

**PENGARUH KEBIJAKAN PAJAK, ADMINISTRASI PAJAK DAN  
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN  
(Studi Kasus Pada KPP Pratama Probolinggo)**

**SKRIPSI**

**Disusun Oleh:**

**RANI SUSANTI**

**0710230088**

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



**JURUSAN AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**MALANG**

**2011**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul :

### **PENGARUH KEBIJAKAN PAJAK, ADMINISTRASI PAJAK DAN PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN**

#### **WAJIB PAJAK BADAN**

**(Studi Kasus Pada KPP Pratama Probolinggo)**

Yang disusun oleh :

Nama : Rani Susanti

NIM : 071023088

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : S1 Akuntansi

Dengan ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian komprehensif.

Malang, 15 Maret 2011

Dosen Pembimbing

Mohamad Khoiru Rusydi,SE.,M.Ak.,Ak  
NIP. 19780415 200502 1 001

**LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul :

**“Pengaruh Kebijakan Pajak, Administrasi Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Kasus Pada KPP Pratama Probolinggo)”**

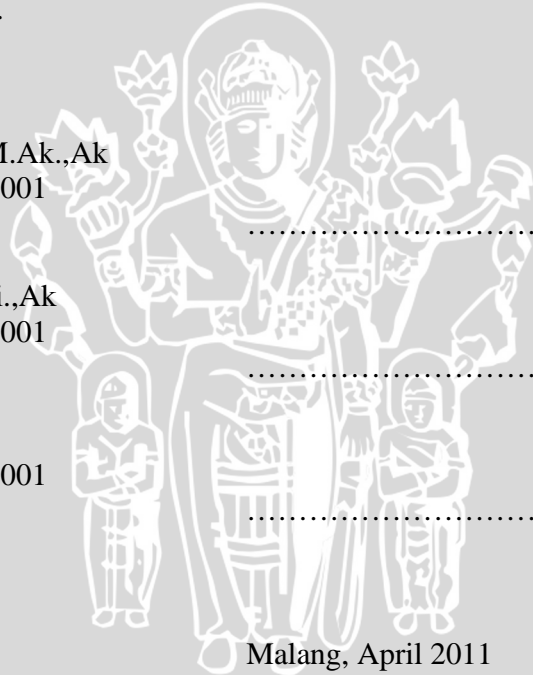
Yang disusun oleh :

Nama : Rani Susanti  
 NIM : 0710230088  
 Fakultas : Ekonomi Universitas Brawijaya  
 Jurusan : S1 Akuntansi

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 4 April 2011 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

1. M. Khoiru Rusydi, SE.,M.Ak.,Ak  
 NIP.19780415 200502 1 001  
 (Dosen Pembimbing) .....
2. Devy Pusposari,SE.,M.Si.,Ak  
 NIP.19751105 200312 2 001  
 (Dosen Penguji I) .....
3. Drs. Kuspandi.,Ak  
 NIP.19571005 198601 1 001  
 (Dosen Penguji II) .....



Malang, April 2011  
 Ketua Jurusan Akuntansi

Dr. Unti Ludigdo, SE., M.Si., Ak  
 NIP. 19690814 199402 1 001



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan ridhonya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi ini disusun sebagai persyaratan untuk menyelesaikan studi di Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya. Dalam penelitian dengan judul **Pengaruh Kebijakan Pajak, Administrasi Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Kasus Pada KPP Pratama Probolinggo)**, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap semoga ada studi lanjutan untuk dapat menyempurnakan hasil studi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik tanpa keterlibatan dari berbagai pihak yang berkenan membantu, memberikan pemikiran, kritik, dan saran-saran. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Aba, Umi, Linda, Pipit dan Imel yang sangat luar biasa cintanya, yang tiada pernah putus untuk terus memberikan do'a, dukungan dan kasih sayang.
2. Mohamad Khoiru Rusydi, SE., M.Ak., Ak. selaku dosen pembimbing, yang dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis.
3. Bapak Dr. Gugus Irianto, SE., Ak., Phd. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya.
4. Bapak Dr. Unti Ludigdo, SE., M.Si., Ak. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya Malang yang telah silih-berganti menyalurkan ilmu, memberikan motivasi dan inspirasi dalam membentuk pikiran dan sikap penulis untuk menjadi pribadi yang lebih baik dengan ilmu yang bermanfaat.
6. Seluruf Staf Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya Malang yang telah membantu dalam mengurus semua hal yang berhubungan dengan kegiatan kuliah selama ini.

7. Seluruh staf Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III atas bantuan, jawaban atas banyak pertanyaan dan kerjasama dalam kelancaran proses kuliah dari awal hingga akhir.
8. Seluruh staf Kantor Pelayanan Pajak Pratama Probolinggo atas bantuan, jawaban atas banyak pertanyaan dan kerjasama dalam kelancaran proses kuliah dari awal hingga akhir.
9. Semua keluargaku yang tercinta yang tak pernah kehabisan kata dan do'a demi kelancaran penyelesaian skripsi ini.
10. Segenap teman-teman Akuntansi 2007 dan anak-anak kos Betek 19/51 dan Betek 139 yang telah banyak membantu dan mendukung dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Semua teman dan sahabat yang selalu mendukung dan terus memberi semangat serta do'a demi kelancaran penyelesaian skripsi ini.
12. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih atas segala bantuan, dukungan serta keikhlasan do'anya.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Malang, April 2011

Penulis

**DAFTAR ISI**

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Motivasi Penelitian.....	7
1.3 Rumusan Masalah .....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.5.2 Manfaat Praktis .....	10
1.5.3 Manfaat Bagi Penelitian Selanjutnya.....	11
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	<b>12</b>



2.1 Telaah Pustaka.....	12
2.1.1 Pajak.....	12
2.1.1.1 Definisi dan Ciri-ciri Pajak.....	12
2.1.1.2 Fungsi Pajak .....	15
2.1.1.3 Syarat Pemungutan Pajak .....	15
2.1.1.4 Tata Cara Pemungutan Pajak.....	17
2.1.1.5 Sistem Pemungutan Pajak .....	18
2.1.2 Pajak Penghasilan .....	21
2.1.2.1 Pengertian Penghasilan.....	21
2.1.2.2 Pengertian Pajak Penghasilan.....	22
2.1.2.3 Dasar Hukum Pajak Penghasilan.....	22
2.1.2.4 Subjek Pajak Penghasilan.....	23
2.1.3 Wajib Pajak.....	24
2.1.4 Surat Pemberitahuan (SPT).....	25
2.1.5 Kebijakan Pajak-Kebijakan Fiskal.....	26
2.1.6 Administrasi Pajak.....	28
2.1.7 Pelayanan Pajak .....	30
2.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak.....	33
2.2 Penelitian Terdahulu.....	36
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	38
2.4 Kerangka Pemikiran .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>



3.1 Definisi Variabel .....	42
3.1.1 Kepatuhan Wajib Pajak.....	42
3.1.2 Kebijakan Pajak .....	43
3.1.3 Administrasi Pajak .....	44
3.1.4 Pelayanan Pajak .....	45
3.2 Pengukuran Variabel .....	45
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.4 Populasi dan Sampel.....	48
3.4.1 Populasi dan Sampel.....	48
3.4.2 Metode Pengambilan Sampel .....	48
3.5 Validitas dan Reliabilitas.....	49
3.5.1 Validitas Instrumen.....	49
3.5.2 Reliabilitas Instrumen .....	50
3.6 Metode Analisis Data .....	51
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	51
3.6.2 Pengujian Hipotesis .....	54
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
4.1 Kantor Pealayanan Pajak Pratama (KPP Pratama).....	56
4.1.1 Tugas KPP Pratama .....	56
4.1.2 Fungsi KPP Pratama .....	56
4.2 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Probolinggo	57
4.2.1 Sejarah Singkat Berdirinya KPP Pratama Probolinggo..	57



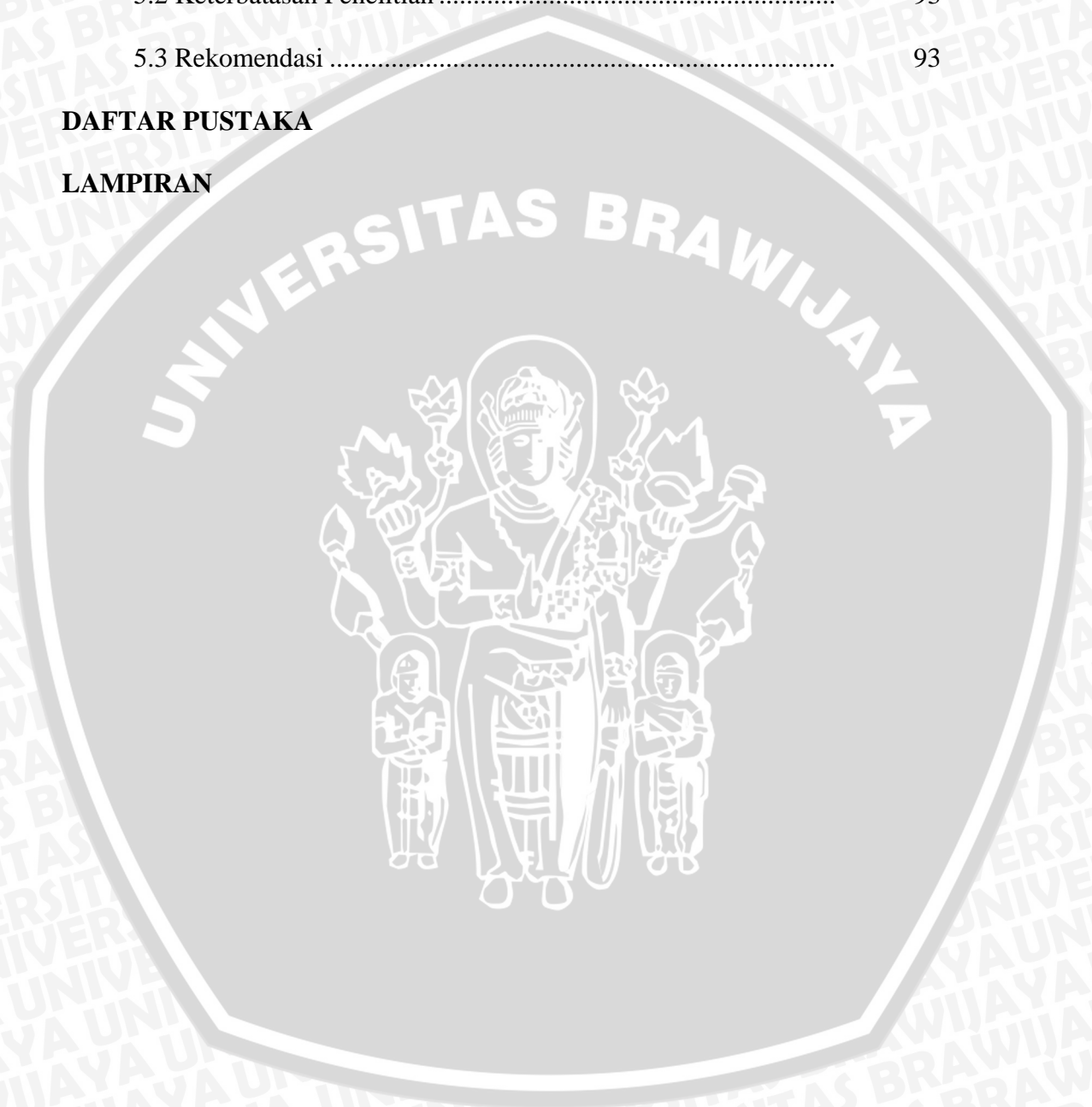
4.2.2 Struktur Organisasi KPP Pratama Probolinggo .....	58
4.2.3 Tata Laksana Kerja di KPP Pratama Probolinggo .....	59
4.2.3.1 Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama .....	59
4.2.3.2 Sub Bagian Umum .....	60
4.2.3.3 Seksi Pelayanan .....	61
4.2.3.4 Seksi Pengolahan Data dan Informasi .....	61
4.2.3.5 Seksi Ekstensifikasi .....	62
4.2.3.6 Seksi Penagihan .....	62
4.2.3.7 Seksi Pemeriksaan .....	63
4.2.3.8 Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, II, III dan IV .....	63
4.2.3.9 KP2KP .....	64
4.3 Gambaran Umum Responden .....	65
4.3.1 Jenis Kelamin Responden .....	65
4.3.2 Usia Responden .....	65
4.3.3 Pendidikan Terakhir Responden .....	66
4.3.4 Jenis Usaha Responden .....	66
4.3.5 Badan Hukum Usaha Responden .....	67
4.3.6 Kedudukan Responden dalam Perusahaan .....	67
4.3.7 Bidang Pekerjaan Responden dalam Perusahaan .....	68
4.4 Distribusi Jawaban Responden .....	69
4.4.1 Distribusi Jawaban Kebijakan Pajak ( $X_1$ ) .....	69
4.4.2 Distribusi Jawaban Administrasi Pajak ( $X_2$ ) .....	71
4.4.3 Distribusi Jawaban Pelayanan Pajak ( $X_3$ ) .....	72

