tepat pada waktunya terdapat sejumlah 46% responden, 38% yang menjawab setuju, 15% yang menyatakan netral, 1% responden yang menyatakan tidak setuju, dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada, dengan rata-rata sebesar 4,299, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa Wajib Pajak di KPP Pratama Indramayu telah patuh dalam melaporkan SPT tepat pada waktunya.

2. Pengaruh Secara Simultan (Bersama-Sama) Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama diperoleh nilai sig. F sebesar 0,000 lebih kecil dari alpha (0,05) yang artinya bahwa variabel independen yang meliputi pemahaman perpajakan dan kualitas pelayanan pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingginya pemahaman yang dimiliki Wajib Pajak mengenai peraturan dan informasi perpajakan yang ada serta kewajibannya sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. hal ini sesuai dengan pendapat Ekawati dalam Sitorus (2015:30) bahwa Wajib Pajak yang memahami peraturan perpajakan dengan baik maka akan melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kepatuhan Wajib Pajak dalam

memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada Wajib Pajak (Jatmiko, 2006:21). Suryadi (2006) menekankan pada pentingnya kualitas aparat perpajakan dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki pengetahuan, keahlian, dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan.

Besarnya kontribusi kedua variabel tersebut dalam mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar 29,7%. Pengaruh kedua variabel independen pada penelitian ini dirasa cukup berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Indramayu.

Berdasarkan hasil penelitian variabel pemahaman perpajakan, indikator pengetahuan mengenai fungsi pajak mempunyai skor tertinggi dengan dua item pada kuisisioner, hal ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak mempunyai pemahaman yang baik tentang penggunaan uang pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Variabel kualitas pelayanan pajak dengan indikator bukti fisik (*Tangibles*) mempunyai skor tertinggi dengan empat item pada kuisisioner. Wajib Pajak merasa sarana yang disediakan, peralatan yang berhubungan dengan pelayanan tersedia dengan baik, penampilan material yang digunakan untuk menginformasikan layanan sangat baik, serta terdapat layanan modern dan penampilan fisik petugas pajak yang selalu rapi, hal ini sangat mendukung mereka dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini mendukung pembahasan dari peneliti terdahulu yang dilakukan oleh Kusuma (2016) yang menyatakan bahwa secara bersama-sama

kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

3. Pengaruh Parsial Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen

a. Pengaruh Pemahaman Perpajakan (X_1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil penelitian, variabel pemahaman perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Mardiasmo (2011:104) bahwa alasan orang kurang antusias membayar pajak (kurang patuh membayar pajak) karena kurangnya pengetahuan atau pemahaman tentang pajak. Secara teoritis untuk menumbuhkan sikap positif tentang suatu hal harus dimulai dari adanya pengetahuan atau pemahaman tentang hal tersebut. Pemahaman perpajakan merupakan proses peningkatan pengetahuan yang dilakukan Wajib Pajak Orang Pribadi dan sejauh mana Wajib Pajak itu mengerti dengan benar mengenai pajak dan peraturan yang berlaku.

Penelitian ini terkait dengan teori pembelajaran sosial (Robbins dan Judge, 2015:143), terdapat beberapa proses pemahaman menjadi kepatuhan yaitu terkait dengan proses atensi, seseorang akan taat terhadap kewajiban pajak apabila seseorang tersebut mengenai dan menaruh perhatian terhadap peraturan serta Undang-Undang dan tata cara perpajakan. Seseorang akan memahami dan mengingat peraturan perpajakan dimana sebagai proses retensi dalam pembelajaran sosial. Setelah seseorang melakukan pemahaman terhadap peraturan perpajakan, akan ada proses reproduksi penggerak dimana seseorang mengalami

proses mengubah pengamatan serta pemahaman menjadi perbuatan yang artinya seseorang tersebut akan menjalankan peraturan perpajakan tersebut, lalu terkait dengan proses penguatan yaitu dimana seseorang akan berperilaku sebagai Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perpajakan dalam kepatuhan Wajib Pajak.

