

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, KONDISI  
KEUANGAN DAN KOMPETENSI KARYAWAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN**

Disusun Oleh:

**HANUNG FATHURROHMAN**

NIM. 155020301111048

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Derajat Sarjana  
Ekonomi*



**JURUSAN AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
MALANG**

**2021**



**LEMBAR PERSETUJUAN**

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYAN PAJAK, KONDISI KEUANGAN,  
DAN KOMPETENSI KARYAWAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK BADAN**

Yang disusun oleh:

Nama : Hanung Fatmurohman  
NIM : 155020301111048  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jurusan : Akuntansi

Disetujui untuk digunakan dalam Ujian Komprehensif.

Malang, 07-07-2021

Dosen Pembimbing

Dr. Syaiful Iqbal, Ak., CA., CPMA  
NIP. 197504052003121001





**LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, KONDISI KEUANGAN DAN KOMPETENSI KARYAWAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN**

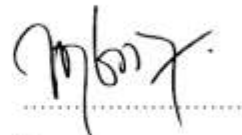
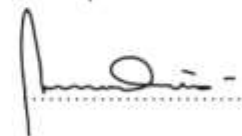
Yang disusun oleh:

Nama : Hanung Fathurrohman  
 NIM : 155020301111048  
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
 Jurusan : Akuntansi

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal **5 AGUSTUS 2021** ...dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

1. Dr. Syaiful Iqbal, Ak., CA., CPMA,  
 NIP. 19750405 200312 1 001  
 (Dosen Pembimbing)
2. Komarudin Achmad, MSi., CA., Ak  
 NIP . 196507281992031002  
 (Dosen Penguji I)
3. Devy Pusposari, MSi., CA., Ak  
 NIP . 197511052003122001  
 (Dosen Penguji II)


Malang, 7 September 2021  
 Ketua Program Studi S1 Akuntansi,



Dr. Dra. Arum Prastiwi, MSi., Ak  
 NIP. 196707142005012001

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hanung Fatirrohman

NIM : 155020301111048

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul:

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, KINERJA KELOMPOK DAN KOMPETENSI KARYAWAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN

Adalah benar-benar hasil karya Saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata terdapat pelanggaran atau kesalahan yang mengakibatkan sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sejujurnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Malang, 7 Juli, 2021

Parubuat pernyataan

A handwritten signature in black ink is written over a yellow revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila logo and the text '10000', 'METERAI TEMPEL', and 'EC7AJX285486602'.

Hanung Fatirrohman

NIM. 155020301111048



KANTOR KONSULTAN PAJAK  
WAJIB PAJAK INDONESIA

Perumahan Oriza Sianta Blok L 225  
Kota Malang - Jawa Timur, Kode Pos 65142  
Telp : +62 401-3789-882, +62 899-0798-881  
Email : info@wajibpajak.id  
Website : www.wajibpajak.id

Nomor : 035/WP.ID/SK/III/2021  
Sifat : Penting  
Hal : Surat Keterangan Penelitian

03 Maret 2021

HANUNG FATHURROHMAN  
Jl. Papa Ungu No.30  
Kota Malang  
HP. 08159903812

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wendi Nurdyanto  
Jabatan : Direktur

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Hanung Fathurrohman  
NIM : 155020301111048  
Jurusan : S1 Akuntansi  
Instansi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya

Bahwa nama yang disebutkan di atas telah melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsinya yang berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, KONDISI KEUANGAN DAN KOMPETENSI KARYAWAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN" di Kantor Konsultan Pajak Wajib Pajak Indonesia Tax Firm.

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui,



WENDI NURDYANTO  
Direktur





**SURAT PERNYATAAN PENULISAN ARTIKEL JURNAL**

Artikel jurnal dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, KONDISI KEUANGAN  
DAN  
KOMPETENSI KARYAWAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN**

Yang disusun oleh:

Nama : Hanung Fathurrohman

NIM : 155020301111048

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Akuntansi

Bahwa artikel jurnal tersebut dibuat sebagai persyaratan ujian skripsi yang dipertanyakan di depan Dewan Penguji. Selanjutnya, artikel akan dipublikasikan sendiri oleh penulis bersama dosen pembimbing.

Malang, 07-07-2021

Dosen pembimbing



Dr. Syaiful Iqbal, Ak., CA., CPMA  
NIP. 197504052003121001

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>.....</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT KETERANGAN PENELITIAN.....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN ARTIKEL JURNAL ILMIAH .....</b>	<b>vi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
1.5. Sistematis Penelitian .....	7
<b>BAB II : TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>9</b>
2.1. Telaah Pustaka .....	9
2.1.1. Teori Atribusi .....	9
2.1.2. Pajak.....	11
2.1.3. Kualitas Pelayanan .....	16
2.1.4. Kondisi Keuangan .....	18
2.1.5. Kompetensi Karyawan .....	19
2.2. Pengembangan Hipotesis .....	19
2.2.1. Rerangka Teoritis .....	19
2.2.2. Pengembangan Hipotesis .....	21





<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b> .....	<b>26</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	26
3.2. Definisi Variabel dan Pengukuran Variabel.....	28
3.3. Populasi dan Sampel.....	35
3.4. Data.....	37
3.4.1. Jenis dan Sumber.....	37
3.4.2. Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.4.3. Pilot Test.....	38
3.5. Analisis Data.....	39
3.5.1. Uji Kualitas Data.....	39
3.5.2. Uji Asumsi Klasik.....	41
3.5.3. Statistik Deskriptif.....	42
3.5.4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
3.5.5. Pengujian Hipotesis.....	43
<b>BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>46</b>
4.1. Hasil Pengujian.....	46
4.1.1. Hasil Penyampelan.....	46
4.1.2. Hasil Uji Kualitas Data.....	49
4.1.3. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	51
4.1.4. Hasil Statistik Deskriptif.....	54
4.1.5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
4.1.6. Hasil Analisis Pengujian Hipotesis.....	57
4.2. Pembahasan.....	60
4.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan WP Badan.....	60
4.2.2. Pengaruh Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan WP Badan.....	61
4.2.3. Pengaruh Kompetensi Karyawan Terhadap Kepatuhan WP Badan.....	62
<b>BAB V : PENUTUP</b> .....	<b>63</b>
5.1. Simpulan.....	63
5.2. Keterbatasan.....	64
5.3. Saran.....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>68</b>



**DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1: Indikator Kualitas Pelayanan Pajak ..... 29

Tabel 3.2: Pertanyaan Kualitas Pelayanan Pajak ..... 30

Tabel 3.3: Indikator Kondisi Keuangan ..... 30

Tabel 3.4: Pertanyaan Kondisi Keuangan ..... 31

Tabel 3.5 : Indikator Kompetensi Karyawan ..... 31

Tabel 3.6: Pertanyaan Kompetensi Karyawan ..... 31

Tabel 3.7: Indikator Kepatuhan WP Badan ..... 32

Tabel 3.8: Pertanyaan Kepatuhan WP Badan ..... 32

Tabel 3.9 : Tahap Pembuatan Pertanyaan Kuesioner ..... 33

Tabel 4.1 : Ringkasan Kuesioner yang digunakan ..... 46

Tabel 4.2 : Demografi Responden ..... 47

Tabel 4.3 : Hasil Uji Validitas Data ..... 49

Tabel 4.4 : Hasil Uji Reliabilitas Data ..... 50

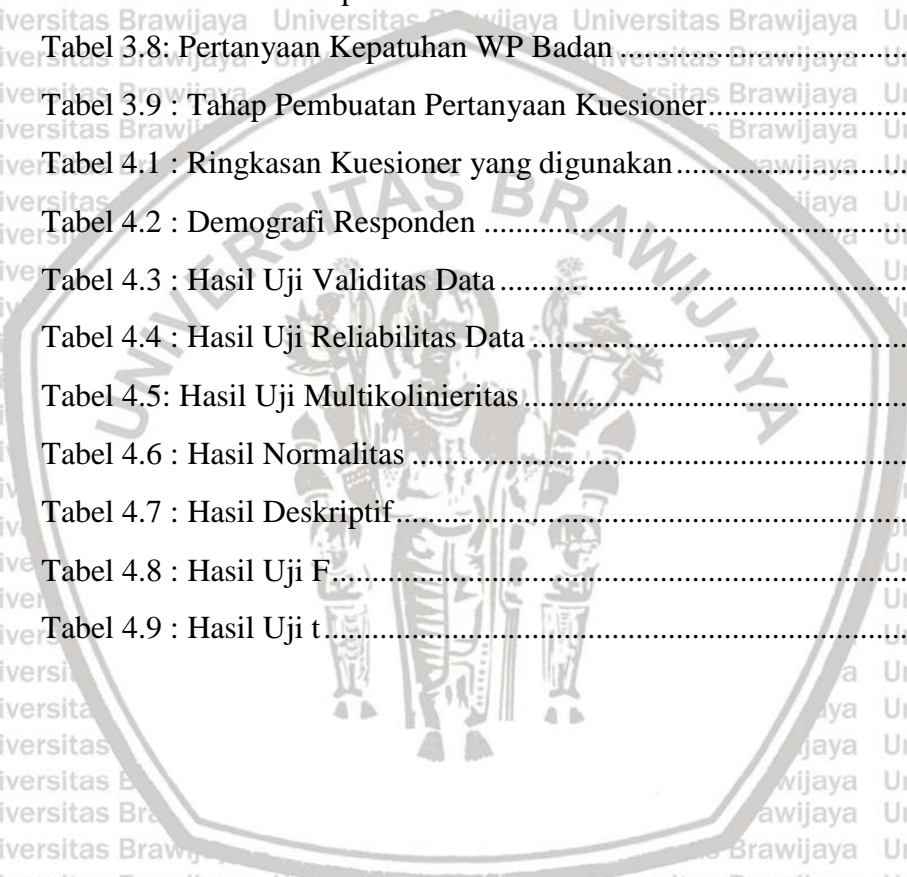
Tabel 4.5: Hasil Uji Multikolinieritas ..... 51

Tabel 4.6 : Hasil Normalitas ..... 51

Tabel 4.7 : Hasil Deskriptif ..... 54

Tabel 4.8 : Hasil Uji F ..... 57

Tabel 4.9 : Hasil Uji t ..... 58



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. : Rerangka Teoritis .....	21
Gambar 4.1. : Scatterplot .....	52
Gambar 4.2. : Tabel Rekapitulasi Hasil Regresi .....	55





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Output SPSS Uji Kualitas Data .....	68
Lampiran 2 : Hasil Uji Asumsi Klasik .....	72
Lampiran 3 : Statistik Deskriptif .....	73
Lampiran 4 : Regresi Linier Berganda .....	74
Lampiran 5 : Koefisien Determinasi .....	74
Lampiran 6 : Perusahaan yang menjadi Respdnents .....	74
Lampiran 7 : Hasil Tabulasi Pilot Test .....	79





## ABSTRAK

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, KONDISI KEUANGAN DAN KOMPETENSI KARYAWAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN**

Oleh:

**Hanung Fathurrohman**

Dosen Pembimbing:

**Dr. Syaiful Iqbal, Ak., CA., CPMA**

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh dari variabel kualitas pelayanan pajak, kondisi keuangan, dan kompetensi karyawan terhadap kepatuhan WP Badan. Penelitian *causal comperative* yang dilakukan dengan pendekatan kuantitatif lalu didukung dengan teknik *clustering random sampling* berhasil mendapatkan 43 responden pada wajib pajak yang terdaftar sebagai klien KKP Wendi Nurdyanto di Kota Malang. Berdasarkan hasil uji hipotesis yang sudah dilakukan, dari Uji F ditemukan bahwa ketiga variabel independen yakni kualitas pelayanan pajak, kondisi keuangan, dan kompetensi karyawan secara bersama atau simultan mempengaruhi kepatuhan WP Badan. Sedangkan dari hasil Uji t ditemukan bahwa hanya faktor kualitas pelayanan pajak yang berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP Badan. Hasil tersebut menjadi landasan bagi peneliti untuk menarik kesimpulan bahwa semakin baik kualitas pelayanan pajak yang diberikan akan membuat wajib pajak khususnya WP Badan pada penelitian ini semakin patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan Pajak, Kondisi Keuangan, Kompetensi Karyawan, dan Kepatuhan Wajib Pajak Badan



**ABSTRACT****THE INFLUENCE OF TAX SERVICE QUALITY, FINANCIAL  
CONDITION AND EMPLOYEE COMPETENCY ON  
CORPORATE TAXPAYER COMPLIANCE**

By:

**Hanung Fathurrohman**

Supervisor:

**Dr. Syaiful Iqbal, Ak., CA., CPMA**

This study aims to obtain empirical evidence regarding the effect of the variables of tax service quality, financial condition, and employee competence on corporate taxpayer compliance. Causal comparative research conducted with a quantitative approach and supported by clustering random sampling technique succeeded in getting 43 respondents to taxpayers registered as KKP Wendi Nurdyanto clients in Malang City. Based on the results of hypothesis testing that has been carried out, from the F test it was found that the three independent variables, namely the quality of tax services, financial conditions, and employee competencies simultaneously or simultaneously affect the compliance of corporate taxpayers. Meanwhile, the results of the t-test found that only the quality of tax services has a positive effect on corporate taxpayer compliance. These results become the basis for researchers to draw conclusions that the better the quality of tax services provided will make taxpayers, especially corporate taxpayers in this study more obedient in fulfilling their tax obligations.

**Keyword:** Tax Service Quality, Financial Condition, Employee Competence, and Corporate Taxpayer Compliance.

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Kepatuhan WP badan merupakan suatu keadaan dari hasil tindakan yang mencerminkan wajib pajak badan dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Pada umumnya, dibalik setiap tindakan atau perilaku selalu ada faktor yang mendasari atau memicu hal tersebut.

Rasio kepatuhan pajak per akhir 2019 adalah 73%. Angka ini lebih rendah dari yang sudah ditargetkan oleh pemerintah untuk tahun 2019, target rasio kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPH) mencapai 80% (LAKIN DJP, 2019). Berdasarkan data tersebut, ditemukan bahwa pada tahun 2019 dari keseluruhan Wajib Pajak (WP) yang terdaftar wajib SPT tersebut, terdapat 13,37 juta WP yang patuh dalam penyampaian SPT. Adapun dari jumlah tersebut, WP badan yang patuh dalam penyampaian SPT mencapai 961.668 WP. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, jumlah ini lebih tinggi dari tahun sebelumnya yang mencapai 854.354 WP (LAKIN DJP, 2019). Jika dilihat dari data

tersebut, kepatuhan WP badan mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya namun jika dibandingkan dengan Wajib Pajak lainnya kontribusi dari WP badan masih tertinggal. Dengan kata lain, masih diperlukannya tindakan guna

mengoptimalkan penerimaan pajak dari WP Badan karena penerimaan dari segi WP Badan masih dirasa kurang. Guna mengoptimalkan hal tersebut, diperlukan

studi-studi atau penelitian untuk mengindikasi apa saja faktor yang mempengaruhi kepatuhan dari WP Badan dalam memenuhi kewajiban

perpajakannya. Kepatuhan WP badan merupakan elemen penting dalam memaksimalkan penerimaan pajak di negara ini.