4.4.4 Distribusi Jawaban Kepatuhan Wajib Pajak (Y) .....	73
4.5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	74
4.6 Uji Asumsi Klasik .....	75
4.6.1 Uji Normalitas.....	76
4.6.2 Uji Heteroskedastisitas.....	77
4.6.3 Uji Multikolinearitas .....	78
4.6.4 Uji Autokorelasi.....	78
4.7 Analisis Regresi Linier Berganda.....	79
4.8 Hasil Pengujian Hipotesis.....	81
4.8.1 Pengujian Hipotesis (Uji F) .....	81
4.8.2 Pengujian Hipotesis 1 (Uji t).....	81
4.8.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	84
4.9 Pembahasan Hasil Penelitian.....	84
4.9.1 Pengaruh Kebijakan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada KPP Pratama Probolinggo .....	85
4.9.2 Pengaruh Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada KPP Pratama Probolinggo .....	87
4.9.3 Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada KPP Pratama Probolinggo .....	89
4.9.4 Pengaruh Kebijakan Pajak, Administrasi Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada KPP Pratama Probolinggo.....	90

<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>92</b>
5.1 Kesimpulan.....	92
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	93
5.3 Rekomendasi .....	93

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

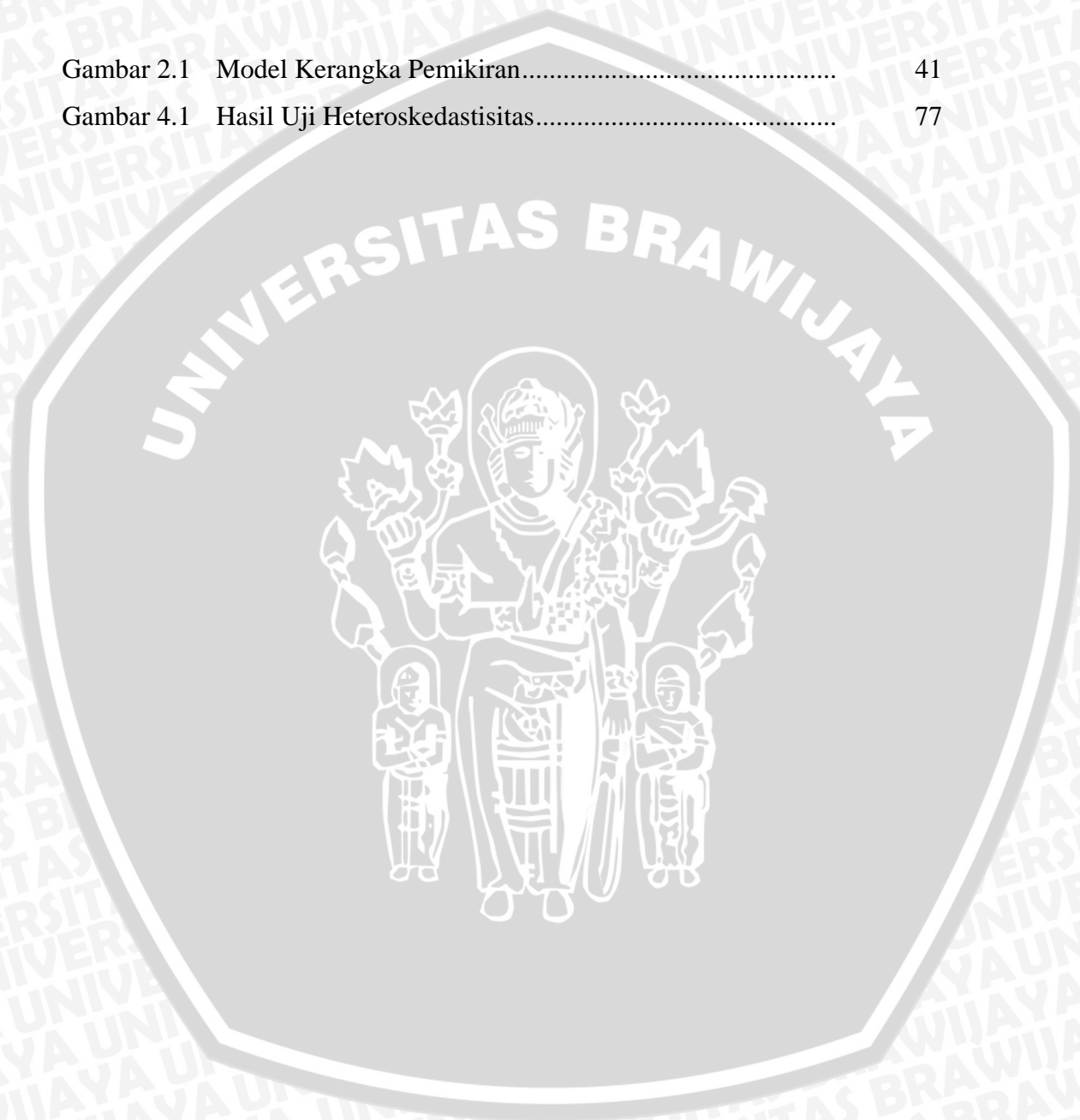


## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	65
Tabel 4.2	Usia Responden.....	65
Tabel 4.3	Pendidikan Terakhir Responden.....	66
Tabel 4.4	Jenis Usaha Responden .....	66
Tabel 4.5	Badan Hukum Usaha Responden .....	67
Tabel 4.6	Kedudukan Responden dalam Perusahaan.....	68
Tabel 4.7	Bidang Pekerjaan Responden dalam Perusahaan.....	68
Tabel 4.8	Persepsi Responden Terhadap Kebijakan Pajak ( $X_1$ ).....	69
Tabel 4.9	Persepsi Responden Terhadap Administrasi Pajak ( $X_2$ ) .....	71
Tabel 4.10	Persepsi Responden Terhadap Pelayanan Pajak ( $X_3$ ).....	72
Tabel 4.11	Persepsi Responden Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	73
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	75
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov.....	76
Tabel 4.14	Hasil Uji Multikolinearitas .....	78
Tabel 4.15	Hasil Uji Autokorelasi.....	79
Tabel 4.16	Analisis Regresi Linier Berganda.....	80
Tabel 4.17	Pengujian Hipotesis Bersama-sama ( $H_1$ ).....	81
Tabel 4.18	Pengujian Hipotesis Parsial Variabel Kebijakan Pajak ( $H_{2.1}$ )	82
Tabel 4.19	Pengujian Hipotesis Parsial Variabel Administrasi Pajak ( $H_{2.2}$ )	83
Tabel 4.20	Pengujian Hipotesis Parsial Variabel Pelayanan Pajak ( $H_{2.3}$ )	83

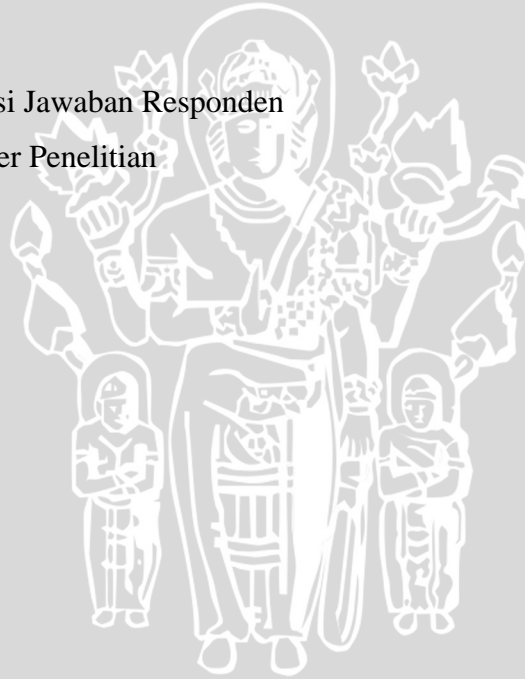
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 4.1	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	77



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Struktur Organisasi KPP Pratama
- Lampiran 2 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 5 Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 6 Tabel Durbin-Watson (D-W)
- Lampiran 7 t Table
- Lampiran 8 F Table
- Lampiran 9 Distribusi Jawaban Responden
- Lampiran 10 Kuesioner Penelitian



## ABSTRAK

**PENGARUH KEBIJAKAN PAJAK, ADMINISTRASI PAJAK DAN  
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK BADAN  
(Studi Kasus Pada KPP Pratama Probolinggo)**

Oleh:  
**Rani Susanti**  
**0710230088**

Dosen Pembimbing:  
**Mohamad Khoiru Rusydi,SE.,M.Ak.,Ak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kebijakan pajak, administrasi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan (studi kasus pada KPP Pratama Probolinggo). Penelitian ini menggunakan metode survei kepada 98 orang karyawan dari Wajib Pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Probolinggo yang melaporkan dan menyetorkan kewajiban perpajakannya di KPP Pratama Probolinggo pada bulan Februari 2011. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *non purposive sampling*. Sumber data menggunakan sumber data primer yaitu hasil kuisioner dan data sekunder yaitu data dokumen. Metode analisis data menggunakan analisis regresi berganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa koefisien determinasi ( $R^2$ ) bernilai 0,177 yang berarti sama dengan 17,7% variabel kebijakan pajak, administrasi pajak dan pelayanan pajak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak badan dengan studi kasus pada KPP Pratama Probolinggo, sedangkan sisanya sebesar 82,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar ketiga variabel tersebut. Dilihat dari nilai  $F_{hitung}$ , menunjukkan bahwa variabel kebijakan pajak, administrasi pajak dan pelayanan pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan dengan studi kasus pada KPP Pratama Probolinggo. Dilihat dari  $t_{hitung}$ , menunjukkan bahwa secara parsial variabel administrasi pajak yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan dengan studi kasus pada KPP Pratama Probolinggo. Variabel kebijakan pajak, administrasi pajak dan pelayanan pajak secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan dengan studi kasus pada KPP Pratama Probolinggo. Kesimpulan ini didapatkan dari nilai *standardized coefficients (Beta)*.