Tingkat pemahaman perpajakan merupakan salah satu faktor potensial bagi pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kebutuhan perpajakannya. Dengan tingkat pemahaman perpajakan yang semakin tinggi Wajib pajak akan semakin patuh dalam membayar pajak karena Wajib Pajak mengerti bahwa pajak yang dibayarkan secara tidak langsung akan bermanfaat bagi dirinya dan orang lain yang dapat merasakan melalui pembangunan fasilitas-fasilitas yang dilakukan oleh pemerintah. Dengan demikian pemahaman perpajakan akan mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan hasil uji hipotesis pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 8,958 dan t_{tabel} 1,966. Hal ini berarti $t_{hitung} (8,958) > t_{tabel} (1,966)$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pemahaman perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_2 diterima.

Pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak ditunjukkan dari perolehan skor pada variabel pemahaman perpajakan pada masing-masing indikator yang terdiri dari beberapa item, yaitu indikator pengetahuan mengenai ketentuan umum perpajakan dengan tiga item yaitu

pertama, Wajib Pajak sangat mengetahui terkait hak sebagai Wajib Pajak sebesar 4,309, item kedua yaitu Wajib Pajak sangat mengetahui kewajiban sebagai Wajib pajak sebesar 4,357, dan item ketiga Wajib Pajak sangat mengetahui seluruh peraturan mengenai batas pelaporan SPT sebesar 4,063. Indikator pengetahuan mengenai sistem perpajakan terdiri dari dua item yaitu item pertama diberikan kepercayaan untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajak terutangnya sebesar 4,156, item kedua membayar pajak dengan menggunakan *e-billing* sebesar 4,231. Indikator pengetahuan mengenai fungsi pajak dengan dua item yaitu pajak berfungsi sebagai penerimaan negara terbesar sebesar 4,430, pajak yang disetor dapat digunakan untuk pembiayaan oleh pemerintah sebesar 4,276. Pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan Wajib pajak memperoleh skor rata-rata dari variabel pemahaman perpajakan sebesar 4,276 yang diklasifikasikan dalam kategori baik yang artinya dimana sebagian besar Wajib Pajak telah memahami tentang perpajakan. Dalam penelitian ini membuktikan bahwa variabel pemahaman perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepatuhan Wajib Pajak. yang artinya dengan pemahaman perpajakan yang baik maka akan menghasilkan kepatuhan Wajib Pajak yang baik pula. Semakin besar pemahaman perpajakan yang dimiliki Wajib Pajak maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ananda (2015) yang menyatakan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Mustofa (2015) dan Kusuma (2016) yang menyatakan bahwa

pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak (X_2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil penelitian, variabel kualitas pelayanan pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak KPP Pratama Indramayu maka kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya akan semakin meningkat. Hal ini sesuai dengan teori yang dinyatakan oleh Devano (2006:112), kualitas pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan di kantor Pelayanan Pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan Wajib Pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan, yang mana bertujuan untuk menjaga kepuasan Wajib Pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Sehingga apabila kualitas pelayanan yang diberikan aparat pajak baik maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya akan meningkat.

Berdasarkan hasil uji parsial nilai t_{hitung} pelayanan pajak (X_2) diperoleh sebesar 8,958 lebih besar dari t_{tabel} 1,966 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 < $\alpha = 0,05$, hal ini berarti kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada taraf signifikansi 5%. Sehingga H_0 tidak diterima dan H_2 diterima.

Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak ditunjukkan dari jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan pada

masing-masing indikator. Pada penelitian ini peneliti menguji kualitas pelayanan pelayanan pajak yang ada di KPP Pratama Indramayu dengan menggunakan 5 indikator yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), empati (*Empathy*). Berdasarkan jawaban responden atas pernyataan yang ada di kuisioner mayoritas responden memilih sangat setuju (SS) hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di KPP Pratama Indramayu sudah bisa dikatakan baik. Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak memperoleh skor rata-rata dari variabel kualitas pelayanan pajak sebesar 4,452 yang diklasifikasikan dalam kategori baik. Hasil ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan pajak secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib pajak. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak, maka semakin tinggi pula kepatuhan Wajib Pajak .