Komala (2013) menjelaskan dalam penelitiannya salah satu faktor yang memicu kepatuhan WP badan adalah kualitas pelayanan pajak, dalam penelitian yang dilakukannya pada 100 responden yang terdaftar di KPP Madya Malang menunjukkan hasil kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan WP badan di KPP Madya Malang. Kualitas pelayanan yang baik dari pihak KPP ataupun KKP disinyalir memberikan dampak emosional kepada WP, yang memberikan kenyamanan sehingga membuat WP patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Penelitian yang menunjukkan adanya faktor lain yaitu penelitian yang dilakukan Aryati (2014), dengan menggunakan sikap, tingkat penghasilan, moral profesional, usia, lingkungan dan *gender* sebagai variabel independennya mengungkapkan bahwa faktor sikap, moral dan *gender* yang berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP badan, sedangkan tingkat penghasilan, usia dan lingkungan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP badan. Penelitian ini dilakukannya kepada 100 responden yang terdaftar di KPP Cengkareng Jawa Barat.

Berbeda dengan hasil tersebut, Saraswati (2012) mengungkapkan adanya pengaruh signifikan dari faktor kondisi keuangan terhadap kepatuhan WP badan.

Penelitian yang dilakukan di KPP Pratama Surakarta ini memberikan hasil sikap, niat, fasilitas, iklim organisasi dan kondisi keuangan berpengaruh positif atau signifikan terhadap kepatuhan WP badan. Allingham dan Sandmo dalam Suyapto

(2014) menjelaskan bahwa pendapatan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut juga didukung oleh penelitian Mustikasari (2008), serta Palil dan Mustapha (2011).

Purnaditya (2015), Supriyanti dan Nurhayati dalam Permatasari (2014) menjelaskan adanya faktor pemahaman pajak yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini dilakukan masing-masing di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan UMKM. Putri (2015) mengungkapkan hasil yang mendukung faktor ini





juga, dalam penelitiannya yang menggunakan faktor pemahaman pajak dan tingkat pendidikan menunjukkan pengaruh signifikan terhadap pemaham pajak sedangkan tingkat pendidikan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini dilakukan di KPP Malang Utara dan Selatan.

Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut dapat ditarik benang merah:

(1) Kualitas pelayanan sangat dibutuhkan guna memberi kesan nyaman terhadap wajib pajak agar patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kemudian yang ke (2) jika dilihat dari penelitian-penelitian sebelumnya Kondisi keuangan juga masih tidak menunjukkan hasil yang konsisten dan (3) Pemahaman serta tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak walaupun faktor tingkat pendidikan tidak signifikan. Setelah menarik benang merah ini, peneliti menemukan adanya *gap* yaitu penelitian sebelumnya cenderung mengambil data pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP), belum banyak penelitian yang melibatkan Kantor Konsultan Pajak (KKP) padahal beberapa WP badan ini juga menggunakan pelayanan dari KKP untuk menyelesaikan kewajiban perpajakan mereka. Selain itu masih ada hasil yang kontroversial yaitu satu faktor yang sama dapat memiliki pengaruh yang berbeda pada tempat pengambilan data yang berbeda. Kemudian untuk pemahaman dan tingkat pendidikan, peneliti menggunakan faktor lain yakni kompetensi karyawan yang mana tidak hanya fokus pada pemahaman dan latar belakang pendidikan namun lebih ke aksi nyata bagaimana wajib pajak tersebut dalam mengaplikasikan pemahamannya.

Adapun penelitian ini akan mengisi *gap* tersebut dengan mengeksplorasi tiga hal yang sudah disimpulkan tadi yaitu apakah ada pengaruh faktor kualitas pelayanan, kondisi keuangan, dan kompetensi karyawan terhadap kepatuhan WP



badan yang menggunakan jasa konsultan pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Nugraheni (2015), kepatuhan didefinisikan sebagai suatu kerelaan melakukan segala sesuatu berdasarkan kesadaran maupun adanya paksaan sehingga perilaku atau tindakan seseorang sesuai dengan harapan. Kaitannya dengan perpajakan, kepatuhan wajib pajak merupakan suatu tindakan yang mana wajib pajak lakukan sesuai dengan kewajiban perpajakannya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Perilaku atau tindakan individu maupun kelompok tidak terlepas dari adanya faktor yang mempengaruhinya, baik itu dari dalam dirinya sendiri (individu) atau dari dalam lingkungannya sendiri bagi badan/perusahaan ataupun bisa juga dari faktor luar selain diri sendiri dan lingkungan mereka sendiri. Faktor internal dan eksternal merupakan faktor yang memicu perilaku atau sikap dari individu ataupun kelompok tersebut, kaitannya di sini adalah faktor dari dalam badan tersebut dan faktor dari luar yang mempengaruhi kepatuhan WP badan tersebut.

Mustikasari (2008) mengungkapkan bahwa perusahaan yang mempunyai kondisi keuangan yang baik cenderung melaporkan pajaknya dengan jujur daripada perusahaan yang mengalami kesulitan keuangan. Palil (2010) menemukan semakin tinggi pemahaman seseorang maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan pajaknya. Pemahaman di sini tidak semata-merta orang yang memiliki latar belakang pendidikan yang "baik", karena Putri (2015) menemukan hasil bahwasanya tingkat pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.



Selain faktor dari dalam lingkungan badan atau perusahaan itu sendiri, faktor dari luar juga turut andil dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka seperti kualitas pelayanan fiskus atau karyawan dari KKP dalam memberikan pelayanan mereka. Dengan melakukan penelitian ini nantinya akan mengungkap hasil untuk mengetahui pengaruh faktor kualitas pelayanan (internal) serta kondisi keuangan dan kompetensi karyawan (eksternal), yang mana diharapkan dapat membantu pemerintah dan akademisi untuk menyusun aturan dan program belajar yang nantinya akan berguna dalam memaksimalkan penerimaan pajak

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan di atas tadi, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan?
2. Apakah kondisi keuangan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan?
3. Apakah kompetensi karyawan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk memperoleh bukti empiris bahwa kualitas pelayanan pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan

2. Untuk memperoleh bukti empiris bahwa kondisi keuangan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan
3. Untuk memperoleh bukti empiris bahwa kompetensi karyawan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

##### **a. Manfaat Teoritis**

1. Memberikan kontribusi bukti adanya keterkaitan teori (Teori Atribusi) dengan variabel yang peneliti gunakan dalam praktek perpajakan.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya khususnya akuntansi perpajakan yang menggunakan teori Atribusi.

##### **b. Manfaat Praktis**

###### **1. Bagi Peneliti**

Untuk dapat melakukan penelitian mengenai penerapan teori yang diperoleh di perkuliahan dengan fakta yang terjadi di masyarakat.

###### **2. Bagi Lembaga Akademik**

Memberikan tambahan informasi mengenai faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak WP Badan sehingga dapat mengidentifikasi fokus pembelajaran yang diharapkan dapat membantu dalam menyusun kurikulum perkuliahan yang diharapkan dapat membantu dalam peningkatan penerimaan pajak.

###### **3. Bagi Mahasiswa**



Penelitian ini memberikan gambaran umum mengenai lingkup kerja seorang Akuntan seperti menyelesaikan atau membantu WP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan pandangan mengenai WP Badan.

### 1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan buku pedoman skripsi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.

Guna mempermudah pemahaman, maka penulis membuat sistematika penulisan sesuai dengan buku pedoman skripsi tersebut. Sistematika penulisan ini berisi tentang ringkasan isi dari penelitian ini.

Bagian awal berisi tentang halaman sampul, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman pernyataan orisinalitas, halaman riwayat hidup, halaman peruntukan(bila ada), halaman Otto(bila ada), halaman kata pengantar, halaman abstrak dan *Abstract*, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar atau grafik, daftar singkatan atau simbol(bila ada), daftar istilah (bila ada) dan daftar lampiran (bila ada).

Bagian isi terdiri dari lima bab, yaitu :

#### BAB I : PENDAHULUAN

Terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### BAB II: TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Di dalamnya membahas tentang teori yang digunakan menjadi dasar penelitian serta hasil-hasil dari penelitian sebelumnya.

#### BAB III: METODE PENELITIAN

Terdiri dari populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian, jenis data, sumber data dan teknik pengumpulan datanya, definisi operasional dan pengukuran variabel metode analisis data serta pengujian hipotesis

**BAB IV : HASIL PENEILITIAN DAN PEMAHASAN**

Terdiri dari latar belakang Institusional Obyek Penelitian (bila ada), penyajian hasil pengujian data, dan analisis hasil penelitian

**BAB V : PENUTUP,**

Terdiri dari kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran untuk penelitian berikutnya





**BAB II****TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS****2.1. Telaah Pustaka****2.1.1. Teori Atribusi**

Teori Atribusi adalah suatu proses individu berusaha untuk menjelaskan alasan dari suatu peristiwa. Kriyantono (2014:171) mendefinisikan teori atribusi adalah teori yang dikemukakan oleh Fritz Heider. Teori ini membahas tentang bagaimana individu menarik kesimpulan tentang penyebab perilaku, baik perilaku individu atau organisasi. Heider dalam Kriyantono (2014:171) menjelaskan pada teori atribusi seseorang cenderung ingin mengetahui penyebab perilaku yang mereka lihat, menggunakan proses sistematis dalam menjelaskan perilaku tersebut, dan sekali atribut dibuat maka atribut tersebut akan memengaruhi perasaan dan perilaku berikutnya. Penarikan kesimpulan perilaku dalam teori atribusi diawali dari tahap mengamati perilaku dan mengategorikan perilaku tersebut berasal dari motivasi internal atau eksternal individu.

Heider (1958) menyatakan bahwa kekuatan internal dan kekuatan eksternal bersama-sama dalam menentukan perilaku seseorang. Atribusi internal maupun eksternal telah dinyatakan dapat mempengaruhi terhadap perilaku seseorang untuk meningkatkan kewajibannya.

Menurut Robbins & Judge (2015:105) teori atribusi menyatakan bahwa ketika kita mengamati perilaku individu kita menentukan apakah perilaku tersebut berasal dari faktor internal atau eksternal. Perilaku internal ini adalah perilaku yang dipercaya pengamat berada dalam kendali individu. Sedangkan, perilaku eksternal

adalah situasi di luar kendali individu yang memaksa individu untuk melakukan perilaku tersebut.

Purwanto dan Nugraheni (2015) menjelaskan teori atribusi menjadi relevan untuk digunakan dalam penelitian ini karena mampu menjelaskan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak. Persepsi dari dalam diri sendiri maupun kesan yang terbentuk dari lingkungan sekitar kepada instansi perpajakan tentu akan mempengaruhi penilaian pribadi terhadap pajak itu sendiri.

Yang kemudian kesan tersebut akan diwujudkan seseorang melalui tindakan apakah menjadi patuh atau tidak.

Putri dan Setiawan (2017) Teori atribusi dikembangkan oleh Heider (1958), melalui tulisannya yang berjudul "*Native Theory of Action*", yaitu kerangka kerja konseptual yang digunakan orang untuk menafsirkan, menjelaskan, dan meramalkan tingkah laku seseorang. Heider (1958) menyatakan bahwa teori atribusi mempelajari proses bagaimana seseorang menginterpretasikan suatu peristiwa dan mempelajari bagaimana seseorang menginterpretasikan alasan atau sebab perilakunya. Teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal

Teori Atribusi dapat menjelaskan adanya faktor dari setiap tindakan ataupun sikap seseorang. Teori ini dapat menjembatani variabel dependen dengan variabel independen dari penelitian ini bahwa ada faktor dibalik sikap atau tindakan patuh/tidaknya WP badan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Seperti halnya pada penelitian ini yang menggunakan variabel independen kondisi keuangan, kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan pajak. Berdasarkan hal



tersebut dan juga penelitian-penelitian sebelumnya, peneliti memutuskan untuk menggunakan teori atribusi dalam penelitian ini. Perilaku individu dalam penelitian ini diasumsikan sebagai perilaku individu-individu dalam badan usaha sehingga perilaku tersebut mencerminkan dan merepresentasikan perilaku badan usaha itu sendiri.

### 2.1.2. Pajak

Pengertian pajak menurut UU Nomor 16 tahun 2009 tentang perubahan keempat atas undang undang Nomor 6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan pada pasal 1 ayat 1 berbunyi 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.

Menurut Soemitro, dalam Resmi (2013:1) menyatakan bahwa:

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

Definisi tersebut kemudian disempurnakan menjadi Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan “surplus”-nya digunakan untuk *public saing* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public Investment*.

Menurut Feldmann dalam Resmi (2013: 2) menyatakan bahwa:

“Pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara (umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.”

Definisi lain S.I Djajadiningrat, dalam Tjahjono (2009: 2) menyatakan bahwa:

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

Berdasarkan pengertian yang diberikan oleh para ahli di atas, dapat disimpulkan jika pajak merupakan pungutan bersifat memaksa oleh negara yang berdasarkan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya. Iuran yang dibayarkan tidak dapat dirasakan secara langsung manfaatnya dan pajak ini diperuntukkan bagi pengeluaran pemerintah, yang bila mana masih surplus, digunakan untuk membiayai *Public Investment*.

Wajib Pajak badan merupakan WP yang terdiri dari sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apa pun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap. (Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007)



## Kepatuhan Pajak

Kepatuhan dalam bahasa Indonesia memiliki arti mematuhi dan menaati peraturan yang berlaku. Kepatuhan pajak diartikan sebagai kondisi ideal wajib pajak yang memenuhi peraturan perpajakan serta melaporkan penghasilannya secara akurat dan jujur. Kepatuhan pajak didefinisikan sebagai suatu keadaan wajib pajak yang memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya dalam bentuk formal dan kepatuhan material. Menurut Basit, dalam Ghea (2014: 5), definisi kepatuhan dalam kaitannya dengan wajib pajak adalah perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Beberapa prosedur yang harus diikuti oleh wajib pajak agar dapat dikatakan patuh yaitu meliputi membuat nomor pokok wajib pajak (NPWP), menghitung pajak yang terutang dengan benar dan tepat waktu, dan yang terakhir membayar pajak terutang di Bank Persepsi (bank yang ditunjuk) atau kantor pos dan kemudian melaporkan SPT.