**Kata kunci:** *Kepatuhan Wajib Pajak, Kebijakan Pajak, Administrasi Pajak, Pelayanan Pajak,*

## ABSTRACT

**THE EFFECT OF TAX POLICY, TAX ADMINISTRATION, AND  
TAX SERVICE TO COMPLIANCE  
BODY TAXPAYER  
(Case Study on KPP Pratama Probolinggo)**

By:

**Rani Susanti****0710230088**

Advisor:

**Mohamad Khoiru Rusydi, SE., M.Ak., Ak**

Objective of the research is to find out the effect of tax policy, tax administration and tax service to compliance of body taxpayer (case study on KPP Pratama Probolinggo). The research employed survey method to 98 employees from registered body taxpayer in KPP Pratama Probolinggo that reported and paid their tax in KPP Pratama Probolinggo in February, 2011. Sample extraction technique used non purposive sampling. Data source used primary data in the form of questionnaire result and secondary data namely document data. Data analysis method used multiple regression analysis.

Result of the research indicates that determination coefficient ( $R^2$ ) is 0,177 that is same as 17,7% tax policy, tax administration and tax service variable that affect compliance of body taxpayer by with case study on KPP Pratama Probolinggo, while the rest, 82,3% is influenced by other variable outside those three variables. Observed from the value of  $F_{hitung}$ , it indicates that tax policy, tax administration and tax service variable simultaneously give significant effect to compliance of body taxpayer by with case study on KPP Pratama Probolinggo. Observed from  $t_{hitung}$ , indicates that partially tax administration variable has significant effect to compliance of body taxpayer by with case study on KPP Pratama Probolinggo. tax policy, tax administration and tax service variable significantly effect to compliance of body taxpayer by with case study on KPP Pratama Probolinggo. Such conclusion is gained from standardized coefficients (Beta) value.

***Key words: compliance of taxpayer, tax policy, tax administration, tax service***



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Demi tercapainya arah dan tujuan pembangunan nasional bangsa Indonesia yang salah satunya adalah mencapai masyarakat adil, makmur, dan sejahtera, negara menyusun Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) yang digunakan untuk membiayai pembangunan nasional. Pajak mempunyai kontribusi yang besar sebagai sumber penerimaan negara dalam APBN. Hal ini terlihat pada APBN tahun 2009, penerimaan pajak sebesar 725,8 triliun rupiah atau 73,63 persen dari total pendapatan negara. Dalam APBN-P tahun 2010 penerimaan pajak dianggarkan mendapatkan 743,3 triliun rupiah atau sebesar 74,90 persen dari total penerimaan. Dalam APBN tahun 2010, penerimaan pajak sudah menyumbang sebesar 78,20 persen dari total pendapatan negara atau senilai 742,7 triliun rupiah ([www.fiskal.depkeu.go.id](http://www.fiskal.depkeu.go.id)).

Sektor perpajakan memiliki peranan yang sangat besar dalam pembangunan nasional karena menurut [Tjahyono et al \(2000\)](#), pajak memiliki 2 (dua) fungsi utama yaitu fungsi *budgetair* dan fungsi *regularend*. Pajak selain menjadi sumber dana bagi pemerintah melalui APBN yaitu untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya (*budgetair*), pajak juga sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi (*regularend*). Menurut [Soemitro \(1990\)](#), pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan

surplusnya digunakan untuk “*public saving*” yang merupakan sumber utama untuk membiayai “*public investment*”. Pajak bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan seluruh rakyat melalui perbaikan dan peningkatan pelayanan publik.

Pelaksanaan pemungutan pajak suatu negara membutuhkan suatu sistem yang telah disetujui oleh masyarakatnya dengan menghasilkan suatu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar pelaksanaan pemungutan pajak bagi fiskus maupun Wajib Pajak. Peraturan perundang-undangan yang dihasilkan diharapkan mampu memaksimalkan pelaksanaan pemungutan pajak tersebut. Berdasarkan peraturan perundang-undangan sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia yaitu *self assesment system* yang menuntut Wajib Pajak untuk turut aktif dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya dan peran fiskus hanya melakukan pengawasan melalui prosedur pemeriksaan.

Salah satu usaha pemerintah (dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak), untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak adalah dengan melakukan program ekstensifikasi dan intensifikasi. Ekstensifikasi lebih menekankan pada program meningkatkan jumlah Wajib Pajak terdaftar. Sedangkan intensifikasi mengacu pada perluasan objek pajak yang dapat dikenakan pajak misalnya intensifikasi objek pajak di sektor-sektor tertentu seperti konstruksi, properti, bubur kertas, perkebunan kelapa sawit dan sebagainya. Usaha-usaha ini diharapkan dapat meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak.

Terkait dengan peranan perpajakan yang sangat vital bagi pembangunan nasional maka perubahan undang-undang perpajakan merupakan suatu hal yang mutlak harus dilakukan untuk perbaikan di masa-masa mendatang. Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah untuk mengoptimalkan penerimaan negara di sektor perpajakan. Salah satunya dengan *tax reform* (penyempurnaan undang-undang perpajakan) sejak tahun 1983, 1991, 1994, 1997, 2000, 2007 kemudian diubah lagi pada tahun 2009. Tujuan dari reformasi administrasi perpajakan yaitu meyakinkan bahwa administrasi perpajakan mengimplementasikan struktur perpajakan yang efisien dan efektif guna mencapai sasaran penerimaan pajak yang optimal.

Reformasi perpajakan ini meliputi pengembangan sumber daya manusia baik peningkatan kuantitas dan kualitas pegawai pajak maupun peningkatan kesadaran Wajib Pajak untuk patuh dalam kewajiban perpajakannya. Selain itu, pengembangan teknologi informasi pada instansi perpajakan juga dibutuhkan untuk mengimbangi keberadaan teknologi informasi yang telah terlebih dahulu dimiliki oleh Wajib Pajak untuk menjawab tantangan globalisasi. Masalah perbaikan struktur organisasi instansi pajak, proses dan prosedur administrasi perpajakan, serta sumber daya finansial bagi pengembangan sarana dan prasarana yang menunjang perbaikan sistem perpajakan secara menyeluruh dan insentif yang cukup bagi pegawai pajak juga tak luput dari reformasi perpajakan ini (Rahayu, 2010).

Direktorat Jenderal Pajak juga memiliki peranan penting dalam menciptakan perubahan paradigma yang berujung pada terciptanya masyarakat yang benar-benar sadar pajak. Modernisasi perpajakan yang dilakukan merupakan bagian dari reformasi perpajakan secara komprehensif sebagai satu kesatuan yang dilakukan terhadap 3 (tiga) bidang pokok yaitu bidang administrasi (*tax administration*), bidang kebijakan (*tax policy*) dan bidang hukum (*tax law*). Ketiga bidang ini saling menunjang satu sama lain sehingga ketiga unsur ini harus kuat dan stabil sehingga menopang sistem perpajakan. Melalui modernisasi perpajakan yang dimulai tahun 2007 diharapkan mampu mencapai suatu sistem perpajakan yang baik sehingga pada akhirnya mampu meningkatkan penerimaan pajak.

Reformasi administrasi, kebijakan dan hukum pajak dilakukan karena undang-undang pajak yang lama dinilai sudah tidak akomodatif lagi karena memiliki banyak kelemahan yang dapat dimanfaatkan oleh perorangan atau badan usaha untuk menghindari kewajiban pajak (baik berupa *tax avoidance* atau *tax evasion*). *Tax avoidance* adalah pengaturan yang menghasilkan sesuatu yang tidak dimaksudkan oleh peraturan/ pembuat peraturan. Sementara *tax evasion* yaitu fakta-fakta tidak diungkapkan atau menyajikan informasi yang salah kepada otoritas pajak (Rusjdi, 2004). Pemberlakuan undang-undang pajak yang baru berkaitan dengan modernisasi perpajakan diharapkan bisa mengatasi upaya penghindaran kewajiban pajak oleh Wajib Pajak.

Kesadaran Wajib Pajak baik Wajib Pajak badan maupun orang pribadi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi besarnya penerimaan Pajak Penghasilan (PPh). Dalam praktiknya dapat ditemukan adanya jurang kepatuhan. Menurut Nasucha (2004) menjelaskan bahwa jurang kepatuhan (*tax gap*), terjadi karena adanya selisih antara penerimaan yang sesungguhnya dengan tingkat kepatuhan dari masing-masing sektor perpajakan. *Tax gap* dapat diketahui dari jumlah wajib pajak yang menunggak. Salah satu penyebabnya adalah meningkatnya objek potensial yang tidak diimbangi dengan peningkatan pelaksanaan sistem administrasi perpajakan. Jadi dapat disimpulkan bahwa *tax gap* merupakan cerminan dari kinerja sistem administrasi perpajakan.

Upaya yang dilakukan Dirjen Pajak untuk mengurangi kesenjangan kepatuhan yaitu reformasi administrasi perpajakan (*tax administration reform*) melalui penyempurnaan pelaksanaan sistem perpajakan. Tujuan reformasi administrasi perpajakan yaitu (1) meningkatkan kepatuhan sukarela dan menyadarkan khusus bagi wajib pajak yang belum patuh, (2) meningkatkan kepercayaan terhadap administrasi perpajakan melalui peningkatan pelayanan terhadap wajib pajak yang sudah patuh agar kepatuhan tetap dipertahankan, dan (3) memerangi ketidakpatuhan melalui produktivitas aparat perpajakan yang tinggi.

Seiring dengan program dan kegiatan modernisasi administrasi perpajakan adalah dibentuknya Kantor Wilayah (Kanwil) dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) modern, yaitu Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar Satu (*Large Taxpayer Regional Office - LTRO*) dan KPP Wajib Pajak Besar dua (*Large*

*Taxpayer Office* - LTO) sesuai KMK Nomor 65/KMK.01/2002 yang diubah dengan KMK Nomor 587/KMK.01/2003 dan mulai beroperasi tanggal 9 September 2002. Kanwil dan KPP WP Besar menjadi *pilot project* dan proyek percontohan penerapan administrasi perpajakan modern. Selanjutnya penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada Kanwil DJP Jakarta Khusus yang bersamaan dengan pembentukan KPP Madya pada Kanwil DJP Jakarta I yang mengadministrasikan WP Besar Badan tingkat kanwil yang dibentuk untuk seluruh kanwil pada tahun 2006 bersamaan dengan modernisasi Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak. Setelah itu, pembentukan KPP Pratama yang mengadministrasikan WP Badan lainnya dan WP OP yang dimulai di lingkungan Kanwil DJP Jakarta I pada tahun 2005, sehingga pada tahun 2007 telah diterapkan di seluruh Kanwil DJP di Jakarta, Jawa Barat I dan III, dan pada tahun 2008 di seluruh Kanwil DJP Jawa, Sumatera dan Bali dan dilanjutkan di seluruh Indonesia pada tahun 2009 (Rahayu, 2010).

Adanya modernisasi administrasi perpajakan ini juga diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepuasan Wajib Pajak terhadap modernisasi Kanwil dan KPP. Tingkat kepuasan pajak ini dapat tercermin dalam ketepatan waktu dalam menyampaikan SPT karena kemudahan *e-filling*, berkurangnya denda atau penalti atas keterlambatan pembayaran angsuran pajak karena kesulitan pengisian formulir, dan pada akhirnya kepuasan Wajib Pajak akan berimplikasi pada meningkatnya kepatuhan membayar pajak. Hal ini juga didukung oleh sebuah *survey* Amerika bahwa karena kemudahan *e-filling* membuat wajib pajak merasa lebih mudah dalam melaporkan laporan pajaknya. Hasil penelitian ini juga

didukung oleh hasil review Collin *et al* yang menunjukkan bahwa dengan adanya administrasi pajak akan meningkatkan penerimaan pajak termasuk rasio pajak yang digunakan (Andhini, 2006).