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Putria (2015) bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Dyah (2015) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

BAB V

PENUTUP

1. Kesimpulan

Penelitian ini membahas variabel-variabel yang dianggap berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak khususnya kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Indramayu. Variabel bebas yang diambil adalah pemahaman perpajakan (X_1) dan kualitas pelayanan pajak (X_2). Untuk mengetahui pengaruh dari variabel-variabel independen terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan Wajib Pajak (Y) di KPP Pratama Indramayu, penelitian ini menggunakan metode regresi berganda dengan beberapa pengujian statistik yang diperlukan.

Berdasarkan bab-bab pembahasan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Kondisi pemahaman perpajakan Wajib Pajak dan kualitas pelayanan pajak pada KPP Pratama Indramayu saat peneliti melakukan penelitian sudah baik. Hal ini terbukti dari nilai rata-rata yang ditunjukkan oleh distribusi frekuensi masing-masing variabel yang dimana, variabel pemahaman perpajakan memiliki nilai rata-rata sebesar 4,276 dan untuk kualitas pelayanan pajak diperoleh nilai rata-rata 4,452.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh secara simultan (bersama-sama) tiap variabel independen terhadap kepatuhan Wajib Pajak dilakukan dengan pengujian F-test dengan diperoleh nilai sig. F sebesar 0,000. Hal tersebut berarti bahwa variabel independen yaitu pemahaman perpajakan (X_1) dan kualitas pelayanan pajak (X_2) lebih kecil dari nilai alpha 0,05 sehingga H_0 ditolak dan

H_a diterima, yang berarti variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian terhadap hipotesis yang menyatakan bahwa adanya pengaruh secara simultan (bersama-sama) variabel independen dengan variabel dependen dapat diterima. Dan untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel pemahaman perpajakan (X_1) dan kualitas pelayanan pajak (X_2) terhadap kepatuhan Wajib Pajak dilakukan dengan pengujian t-test. Berdasarkan pada hasil uji t didapatkan bahwa kedua variabel tersebut mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi KPP Pratama Indramayu maupun bagi pihak-pihak lain, adapun saran yang diberikan, antara lain:

- 1) Pada Variabel Pemahaman Perpajakan item terkecil adalah pengetahuan tentang seluruh peraturan mengenai batas waktu pelaporan SPT, untuk meningkatkan pengetahuan tentang batas waktu pelaporan SPT sebaiknya KPP Pratama memberikan sosialisasi edukasi perpajakan, seminar kepada Wajib Pajak. untuk menumbuhkan sikap positif terhadap terhadap pemahaman kepatuhan diperlukan sosialisasi sikap sadar membayar pajak di masyarakat. Sosialisasi ini dapat melalui iklan di surat kabar, radio, televisi, dan media lainnya. Pada Variabel kualitas pelayanan pajak item terkecil yaitu kemampuan menangani permasalahan Wajib Pajak, untuk itu KPP Pratama

diharapkan memberikan pelatihan dan workshop dalam menangani masalah yang dihadapi Wajib Pajak.

- 2) Sebaiknya para peneliti selanjutnya mungkin dapat melakukan penelitian dibidang yang sama dengan menambah variabel independen lainnya seperti sanksi perpajakan, tingkat penghasilan dan modernisasi sistem perpajakan sehingga diharapkan penelitian selanjutnya menjadi lebih baik.



DAFTAR PUSTAKA**Buku**

- Arikunto, Suharsimi. 2009. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- _____. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Devano, Sony dan Siti, Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Prenada Media.
- Gunadi. 2005. *Akuntansi Pajak*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Halim, Abdul. Rangga Banowo, Icuc dan Dara, Amin. 2014. *Perpajakan Konsep, Aplikasi, Contoh, dan Studi Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Cetakan 1. Yogyakarta : Gava Media.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan (Edisi Revisi 2011)*. Yogyakarta: Andi.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Nurmantu, Safri. 2005. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit.
- Pandiangan, Liberti. 2014. *Administrasi Perpajakan: Pedoman Praktis Bagi Wajib Pajak Di Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Priantara, Diaz. 2012. *Perpajakan Indonesia (Pembahasan Lengkap & Terkni Disertai CD Praktikum) Edisi Kedua*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahayu, Siti Kurnia dan Ely, Suhayati. 2010. *Perpajakan: Teori dan Teknis Perhitungan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Resmi, Siti. 2014. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Edisi Kedelapan. Jakarta: Salemba Empat.