Dalam pelaksanaannya, kepatuhan pajak dapat dilihat melalui beberapa indikator (Chaizi Nasucha, dikutip oleh Iqbal, 2018) sebagai berikut:

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

Sementara dalam Keputusan Menteri Keuangan No.253/KMK.03/2003 dijelaskan untuk dapat ditetapkan menjadi wajib pajak yang memiliki kepatuhan maka harus memenuhi beberapa kriteria atau persyaratan sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan untuk semua jenis pajak dalam 2 (dua) tahun terakhir.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir; dan
4. Dalam laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan harus mendapat pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

#### **Konsultan Pajak**

PMK 111/PMK.03/2014 tanggal 9 Juni 2014, menunjukkan definisi Konsultan

Pajak adalah orang yang memberikan jasa konsultasi perpajakan kepada Wajib

Pajak dalam rangka melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya



sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. Adapun jasa yang dapat diberikan oleh Konsultan Pajak antara lain:

a. *Tax Management / Tax Planning*

b. *Tax Review*

c. *Tax Compliance*

d. *Tax Litigation / Tax Objection*

e. *Tax Research*

f. *Tax Administration*

Komara (2014:2) menunjukkan bahwa Konsultan Pajak adalah profesi yang menjembatani Wajib Pajak dengan otoritas pajak sehingga sangat ideal untuk men-*challenge* ketentuan perpajakan yang berlaku, selain sebagai kuasa Wajib Pajak. Konsultan Pajak juga memiliki peranan yang ideal sebagai pengawas penerapan peraturan-peraturan perpajakan yang berlaku. Hal seperti ini sebetulnya adalah kondisi yang positif untuk perbaikan *system* pemungutan pajak di Indonesia.

Menurut Aliharto, 2005 dalam Sugianto (2016: 7) menunjukan bahwa Konsultan Pajak merupakan salah satu profesi yang tidak asing lagi bagi kalangan dunia usaha dan perorangan yang berkepentingan dengan perpajakan, Konsultan Pajak selain sebagai partner strategis pemerintah dalam mendongkrang penerimaan sekaligus juga menjadi mitra pengemban amanat Wajib Pajak. Konsultan Pajak semakin memegang peran penting dalam upaya membantu Wajib Pajak dalam mengurus perpajakannya. Apakah Konsultan Pajak pada saat ini sudah memadai baik secara kualitas maupun kuantitas dalam membantu Wajib Pajak, cara pembenahannya kita harus melihat dahulu bahwa Konsultan Pajak itu merupakan suatu profesi, jadi mereka harus mempunyai bukti keahlian yang didasarkan pada pendidikan umum.

Menurut Surahmat (2004 : 23) menyatakan bahwa sedikit kerepotan untuk mencari sumber informasi dan mencari solusi pemecahan masalah atas kewajiban pajaknya sering mewarnai Wajib Pajak di saat-saat harus menyampaikan laporan pajaknya atau Surat Pemberitahuan Pajak demi ketaatan membayar pajak, ini mungkin menjadi motivasi Wajib Pajak selanjutnya untuk mencari ahli pajak sebagai konsultan atau untuk melengkapi Sumber Daya Manusia bidang pajak untuk sebuah perusahaan atau dunia usaha. Sejalan dengan itu, dapat dipahami bahwa tugas dasar Konsultan Pajak selaku pihak yang berkompeten dalam perpajakan adalah membantu permasalahan pajak yang dihadapi Wajib Pajak dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakannya (*tax compliance*).

### 2.1.3. Kualitas Pelayanan

Kualitas dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia *online* berarti tingkat baik atau buruknya sesuatu, kadar, derajat atau taraf kecakapan, mutu. Sedangkan pelayanan adalah perihal atau cara melayani. Dari pengertian dua kata tersebut dapat disimpulkan jika kualitas pelayanan dalam hal perpajakan adalah tingkat baik atau buruknya, taraf kecakapan dan mutu dari cara pelayanan yang diberikan pemberi jasa pelayanan pajak terhadap wajib pajak.

Menurut Suryadi (2006), pelayanan perpajakan terbentuk dari dimensi kualitas sumber daya manusia, ketentuan perpajakan dan sistem informasi perpajakan.

Pelayanan prima kepada wajib pajak akan terbentuk apabila ketiga dimensi tersebut saling bersinergi.

Menurut Kotler (2005:153) menjelaskan definisi kualitas pelayanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan



layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka rasakan.

a. Kualitas Pelayanan Pajak

Penyelenggaraan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan optimal bagi wajib pajak berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan kepada wajib pajak sebagai pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, atau semakin kecil kesenjangannya antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh kualitas pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan secara terus-menerus. Menurut Hesti (2013), dalam Kirana (2015: 2) untuk mengukur kepuasan atas pelayanan digunakan instrumen *Service Quality* (*ServsQual*). Terdapat lima dimensi dalam instrumen *Service Quality* (*ServsQual*) yaitu :

1. Bukti Fisik (*Tangibles*), berfokus pada barang atau jasa, yang menyangkut penampilan, fasilitas fisik, peralatan, personal dan alat komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu pemenuhan pelayanan segera dan memuaskan. Keandalan mencakup kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu, Kemampuan karyawan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen. Keaktifan pemberian pelayanan dengan cepat dan tanggap.

4. Keyakinan (*Assurance*) yaitu, Pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan ramah dan sopan.

5. Empati (*Empathy*), yaitu perhatian yang diberikan karyawan secara individual kepada konsumen dan mengerti kebutuhan konsumen.

#### 2.1.4. Kondisi Keuangan

Kondisi keuangan adalah kemampuan perusahaan dalam memelihara dan mempertahankan tingkat laba (*profitabilitas*), arus kas (*cash flow*), dan laba bersih (*earnings*) (Mustikasari 2008, dalam Melissa 2014: 4). Kondisi keuangan telah terbukti merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak, dalam teori yang ditemukan oleh Allingham dan Sandmo (1972), pendapatan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan Mustikasari (2008) serta Palil dan Mustapha (2011) yang menemukan bahwa perusahaan yang mempunyai kondisi keuangan yang baik cenderung melaporkan pajaknya dengan jujur daripada perusahaan yang mengalami kesulitan keuangan, kesulitan keuangan yang sedang dihadapi oleh seseorang akan mendorong individu tersebut untuk memprioritaskan apa yang harus dibayar terlebih dahulu seperti kebutuhan pokok atau kebutuhan-kebutuhan mendesak lainnya daripada kewajiban pajak.



### 2.1.5. Kompetensi Karyawan

Menurut kamus besar bahasa Indonesia kompetensi adalah kewenangan (kekuasaan) untuk menentukan (memutuskan). Kom-Petensi adalah pengetahuan, keterampilan, penilaian dan atribut terpadu yang dibutuhkan orang untuk melakukan pekerjaan secara efektif. Kemampuan yang dibutuhkan oleh seseorang untuk melaksanakan pekerjaan yang dilandasi oleh keterampilan, pengetahuan dan sikap kerja sesuai yang sudah dipersyaratkan.

Sesuai dengan definisi di atas maka indikator yang dapat digunakan untuk mengetahui kompetensi karyawan adalah dengan pemahaman pengetahuan akan perpajakan seperti : pengetahuan mengenai perubahan peraturan, konsep ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subjek pajak, objek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang, dan pembayaran dan pengisian SPT pajak secara tepat waktu. Kemudian dari segi keterampilan adalah dapat dilihat dengan pengaplikasian dari pengetahuan yang sudah dimiliki mengenai perpajakan.

## 2.2. Pengembangan Hipotesis

### 2.2.1. Rerangka Teoritis

Heider (1958) setiap individu pada dasarnya adalah seseorang ilmuwan semu (*pseudo scientist*) yang berusaha untuk mengerti tingkah laku orang lain dengan mengumpulkan dan memadukan potongan-potongan informasi sampai mereka tiba pada sebuah penjelasan masuk akal tentang sebab-sebab orang lain bertindak laku tertentu. Dengan kata lain seseorang itu selalu berusaha untuk mencari sebab mengapa seseorang berbuat dengan cara-cara tertentu. Sairi (2014)

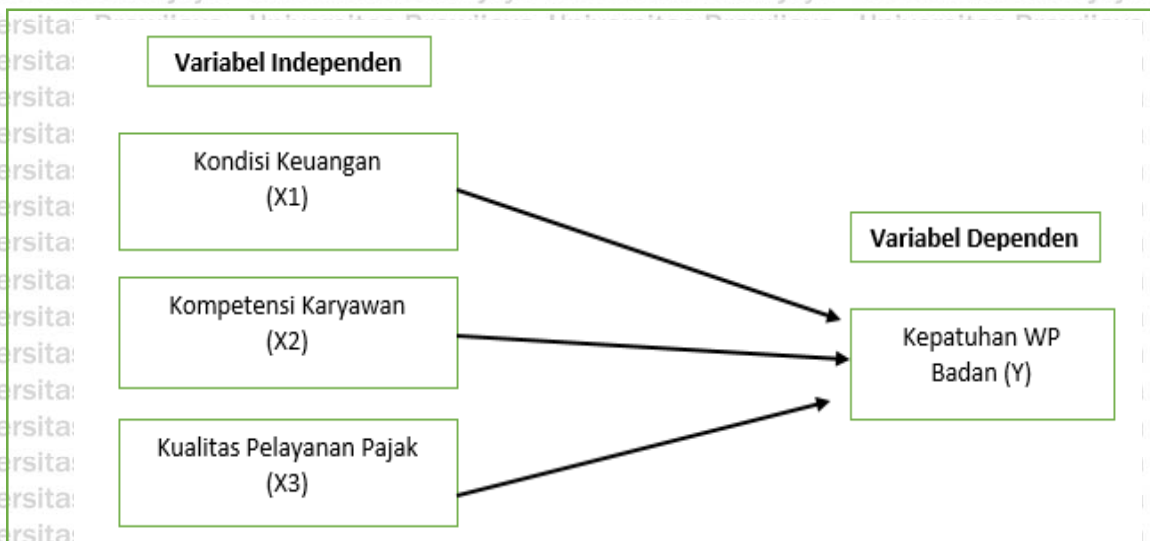
atribusi adalah proses ketika orang menarik kesimpulan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku orang lain. Teori atribusi adalah teori kepatuhan Wajib Pajak terkait dengan sikap Wajib Pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri.

Pada dasarnya, teori atribusi menyatakan bahwa bila individu mengamati perilaku orang lain, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri dalam keadaan sadar, seperti ciri kepribadian, kesadaran, dan kemampuan. Berdasarkan kemampuan tersebut, peneliti menggolongkan variabel kondisi keuangan dan kompetensi karyawan sebagai faktor internal. Sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, yang artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi, seperti adanya pengaruh dari orang lain. Seperti halnya dengan kualitas pelayan dari diskus ataupun petugas dari KKP, baik - buruknya pelayanan yang diberikan akan menentukan perilaku wajib pajak.

Kesimpulan dari kerangka teoritis ini menjelaskan bagaimana keterikatan antar variabel independen dengan variabel dependen pada penelitian ini, yaitu sikap atau perilaku patuh WP badan bisa jadi yang berarti bisa iya atau tidak dipengaruhi oleh faktor dari dalam organisasi mereka (internal) yang mana pada penelitian ini adalah kondisi keuangan dan kompetensi karyawan dan dari luar (eksternal) yaitu kualitas pelayanan pajak yang mereka dapatkan. Pada penelitian ini akan diketahui apakah faktor internal seperti kondisi keuangan dan kompetensi karyawan serta faktor eksternal kualitas pelayanan mempengaruhi patuh tidaknya WP badan dalam



menyelesaikan kewajibannya. Hubungan variabel independen dan variabel kontrol terhadap variabel dependen ditampilkan pada gambar 2.1



**Gambar 2.1 Rerangka Teoritis**

### 2.2.2. Pengembangan Hipotesis

#### a. Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan WP Badan

Kualitas pelayanan perpajakan dari para petugas pelayanan pajak atau dalam hal ini khususnya para karyawan di Kantor Konsultan Pajak diharapkan dapat memberi kepuasan pada para kliennya yakni para wajib pajak badan, dengan harapan semakin puasnya para wajib pajak yang menjadi klien di KKP tersebut akan semakin membuat wajib pajak mengerti betapa pentingnya membayar pajak demi pembangunan negara. Menurut Pranadata (2015: 6) kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan faktor kualitas pelayanan sebagai variabel independen yang diduga dapat mempengaruhi kepatuhan WP badan. Jatmiko (2006), Supadmi (2010), dan Arum (2012)

menemukan bahwa kualitas pelayanan fiskus pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan fiskus pajak, maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Paramartha dan Rasmini (2015) juga melakukan penelitian pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Peneliti menggunakan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar Bali. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Putri dan Setiawan (2017) melakukan penelitian yang juga menggunakan variabel kualitas pelayanan untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Peneliti menggunakan populasi aib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Denpasar Timur. Hasil penelitiannya menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penjelasan teoritis yang diperkuat oleh beberapa penelitian terdahulu menyimpulkan bahwa baik - buruknya pelayanan yang diberikan atau diterima kepada seseorang dapat mempengaruhi perilaku selanjutnya dari orang tersebut. Dengan begitu kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis pertama dirumuskan sebagai berikut :

H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan

#### **b. Pengaruh Kondisi Keuangan terhadap kepatuhan WP Badan**

Kondisi keuangan berkaitan dengan pembukuan, yang berarti wajib pajak badan wajib menyelenggarakan pembukuan. Pembukuan merupakan suatu proses pencatatan yang dilakukan secara teratur untuk mengumpulkan data dan informasi keuangan yang meliputi harta, kewajiban, modal, penghasilan dan biaya, serta



jumlah harga perolehan dan penyerahan barang atau jasa, yang ditutup dengan menyusun laporan keuangan berupa neraca, dan laporan laba rugi untuk periode Tahun Pajak tersebut (Undang-Undang No.6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang No.16 Tahun 2009). Sedangkan kondisi keuangan adalah kemampuan perusahaan dalam memelihara dan mempertahankan tingkat laba (profitabilitas), arus kas, dan laba bersih (Mustikasari, 2008 dalam Mellisa 2014: 4).

Kondisi keuangan telah terbukti merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak, dalam teori yang ditemukan oleh Allingham dan Sandmo (1972), pendapatan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Mustikasari (2008) serta Palil dan Mustapha (2011) yang menemukan bahwa perusahaan yang mempunyai kondisi keuangan yang baik cenderung melaporkan pajaknya dengan jujur daripada perusahaan yang mengalami kesulitan keuangan, di mana kesulitan keuangan yang sedang dihadapi oleh seseorang akan mendorong individu tersebut untuk memprioritaskan apa yang harus dibayar terlebih dahulu seperti kebutuhan pokok atau kebutuhan-kebutuhan mendesak lainnya daripada kewajiban pajak.

Hardiningsih (2014) dalam Panadata (2015), melakukan penelitian tentang pengaruh kondisi keuangan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Penelitian tersebut dilakukan pada wajib pajak di wilayah Salatiga. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan kondisi keuangan berefek positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Aryati (2012) juga melakukan penelitian serupa yaitu tentang pengaruh tingkat penghasilan terhadap kepatuhan wajib pajak badan.