Berdasarkan uraian diatas, maka judul yang diangkat dalam penulisan skripsi ini adalah: "PENGARUH KEBIJAKAN PAJAK, ADMINISTRASI PAJAK DAN PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN (Studi Kasus Pada KPP Pratama Probolinggo)."

## 1.2 Motivasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kebijakan pajak, administrasi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan. Berdasarkan penelitian Widodo, dkk (2010) terkait dengan sistem perpajakan yang meliputi aspek kemudahan memperoleh informasi, adanya peraturan perpajakan yang berlaku, tarif pajak yang berlaku, kemudahan proses pelaporan dan kenyamanan di kantor pajak menunjukkan bahwa sebesar 90,83% responden menyatakan mereka termotivasi dalam membayar pajak karena peraturan perpajakan. Permasalahan mengenai kejelasan peraturan perpajakan harus dapat diperhatikan oleh Direktorat Jenderal Pajak karena peraturan tersebut menyangkut aspek hukum yang merupakan pengikat Wajib Pajak terhadap pelaksanaan pemungutan pajak. Peraturan yang berlaku diupayakan memiliki tingkat kejelasan, tingkat kemudahan dan tingkat keadilan bagi Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak tidak merasa terbebani dengan peraturan dan kebijakan pajak yang

berlaku serta termotivasi untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya (Widodo, dkk. 2010: 37).

Menurut Gunadi dalam pidato pengukuhan sebagai guru luar biasa dalam bidang perpajakan Fakultas Ilmu Sosial Politik Universitas Indonesia di Jakarta pada tanggal 13 Maret 2005 menyatakan bahwa kepatuhan pajak akan meningkat jika ada kepercayaan masyarakat (*public trust*) terhadap integritas sistem administrasi perpajakan sebagai sarana menyejahterakan rakyat (Gunadi, 2005). Lebih dijelaskan oleh Gunadi bahwa sistem administrasi perpajakan merupakan tatanan perpajakan secara keseluruhan dari elemen hukum yaitu undang-undang dan peraturan pelaksanaannya hingga pengadministrasiannya yang meliputi prosedur, tata cara (proses pemajakan), fungsi dan sistem itu sendiri untuk menghimpun penerimaan pajak. Administrasi pajak merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Reformasi administrasi perpajakan yang telah beberapa kali dilakukan didorong oleh kebutuhan pemerintah dalam mencapai target penerimaan negara guna membiayai layanan publik.

Menurut De Jantscher (dalam Gunadi, 2005) menekankan peran penting administrasi perpajakan dengan menuju pada kondisi terkini dan pengalaman di berbagai negara berkembang, kebijakan perpajakan yang dianggap baik (adil dan efisien) dapat saja kurang sukses menghasilkan penerimaan atau mencapai sasaran lainnya karena administrasi perpajakan tidak mampu melaksanakannya. Dalam beberapa penelitian mengenai kepatuhan perpajakan terutama untuk negara berkembang, menunjukkan bahwa peran administrasi pajak dalam meningkatkan



kepatuhan pajak sangat signifikan. Hal ini terutama yang berkaitan dengan keadilan dan kemudahan administrasi pajak (Widi, dkk. 2010). Untuk menunjang peran tersebut maka perlu didukung oleh fasilitas layanan yang memadai. Berdasarkan penelitian [Novarina \(2006\)](#) yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh penyuluhan, pelayanan dan pemeriksaan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam membayar pajak penghasilan menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut [Nurmantu \(2003\)](#) menjelaskan bahwa pada hakekatnya kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh faktor internal yaitu kesadaran Wajib Pajak itu sendiri yang berupa faktor sikap, pengalaman, motivasi, dan faktor eksternal berupa kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi *tax service*, *tax enforcement* dan *tax policy*, maka dapat dikatakan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh apa kebijakan pajak, bagaimana sistem administrasi perpajakan dan bagaimana pelayanan pajak dilakukan.

### **Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini antara lain :

1. Bagaimana pengaruh kebijakan pajak, administrasi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan dalam melaporkan SPT (Surat Pemberitahuan) baik SPT Masa maupun SPT Tahunan?

2. Dari ketiga variabel tersebut, variabel manakah yang dominan mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak badan dalam melaporkan SPT (Surat Pemberitahuan) baik SPT Masa maupun SPT Tahunan?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini dilakukan untuk dengan tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kebijakan pajak, administrasi pajak modern dan pelayanan pajak modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan dalam melaporkan SPT (Surat Pemberitahuan) baik SPT Masa maupun SPT Tahunan.
2. Untuk mengetahui variabel yang dominan mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak badan dalam melaporkan SPT (Surat Pemberitahuan) baik SPT Masa maupun SPT Tahunan.

### 1.4 Manfaat Penelitian

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Untuk pengembangan teori, penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan pemikiran serta sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai perpajakan khususnya mengenai hal-hal yang mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak badan dalam melaporkan SPT (Surat Pemberitahuan) baik SPT Masa maupun SPT Tahunan.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau sumbangan bagi para praktisi. Bagi Wajib Pajak badan, penelitian ini dapat menjadi pertimbangan untuk membantu pemerintah dalam meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak dengan membayar pajak dan menyetorkan SPT dengan tepat waktu oleh Wajib Pajak. Bagi pihak- pihak yang berwenang dalam hal penentuan kebijakan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak khususnya WP badan dan WP orang pribadi pada umumnya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

#### 1.4.3 Manfaat Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan literatur maupun tambahan wacana atau kajian bagi penelitian yang akan melakukan penelitian mengenai perpajakan secara umum dan juga mengenai hal-hal yang memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak badan dalam membayar PPh dan menyetorkan SPT secara tepat waktu.

## BAB II

### TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

#### 2.1 Telaah Pustaka

##### 2.1.1 Pajak

##### 2.1.1.1 Definisi dan Ciri-ciri Pajak

Ada banyak definisi pajak yang dikemukakan oleh para ahli, baik dari dalam negeri maupun luar negeri. Secara umum pengertian pajak lebih dikenal sebagai pungutan yang harus dibayar oleh individu kepada pemerintah yang dapat dipaksakan berdasarkan undang-undang, di mana dalam hal ini individu pembayar pajak tidak memiliki kontra prestasi secara langsung atas pungutan yang dibayarnya dan atas pungutan yang dibayarnya digunakan untuk kepentingan publik secara umum. Salah satu diantara batasan-batasan itu diajarkan pengertian pajak oleh:

1. Rachmad Soemitro ([Mardiasmo, 2001:1](#)):

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor partikelir ke sektor pemerintah) berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (*tegen prestatie*) yang langsung dapat ditunjuk dan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum.”

2. Andriani ([Waluyo, 2000:2](#)) mengatakan bahwa:

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

Dari definisi-definisi tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan tentang ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak yaitu:

1. Pajak dipungut oleh negara (pemerintah pusat maupun pemerintah daerah), berdasarkan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontra prestasi individu oleh pemerintah atau tidak ada hubungan langsung antara jumlah pembayaran pajak dengan kontra prestasi secara individu.
3. Penyelenggaraan pemerintah secara umum merupakan kontra prestasi dari negara.
4. Diperuntukkan bagi pengeluaran rutin pemerintah jika masih surplus digunakan untuk "*public investment*".
5. Pajak dipungut disebabkan adanya suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu kepada seseorang.
6. Pajak dapat pula mempunyai tujuan yang tidak *budgetair* yaitu mengatur.

Menurut [Mardiasmo \(2001:2\)](#) unsur-unsur pajak meliputi:

1. Pajak ialah iuran rakyat kepada kas negara

Yang berhak memungut pajak hanyalah negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang) yang digunakan untuk sebesar-besarnya kepentingan rakyat.

2. Berdasarkan undang-undang

Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya. Pajak adalah iuran wajib yang harus dibayarkan oleh rakyat kepada negara, dalam hal ini pajak merupakan bagian dari hukum publik yang mengatur hubungan hukum antar negara/ pemerintah dengan warganya/

rakyatnya di mana negara mengambil kekayaan dari masyarakat dan dikembalikan ke masyarakat.

Undang-undang dibuat dengan tujuan sebagai aturan dasar pemungutan pajak, sehingga pemungutan pajak berdasarkan atas kekuatan undang-undang beserta aturan pelaksanaannya. Hal ini untuk menghindari adanya tindakan sewenang-wenang dalam memungut pajak dan supaya masyarakat juga tidak semauanya dalam membayar pajak.

### 3. Dapat dipaksakan

Yang dimaksud dapat dipaksakan artinya bila hutang pajak tidak dibayar, hutang itu dapat ditagih dengan menggunakan kekuasaan, salah satunya dengan menggunakan surat paksa, bila perlu ditindak atau dikenai sanksi bila melakukan perlawanan.

### 4. Tiada mendapat kontra prestasi atau timbal balik yang langsung ditunjuk

Tujuannya untuk membedakan antara pajak dan retribusi. Pembayar pajak tidak dapat menikmati secara langsung atas pajak yang dibayar.

### 5. Untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum pemerintah

Dalam negara terdapat Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan pajak merupakan salah satu penyokong utama dalam penerimaan yang kemudian digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran dari pemerintah. Jadi pendapatan dari pajak tidak hanya dinikmati oleh pembayar pajak saja, akan tetapi juga oleh rakyat pada umumnya.

### 2.1.1.2 Fungsi Pajak

Pada dasarnya fungsi pajak adalah sebagai sumber keuangan negara. Namun ada fungsi lainnya yaitu pajak sebagai fungsi mengatur. Pajak mempunyai dua fungsi utama yaitu:

#### 1. Sumber keuangan negara (*budgetair*)

Pemerintah memungut pajak terutama atau semata-mata untuk memperoleh uang sebanyak-banyaknya untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya baik bersifat rutin maupun untuk pembangunan. .

#### 2. Fungsi mengatur atau *non budgetair* (fungsi *regularend*)

Selain usaha untuk memasukkan uang sebanyak mungkin untuk kegunaan kas negara, pajak juga harus dimaksudkan sebagai usaha pemerintah untuk turut campur tangan dalam hal mengatur. Pada fungsi mengatur, pemungutan pajak digunakan sebagai:

- a. Alat untuk melaksanakan kebijakan negara dalam bidang ekonomi dan sosial.
- b. Alat untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang letaknya di luar bidang keuangan.

### 2.1.1.3 Syarat Pemungutan Pajak

Dalam pelaksanaan hukum pajak harus memenuhi asas keadilan yaitu pengenaan pajak secara umum dan merata serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Dalam hal pemungutan pajak tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat. Untuk itulah diharapkan pengenaan pajak haruslah

lebih ringan sehingga tidak memberatkan Wajib Pajak dan lebih sederhana sehingga tidak membingungkan Wajib Pajak.

Dalam rangka memenuhi rasa keadilan dalam pemungutan pajak maka penyusunan undang-undang pajak harus memenuhi syarat-syarat tertentu.

Menurut Adam Smith dalam bukunya *Wealth of Nations* (Tjahyono *et al*, 2005:16) ada empat syarat untuk tercapainya peraturan pajak yang adil, yaitu:

1. *Equality and equity.*

*Equality* atau kesamaan berarti bahwa keadaan yang sama atau orang yang berada dalam keadaan yang sama harus dikenakan pajak yang sama.