- Robbins, Stephen P dan Judge. 2015. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sari, Diana. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: PT Refika Adimata.
- Siregar, Syofian. 2016. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsono, Agus. 2015. *Ketentuan Umum Perpajakan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sujarweni, Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: PT Pustaka Baru.
- Sumarsan, Thomas. 2015. *Perpajakan Indonesia: Pedoman Perpajakan Lengkap Berdasarkan Undang-Undang Terbaru*. Jakarta: PT Indeks.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sekaran, uma. 2006. *Research Methods for Business*. Jakarta: Salemba Empat.
- Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

Peraturan

- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74/PMK.03/2012 tentang Tata Cara Penetapan dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak. Jakarta.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-02/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Pengaduan Pelayanan Perpajakan Direktur Jenderal Pajak. Jakarta.

Jurnal

- Adiasa, Nirawan, 2013. *Pengaruh Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating*. Skripsi. Semarang: Jurusan Akuntansi Universitas Negeri Semarang. Publikasi.

- Ananda, Pasca Rizki Dwi. 2015. *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada UMKM yang Terdaftar sebagai Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)*. Skripsi. Malang: Program Studi Perpajakan Universitas Brawijaya. Tidak Dipublikasikan.
- Dyah, Dias Kusuma Ning. 2015. *Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak badan di KPP Pratama Jember)*. Skripsi. Malang: Program Studi Perpajakan Universitas Brawijaya. Tidak Dipublikasikan.
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)*. Thesis. Semarang: Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. (http://eprints.undip.ac.id/15261/Agus_Nugroho_Jatmiko.pdf/, diakses 03 Desember 2017).
- Julianti, Murni, 2014. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Untuk Membayar Pajak Dengan Kondisi Keuangan Dan Preferensi Risiko Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Candisari Semarang)*. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro. Publikasi.
- Kusuma, Kartika Candra. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Tahun 2014 (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Wonosobo)*. Skripsi. Yogyakarta: Program Studi Akuntansi Universitas Negeri Yogyakarta. (<http://eprints.uny.ac.id>, diakses 30 November 2017).
- Mustofa, Fauzi Achmad. 2015. *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak dan Asas Keadilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Wilayah Kerja KPP Pratama Batu setelah diberlakukannya peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2013)*. Skripsi. Malang: Program Studi Perpajakan Universitas Brawijaya. Tidak Dipublikasikan.
- Pamuji, Adi Ratno. 2014. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pemilik Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan (Studi pada Wajib Pajak Pemilik UMKM di KPP Pratama Malang Selatan)*. Skripsi. Malang: Program Studi Perpajakan Universitas Brawijaya. Tidak Dipublikasikan.

Purnaditya, Riano Roy. 2015. *Pengaruh Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha di KPP Pratama Candisari)*. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro. Dipublikasi.

Putria, Fiona Yoasi. 2015. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Terhadap Wajib Pajak Parkir yang Terdaftar Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang)*. Skripsi. Malang: Program Studi Perpajakan Universitas Brawijaya. Tidak Dipublikasikan.

Sitorus, Daniel W C M. 2015. *Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Singosari)*. Skripsi. Malang: Program Studi Perpajakan Universitas Brawijaya. Tidak Dipublikasikan.

Widayati dan Nurlis. 2010. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus pada KPP Pratama Gambir Tiga)*. Simposium Nasional Akuntansi XIII, Purwokerto.

Internet:

<http://m.CNNindonesia.com>, diakses 3 Desember 2017.

<http://kbbi.kemendikbud.go.id> (online), diakses 3 Desember 2017.

<https://kemenkue.go.id>, diakses 3 Desember 2017.

<Http://www.liputan6.com>, diakses 3 Desember 2017.