Penelitian ini dilakukannya menggunakan sampel dari WP badan yang terdaftar di KPP Pratama Cengkareng, Jakarta Barat. Penelitiannya menunjukkan hasil yang berbeda karena menunjukkan tingkat penghasilan berpengaruh tapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Permatasari (2013), juga melakukan penelitian yang serupa yaitu menggunakan variabel independen kondisi keuangan untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak. berbeda dari sebelumnya penelitian ini menggunakan UMKM sebagai variabel dependennya. Penelitian dilakukan pada UMKM di Kabupaten Jombang. Hasilnya kondisi keuangan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Berdasarkan penjelasan teoritis yang diperkuat dengan beberapa penelitian terdahulu menyimpulkan bahwa kondisi baik-buruknya finansial atau keuangan individu ataupun organisasi tersebut mempengaruhi prioritasnya dalam menggunakan keuangannya tersebut. Dengan begitu kondisi keuangan berpengaruh terhadap perilaku patuh atau tidaknya WP badan. Oleh karena itu, hipotesis pertama dirumuskan sebagai berikut :

H2 : Kondisi keuangan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan

### **c. Pengaruh Kompetensi Karyawan terhadap kepatuhan pajak WP Badan**

Kom-Petensi (KBBI) adalah pengetahuan, keterampilan, penilaian dan atribut terpadu yang dibutuhkan orang untuk melakukan pekerjaan secara efektif.

Kemampuan yang dibutuhkan oleh seseorang untuk melaksanakan pekerjaan yang dilandasi oleh keterampilan, pengetahuan dan sikap kerja sesuai yang sudah dipersyaratkan. Kompetensi karyawan sangat penting guna menunjang dan memperlancar kewajiban perpajakan dari setiap masing-masing badan usaha.



Pemahaman tentang pajak di rasa kurang cukup bagi peneliti jika tidak dibarengi dengan kemampuan pengaplikasian dari pemahaman pajak tersebut. Pranadata (2014) melakukan penelitian pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian dilakukan kepada wajib pajak di KPP Pratama Batu. Hasil penelitian menunjukkan pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Melindasari dalam Permatasari (2014) juga menunjukkan hasil yang sama bahwa pemahaman perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Putri (2014), melakukan penelitian pengaruh tingkat pendidikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian dilakukan pada wajib pajak yang terdaftar di KPP Malang Utara dan KPP Malang Selatan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan tingkat pendidikan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Namun hasil penelitian lainnya menunjukkan hasil yang berbeda seperti penelitian yang dilakukan oleh Putri dkk (2018), mengenai pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian dilakukan pada UMKM dan hasilnya menunjukkan pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini didukung dengan hasil penelitian Permatasari (2014), yang juga melakukan penelitian pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, dan hasilnya pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

Putri dan Setiawan (2017), melakukan penelitian tentang pengaruh pengetahuan dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian dilakukan pada wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar

Timur. Hasil penelitian tersebut menunjukkan pengetahuan dan pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penjelasan teoritis yang diperkuat dengan beberapa penelitian terdahulu menyimpulkan bahwa pemahaman perpajakan saja tidak cukup untuk mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, tingkat pendidikan juga belum menunjukkan hasil positif. Maka dari itu diperlukannya kompetensi yaitu kemampuan pengaplikasian pemahaman yang dimiliki. Hipotesis pertama dirumuskan sebagai berikut :

H3 : Kompetensi karyawan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan





## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Jenis Penelitian

*Causal comperative research* digunakan peneliti untuk menyelidiki kemungkinan-kemungkinan serta mengamati alasan atau penyebab faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pendekatan yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Jadi pada penelitian ini, peneliti menggunakan data yang dikumpulkan dari kuesioner yang dapat diukur dengan melakukan teknik statistik, matematika atau komputasi. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan melibatkan pengujian hipotesis. Sugiyono (2013: 13) menjelaskan penelitian kuantitatif sebagai metode penelitian dengan landasan filsafat positivisme, meneliti suatu populasi atau sampel, secara umum sampel yang diambil dilakukan dengan teknik random, menggunakan instrumen penelitian untuk mengumpulkan data, dan analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan menguji hipotesis. Sugiyono (2014: 159) menyatakan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, kebenaran hipotesis nantinya dibuktikan dari data yang terkumpul. Dengan demikian, pengujian hipotesis dijelaskan sebagai pengujian terhadap jawaban sementara penelitian yang dibuktikan melalui data-data terkumpul. Penelitian ini merupakan jenis penelitian studi kausal komparatif (*causal comperative research*). Menurut Noor (dalam Iqbal 2018:56), studi kausal komparatif adalah jenis penelitian yang menyelidiki kemungkinan hubungan sebab-akibat berdasar pengamatan terhadap akibat dan mencari faktor yang mungkin

menjadi penyebab melalui data tertentu. Dalam penelitian studi kausal komparatif ini peneliti berusaha mengamati alasan atau penyebab terjadinya sebuah fenomena yang diteliti dan setelah diketahui perbedaan pada beberapa variabel, peneliti berusaha untuk mencari faktor utama yang menyebabkan perbedaan tersebut.





### 3.2. Definisi Variabel dan Pengukuran Variabel

Sekaran (2017:72) menjelaskan bahwa variabel adalah suatu hal yang mampu membedakan atas suatu nilai, atau dengan kata lain variabel bisa disebut sebagai suatu hal yang memberikan variasi pada nilai. Penelitian ini menggunakan variabel Kondisi Keuangan, Kompetensi Karyawan dan Kualitas Pelayanan.

Faktor kondisi keuangan menjelaskan bagaimana perubahan kondisi keuangan dalam perusahaan tersebut apakah akan mempengaruhi perusahaan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya atau tidak. Komponen perubahan Kondisi Keuangan yang akan dilihat adalah kemampulabaan (Profitabilitas) dan Arus kas.

Faktor kompetensi karyawan menjelaskan kemampuan yang dibutuhkan oleh seseorang untuk melaksanakan pekerjaan yang dilandasi oleh keterampilan, pengetahuan dan sikap kerja sesuai yang sudah dipersyaratkan. Jadi faktor ini melihat tidak hanya dari segi pemahaman tentang perpajakannya saja akan tetapi juga bagaimana mereka mengaplikasikan pemahaman yang dimilikinya tersebut apakah akan mempengaruhi perilaku patuh wajib pajak perusahaannya atau tidak.

Faktor kualitas pelayanan pajak adalah tingkat baik buruknya sebuah pelayanan (*Service*) yang diberikan pihak yang melayani wajib pajak menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Tingkat baik atau buruknya serta taraf kecakapan dan mutu dari cara pelayanan yang diberikan fiskus terhadap wajib pajak. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus pajak maka akan

meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Pranadata (2014:28) kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia.

**Pengukuran Variabel**

Pengukuran variabel kepatuhan wajib pajak diukur dengan tiga faktor yaitu Kualitas Pelayanan Pajak, Kondisi Keuangan dan Kompetensi Karyawan menggunakan skala likert dengan skala 5 *point* pada setiap pertanyaannya untuk menentukan sikap responden, yaitu:

- Angka 5 : Jika Sangat Setuju (SS)
- Angka 4 : Jika Setuju (S)
- Angka 3 : Jika Netral/Ragu-Ragu (N)
- Angka 2 : Jika Tidak Setuju (TS)
- Angka 1 : Jika Sangat Tidak Setuju (STS)

Indikator untuk Kualitas Pelayan Pajak menggunakan indikator instrumen *Service Quality* (ServsQual). Terdapat lima dimensi dalam instrumen *Service Quality* (ServsQual) yaitu ; Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Keyakinan, dan Empati.

Indikator tersaji dalam tabel 3.1 dan Pertanyaan dalam tabel 3.2.

**TABEL 3.1**  
**Indikator Kualitas Pelayanan Pajak**

NO	Indikator	Kode
1	Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	KP1
2	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	KP2



3	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	KP3
4	Keyakinan ( <i>Assurance</i> )	KP4
5	Empati ( <i>Empathy</i> )	KP5

**Tabel 3.2**  
**Pertanyaan Kualitas Pelayanan Pajak**

NO	Pertanyaan	Kode
1	KKP memiliki karyawan dan fasilitas yang baik guna menunjang pelayanan perpajakan konsumen	KP1
2	Petugas KKP sudah memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	KP2
3	Keaktifan petugas KKP memberi pelayanan dengan cepat dan tanggap dalam membantu menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen.	KP3
4	Petugas atau karyawan KKP berkemampuan untuk melayani dengan ramah dan sopan	KP4
5	Petugas atau karyawan KKP perhatian dan mengerti kebutuhan konsumen.	KP5

Indikator untuk Kondisi Keuangan dalam penelitian ini menggunakan indikator yang digunakan oleh peneliti sebelumnya yaitu Suyapto dan Lesmana (2014) mereka menggunakan Profitabilitas tahun pajak terakhir dan Kondisi Arus Kas tahun terakhir untuk melihat bagaimana sikap WP Badan dalam memenuhi kepatuhan perpajakannya. Indikator tersaji dalam tabel 3.3 dan Pertanyaan tersaji dalam tabel 3.4.

**TABEL 3.3**  
**Indikator Kondisi Keuangan**

NO	Indikator	Kode
1	Profitabilitas	KKE1

2	Arus Kas	KKE2
---	----------	------

**TABEL 3.4**  
**Pertanyaan Kondisi Keuangan**

NO	Pertanyaan	Kode
1	Keuntungan perusahaan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak	KKE1
2	Kerugian perusahaan tidak menurunkan kepatuhan wajib pajak	KKE1
3	Kondisi arus kas tahun terakhir yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak	KKE2
4	Kondisi kas tahun terakhir yang kurang baik tidak menurunkan kepatuhan wajib Pajak	KKE2

Indikator Kompetensi Karyawan ditarik dari peneliti-peneliti sebelumnya yakni pengetahuan tentang perpajakan. Kemudian setelah mereka memahaminya, langkah selanjutnya adalah apakah mereka mengaplikasikannya dari pengetahuan yang dimilikinya. Indikator dari kompetensi karyawan dapat dilihat dalam tabel 3.5 dan untuk pertanyaan dapat dilihat dalam tabel 3.6.

**TABEL 3.5**  
**Indikator Kompetensi Karyawan**

NO	Indikator	Kode
1	Memahami tentang perpajakan	KKA1
2	Mengaplikasikan pemahaman perpajakannya	KKA2

**TABEL 3.6**  
**Pertanyaan Kompetensi Karyawan**

NO	Pertanyaan	Kode
1	Karyawan saya memahami dan mengerti Masalah perpajakan	KKA1



2	Kami menggunakan jasa Konsultan Pajak untuk mengurangi beban kerja karyawan	KKAI
3	Karyawan kami mampu menghitung besaran pajak hingga bagaimana cara melaporkannya	KKAI
4	Kami menggunakan jasa Konsultan Pajak guna mengefektifkan kerja karyawan pada operasional Perusahaan	KKAI

Indikator kepatuhan pajak yang peneliti gunakan adalah indikator yang digunakan juga oleh peneliti-peneliti sebelumnya untuk mengetahui kepatuhan wajib pajak yaitu berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No.235/KMK.03/2003 dan (Chaizi Nasucha, dikutip oleh Iqbal, 2018). Maka peneliti memformulasikan indikator dan pertanyaan kuesioner sebagai berikut

**TABEL 3.7**  
**Indikator Kepatuhan WP Badan**

NO	Indikator	Kode
1	Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya	Y1
2	Wajib pajak paham atau berusaha memahami ketentuan perundang-undangan perpajakan	Y2
3	Tepat waktu menyampaikan SPT	Y3
4	Tidak pernah dijatuhi hukuman pidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan	Y4

**TABEL 3.8**  
**Pertanyaan Kepatuhan WP Badan**

NO	Pertanyaan	Kode
1	Saya dalam membayar kewajiban perpajakan selalu tepat pada waktunya	Y1
2	Secara umum dapat dikatakan bahwa saya memahami Undang-Undang Perpajakan yang berlaku	Y2
3	Saya dalam menyampaikan SPT selalu tepat pada waktunya	Y3
4	Saya tidak pernah melakukan tindak pidana di bidang Perpajakan	Y4

Proses penyusunan pertanyaan kuesioner dilakukan dengan cara menurunkan indikator-indikator dari setiap masing-masing variabel. Kemudian memaknai indikator tersebut yang diarahkan menjadi suatu elemen, lalu dari elemen tersebut akan disesuaikan menjadi pertanyaan yang sesuai dengan kebutuhan topik penelitian ini.

**TABEL 3.9**  
**Tahap Pembuatan Pertanyaan Kuesioner**

Variabel	Indikator	Elemen	Pertanyaan
Kualitas Pelayanan Pajak (KPP)	Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	Bukti fisik atas jasa yang diberikan. (fasilitas, kemampuan)	KKP memiliki karyawan dan fasilitas yang baik guna menunjang pelayanan perpajakan konsumen ?
	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	Memberikan pelayan sesuai dengan yang Dijanjikan	Petugas KKP sudah memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan?
	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Keaktifan memberi pelayanan dengan cepat dan tanggap	Keaktifan petugas KKP memberi pelayanan dengan cepat dan tanggap dalam membantu menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen ?
	Keyakinan ( <i>Assurance</i> )	Pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan ramah dan sopan	Petugas atau karyawan KKP berkemampuan untuk melayani dengan ramah dan sopan ?
	Empati ( <i>Empathy</i> )	Rasa kepedulian, perhatian dan pengertian yang diberikan ke Konsumen	Petugas atau karyawan KKP perhatian dan mengerti kebutuhan konsumen ?



Kondisi Keuangan (KKE)	Profitabilitas	Patuh membayar pajak hanya jika usaha mendapat profit dan cenderung tidak patuh jika usaha sedang Lesu	Keuntungan perusahaan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak
			Kerugian perusahaan tidak menurunkan kepatuhan wajib pajak
	Arus Kas	Ketersediaan Kas mempengaruhi kepatuhan dalam membayar pajak	Kondisi arus kas tahun terakhir yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak
			Kondisi kas tahun terakhir yang kurang baik tidak menurunkan kepatuhan wajib Pajak
Kompetensi Karyawan (KKA)	Memahami Perpajakan	Paham perihal perpajakan dari mendaftarkan diri, mengukur besaran pajak hingga melaporkan	Karyawan saya memahami dan mengerti masalah perpajakan
			Kami menggunakan jasa Konsultan Pajak untuk mengurangi beban kerja Karyawan
	Mengaplikasikan Pemahaman perpajakannya	Dapat mempraktekkan pemahaman perpajakannya	Karyawan kami mampu menghitung besaran pajak hingga bagaimana cara Melaporkannya
			Kami menggunakan jasa Konsultan Pajak guna mengefektifkan kerja karyawan pada operasional Perusahaan
Kepatuhan WP Badan	Membayar pajak yang terutang	Tidak menunda-nunda	Saya dalam membayar Kewajiban

tepat pada waktunya	Kewajiban perpajakannya	perpajakan selalu tepat pada waktunya
Wajib pajak paham atau berusaha memahami ketentuan perundang-undangan perpajakan	Mengetahui ketentuan-ketentuan perpajakan	Secara umum dapat dikatakan bahwa saya memahami Undang-Undang Perpajakan yang berlaku
Tepat waktu menyampaikan SPT	Tidak berhenti dengan membayar saja namun juga memiliki rasa tanggung jawab untuk menyampaikan	Saya dalam menyampaikan SPT selalu tepat pada waktunya
Tidak pernah dijatuhi hukuman pidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan	Taat kepada ketentuan-ketentuan perpajakan yang berlaku	Saya tidak pernah melakukan tindak pidana di bidang perpajakan

### 3.3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2005:90). Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Arikunto, 2002:108).