2. *Certainty* atau kepastian hukum

Kepastian hukum merupakan tujuan setiap undang-undang yang dibuat. Dalam membuat undang-undang harus diupayakan supaya ketentuan dalam undang-undang jelas, tegas, tidak mengandung makna ganda atau memberikan peluang untuk ditafsirkan secara berbeda.

3. *Convenience of payment*

Pajak harus dipungut pada saat yang tepat, yaitu pada saat Wajib Pajak mempunyai uang. Hal ini akan mengenakan Wajib Pajak *convenient*.

4. *Economics of collection*

Dalam pembuatan undang-undang pajak harus dipertimbangkan bahwa biaya pemungutan pajak harus lebih kecil dari uang pajak yang masuk.

Selain syarat-syarat dari Adam Smith tersebut terdapat beberapa syarat lainnya, yaitu:

1. Syarat yuridis (pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang).



2. Syarat ekonomis (pemungutan pajak tidak mengganggu perekonomian).
3. Syarat finansial (pemungutan pajak harus dilakukan secara efisien).
4. Syarat sosiologis (pemungutan pajak sesuai kebutuhan masyarakat).
5. Sistem pemungutan pajak harus sederhana.

#### 2.1.1.4 Tata Cara Pemungutan Pajak

Tjahyono, *et al* (2005:19) mengatakan bahwa pemungutan pajak dapat dilakukan dengan tiga cara (stelsel), yaitu:

##### 1. Stelsel nyata (riil)

Pengenaan pajak didasarkan pada objek atau penghasilan yang sesungguhnya diperoleh oleh Wajib Pajak dalam suatu tahun pajak (penghasilan yang nyata), sehingga pemungutannya baru dapat dipungut setelah akhir tahun pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya telah dapat diketahui sehingga cenderung lebih realistis. Akan tetapi pengenaan pajak tidak bisa pada saat langsung, pengenaannya baru bisa dilakukan pada akhir periode.

##### 2. Stelsel anggapan (*fictive stelsel*)

Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang. Sistem ini berkebalikan dengan stelsel nyata, di mana dalam sistem pajak ini dapat dibayar selama tahun berjalan tanpa menunggu akhir tahun.

Sistem ini terkesan agak ringan sehingga lebih meringankan Wajib Pajak. Di sisi lain, bila pajak dapat dibayarkan pada akhir tahun adanya kecenderungan bahwa pajak tidak dibayar pada keadaan yang sesungguhnya.

### 3. Stelsel campuran

Stelsel campuran merupakan kombinasi antara stelsel riil dan stelsel anggapan.

Pengenaan pajak dilakukan pada awal tahun berjalan berdasarkan anggapan yang diatur oleh undang-undang dan kemudian dikoreksi atas jumlah pajak terutang pada akhir tahun. Apabila dalam suatu tahun didapat bahwa pajak lebih besar dari anggapan maka Wajib Pajak harus menambah, bila pada kenyataannya yang dibayar terlampaui besar maka Wajib Pajak bisa meminta pengembalian kelebihan.

#### 2.1.1.5 Sistem Pemungutan Pajak

Berdasarkan [Kamus Besar Bahasa Indonesia \(Poerwadarminta, 2000: 849\)](#) sistem merupakan seperangkat unsur yang tersedia secara teratur saling berkaitan sehingga membentuk suatu totalitas. Untuk mencapai keefektifan pemungutan pajak secara maksimal dibutuhkan sistem yang tepat, di mana dalam sistem ini diharapkan dapat meningkatkan jumlah penerimaan pajak.

Sejak 1 Januari 1984, pemerintah melakukan reformasi perpajakan dengan mengubah sistem pemungutan pajak “valuasi pemerintah” (*official assessment*) dalam pengumpulan pajak diganti menjadi “penghitungan diri” (*self assessment*). Artinya, penghitungan pajak tidak lagi dilakukan oleh petugas pajak, tetapi oleh Wajib Pajak itu sendiri, kemudian petugas pajak melakukan *crosscheck* atas penghitungan pajak tersebut.

Tujuan utama reformasi perpajakan ini untuk menegakkan kemandirian ekonomi dalam membiayai pembangunan nasional dengan usaha sendiri. Secara bertahap, pajak diharapkan bisa mengurangi ketergantungan dari hutang luar

negeri. Peningkatan pemasukan negara melalui perpajakan merupakan keharusan yang mutlak bagi berhasilnya pelaksanaan pembangunan. Untuk itu reformasi perpajakan diharapkan mampu menciptakan sistem perpajakan yang didasarkan pada prinsip keadilan dan kewajaran serta memberikan kepastian hukum baik bagi aparat pajak maupun Wajib Pajak. Menurut [Mardiasmo \(2001:7\)](#) sistem perpajakan yang diterapkan di Indonesia meliputi:

#### 1. *Official Assessment System*

Suatu sistem pemungutan pajak di mana wewenang untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak terletak pada fiskus/ aparat pajak. Dalam sistem ini Wajib Pajak bersifat pasif, menunggu datangnya Surat Ketetapan Pajak, sedangkan fiskus pajak bersifat aktif yaitu mencari subjek pajak baru beserta objek dan penetapan pajaknya.

#### 2. *Semi Self Assessment System*

Sistem pemungutan pajak ini merupakan perpaduan antara *official assessment system* dan *self assessment system*. Sistem ini diterapkan pada pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan hingga saat ini. *Self assessment system* terletak pada saat Wajib Pajak mendaftarkan objek PBB yang dimilikinya, menyusun Surat Pemberitahuan Objek Pajak secara jelas, benar, dan lengkap. Namun untuk menghitung besarnya PBB terutang atas objek pajak tersebut dilakukan oleh fiskus, di sinilah letak *official assessment system*.

#### 3. *Self Assessment System*

Sistem pemungutan pajak di mana wewenang untuk menentukan besarnya pajak yang terutang terletak pada Wajib Pajak. Dalam sistem ini Wajib Pajak

bersifat aktif yakni menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang, sedangkan fiskus pajak bersifat pasif yaitu hanya memberikan pelayanan, penerangan, pengawasan maupun pemeriksaan.

Penerapan *self assessment system* diharapkan membawa misi dan konsekuensi adanya kesadaran masyarakat untuk membayar pajak secara sukarela. Karena dari sisi administrasi dan pengawasan, semakin besar tingkat kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) maka semakin kecil pula kebutuhan untuk mengawasinya. Pengawasan itu terutama ditujukan terhadap Wajib Pajak yang berusaha menghindar atau tidak membuat pernyataan pajak. Hal ini merupakan salah satu masalah bagi penegakan hukum administrasi pajak di setiap negara.

Seperti yang dinyatakan oleh [Soemitro \(1990\)](#) bahwa keberhasilan *self assessment system* ditentukan oleh:

a. Kesadaran pajak dari Wajib Pajak

Tingkat kesadaran akan membayar pajak didasarkan oleh tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang berpijak pada tingginya kesadaran hukum dalam membayar pajak. Dalam hal ini peran fiskus sangat penting karena pada dasarnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan tingkat pemahaman Wajib Pajak seputar pajak.

b. Kejujuran Wajib Pajak

Faktor kejujuran dalam membayar pajak sangatlah penting karena dalam *self assessment system* pemerintah memberikan kepercayaan sepenuhnya kepada masyarakat untuk menetapkan berapa jumlah pajak yang harus

dibayar sesuai ketentuan. Wajib Pajak diharapkan melaporkan jumlah kewajiban pajaknya sebenar-benarnya tanpa ada unsur manipulasi.

c. *Hasrat untuk membayar pajak (tax mindedness)*

Hasrat untuk membayar pajak pada dasarnya terkait dengan kepatuhan sukarela Wajib Pajak dalam membayar pajak dengan pemikiran bahwa kesadaran dalam membayar pajak haruslah diikuti oleh hasrat yang tinggi untuk membayar pajak.

d. *Disiplin dalam membayar pajak (tax discipline)*

*Tax discipline* berdasar pada tingkat pemahaman yang sesuai terhadap hukum pajak yang dianut suatu negara serta sanksi-sanksi yang menyertainya dengan harapan Wajib Pajak tidak melakukan penundaan pembayaran kewajiban pajak mereka.

4. *With Holding System*

Sistem pemungutan di mana wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang tidak terletak pada fiskus maupun Wajib Pajak, melainkan pada pihak ketiga yang telah ditunjuk oleh Menteri Keuangan.

## 2.1.2 Pajak Penghasilan

### 2.1.2.1 Pengertian Penghasilan

Definisi penghasilan menurut [Undang-undang No. 36 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan](#) adalah setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak baik yang berasal dari Indonesia maupun luar

Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan Wajib Pajak yang bersangkutan dengan nama dan dalam bentuk apapun.

### 2.1.2.2 Pengertian Pajak Penghasilan

Menurut Subekti dan Asrori dalam Liswiatin (2004: 21) pengertian Pajak Penghasilan adalah pajak yang dikenakan terhadap orang pribadi atau perseorangan dan badan berkenaan dengan penghasilan yang diterima atau diperolehnya selama satu tahun pajak. Tahun pajak adalah jangka waktu takwim atau satu tahun buku. Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat diketahui ciri-ciri tertentu dari Pajak Penghasilan, yaitu:

1. Pajak Penghasilan adalah pajak yang dikenakan pada setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh karena suatu hal di mana tambahan kemampuan ekonomis tersebut dapat dipakai untuk konsumsi atau menambah kekayaan.
2. Penghasilan yang terkena pajak adalah penghasilan yang diterima selama satu tahun pajak.
3. Penghasilan yang terkena pajak adalah penghasilan yang diperoleh seseorang baik dari dalam negeri atau luar negeri serta penghasilan yang berasal dari Indonesia yang diperoleh orang luar negeri.

### 2.1.2.3 Dasar Hukum Pajak Penghasilan

Dasar hukum Pajak Penghasilan yaitu Undang-undang Republik Indonesia No. 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan sebagaimana telah diubah dalam Undang-undang No. 7 Tahun 1991, Undang-undang No. 10 Tahun 1994, Undang-undang No. 17 Tahun 2000 dan Undang-undang No. 36 Tahun 2008.

#### 2.1.2.4 Subjek Pajak Penghasilan

Berdasarkan Undang-undang No. 36 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan, subjek Pajak Penghasilan dapat dibedakan menjadi dua yaitu:

##### 1. Subjek pajak dalam negeri

Yang dimaksud dengan subjek pajak dalam negeri adalah: (i) Orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia atau orang pribadi yang berada di Indonesia lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, atau orang pribadi yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niatan untuk bertempat tinggal di Indonesia; (ii) Badan yang didirikan atau bertempat kedudukan di Indonesia; dan (iii) Warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan, menggantikan yang berhak.

##### 2. Subjek pajak luar negeri

Yang dimaksud dengan subjek pajak luar negeri adalah: (i) Orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia atau berada di Indonesia tidak lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, dan badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia yang menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui Bentuk Usaha Tetap di Indonesia; (ii) Orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia atau berada di Indonesia tidak lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan dan badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia yang dapat menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesia bukan dari menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui Bentuk Usaha Tetap di Indonesia.