Sekaran & Bougie (2017:236) populasi merupakan seluruh kelompok orang, kejadian, atau bahkan hal lain yang menjadi objek untuk diteliti, maka dari pengertian yang sudah dipaparkan tadi populasi pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Badan yang menjadi klien dari KKP di Malang, sesuai data yang peneliti temukan terdapat 315 WP Badan yang terdaftar sebagai klien di 14 KKP yang ada di Kota Malang. Pemilihan WP badan yang merupakan klien



ini tidak lain karena sesuai dan cocok dengan topik, pertanyaan, dan tujuan penelitian ini.

Kemudian Sekaran & Bougie (2017:59) menjelaskan bahwa sampel adalah bagian populasi yang terdiri dari anggota-anggota yang terpilih dari populasi.

Menurut Sugiyono (2016 : 118) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). Hartono (2005) dalam Faturrahman (2019) menegaskan bahwa sampel yang diambil haruslah akurat dan tepat jika tidak ingin memberikan hasil riset yang tidak diharapkan atau menghasilkan kesimpulan yang salah.

Supranto (2008) dalam Faturrahman (2019:37) memberikan dua teknik cara pengambilan sampel, yaitu dengan cara acak (random) dan bukan acak (*nonrandom*). Sampling random adalah sampling yang dilakukan dengan memilih elemen-elemen populasi secara acak, sampling random meliputi random sederhana dan random kompleks (*systematic random sampling, clustering sampling, stratified sampling, dan double sampling*). Sedangkan *sampling nonrandom* adalah teknik sampling yang dilakukan dengan cara melihat dari tabel, *sampling nonrandom* meliputi *convenience, purposive (judgemen dan quota)*, dan *snowball*.

Teknis sampling yang digunakan dalam penelitian adalah *clustering random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel pada suatu elemen yang mana terdiri dari elemen-elemen yang lebih kecil (*cluster*), jadi peneliti membagi populasi menjadi beberapa kelompok yang terpisah yang disebut sebagai cluster. Jadi sampel yang akan digunakan pada penelitian ini adalah *cluster* WB badan yang terdaftar pada KKP di Malang yakni KKP Wendi Nurdyanto. Pertimbangannya tersebut dikarenakan kondisi dan

situasi saat ini, yang sulit untuk memungkinkan peneliti menyebar kuesioner ke tempat lain.

Cohen, et.al, (2007, hlm. 101) semakin besar *sample* dari besarnya populasi yang ada adalah semakin baik, akan tetapi ada jumlah batas minimal yang harus diambil oleh peneliti yaitu sebanyak 30 sampel. Baley dalam Mahmud (2011, hlm.159) yang menyatakan bahwa untuk penelitian yang menggunakan analisis data statistik, ukuran sampel paling minimum adalah 30. Senada dengan pendapat tersebut, Roscoe dalam Sugiono (2012, hlm. 91) menyarankan tentang ukuran sampel untuk penelitian sebagai berikut:

- Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.
- Bila sampel dibagi dalam kategori maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal
- Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan *multivariate* (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 4 (independen+dependen), maka jumlah anggota sampel  $n = 10 \times 4 = 40$ , peneliti akan menggunakan 43 Sampel

### 3.4. Data

#### 3.4.1. Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian adalah data primer yaitu para WP Badan yang terdaftar sebagai klien dari KKP Nurdianto yang nantinya akan menjadi responden untuk mengisi kuesioner Sekaran & Bougie (2016:113) menjelaskan data primer adalah data dari sumber pertama yang dikumpulkan oleh



peneliti. Sumber data penelitian ini berasal dari wajib pajak badan yang terdaftar sebagai klien dari KKP Wendi Nurdyanto.

### 3.4.2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan yang peneliti gunakan adalah survei menggunakan kuesioner. Menurut Bungin (2013:130) Kuesioner adalah metode pengumpulan data berbentuk rangkaian atau kumpulan pertanyaan yang disusun secara sistematis dalam sebuah daftar pertanyaan, kemudian dikirim kepada responden untuk diisi.

Pada penelitian ini jenis kuesioner yang digunakan dalam metode pengumpulan data adalah *personally-administered questionnaire*. Sekaran (2003) menyatakan *personally-administered questionnaire* adalah kuesioner yang dirancang dan diberikan sendiri oleh peneliti dan diisi secara pribadi oleh responden.

Berdasarkan penjelasan teoritis dan penelitian-penelitian tersebut, jadi peneliti menarik kesimpulan untuk mendapatkan data dengan menggunakan kuesioner yang sudah dibuat, kemudian membagikannya pada 45 WP badan yang terdaftar pada KKP Kota Malang.

### 3.4.3. Pilot Test

Penelitian ini melakukan pilot test sebelum menyebarkan kuesioner kepada responden. Pilot test bertujuan untuk menguji kuesioner yang telah dibuat oleh peneliti untuk melihat apakah kuesioner yang dibentuk dapat dimengerti oleh responden dan menghindari bias dalam pengumpulan data dengan cara menyebarkan pilot *test* kepada mahasiswa S-1 Jurusan Akuntansi FEB UB sebagai

non-responden yang berjumlah 30 non-responden yang diperlukan untuk melakukan studi penuh.

Untuk melakukan pilot *test* dilakukan dengan dua cara, yaitu uji reliabel dan uji validitas. Sebuah kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk menilai uji validitas, penelitian ini melakukan proses algoritma validitas konvergen dan validitas diskriminan yang akan di jelaskan pada sub-bab Metode Analisis Data. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal jika jawaban atas kuesioner penelitian bersifat konsisten atau stabil terhadap pertanyaan kuesioner. Kuesioner dapat dikatakan andal apabila respon seseorang terhadap sebuah kuesioner bersifat stabil dan konsisten dari waktu ke waktu.

### 3.5. Analisis Data

#### 3.5.1. Uji Kualitas Data

Penelitian yang mengukur variabel dengan menggunakan *instrument* kuesioner haruslah dilakukan pengujian kualitas data. Tujuan dari pengujian kualitas data ini adalah untuk mengetahui apakah *instrument* yang digunakan valid dan *reliable*

#### Uji Validitas

Siregar (dalam Iqbal 2018:64) validitas adalah alat untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Yusuf (2014:234) menjelaskan bahwa validitas suatu instrumen yaitu seberapa jauh instrumen tersebut benar-benar mengukur objek apa yang hendak diukur. Semakin tinggi validitas instrumen, makin baik instrumen itu untuk digunakan.



Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pernyataan dalam mendefinisikan suatu variabel. Uji validitas instrumen dilakukan pada setiap butir pernyataan yang di uji validitasnya. Uji validitas dihitung dengan menggunakan bantuan *software* komputer *Statistic Package for Sosial Science* (SPSS).

Dasar pengambilan keputusan instrumen kuesioner tersebut dikatakan valid atau tidak berdasarkan kriteria:

$r \text{ hitung} > r \text{ tabel} = \text{valid, sig. 5\%}$

$r \text{ hitung} < r \text{ tabel} = \text{tidak valid}$

### Uji Reliabilitas

Menurut Yusuf (dalam Iqbal 2018:65) reliabilitas adalah konsistensi atau kestabilan skor suatu instrumen penelitian terhadap individu yang sama, dan diberikan dalam waktu yang berbeda. Lebih lanjut Siregar (2013:55) menjelaskan reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.

Pengukuran reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan menyebar kuesioner pada responden, kemudian hasil skornya diukur korelasi antar skor jawaban pada butir pertanyaan yang sama dengan bantuan SPSS.

Dasar pengambilan keputusan instrumen kuesioner tersebut dikatakan reliabel atau tidak berdasarkan Sujarweni 2014:193 :

Jika nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ )  $> 0,60$  maka kuesioner dinyatakan reliabel

Jika nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ )  $< 0,60$  maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel

Kemudian menurut Joko Widiyanto,(2010:43) :

Jika nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ )  $>$  r tabel maka kuesioner dinyatakan reliabel

Jika nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ )  $<$  r tabel maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel

### 3.5.2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear berganda yang berbasis *Ordinat East Square* (OLS). Jadi analisis regresi yang tidak berdasarkan OLS tidak memerlukan persyaratan asumsi klasik.

#### Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas menunjukkan adanya korelasi linear yang sempurna di antara beberapa atau semua variabel independen. Idealnya variabel-variabel independen dari persamaan regresi tidak memiliki korelasi satu dengan lainnya. Walaupun terdapat korelasi antar variabel independen maka tingkat korelasi tersebut haruslah rendah supaya tidak terjadi masalah akibat multikolinieritas.

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen tidak saling berhubungan. Adapun dasar pengambilan keputusan pada uji multikolinieritas adalah dengan VIF dan *Tolerance*

Jika nilai VIF  $>$  10 maka artinya terjadi gejala Multikolinieritas, sebaliknya apabila VIF  $<$  10 maka tidak terjadi gejala Multikolinieritas. Lalu jika nilai *Tolerance*  $>$  0,10 maka artinya tidak terjadi gejala multikolinieritas dalam model regresi, kemudian jika nilai *Tolerance*  $<$  0,10 maka artinya terjadi gejala multikolinieritas dalam model regresi.



### Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan-pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homokedastisitas

Uji heteroskedastisitas yaitu bertujuan untuk mengetahui apakah variabel pengganggu (*error term*) sebaiknya kedastisitasnya dalam keadaan normal.

Ketentuannya adalah signifikan korelasi *spearman*  $> 0,05$  yang berarti hubungan antara X dan Y tidak signifikan atau heteros, atau dapat juga diketahui dari gambar *Scatterplot* yaitu ketika titik (data) harus menyebar, apabila membentuk pola menumpuk berarti terjadi heteroskedastisitas.

### Uji Normalitas

Ghozali (2018:161-163) menjelaskan uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel penggunaan atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Andi (2017:11) menjelaskan uji normalitas berperan dalam menganalisis data penelitian berdistribusi normal atau tidak. Alat yang digunakan adalah uji *One Sampel Kolmogorov-Smirnov*. Data penelitian dikatakan berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikan lebih besar 0,05, apabila nilai signifikan kurang dari 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

### 3.5.3. Statistik Deskriptif

Hartono (2005) dalam Faturrahman (2019) menjelaskan bahwa statistik deskriptif (*descriptive statistics*) adalah statistik yang menggambarkan suatu fenomena atau karakteristik dari data. Karakteristik data yang digambarkan adalah karakteristik distribusinya. Statistik ini menyediakan nilai frekuensi, pengukuran tendensi pusat (*measures of central tendency*), dispersi dan pengukuran-pengukuran bentuk (*measures of shape*). Karakteristik data yang digambarkan berasal dari variabel penelitian yaitu persepsi kegunaan (*usefulness*) dan persepsi kemudahan (*ease of usefulness*).

Ghozali (2018: 19) menyatakan bahwa statistik deskriptif memberikan gambaran suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, *sum*, *range*, *kurtosis* dan *skewness*. Statistik deskriptif biasanya digunakan untuk menggambarkan profil data sampel sebelum memanfaatkan teknik analisis statistik yang berfungsi untuk menguji hipotesis.

Penelitian ini menggunakan statistik deskriptif yang dibantu dengan program SPSS.

Komponen yang dimasukkan dalam pengujian meliputi *mean*, *sum*, *variance*, *maximum*, minimum, *range*, dan S.E mean. Data yang didapat dari penelitian secara langsung akan diketahui karakteristiknya dengan komponen tersebut.

### 3.5.4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan suatu metode analisis untuk menguji pengaruh antara dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. Penelitian ini menguji pengaruh kualitas pelayanan pajak (X1), kondisi



keuangan (X2) dan kompetensi karyawan (X3) sebagai variabel independen terhadap kepatuhan WP Badan sebagai variabel dependennya (Y) :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

### 3.5.5. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda berdasarkan uji signifikansi simultan (F-test), uji signifikansi parameter individual (t-test) dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ). Untuk menguji hipotesis penelitian, maka digunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan *software Stastitcal Product and Service Solution* (SPSS).

#### Uji Secara Simultan (Uji F)

Uji F adalah (F test) digunakan untuk memperhatikan apakah seluruh variabel bebas mempengaruhi variabel terikat dengan menggunakan langkah- langkah sebagai berikut: (Sugiyono, 2008 : 224)

Untuk membuktikan kebenaran hipotesis digunakan Uji F secara simultan yaitu dengan membandingkan F-Hitung dengan F-Tabel dimana  $F\text{-Hitung} > F\text{-Tabel}$  pada tingkat signifikan = 0,05

Jika  $F\text{-Hitung} > F\text{-Tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Jika  $F\text{-Hitung} < F\text{-Tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

#### Uji Signifikan Secara Parsial (Uji t)

Uji t Yaitu untuk menguji hubungan regresi secara terpisah atau menguji hipotesis minor. Pengujian dilakukan untuk melihat keberartian dari masing- masing variabel secara terpisah terhadap variabel bebas dan terhadap variabel terikat.

Hipotesis nol ( $H_0$ ) adalah menyatakan tidak adanya pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat, sedangkan hipotesis *alternative* ( $H_1$ ) merupakan hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh dari variabel bebas. Perhitungan  $t$ -test digunakan dengan rumus sebagai berikut:

Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan  $t$  yang didapat dari perhitungan dengan nilai  $t$  yang ada pada *table t* dengan tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) sebesar 5% dengan derajat kebebasan atau *degree of freedom* ( $df$ ) sebesar  $n-k$  dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- Bila  $t\text{-Hitung} > t\text{-Tabel}$  maka,  $H_0$  ditolak dan Hipotesa *alternative* ( $H_1$ ) diterima
- Bila  $t\text{-Hitung} < t\text{-Tabel}$  maka,  $H_0$  diterima dan Hipotesa *alternative* ( $H_1$ ) ditolak

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

Ghozali (2016:95) menyatakan bahwa koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam rangka menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu.

Menurut Gujarati (2003) dalam Ghozali (2016:96) menyatakan jika dalam uji empiris didapat nilai *adjusted*  $R^2$  negatif, maka nilai *adjusted*  $R^2$  dianggap nol.

Suharyadi dan Purwanto (2016) dalam Iqbal (2018) koefisiensi Determinasi ( $R^2$ ) merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan hubungan antara variabel independen dengan variabel independen dalam suatu persamaan regresi.

Atau dengan kata lain koefisiensi determinasi menunjukkan kemampuan variabel  $X$  ( $X_1, \dots, X_2, \dots, X_3$ ) yang merupakan variabel bebas, menjelaskan variabel  $Y$  yang merupakan variabel terikat. Semakin besar nilai koefisiensi determinasi, semakin baik kemampuan variabel  $X$  menerangkan variabel  $Y$ .



## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Hasil

Peneliti akan menjelaskan hasil dari penyampelan dan pengujian yang sudah peneliti lakukan

#### 4.1.1. Hasil Penyampelan

Peneliti menyiapkan 50 kuesioner untuk disebar kepada WP badan yang merupakan klien dari KKP Wendi Nurdyanto. Pihak KKP memberi kebebasan kepada peneliti untuk bisa memilih menyebar dengan menitipkan ke kantor, menyebar sendiri dengan mendatangi lokasi kantor dari WP badan, atau bisa juga dengan kuesioner melalui *google docs* kemudian disebar secara daring. Awalnya peneliti memilih untuk menyebar sendiri kuesioner dengan mendatangi WP badan ke kantor mereka masing-masing. Namun tiba-tiba pihak dari KKP menyarankan untuk lebih baik dilakukan secara daring dengan pertimbangan kondisi di tengah pandemi ini dan kondisi mental para WP yang usahanya sedang kesulitan. Akhirnya penyampelan dilakukan secara daring menggunakan *google docs*. Rentan waktu yang digunakan selama proses pengumpulan data adalah dari akhir bulan Januari sampai Minggu awal bulan Maret. Berikut informasi terkait penyampelan yang telah dilakukan.

**Tabel 4.1**  
**Ringkasan Kuesioner yang digunakan**

Keterangan	Jumlah Kuesioner	Persentase
Minimal Kuesioner yang harus diisi	40	100%
Kuesioner yang diharapkan mengisi	50	100%
Kuesioner yang terisi	43	86% (di atas batas minimal)

Berdasarkan tabel 4.1 kuesioner yang yang dibutuhkan peneliti minimal adalah 40 eksemplar. Peneliti mengharapkan ada WP badan yang mengisi kuesioner tersebut untuk berjaga apabila ada kuesioner yang tidak dapat digunakan. Ternyata hasilnya adalah 43 kuesioner yang terisi dan telah di cek oleh peneliti ke 43 kuesioner tersebut dapat digunakan. Jadi dari harapan peneliti 50 kuesioner yang direspon, ternyata hanya 43 yang merespon atau 86% dari harapan peneliti. 43 Nama-nama perusahaan akan peneliti lampirkan, namun tidak akan di *publish* sesuai syarat perjanjian dari pihak KKP.

Informasi mengenai demografi usaha WP badan terlampir pada kuesioner tersebut meliputi, jenis usaha, kategorisasi WP badan, dan penghasilan bruto atau omzet. Berikut rincian informasi tersebut.

**TABEL 4.2**  
**Demografi Responden**

No	Keterangan	Jumlah Kuesioner	Persentase
1	<b>Jenis Usaha :</b>		
	Perdagangan	26	60,5%
	Jasa	21	48,8%
	Manufaktur	1	2,3%
	Lainnya (Perdagangan dan Jasa)	3 (8)	6,9% (18,5%)
	<b>TOTAL</b>	43	100%
2	<b>Kategori :</b>		
	Badan	42	97,7%
	JO Joint Operation		
	Kantor Perwakilan Perusahaan Asing	1	2,3%
	Bendahara Penyelenggara Kegiatan		
	<b>TOTAL</b>	43	100%
3	<b>Penghasilan Bruto/Omzet :</b>		
	<Rp 4,8M	18	41,9%
	Rp 4,8M – Rp 50M	23	53,5%
	>Rp50M	2	4,7%



<b>TOTAL</b>	43	100%
--------------	----	------

**1. Jenis Usaha**

Berdasarkan data yang diterima, mayoritas responden merupakan WP badan yang usahanya bergerak dalam bidang perdagangan. Terdapat 26 responden atau 60,5% dari total keseluruhan. Lalu ada 21 responden WP badan yang usaha mereka bergerak di bidang jasa. kemudian ada 1 responden WP badan yang usahanya bergerak di bidang manufaktur dan lainnya terdapat 3 responden WP badan yang usahanya bergerak di bidang selain tiga pilihan yang ada. Ada informasi tambahan yakni terdapat 4 responden yang usahanya bergerak di bidang perdagangan sekaligus jasa.

**2. Kategorisasi WP badan**

Berdasarkan data pada tabel 4.2 ditemukan bahwa mayoritas dari responden WP badan yakni sejumlah 42 responden atau 97,7% merupakan atau termasuk dalam kategori badan kemudian sisanya termasuk dalam kantor perwakilan perusahaan asing.

**3. Penghasilan Bruto/Omzet**

Mayoritas penghasilan bruto yang didapatkan para responden adalah kisaran dari Rp 4,8M – Rp 50M yaitu sebanyak 23 responden, lalu 18 responden berada di kurang dari Rp 4,8M dan sisanya 2 responden memiliki lebih dari Rp 50M.

#### 4.1.2. Hasil Uji Kualitas Data

##### Uji Validitas Pilot Test

Pengujian Validitas dilakukan menggunakan Program IBM SPSS Statistik 25, dengan 30 mahasiswa S1 akuntansi FEB UB. Proses pengumpulan data dilakukan secara Online dan memerlukan waktu 7 hari . Data yang dihasilkan dari program SPSS dikatakan valid jika memiliki r hitung > r tabel. R tabel penelitian ini ditentukan dengan *degree of freedom* (df)= n-2 ( $\alpha= 5\%$ ), maka besar df dapat sebesar  $30-2 = 28$  dengan *alpha* 5% didapat r tabel = 0,374. Berikut hasil uji validitas dari program SPSS :

**TABEL 4.3**  
**Hasil Uji Validitas Pilot Test**

Variabel	Hitung	Keterangan
KP1	0,641	Valid
KP2	0,731	Valid
KP3	0,792	Valid
KP4	0,828	Valid
KP5	0,686	Valid
KKE1	0,790	Valid
KKE2	0,671	Valid
KKE3	0,823	Valid
KKE4	0,634	Valid
KKA1	0,790	Valid
KKA2	0,671	Valid
KKA3	0,823	Valid
KKA4	0,634	Valid
Y1	0,686	Valid
Y2	0,749	Valid
Y3	0,794	Valid
Y4	0,860	Valid

Keterangan:

KP : Kualitas Pelayanan Pajak

KKE : Kondisi Keuangan

KKA : Kompetensi Karyawan

Y : Kepatuhan WP badan



Berdasarkan hasil uji validitas yang terdapat pada tabel 4.1, dapat disimpulkan bahwa tidak ada indikator yang memiliki nilai r hitung kurang dari 0,374 ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ). Maka dengan ini dapat disimpulkan bahwa indikator penelitian ini valid.

### Uji Reliabilitas Pilot Test

Berikutnya adalah uji reliabilitas. Sama dengan uji validitas sebelumnya, peneliti menggunakan bantuan program IBM SPSS Statistik untuk mengetahui apakah indikator itu reliabel atau tidak. Data dikatakan reliabel jika memiliki nilai  $cronbach's\ alpha \geq 0,6$ . Jika nilainya kurang dari 0,6 maka data tidak reliabel.

**TABEL 4.4**

### Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
KP	5	0,785	Reliabel
KKE	4	0,710	Reliabel
KKA	4	0,835	Reliabel
Y	4	0,764	Reliabel

Keterangan:

KP : Kualitas Pelayanan Pajak

KKE : Kondisi Keuangan

KKA : Kompetensi Karyawan

Y : Kepatuhan WP Badan

Hasil uji reliabilitas pada tabel 4.2 menunjukkan bahwa nilai  $cronbach's\ alpha \geq 0,6$ , yang mana hasil pada kualitas pelayanan pajak (KP) menunjukkan nilai  $cronbach's\ alpha$  0,785 lalu hasil pada kondisi keuangan (KKE) menunjukkan 0,710 kemudian hasil pada kompetensi karyawan (KKA) menunjukkan 0,835 dan hasil

pada kepatuhan WB Badan menunjukkan 0,764. Dengan begitu semua dapat disimpulkan lulus uji reliabilitas.

### 4.1.3. Hasil Uji Asumsi Klasik

#### Uji Multikoleniaritas

Uji Multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikoleniaritas. Cara pengujiannya adalah dengan membandingkan nilai VIF dan

*Tolerance*. Jika  $VIF > 10$  maka artinya terjadi gejala Multikolinieritas, sebaliknya

apabila  $VIF < 10$  maka tidak terjadi gejala Multikolinieritas. Lalu jika nilai

$Tolerance > 0,10$  maka artinya tidak terjadi gejala multikolinieritas dalam model

regresi, kemudian jika nilai *Tolerance*  $< 0,10$  maka artinya terjadi gejala

multikolinieritas dalam model regresi. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada

Tabel 4.3

**TABEL 4.5**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel	Colinierity Statistic	
	<i>Tolerance</i>	VIF
KP (Kualitas Pelayanan Pajak) X1	0,970	1,025
KKE (Kondisi Keuangan) X2	0,977	1,024
KKA (Kompetensi Karyawan) X3	0,997	1,002

Sumber : Data primer diolah (2021)

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas pada tabel 4.3, semua variabel memiliki nilai  $VIF < 10$  sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas pada

semua variabel. Selain dengan nilai VIF, untuk menentukan terjadi atau tidaknya multikolinieritas dapat dilakukan juga dengan membandingkan nilai *tolerance*.

Dari tabel 4.3 dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* semua variabel  $> 0,10$  maka dapat

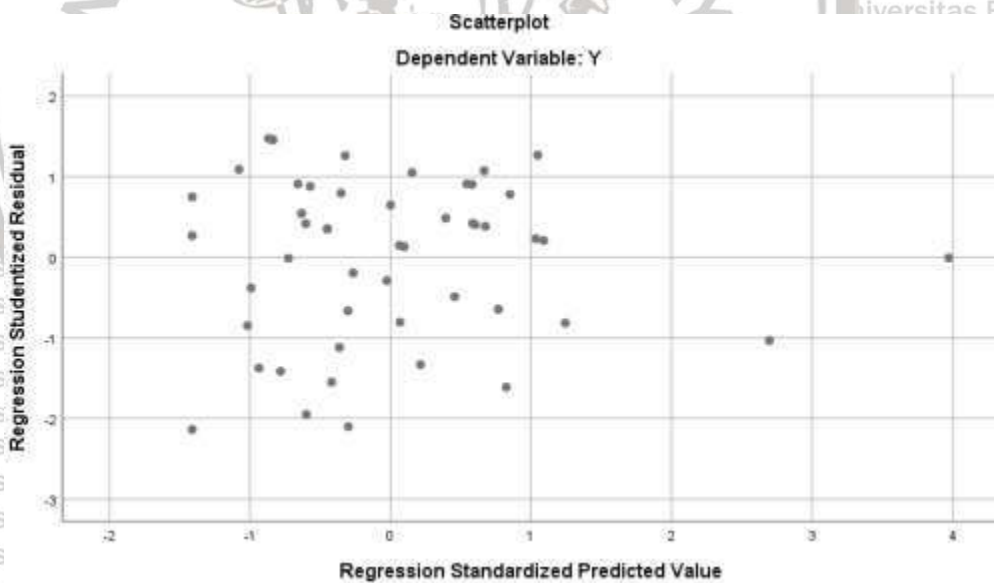


diartikan bahwa tidak terjadi multikolinieritas pada semua variabel. Dengan begitu kesimpulannya adalah tidak terjadi multikolinieritas antar variabel. Dengan demikian uji asumsi tidak adanya multikolinieritas dapat terpenuhi.

**Uji Heterokedastisitas**

Uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan nilai simpangan residual akibat besar kecilnya nilai salah satu variabel bebas. Atau adanya perbedaan nilai ragam dengan semakin meningkatnya nilai variabel bebas. Prosedur uji dilakukan dengan dengan cara melihat *scatterplot*.

Dengan pengambilan keputusan jika titik menyebar maka tidak terjadi heterokedastisitas sedangkan jika titik membentuk sebuah pola atau mengumpul hanya di atas atau di bawah maka diartikan terjadi heterokedastisitas.



Gambar 4.1 *Scatterplot*

Dari gambar 4.1 dapat dilihat jika titik memiliki sebaran yang merata di atas dan di bawah garis nol sehingga tidak membentuk pola atau mengumpul. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

### Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu bagian dari uji persyaratan analisis data atau uji asumsi klasik, artinya sebelum melakukan analisis statistik untuk uji hipotesis yang mana nanti adalah uji regresi, maka data penelitian tersebut harus diuji kenormalan distribusinya. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas *kolmogorov-spiromov* adalah jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka data penelitian berdistribusi normal. Sebaliknya jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka data penelitian tidak berdistribusi normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel 4.4 di bawah :

**TABEL 4.6**  
**Hasil Uji Normalitas**

One Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Untanderdized Residual
N		43
Normal Parameters	Man	.0000000
	std. Devitiation	.52879260
Most Extreme Difference	Absolut	.122
	Positive	.122
	Negative	-.074
Test Statistic		.122
Asym. Sig. (2tailed)		.115

a. Test distribusinormal

b. Calculate from data

Sumber : Data Primer diolah (2021)

Dari tabel 4.4 dapat dilihat bahwa hasil uji normalitas One sampel kolmogorov-spiromov menunjukkan nilai signifikansi 0.115 yang berarti lebih besar dari 0,05.

Jadi asumsi normalitas pada data penelitian ini terpenuhi.



**4.1.4. Hasil Uji Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif merupakan penjelasan mengenai komponen dari setiap variabel penelitian yang di dalamnya terdapat jumlah sampel, nilai terendah, nilai tertinggi, jarak (*range*), rata-rata (*mean*), dan jumlah dari jawaban setiap variabel.

Ikhtisar mengenai statistik deskriptif dapat dilihat pada tabel 4.5

**TABEL 4.7**  
**Hasil Uji Statistik Deskriptif**

Variabel Penelitian	Sampel	Nilai Terendah	Nilai Tertinggi	Jarak	Rata-Rata	Jumlah
Kualitas Pelayanan Pajak (KP) X1	43	2	5	3	4,41	948
Kondisi Keuangan (KKE) X2	43	2	5	3	4,23	727
Kompetensi Karyawan (KKA) X3	43	1	5	4	4,36	750
Kepatuhan WP Badan (Y) Y	43	2	5	3	4,39	755

Sumber : Data Primer diolah (2021)

Pada tabel 4.5 dapat diketahui bahwa dari 43 responden, variabel kualitas pelayan pajak memiliki nilai terendah 2 (tidak setuju) lalu nilai tertinggi 5 (sangat setuju) dengan jarak 3. Kemudian hasil perhitungan rata-rata menunjukkan nilai 4,41 yang memiliki arti bahwa jawaban responden memiliki kategori penilaian setuju.

Variabel kondisi keuangan memiliki nilai terendah 2 (tidak setuju) lalu nilai tertinggi 5 (sangat setuju) dengan jarak 3. Kemudian hasil perhitungan rata-rata menunjukkan nilai 4,23 yang memiliki arti bahwa jawaban responden memiliki kategori penilaian setuju.

Variabel kompetensi Karyawan memiliki nilai terendah 1 (sangat tidak setuju) lalu nilai tertinggi 5 (sangat setuju) dengan jarak 4. Kemudian hasil perhitungan rata-rata menunjukkan nilai 4,36 yang memiliki arti bahwa jawaban responden memiliki kategori penilaian setuju.

Variabel kepatuhan WP badan memiliki nilai terendah 2 (tidak setuju) lalu nilai tertinggi 5 (sangat setuju) dengan jarak 3. Kemudian hasil perhitungan rata-rata menunjukkan nilai 4,39 yang memiliki arti bahwa jawaban responden memiliki kategori penilaian setuju.