### 2.1.3 Wajib Pajak

Dalam Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Badan adalah sekumpulan orang dan/ atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara maupun 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. Pengusaha adalah orang pribadi atau badan dalam bentuk apa pun yang dalam kegiatan usaha atau pekerjaannya menghasilkan barang, mengimpor barang, mengekspor barang, melakukan usaha perdagangan, memanfaatkan barang tidak berwujud dari luar daerah pabean, melakukan usaha jasa, atau memanfaatkan jasa dari luar daerah pabean. Sementara pengusaha kena pajak adalah pengusaha yang melakukan penyerahan barang kena pajak dan/ atau penyerahan jasa kena pajak yang dikenai pajak berdasarkan Undang-undang Pajak Pertambahan Nilai 1984 dan perubahannya.

Setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang perpajakan wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya



meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Setiap Wajib Pajak sebagai pengusaha yang dikenai pajak berdasarkan Undang-undang Pajak Pertambahan Nilai 1984 dan perubahannya, wajib melaporkan usahanya pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Pengusaha, dan tempat kegiatan usaha dilakukan untuk dikukuhkan menjadi Pengusaha Kena Pajak (Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009).

#### **2.1.4 Surat Pemberitahuan (SPT)**

Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/ atau pembayaran pajak, objek pajak dan/ atau bukan objek pajak, dan/ atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009). Secara fungsional SPT merupakan sarana komunikasi antara Wajib Pajak dan fiskus. Bagi Wajib Pajak merupakan sarana pertanggungjawaban kewajiban perpajakan selama satu periode fiskal, sedang bagi fiskus sebagai sarana pemantauan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak. Secara fisik SPT adalah formulir yang telah disiapkan fiskus untuk diisi Wajib Pajak guna melaporkan pemenuhan kewajiban perpajakannya. Proses pengisian SPT secara benar dan lengkap sesuai undang-undang perpajakan merupakan tahap yang penting dalam administrasi pajak, sebab timbulnya sanksi fiskal baik yang bersifat administratif maupun pidana dapat berawal dari pengisian SPT yang tidak benar dan tidak lengkap.

Eksistensi SPT dalam sistem perpajakan yang menganut *self assessment* merupakan suatu hal yang mutlak, sebab tanpa SPT sistem perpajakan yang menganut *self assessment* akan berubah menjadi *official assessment* dimana perhitungan jumlah pajak yang terutang hanya akan didasarkan pada perkiraan fiskus semata-mata. Penetapan oleh fiskus dalam kondisi yang demikian ini yakni Wajib Pajak tidak menyampaikan SPT walaupun telah ditegur dan diperingatkan disebut sebagai penetapan secara jabatan atau penetapan secara *ex-officio*. Jumlah pajak terutang dalam SKP yang *ex-officio* dapat dipastikan berjumlah jauh lebih besar daripada yang seharusnya, karena perhitungan fiskus hanya didasarkan pada taksiran. Tidak menyampaikan SPT tepat pada waktunya diancam dengan sanksi administrasi berupa denda administrasi. Tidak menyampaikan SPT atau menyampaikan SPT yang isinya tidak benar diancam dengan sanksi pidana.

### 2.1.5 Kebijakan Pajak – Kebijakan Fiskal

Kebijakan perpajakan merupakan bagian yang tidak dapat dilepaskan dari kebijakan ekonomi atau kebijakan pendapatan negara (*fiscal policy*). Kebijakan perpajakan merupakan suatu cara atau alat pemerintah di bidang pekerjaan yang memiliki suatu sasaran tertentu di bidang sosial dan ekonomi. Kebijakan perpajakan dalam rangka menunjang penerimaan negara ditempuh dengan cara perluasan dan peningkatan Wajib Pajak, perluasan objek pajak, penyempurnaan tarif pajak, dan penyempurnaan administrasi perpajakan (Soemitro, 2000).

Kebijakan fiskal dalam arti luas adalah kebijakan untuk mempengaruhi produksi masyarakat, kesempatan kerja dan inflasi dengan menggunakan

instrumen pemungutan pajak kepada masyarakat dan pengeluaran belanja negara. Kebijakan fiskal merupakan salah satu kebijakan ekonomi negara, yang dapat juga diartikan sebagai tindakan yang diambil oleh pemerintah untuk membelanjakan pendapatannya dalam merealisasikan tujuan-tujuan ekonomi. Sementara itu, pengertian kebijakan fiskal dalam arti sempit adalah kebijakan yang berhubungan dengan penentuan apa yang akan dijadikan sebagai dasar penetapan pajak (*tax base*), siapa-siapa yang dikenakan pajak, siapa-siapa yang dikecualikan, apa-apa yang akan dijadikan objek pajak, apa-apa saja yang dikecualikan, bagaimana menentukan besarnya pajak yang terutang dan bagaimana menentukan prosedur prosedur pelaksanaan kewajiban pajak terutang (R. Mansury, 1999:12).

Kebijakan perpajakan dirumuskan oleh Marsuni (2006) sebagai berikut:

1. Suatu pilihan atau keputusan yang diambil oleh pemerintah dalam rangka menunjang penerimaan negara dan menciptakan kondisi ekonomi yang kondusif.
2. Suatu tindakan pemerintah dalam rangka memungut pajak dengan tujuan memenuhi kebutuhan dana untuk keperluan negara.
3. Suatu keputusan yang diambil oleh pemerintah dalam rangka meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak untuk digunakan menyelesaikan kebutuhan dana bagi negara.

Pengenaan pajak dalam suatu negara harus berdasarkan undang-undang. Hal ini berarti bahwa pengenaan pajak tidak dapat ditetapkan melalui peraturan administrasi (*administration regulation*). Namun, undang-undang pajak pasti tidak bisa mengatur seluruh aspek perpajakan sehingga diperlukan adanya

pendelegasian wewenang kepada pemerintah untuk mengatur atau kebijakan perpajakan yang meliputi:

- Kebijakan menerbitkan ketentuan yang bersifat administratif dan prosedural (seperti sarana administrasi pelaporan pajak oleh Wajib Pajak dalam format SPT).
- Metode penyusutan dan penilaian persediaan.
- Ketentuan mengenai pembuktian biaya yang diperbolehkan dikurangkan dari penghasilan kena pajak.
- Metode akuntansi untuk tujuan perpajakan.
- Prosedur registrasi.
- Penyesuaian perpajakan yang berkaitan dengan inflasi (Darussalam, 2006).

#### 2.1.6 Administrasi Pajak

Administrasi merupakan proses penyelenggaraan bersama atau proses kerjasama, antara sekelompok orang-orang secara tertentu untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang telah ditentukan dan direncanakan sebelumnya. Kerjasama antara orang-orang tersebut berlangsung secara dan melalui organisasi. Administrasi dalam arti sempit pada umumnya hanya meliputi kegiatan-kegiatan atau pekerjaan-pekerjaan tulis-menulis, mengetik, steno, agenda, pembukuan sederhana dan sebagainya.

Administrasi pajak dalam arti luas dapat dilihat sebagai fungsi, sistem, lembaga/ organisasi dan manajemen publik. Administrasi pajak dalam arti sempit adalah penatausahaan dan pelayanan terhadap kewajiban-kewajiban dan hak-hak

Wajib Pajak, baik penatausahaan dan pelayanan tersebut dilakukan di kantor fiskus maupun di kantor Wajib Pajak. Kegiatan penatausahaan (*clerical works*) adalah pencatatan (*recording*), penggolongan (*classifying*) dan penyimpanan (*filling*). Sebagai unsur pelaksana Direktorat Jenderal Pajak di Kanwil Direktorat Jenderal Pajak terdapat Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang merupakan peleburan dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB), serta Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karikpa).

Administrasi perpajakan memegang peranan yang sangat penting karena seharusnya administrasi pajak bukan hanya sebagai perangkat dari *laws enforcement* tetapi juga sebagai *service point* yang memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sekaligus sebagai pusat informasi perpajakan. Pelayanan seharusnya tidak boleh dilakukan seadanya karena akan membentuk citra yang kurang baik yang dapat membentuk sikap *taxphobia* dari Wajib Pajak itu sendiri (Rosdiana, 2005). Pada dasarnya sasaran administrasi perpajakan adalah upaya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya dan pelaksanaan ketentuan perpajakan secara seragam satu pengertian antara Wajib Pajak dan fiskus dalam menilai suatu ketentuan untuk mendapatkan penerimaan pajak secara maksimal dengan biaya optimal. Toshiyuki dalam Gunadi (2003) menyatakan bahwa untuk mencapai hal tersebut disyaratkan beberapa kondisi administrasi perpajakan dalam suatu negara yang meliputi:

1. Administrasi pajak harus dapat mengamankan penerimaan negara.
2. Harus berdasarkan peraturan perundang-undangan dan transparan.

3. Dapat merealisasikan perpajakan yang sah dan adil sesuai ketentuan dan menghilangkan kesewenang-wenangan, arogansi dan perilaku yang dipengaruhi kepentingan pribadi.
4. Dapat mencegah dan memberikan sanksi serta hukuman yang adil atas ketidakjujuran dan pelanggaran serta penyimpangan.
5. Mampu menyelenggarakan sistem perpajakan yang efisien dan efektif.
6. Meningkatkan kepatuhan pembayar pajak.
7. Memberikan dukungan terhadap pertumbuhan dan pembangunan usaha masyarakat pembayar pajak yang sehat.
8. Dapat memberikan kontribusi atas pertumbuhan demokrasi masyarakat.

### 2.1.7 Pelayanan Pajak

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrat atau lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta yang tidak berorientasi pada laba. Pelayanan ini menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 disebut pelayanan umum (dalam Boediono, 2003). Menurut **Boediono (2003)**, pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat waktu, lengkap, wajar dan terjangkau. Bentuk dan sifat penyelenggaraan umum harus mengandung sendi kesederhanaan, kejelasan,

kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan dan ketepatan waktu.

Menurut [infopajak.com](http://infopajak.com) pelayanan mengandung pengertian memberikan fasilitas berupa informasi, motivasi dan sarana dengan tujuan agar pihak yang dilayani merasa aman, nyaman, puas dan dihargai meupun konsultasi tentang tata cara penghitungan pajak terutang agar wajib pajak merasa mudah dan mengerti dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang prima akan menciptakan suatu kondisi psikologis bagi yang dilayani untuk menikmati pelayanan yang diberikan kepadanya dan senantiasa terkenang dengan hal-hal positif yang diperoleh. Pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh fiskus kepada Wajib Pajak dengan memberikan fasilitas-fasilitas pembayaran pajak terutang maupun konsultasi tentang tata cara penghitungan pajak terutang agar Wajib Pajak merasa mudah dan mengerti dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Walaupun unit operasional Kementerian Keuangan seperti Ditjen Pajak dan Ditjen Bea Cukai berhak memungut pajak berdasar undang-undang, namun dalam operasional pemugutannya harus bersikap melayani bukan bersikap pengendalian. Pihak yang harus dilayani adalah Wajib Pajak. Jenis-jenis pelayanan umum yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak meliputi:

- a. Pemberian NPWP
- b. Perubahan data/ identitas WP
- c. Mutasi NPWP karena pindah kedudukan/ tempat tinggal
- d. Penghapusan NPWP

- e. Pengambilan formulir
- f. Penerbitan SPKKPP dan SPMKP
- g. Penerimaan pemberitahuan pembayaran/ penyetoran
- h. Permohonan pembetulan atas salah tulis atau salah hitung
- i. Permohonan pembetulan atas kekeliruan penerapan undang-undang
- j. Permohonan pengurangan/ pembetulan
- k. Permohonan peninjauan kembali atas STP
- l. Permohonan atas penyelesaian keberatan dan banding
- m. Permohonan pemindahbukuan
- n. Permohonan untuk mengangkut/ pencabutan sita dan pembatalan lelang
- o. Permohonan penggunaan bahasa asing dalam pembukuan dan penggunaan komputer

Wajib Pajak sebagai pihak yang dilayani oleh institusi DJP dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakannya untuk kepentingan negara dan dapat menentukan tingkat pelayanan publik yang diberikan oleh instansi memiliki hak-hak yang harus diperhatikan yaitu:

1. Diperlakukan dengan manusiawi, sopan, jujur dan hormat.
2. Mendapatkan jawaban atas permintaan mereka dengan cepat dan pasti.
3. Mendapatkan pelayanan yang tepat waktu.
4. Berhak mengeluhkan pelayanan yang buruk atau tidak memuaskan.