Dari hasil uji deskriptif di atas, dapat diartikan jika nilai rata-rata dari jawaban responden mengindikasikan bahwa variabel-variabel tadi dapat mempengaruhi kepatuhan WP Badan. Namun indikasi ini harus dibuktikan lagi melalui pengujian hipotesis.

#### 4.1.5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Rekapitulasi Hasil Regresi						
Variabel Terikat	Variabel Bebas	Unstandardized Coefficient	Standardized Coefficient	t	sign.	Keterangan
		B	BETA			
Y	Constant	-0,238			0,81	
	X1	0,822	0,978	26,72	0,00	Signifikan
	X2	-0,034	-0,032	-0,887	0,38	Tidak
	X3	0,014	0,017	0,646	0,64	Tidak
Alfa	:	5%				
R	:	0,875				
R Square	:	0,766				
Adjusted R Square	:	0,748				
F Hitung	:	42,466			F Tabel :	3,844
Sign. F	:	0			t Tabel :	2,023

Gambar 4.2 Tabel Rekapitulasi Hasil Regresi : Data primer diolah (2021)



Regresi linier berganda merupakan suatu metode atau teknik hipotesis yang digunakan untuk menguji ada tidaknya variabel satu dengan lain yang dinyatakan dalam bentuk persamaan regresi. Persamaan regresi dari data di atas adalah

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 0,978 X_1 + -0,032 X_2 + 0,017 X_3$$

Y adalah variabel terikat yang nilainya akan diprediksi oleh variabel bebas.

Pada penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Kepatuhan WP Badan yang akan diprediksi oleh variabel kualitas pelayanan pajak (X1), Kondisi keuangan (X2) dan Kompetensi Karyawan (X3).

Kualitas pelayanan pajak memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,978 bertanda positif yang menunjukkan bahwa variabel ini memberikan arah pengaruh yang searah yang artinya semakin baiknya kualitas pelayanan pajak yang diberikan maka akan meningkatkan kepatuhan WP badan.

Kondisi keuangan memiliki nilai koefisien regresi sebesar -0,032 bertanda negatif yang menunjukkan bahwa variabel ini memberikan arah pengaruh yang tidak begitu searah yang artinya semakin meningkatnya kondisi keuangan sebuah badan usaha tidak semerta-merta meningkatkan kepatuhan WP badan.

Kompetensi karyawan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,017 bertanda positif yang menunjukkan bahwa variabel ini memberikan arah pengaruh yang searah yang artinya semakin baiknya kompetensi yang dimiliki para karyawan maka akan meningkatkan kepatuhan WP badan.

#### 4.1.6. Hasil Uji Hipotesis

##### Hasil Uji F (secara simultan)

Uji F dalam penelitian ini digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas yang terdiri dari variabel kualitas pelayanan pajak (X1), kondisi keuangan (X2), kompetensi karyawan (X3) memiliki pengaruh yang signifikan secara bersamaan terhadap variabel terikat kepatuhan WP badan(Y). Uji F dilakukan dengan membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan nilai  $F_{tabel}$ . Semua variabel tersebut diuji secara serentak dengan menggunakan uji F atau ANOVA, yaitu jika  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

**TABEL 4.8**  
**Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Dr	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	261,416	3	87,139	42,466	,000 <sup>b</sup>
	Residual	80,026	39	2,052		
	Total	341,442	42			

a. Dependent Variable: YTOTAL  
b. Predictors: (Constant), KKA, KP, KK

Sumber : Data primer diolah (2021)

Dari tabel ANOVA atau uji F di atas menunjukkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 42,466, dan nilai signifikansi 0,000. Kemudian pada tabel sebelumnya yakni tabel 4.5 diketahui bahwa nilai  $F_{tabel}$  adalah 3,844 ( $d_1=3$  dan  $d_2=39$ ). Berdasarkan hal tersebut, maka dapat dikatakan pengujian hipotesis model regresi secara serentak menggunakan uji F, menghasilkan  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $42,466 > 3,844$ ) dan juga nilai signifikansi 0,000 yang berarti lebih kecil dari nilai *cronbach's alpha* 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima, artinya terdapat pengaruh secara simultan antara variabel kualitas pelayanan pajak (X1),



kondisi keuangan (X2), dan kompetensi karyawan (X3) terhadap variabel kepatuhan WP badan (Y).

**Hasil Uji t (secara parsial)**

**TABEL 4.9**  
**Hasil Uji t**

Coefficient<sup>a</sup>

Model	Unstandardized B	Coefficient std.Error	Standardized BETA	T	Sig
Contstant	-0,328	1,020		-0,324	0,816
KP	0,822	0,031	0,978	26,275	0,000
KK	-0,034	0,039	-0,032	-0,887	0,380
KKA	0,014	0,031	0,017	0,463	0,646

a. Dependent Variabel :Y

Ket : KP (kualitas Pelayanan Pajak)

KK (Kondisi Keuangan)

KKA (kompetensi Karyawan)

Sumber : Data primer diolah (2020)

Uji t dalam penelitian ini dilakukan guna mengetahui apakah masing-masing variabel dari variabel bebas memiliki pengaruh secara individu yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu variabel Y atau tidak. Dasar pengambilan keputusan dari uji t adalah dengan membandingkan antara nilai t hitung dengan t tabel dengan derajat kesalahan 5%.

Pada tabel 4.7 untuk variabel kualitas pelayanan pajak (X1) menunjukkan hasil nilai t hitung sebesar 26,275, dan signifikansi 0,000. Maka dapat dikatakan bahwa nilai t hitung yaitu 26,275 lebih besar dari nilai t tabel 2,023, dan juga memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari alpa ( $0,000 < 0,005$ ). Hasil tersebut menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a(1)$  diterima, yang artinya variabel terikat kualitas pelayanan pajak meliki pengaruh positif terhadap kepatuhan WP badan.

Variabel kondisi keuangan (X2) pada tabel 4.7 menunjukkan hasil nilai t hitung sebesar -0,887 dan nilai signifikansi sebesar 0,380. Maka untuk variabel kondisi keuangan nilai t hitung tidak lebih besar dari nilai t tabel ( $-0,887 < 2,023$ ), dan juga nilai signifikansi 0,380 lebih besar dari nilai alfa 0,05. Jadi dari hasil tersebut dapat disimpulkan  $H_0$  di terima dan  $H_a(2)$  di tolak, yang artinya variabel bebas kondisi keuangan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP badan.

Terakhir pada tabel 4.7 menunjukkan nilai t hitung kompetensi karyawan sebesar 0,463 dan nilai signifikansi sebesar 0,646. Maka untuk variabel kompetensi karyawan nilai dari t hitung yaitu sebesar 0,463 tidak lebih besar dari t tabel yaitu 2,023, dan nilai signifikansi yang lebih besar dari alfa ( $0,646 > 0,05$ ). Jadi dari hasil tersebut dapat dikatakan  $H_0$  di terima dan  $H_a(3)$  ditolak, yang berarti variabel bebas kompetensi karyawan tidak berpengaruh terhadap variabel terikat kepatuhan WP badan.

### **Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

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

Koefisien determinasi atau yang disimbolkan dengan R<sup>2</sup> bermakna sebagai sumbangan pengaruh yang diberikan variabel bebas (X1,X2,X3) terhadap variabel terikat (Y) dengan kata lain, nilai koefisien determinasi atau R Square ini berguna



untuk melihat seberapa besar kontribusi pengaruh yang diberikan Variabel X secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel Y.

Berdasarkan pada gambar 4.2 terdapat tabel rekapitulasi hasil regresi yang menunjukkan nilai koefisien determinasi (*adjusted R*) adalah sebesar 0,748.

Besarnya angka koefisien determinasi 0,748 sama artinya dengan 74,8%. Angka tersebut memiliki arti bahwa variabel bebas kualitas pelayanan pajak (X1), kondisi keuangan (X2) dan kompetensi karyawan (X3) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat kepatuhan WP Badan sebesar 74,8%.

Sedangkan sisanya ( $100\% - 74,8\% = 25,5\%$ ) dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan agresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

## 4.2. Pembahasan

### 4.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan WP Badan

Kualitas pelayanan pajak merupakan penyelenggaraan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan optimal bagi wajib pajak, berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan kepada wajib pajak sebagai pelanggan dikatakan baik bila memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, atau semakin kecil kesenjangannya antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan.

Setelah dilakukan pengujian uji F dan uji t, hasilnya menunjukkan bahwa nilai F hitung dari variabel kualitas pelayanan lebih besar dari nilai f tabelnya ( $42,466 > 3,844$ ) dengan signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari alpa 0,05, yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

$H_1$ : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan WP Badan.

Kemudian untuk uji t didapatkan nilai t hitung sebesar 26,275 dengan signifikansi 0,000, yang artinya lebih besar dari t tabelnya yaitu 2,023 dengan alfa 0,05. Jadi dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

$H_1$ : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan WP Badan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Komala (2013) menjelaskan dalam penelitiannya salah satu faktor yang memicu kepatuhan WP badan adalah kualitas pelayanan pajak, dalam penelitian yang dilakukannya di KPP Madya Malang menunjukkan hasil kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan WP badan di KPP Madya Malang.

Kualitas pelayanan yang baik dari pihak KPP ataupun KKP disinyalir memberikan dampak emosional kepada WP, yang memberikan kenyamanan sehingga membuat WP patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

#### **4.2.2. Pengaruh Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan WP Badan**

Kondisi keuangan adalah kemampuan perusahaan dalam memelihara dan mempertahankan tingkat laba (profitabilitas), arus kas, dan laba bersih (Mustikasari, 2008 dalam Mellisa 2014: 4). Kondisi keuangan menjelaskan apakah baik buruknya keuangan dari badan usaha itu akan mempengaruhi kepatuhannya dalam memenuhi kewajiban perpajakannya atau tidak.

Hasil pengujian uji F dan uji t, hasilnya menunjukkan bahwa nilai F hitung dari variabel kondisi keuangan lebih besar dari nilai f tabelnya ( $42,466 > 3,844$ ) dengan signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari alfa 0,05, yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a(2)$  diterima.



Ha(2): Kondisi keuangan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan WP Badan.

Kemudian untuk uji t didapatkan nilai t hitung sebesar  $-0,887$  dengan signifikansi  $0,380$  yang artinya tidak lebih besar dari t tabelnya yaitu  $2,023$  dengan  $\alpha 0,05$ . Jadi dapat disimpulkan  $H_0$  diterima dan  $H_a(2)$  ditolak.

$H_0$ : Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan WP Badan.

Hasil ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Suyapto (2014) yang menjelaskan kondisi keuangan memiliki pengaruh positif baik secara simultan ataupun parsial terhadap kepatuhan WP Badan.

#### **4.2.3. Pengaruh Kompetensi Karyawan Terhadap Kepatuhan WP Badan**

Hasil pengujian uji F dan uji t, hasilnya menunjukkan bahwa nilai F hitung dari variabel kompetensi karyawan lebih besar dari nilai f tabelnya ( $242,265 > 3,844$ ) dengan signifikansi  $0,000$  yang lebih kecil dari  $\alpha 0,05$ , yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a(3)$  diterima.

Ha(3): Kondisi keuangan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan WP Badan.

Kemudian untuk uji t didapatkan nilai t hitung sebesar  $-0,463$  dengan signifikansi  $0,646$  yang artinya tidak lebih besar dari t tabelnya yaitu  $2,023$  dengan  $\alpha 0,05$ . Jadi dapat disimpulkan  $H_0$  diterima dan  $H_a(2)$  ditolak.

$H_0$ : Kompetensi Karyawan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan WP Badan.

## BAB V PENUTUP

### 5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan mengacu pada teori atribusi yang menjelaskan adanya faktor yang mempengaruhi sikap dan tindakan, yang pada penelitian ini menggunakan faktor kualitas pelayanan pajak, kondisi keuangan, dan kompetensi karyawan untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kepatuhan WP Badan. Hasilnya adalah ketiga faktor tadi yaitu kualitas pelayanan pajak, kondisi keuangan, dan kompetensi karyawan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan WP Badan. Sedangkan jika secara parsial, hanya faktor kualitas pelayanan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP Badan. Faktor kondisi keuangan dan kompetensi karyawan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan WP Badan.

Jadi kesimpulan dari penelitian ini adalah hanya faktor kualitas pelayanan pajak yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan dan peneliti gagal mendapatkan bukti mengenai adanya pengaruh dari faktor kondisi keuangan dan kompetensi karyawan terhadap kepatuhan wajib pajak badan (WP Badan).



## 5.2. Keterbatasan

Peneliti sudah sebisa mungkin melakukan penelitian ini secara maksimal dan sesuai prosedur, namun tetap saja ada keterbatasan dan halangan dalam penelitian.

Berikut keterbatasan penelitian ini:

Komunikasi peneliti dengan responden mengalami kesulitan karena tidak diperbolehkan untuk saling bertemu atau tatap muka, jadi diharuskan untuk melakukan komunikasi secara daring sehingga ada kesulitan ketika menjelaskan mengenai hal yang ditanyakan responden.

## 5.3. Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian yang sudah dijelaskan sebelumnya, ada faktor-faktor yang hanya mempengaruhi secara simultan saja dari kepatuhan WP Badan. Mungkininnya dapat dipertambahkan beberapa saran untuk pihak-pihak yang berkepentingan melanjutkan penelitian ini. Berikut beberapa saran untuk peneliti mendatang :

1. Tidak hanya mengambil klien dari satu KKP saja, namun lebih dari itu bisa dua,tiga,empat atau lima yang ada di lingkungan tersebut sehingga mendapatkan responden yang lebih banyak.
2. Bekerja sama dengan instansi-instansi di bidang yang sama guna mendapatkan ilmu-ilmu yang lebih sehingga penelitian dapat lebih baik lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan 2007

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

2008, Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2008, tentang Pajak Penghasilan.

2003, Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000, tentang Kriteria Wajib Pajak patuh.

Allingham, Michael G. dan Agnar Sandmo. (1972). Income Tax Evasion: A Theoretical Analysis. *Journal of Public Economics*. No. 1: 323-338.

AL, Muhammad Iqbal. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Bersama SAMSAT Krakasan). *Skripsi. Malang: Universitas Brawijaya*

Angelina, Febrita. (2017). Pengaruh Perencanaan Pajak dan Moralitas Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Pada Tenaga Ahli yang Melakukan Pekerjaan Bebas di Kota Malang). *Skripsi. Malang: Universitas Brawijaya*

Basit, A. (2014). “Pengaruh Persepsi Kontrol Perilaku, Pengetahuan Pajak dan Persepsi Keadilan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. *Jurnal Tekun*, Vol. 5 No.1, 23-48

Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gozali, A. O., & Kusuma, N. (2017). Implementasi Penyajian Laporan Keuangan Berbasis SAK ETAP pada Koperasi di Kota Palembang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya* Vol.15.

Harinurdin, E. (2009). Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi* , 96-104.