### 2.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak diawali dengan adanya kesadaran Wajib Pajak mengenai kewajiban perpajakannya. Kesadaran adalah faktor yang berasal dari kemauan dan perubahan sikap Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya. Masalah mengenai bagaimana meningkatkan kesadaran dan kesediaan terhadap Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya merupakan masalah universal yang dihadapi oleh hampir semua negara dalam berbagai kurun waktu. Berdasarkan **UU No 16 Tahun 2009** tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, setiap Wajib Pajak wajib mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan benar, lengkap, jelas, dan ditandatangani oleh pengurus atau direksi bagi Wajib Pajak badan. Pengisian SPT Tahunan Pajak Penghasilan oleh Wajib Pajak yang wajib melakukan pembukuan harus dilengkapi dengan laporan keuangan berupa neraca dan laporan laba rugi serta keterangan-keterangan lain yang diperlukan untuk menghitung besarnya penghasilan Kena Pajak.

Wajib Pajak wajib mengisi Surat Pemberitahuan dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf Latin, angka Arab, satuan mata uang rupiah, dan menandatangani serta menyampaikannya ke kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar atau dikukuhkan. Bagi Wajib Pajak yang telah mendapat izin Menteri Keuangan untuk menyelenggarakan pembukuan dengan menggunakan bahasa asing dan mata uang selain Rupiah, wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan dalam bahasa Indonesia dan mata uang selain Rupiah yang diizinkan, yang pelaksanaannya diatur dengan Keputusan Menteri Keuangan.

Dalam UU No 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan juga diatur mengenai batas waktu SPT yaitu untuk Surat Pemberitahuan (SPT) Masa paling lambat 20 (dua puluh) hari setelah akhir Masa Pajak; untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak orang pribadi paling lambat 3 (tiga) bulan setelah akhir Tahun Pajak; atau untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak badan paling lama 4 (empat) bulan setelah akhir Tahun Pajak. Direktur Jenderal Pajak atas permohonan Wajib Pajak dapat memperpanjang jangka waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan paling lama 6 (enam) bulan.

Menurut Alam Lewis ([dalam Dewi, 2007](#)), sistem pajak yang merangsang tumbuhnya kesadaran membayar pajak, haruslah berisi hal-hal berikut:

a. Kemudahan (*simplicity*).

Orang akan mudah membayar pajak apabila ada kemudahan di dalam menjalankan kewajiban membayar pajak tersebut. Misalnya, kemudahan dalam memperoleh formulir SPT dan kemudahan dalam pengisiannya yang merupakan kemudahan dalam memahami peraturan perpajakan. Oleh karena itu, bahasa yang digunakan harus sederhana dan mudah dipahami. Selain itu, bentuk formulir harus sederhana dengan harapan Wajib Pajak tidak lagi membutuhkan konsultan pajak untuk mengisi formulir SPT dan menentukan berapa pajak yang harus dibayar.

b. Perangsang (*insentive*).

Dalam membayar pajak, orang mengharapkan uang yang diserahkan kepada kas negara akan digunakan sebaik-baiknya oleh pemerintah. Kejelasan dan

transparansi penggunaan uang dari penerimaan pajak oleh pemerintah bisa menumbuhkan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak.

Dengan kesadaran yang dimiliki Wajib Pajak maka kepatuhan Wajib Pajak akan mudah tercapai. Kepatuhan Wajib Pajak adalah faktor terpenting dalam sistem perpajakan modern. Kepatuhan Wajib Pajak adalah produk dari sikap mental yang didalamnya terkandung proses pembelajaran dan penyadaran secara terus menerus dan aktif. Menurut [Nurmatu \(2003: 148\)](#) ada dua macam kepatuhan, yaitu:

1. Kepatuhan formal.

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.

2. Kepatuhan material.

Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif atas hakekat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal. Jadi Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material dalam mengisi SPT Masa dan SPT Tahunan adalah Wajib Pajak yang mengisi SPT dengan jujur, baik dan benar sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.

Menurut [Harahap \(2004:33\)](#) meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak secara sukarela (*voluntary compliance*) memang tidak mudah. Namun ini merupakan pilihan baik dan martabat. Lagi pula di negara maju kesadaran dan kepatuhan

yang menentukan suksesnya penerimaan pajak, dan bukannya kekuatan alat pemaksa, meskipun alat pemaksa dan sanksi itu penting keberadaannya. Namun fungsi dan perannya adalah sekunder, sementara yang primer adalah kepatuhan Wajib Pajak.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Hal-hal atau keadaan-keadaan yang dapat melatarbelakangi Wajib Pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakan dan menjadi Wajib Pajak yang patuh adalah (Prasetyo, 2000):

a. Pengetahuan Wajib Pajak tentang pajak

Pengetahuan Wajib Pajak tentang pajak adalah proses perubahan sikap dan tata laku seorang Wajib Pajak atau kelompok Wajib Pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan latihan. Pengetahuan Wajib Pajak terhadap hakekat pajak akan mempengaruhi kesadaran Wajib Pajak dan dengan sadar memenuhi kewajiban perpajakannya.

b. Pemahaman Wajib Pajak terhadap Peraturan Perpajakan

Pemahaman Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara Wajib Pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Peraturan perpajakan mempunyai peranan penting dalam kepatuhan Wajib Pajak karena kesulitan membayar pajak membuat Wajib Pajak merasa enggan dalam membayar pajak. Oleh karena itu sangatlah penting untuk membuat peraturan perpajakan yang dapat dengan mudah dipahami dan dimengerti oleh Wajib Pajak. Pemahaman Wajib Pajak terhadap peraturan juga dilengkapi dengan

pemahaman Wajib Pajak terhadap sanksi tegas yang menyertai jika Wajib Pajak tidak melaksanakan kewajibannya sebagai Wajib Pajak.

c. Manfaat pajak yang dirasakan Wajib Pajak

Manfaat pajak yang dirasakan Wajib Pajak adalah guna atau faedah atau baik dan buruknya pajak yang dapat diterima atau dirasakan oleh Wajib Pajak. Manfaat pajak dapat dirasakan melalui peningkatan pertumbuhan ekonomi, pengembangan pembangunan yang berdampak positif terhadap masyarakat luas, peningkatan sarana dan prasarana umum, peningkatan kualitas prosedur dan mekanisme perpajakan.

d. Sikap optimis Wajib Pajak terhadap pajak

Sikap optimis Wajib Pajak terhadap pajak adalah pandangan yang mengandung harapan baik karena tidak khawatir akan rugi atau tidak untung dari Wajib Pajak terhadap pajak. Sikap optimis Wajib Pajak sangat dipengaruhi oleh sistem administrasi pajak yang diterapkan diantaranya peningkatan kualitas pelayanan terhadap Wajib Pajak, transparansi keuangan hasil pungutan pajak, peningkatan kualitas SDM dan integritas instansi perpajakan.

**Nasucha (2004)** melakukan penelitian mengenai reformasi administrasi perpajakan di Indonesia dan menelaah pengaruhnya terhadap kepatuhan Wajib Pajak karena kepatuhan Wajib Pajak dimungkinkan menjadi salah satu variabel yang berperan besar dalam menentukan penerimaan pajak dengan judul *“Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.”* Hasil dari penelitian tersebut adalah: (1) reformasi administrasi

perpajakan secara keseluruhan berpengaruh terhadap akuntabilitas organisasi Direktorat Jenderal Pajak; (2) tujuan administrasi perpajakan adalah mendorong kepatuhan Wajib Pajak; (3) akuntabilitas organisasi sebagai bagian dari reformasi administrasi perpajakan memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap kepatuhan Wajib Pajak; (4) reformasi administrasi perpajakan bersama-sama dengan akuntabilitas organisasi mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut [Novarina \(2006\)](#) menyatakan bahwa pelayanan pajak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak penghasilan. Pelayanan pajak yang efektif dan efisien yang memudahkan Wajib Pajak dalam membayar pajak penghasilan dan menyetorkan SPT mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

### 2.3 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul ([Arikunto, 2002: 64](#)). Hipotesis ini juga merupakan suatu pernyataan yang penting kedudukannya dalam penelitian. Hipotesis masih akan diuji kebenarannya dengan menggunakan data- data yang paling berguna untuk membuktikan kebenaran dari hipotesis tersebut.

Menurut [Novarina \(2006\)](#) menyatakan bahwa kebijakan yang dibuat oleh pemerintah terkait dengan pajak khususnya undang-undang tentang Pajak

Penghasilan mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak dan menyetorkan SPT secara tepat waktu.

Menurut [Irianto \(2009\)](#) menyatakan bahwa pengorganisasian sistem perpajakan melalui administrasi yang baik membawa konsekuensi politik bagi membaiknya hubungan negara dan rakyat. Apabila administrasi memenuhi kriteria sosial sebagai kompensasi yang diterima rakyat, nilai kepatuhan Wajib Pajak akan lebih baik. Penyimpangan dalam administrasi pajak berpotensi membawa pola hubungan yang menyimpang di antara aktor pajak, yakni aparat pajak dan Wajib Pajak (Irianto, 2009: 179). Administrasi pajak yang memiliki banyak kelemahan akan berpengaruh pada menurunnya kepatuhan Wajib Pajak sehingga penerimaan negara menjadi tidak optimal.

Menurut [Rosdiana \(2010\)](#) administrasi perpajakan berperan penting dalam sistem perpajakan di suatu negara. *Ease of administration* sangat berhubungan dengan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar atau menyetorkan pajak terutangnya. Sistem administrasi perpajakan yang tidak efektif dan efisien akan menimbulkan kerugian-kerugian yang membuat pemungutan pajak terasa semakin membebankan bagi Wajib Pajak. Hal ini tentu akan membuat Wajib Pajak semakin enggan untuk melaksanakan kewajibannya sebagai warga negara.

Menurut [Mardiasmo \(2001\)](#), kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan, pelayanan pada Wajib Pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak dan tarif pajak. Masyarakat enggan membayar pajak dapat disebabkan karena perkembangan intelektual dan moral dari masyarakat, peraturan perpajakan yang sulit dimengerti,

sistem perpajakan yang sulit dipahami masyarakat dan sistem kontrol tidak dapat dilaksanakan dengan baik (Mardiasmo, 2001:9)

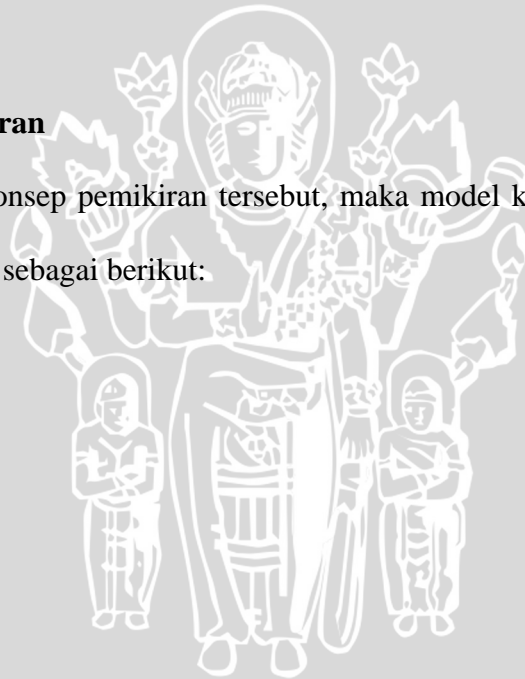
Berdasarkan kerangka pemikiran dan hasil penelitian terdahulu, dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H<sub>1</sub> : kebijakan pajak, administrasi pajak dan pelayanan pajak baik secara parsial maupun simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan.