Heider, Fritz. (1958). *The Psychology of Interpersonal Relations*, New York: Wiley

Komara, A. (2014). Konsultan Pajak Agen Pemerintah atau Advokat Wajib Pajak. *Indonesia Tax Review*. Volume VII/edisi 17/2014



- Kotler, Phillip. Marketing Management Analysis, Planning, Implementation & Control. Prentice Hall Int, 1995.
- Kriyantono, Rachmat. (2014) Teori-Teori Public Relations Perspektif Barat & Lokal: Aplikasi Penelitian Dan Praktik. Jakarta: Penerbit Kencana.
- Laporan Kinerja Direktorat Jendral Pajak Tahun 2019. <https://www.pajak.go.id/id/laporan-kinerja-tahun-2019> diakses pada 20 Maret 2020.
- Maryati, Eka. (2014). Pengaruh Sanksi Pajak, Motivasi, dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Skripsi. Tanjung pinang: Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Mustikasari, E, (2007), Kajian Empiris Tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Perusahaan Industri Pengolahan Di Surabaya, Simposium Nasional akuntansi X, 26-28 Juli 2007. 1-41
- Nindya, Ghea. (2018). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Keadilan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus WPOP Pekerja Bebas Di KPP Malang Selatan). Skripsi. Malang: Universitas Brawijaya
- Palil, Mohd Rizal, (2010). Tax Knowledge and Tax Compliance Determinants in Self Assessment System in Malaysia. Tesis Dipublikasikan. United Kingdom: The University of Birmingham for The Degree of Doctor of Philosophy
- Palil, Mohd Rizal dan Ahmad Fariq Mustapha. (2011). Determinants of Tax Compliance in Asia: A case of Malaysia. European Journal of Social Sciences. (Vol.24): 7-32.
- Permatasari, Shintya Devy. (2015). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kondisi Keuangan, Sanksi Pajak, dan Keadilan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Skripsi. Malang: Universitas Brawijaya
- Perwira, Ayu Dyah. (2016). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Keadilan Pajak dan Niat Untuk Patuh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Skripsi. Malang: Universitas Brawijaya
- Putri, Ayu Dwi E. (2015). Pengaruh Pemahaman, Tarif, Dan Tingkat Pendidikan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 di Kota Malang. Skripsi. Malang: Universitas Brawijaya
- Pranadata, I Gede Putu. (2014). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perjakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Batu. Skripsi. Malang: Universitas Brawijaya
- Purnaditya, Riano Roy. (2015). Pengaruh Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Empiris Pada WP OP yang Melakukan Kegiatan Usaha di KPP Pratama Semarang Candisari)



Resmi, Siti. (2017) Perpajakan Teori dan Kasus. Yogyakarta: Penerbit Salemba Empat.

Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2015. Perilaku Organisasi Edisi ke-12, Jakarta: Salemba Empat.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). Metode Penelitian untuk Bisnis. Jakarta: Salemba Empat.

Sugianto, Hadi. (2017). Peran Konsultan Pajak Sebagai Partner Direktorat Jenderal Pajak Dalam Sistem Pemungutan Pajak Di Indonesia. *DIPONEGORO JOURNAL OF ACCOUNTING* Volume 4, Nomor 3, Tahun 2015, Halaman 1-14

Sugiyono, (2013), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Cetakan Kedelapan Belas, Alfabeta.

Surahmat, R. (2007). Bunga Rampai Perpajakan. Jakarta: Salemba Empat.

Suyapto Melissa, Lasmana M.S. (2014). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro*

Sujarweni Wiratna (2014) *SPSS untuk Penelitian Yogyakarta*: Pustaka Baru Press





LAMPIRAN

Lampiran 1: Output SPSS Uji Kualitas Data  
Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak (X1)

Correlations

		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP
KP1	Pearson	1	,392*	,558**	,581**	,481**	,754**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)		,032	,001	,001	,007	,000
	N	30	30	30	30	30	30
KP2	Pearson	,392*	1	,429*	,601**	,462*	,737**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,032		,018	,000	,010	,000
	N	30	30	30	30	30	30
KP3	Pearson	,558**	,429*	1	,796**	,567**	,832**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,001	,018		,000	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30
KP4	Pearson	,581**	,601**	,796**	1	,596**	,892**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000		,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30
KP5	Pearson	,481**	,462*	,567**	,596**	1	,774**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,007	,010	,001	,001		,000
	N	30	30	30	30	30	30
KP	Pearson	,754**	,737**	,832**	,892**	,774**	1
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30
*: Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							
**: Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							

Uji Validitas Kondisi Keuangan (X2)

**Correlations**

		KK1	KK2	KK3	KK4	KK
KK1	Pearson Correlation	1	,508**	,475**	,244	,734**
	Sig. (2-tailed)		,004	,008	,194	,000
	N	30	30	30	30	30
KK2	Pearson Correlation	,508**	1	,401*	,650**	,803**
	Sig. (2-tailed)	,004		,028	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
KK3	Pearson Correlation	,475**	,401*	1	,481**	,785**
	Sig. (2-tailed)	,008	,028		,007	,000
	N	30	30	30	30	30
KK4	Pearson Correlation	,244	,650**	,481**	1	,759**
	Sig. (2-tailed)	,194	,000	,007		,000
	N	30	30	30	30	30
KK	Pearson Correlation	,734**	,803**	,785**	,759**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas Kompetensi Karyawan (X3)

**Correlations**

		KKA1	KKA2	KKA3	KKA4	KKA
KKA1	Pearson Correlation	1	,708**	,617**	,493**	,821**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,006	,000
	N	30	30	30	30	30



KKA2	Pearson Correlation	,708**	1	,581**	,701**	,893**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
KKA3	Pearson Correlation	,617**	,581**	1	,640**	,822**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,000	,000
	N	30	30	30	30	30
KKA4	Pearson Correlation	,493**	,701**	,640**	1	,849**
	Sig. (2-tailed)	,006	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30
KKA	Pearson Correlation	,821**	,893**	,822**	,849**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

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

### Uji Validitas Kepatuhan WP Badan (Y)

#### Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y
Y1	Pearson Correlation	1	,703**	,678**	,521**	,830**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,003	,000
	N	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	,703**	1	,598**	,743**	,894**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	,678**	,598**	1	,706**	,851**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	,521**	,743**	,706**	1	,872**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30

Y	Pearson	,830**	,894**	,851**	,872**	1
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

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

### Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Pajak (X1)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics		
Cronbach's		
Alpha	N of Items	
,854	5	

### Uji Reliabilitas Kondisi Keuangan (X2)

Reliability Statistics		
Cronbach's		
Alpha	N of Items	
,764	4	

### Uji Reliabilitas Kompetensi Karyawan (X3)

Reliability Statistics		
Cronbach's		
Alpha	N of Items	
,867	4	

### Uji Reliabilitas Kepatuhan WP Badan (Y)

Reliability Statistics		
------------------------	--	--



Cronbach's Alpha	N of Items
,882	4

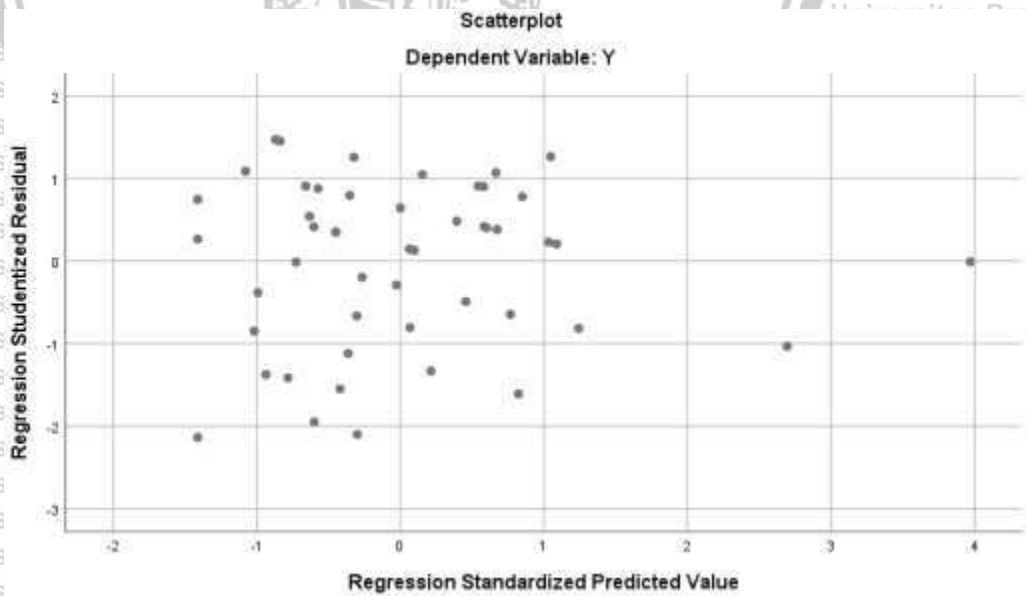
**Lampiran 2: Hasil Uji Asumsi Klasik**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-,238	1,020		-,234	,816		
	KP	,822	,031	,978	26,725	,000	,976	1,025
	KK	-,034	,039	-,032	-,887	,380	,977	1,024
	KKA	,014	,031	,017	,463	,646	,997	1,003

a. Dependent Variable: Y

**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Hasil Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		43
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,52879260
Most Extreme Differences	Absolute	,122
	Positive	,122
	Negative	-,074
Test Statistic		,122
Asymp. Sig. (2-tailed)		,115 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.  
 b. Calculated from data.  
 c. Lilliefors Significance Correction.

**Lampiran 3: Statistik Deskriptif**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic
KP	43	10	25	22,05	,425
KK	43	10	20	16,91	,337
KKA	43	6	20	17,44	,420
Y	43	8	20	17,56	,357
Valid N (listwise)	43				

**Descriptive Statistics**

	N	Std. Deviation	Skewness	Kurtosis
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic
KP	43	2,786	-2,234	7,896
KK	43	2,213	-,956	,836
KKA	43	2,754	-3,556	13,271
Y	43	2,343	-1,835	5,717
Valid N (listwise)	43			



**Lampiran 4: Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.238	1,020		-.234	,816		
	KP	,822	,031	,978	26,725	,000	,976	1,025
	KK	-.034	,039	-.032	-.887	,380	,977	1,024
	KKA	,014	,031	,017	,463	,646	,997	1,003

a. Dependent Variable: Y

**Lampiran 5: Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,875 <sup>a</sup>	0,766	0,748	1,432	2,128

a. Predictors: (Constant), KKA, KP, KK

b. Dependent Variable: YTOTAL

**Lampiran 6 : Perusahaan yang menjadi responden**

RESPONDEN		
No	Nama Perusahaan	Lokasi
1	CV. MEDIA KHARISMA	Kota Malang
2	PT. PURNAMA	Kota Malang
3	CATUR KARYA	Kota Malang

4	PT. Elis Indonesia Prima	Kota Malang
5	Yudistira Adi Perkasa	Kota Malang
6	PT. Loyal Sentosa Energi	Kota Malang
7	CV Mangun Karya	Kota Malang
8	PT. Wonderful Indah Jaya	Kota Malang
9	PT Astra Internasional tbk	Kota Malang
10	Rukun Jaya Teknik	Kota Malang
11	PT. Pancanaka	Kota Malang
12	Multi Shop	Kota Malang
13	Tiga Bersaudara	Kota Malang
14	Tiga Pilar	Kota Malang
15	Tiga Putra	Kota Malang
16	Tri Jaya Mandiri	Kota Malang
17	TRI MAKMUR	Kota Malang
18	PT. ELI	Kota Malang
19	PT Kreasi Perdana	Kota Malang
20	TRI MANUNGGAL	Kota Malang
21	TRI MEGAH	Kota Malang
22	TRI SAKTI	Kota Malang
23	PT Balatif	Kota Malang
24	Cendana Teknik	Kota Malang
25	QAFCO	Kota Malang
26	LAJUTAMA	Kota Malang
27	KEJAR	Kota Malang



28	Nitradi Wahyu Cemerlang	Kota Malang
29	ADA	Kota Malang
30	HM Sampoerna Sales	Kota Malang
31	M2 Wisata	Kota Malang
32	NARETHAN JAYA	Kota Malang
33	AGROWIRA	Kota Malang
34	MITRA UTAMA	Kota Malang
35	RAJ Organic	Kota Malang
36	Kurnia Kitri Ayu	Kota Malang
37	BERKAH BAKTI	Kota Malang
38	Surya Jaya	Kota Malang
39	Sarana Aditya	Kota Malang
40	Bava Barokah	Kota Malang
41	BEWAKER	Kota Malang
42	Karya Jasa	Kota Malang
43	UD.KOLISMA	Kota Malang

Lampiran 7: Hasil Tabulasi Pilot Test

Responden	Kualitas Pelayanan Pajak (X1)					KP	Kondisi Keuangan (X2)				KK	Kompetensi Karyawan (X3)				KKA	Y					
	kp1	kp2	kp3	kp4	kp5		kk1	kk2	kk3	kk4		kka1	kka2	kka3	kka4		Y1	Y2	Y3	Y4	YTOTAL	
1	5	5	4	5	5	5	24	4	5	5	4	18	4	5	4	5	18	4	4	5	5	18
2	4	3	5	4	5	5	21	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18
3	5	4	4	3	5	5	21	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	4	4	5	5	18
4	3	5	5	5	5	5	23	3	4	4	3	14	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16
5	4	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19	5	4	5	4	18
6	4	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	5	5	5	4	19
7	3	5	5	5	5	5	23	4	5	3	4	16	5	5	4	4	18	5	4	5	4	18
8	5	5	4	4	4	4	22	5	5	3	5	18	5	5	4	4	18	5	4	5	5	19
9	5	4	5	5	5	5	24	3	4	3	4	14	3	4	4	5	16	5	5	4	4	18
10	4	5	4	4	5	5	22	4	4	4	4	16	2	1	2	1	6	4	4	5	5	18
11	5	5	5	5	3	3	23	5	5	4	4	18	4	5	5	3	17	4	4	5	5	18
12	4	5	4	4	4	4	21	3	4	3	4	14	4	5	4	5	18	2	1	2	1	6
13	4	4	5	4	4	4	21	2	3	2	3	10	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17
14	5	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19	5	5	4	4	18	4	5	5	4	18
15	5	3	5	5	4	4	22	5	5	4	4	18	3	4	3	4	14	5	5	4	4	18
16	4	5	4	4	5	5	22	4	5	5	5	19	5	5	4	4	18	4	5	4	5	18
17	4	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	19	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20
18	5	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19	4	4	5	5	18	4	5	4	5	18
19	5	3	5	5	5	5	23	4	5	5	5	19	2	1	2	1	6	4	5	4	5	18
20	4	4	3	4	4	4	19	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	5	5	4	5	19
21	5	5	4	5	5	5	24	4	5	4	5	18	4	5	5	4	18	5	4	5	4	18
22	3	3	3	3	3	3	15	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18
23	5	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18
24	4	4	4	4	4	4	20	3	5	3	4	15	4	5	5	4	18	3	4	4	5	16
25	5	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	2	1	2	1	6
26	2	2	2	2	2	2	10	2	4	4	5	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
27	5	5	5	5	5	5	25	4	3	4	2	13	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18
28	5	4	5	4	4	4	22	5	4	5	4	18	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19
29	4	3	4	4	5	5	20	4	5	4	5	18	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18
30	5	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	18	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19