H<sub>2</sub> : variabel yang secara signifikan mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak badan yaitu administrasi pajak.

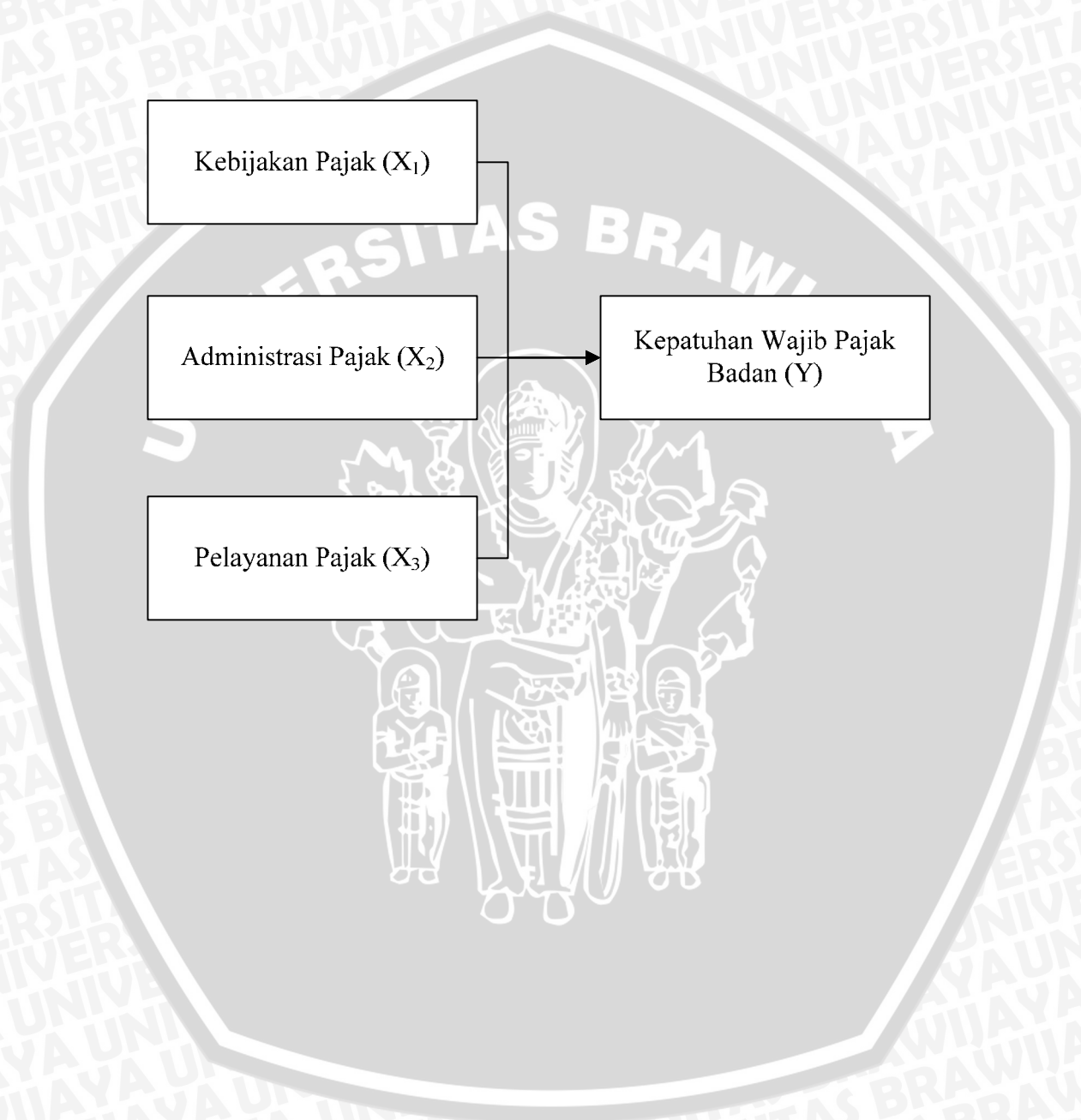
#### **2.4 Kerangka Pemikiran**

Berdasarkan konsep pemikiran tersebut, maka model kerangka penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:





**GAMBAR 2.1**  
**MODEL KERANGKA PEMIKIRAN**



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Definisi Variabel

##### 3.1.1 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak dapat memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak pemajakannya. Menurut Undang-Undang No 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan kepatuhan Wajib Pajak berhubungan dengan kepatuhan Wajib Pajak dalam mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dengan benar, lengkap, jelas dan ditandatangani oleh pengurus atau direksi (bagi Wajib Pajak badan). Bagi Wajib Pajak yang wajib melakukan pembukuan harus dilengkapi dengan laporan keuangan berupa neraca dan laporan laba rugi serta keterangan-keterangan lain yang diperlukan untuk menghitung besarnya Penghasilan Kena Pajak. Wajib Pajak juga wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan tepat waktu sesuai dengan batas waktu penyampaian SPT yaitu untuk Surat Pemberitahuan (SPT) Masa paling lambat 20 (dua puluh) hari setelah akhir Masa Pajak; untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak orang pribadi paling lambat 3 (tiga) bulan setelah akhir Tahun Pajak; atau untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak badan paling lama 4 (empat) bulan setelah akhir Tahun Pajak. Wajib Pajak tidak mempunyai tunggakan PPh kecuali memperoleh izin untuk memperpanjang jangka waktu penyampaian SPT Tahunan dengan rentang waktu paling lama 6 (enam) bulan. Menurut Nurmatu (2003)

kepatuhan Wajib Pajak ada dua macam yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal terkait dengan pemenuhan kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Kepatuhan material yaitu suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material dalam mengisi SPT Masa dan SPT Tahunan adalah Wajib Pajak yang mengisi SPT dengan jujur, baik dan benar sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.

### 3.1.2 Kebijakan Pajak

Kebijakan perpajakan merupakan bagian dari kebijakan fiskal. Kebijakan fiskal dalam arti luas adalah kebijakan untuk mempengaruhi produksi masyarakat, kesempatan kerja dan inflasi dengan menggunakan instrumen pemungutan pajak kepada masyarakat dan pengeluaran belanja negara. Kebijakan fiskal merupakan salah satu kebijakan ekonomi negara, yang dapat juga diartikan sebagai tindakan yang diambil oleh pemerintah untuk membelanjakan pendapatannya dalam merealisasikan tujuan-tujuan ekonomi. Sementara itu, pengertian kebijakan fiskal dalam arti sempit adalah kebijakan yang berhubungan dengan penentuan apa yang akan dijadikan sebagai dasar penetapan pajak (*tax base*), siapa-siapa yang dikenakan pajak, siapa-siapa yang dikecualikan, apa-apa yang akan dijadikan objek pajak, apa-apa saja yang dikecualikan, bagaimana menentukan besarnya pajak yang terutang dan bagaimana menentukan prosedur-prosedur pelaksanaan kewajiban pajak terutang (R. Mansury, 1999:12). Menurut Alam Lewis (dalam Dewi, 2007), sistem pajak yang merangsang tumbuhnya kesadaran membayar

pajak, haruslah berisi kemudahan dan insentif. Wajib Pajak akan mudah atau patuh dalam membayar pajak apabila ada kemudahan di dalam menjalankan kewajiban membayar pajak tersebut misalnya kemudahan dalam memahami peraturan atau undang-undang yang terkait dengan perpajakan. Insentif terkait dengan transparansi dan kejelasan penggunaan uang pajak oleh pemerintah. Hal ini akan mendorong kepatuhan Wajib Pajak.

### 3.1.3 Administrasi Pajak

Administrasi pajak merupakan fungsi, sistem, lembaga dan manajemen publik. Administrasi pajak adalah penatausahaan dan pelayanan terhadap kewajiban- kewajiban dan hak- hak Wajib Pajak, baik penatausahaan dan pelayanan tersebut dilakukan di kantor fiskus maupun di kantor Wajib Pajak. Sebagai sebuah sistem, kajian untuk memperbaiki kinerja dari pelaksana sistem itu sendiri harus dilakukan dengan pendekatan secara *holistic* dan menyeluruh untuk mencapai efektivitas dan efisiensi dari pelaksanaan administrasi perpajakan sehingga mampu meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Administrasi perpajakan memegang peranan yang sangat penting karena seharusnya administrasi pajak bukan hanya sebagai perangkat dari *laws enforcement* tetapi juga sebagai *service point* yang memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sekaligus sebagai pusat informasi perpajakan. Pelayanan seharusnya tidak boleh dilakukan seadanya karena akan membentuk citra yang kurang baik yang dapat membentuk sikap *taxphobia* dari Wajib Pajak itu sendiri (Rosdiana, 2005).

### 3.1.4 Pelayanan Pajak

Pelayanan pajak adalah serangkaian yang dilakukan oleh fiskus atau aparat pajak kepada Wajib Pajak dengan memberikan fasilitas- fasilitas pembayaran pajak terutang dalam rangka memenuhi kebutuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban administrasi perpajakan. Pelayanan pajak merupakan pelayanan umum yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam melaksanakan tugasnya untuk memungut pajak berdasarkan undang-undang. Menurut **Boediono (2003)**, pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat waktu, lengkap, wajar dan terjangkau. Bentuk dan sifat penyelenggaraan umum harus mengandung sendi kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan dan ketepatan waktu.

Dalam penelitian ini, ditentukan *dependent variable* adalah kepatuhan Wajib Pajak badan, sedangkan *independent variable* adalah pengaruh kebijakan pajak, administrasi pajak dan pelayanan pajak.

### 3.2 Pengukuran Variabel

Syarat utama sebelum melakukan sebuah penelitian adalah menentukan variabel- variabel penelitian agar penelitian menjadi terarah. Variabel adalah apapun yang dapat membedakan atau membawa variasi pada nilai (**Sekaran, 2006: 115**). Variabel-variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel Bebas (X):

Variabel bebas (*independent* variabel) adalah variabel yang dipandang sebagai sebab kemunculan variabel terikat yang dipandang (atau diduga) sebagai akibatnya (Sugiono, 2002). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kebijakan pajak, administrasi pajak dan pelayanan pajak.

2. Variabel Terikat (Y)

Variabel terikat (*dependent* variabel) adalah variabel yang diramalkan atau akibat yang dipradugakan, yang bervariasi mengikuti perubahan atau variasi variabel bebas (Sugiono, 2002). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan Wajib Pajak badan.

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan untuk acuan menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Variabel – variabel yang digunakan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala likert untuk pertanyaan yang diajukan ke responden. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiono, 2002). Cara pengukuran dengan menghadapkan responden dengan sebuah pertanyaan kemudian diminta menjawab pertanyaan dengan : “tidak berpendapat (TB), sangat tidak setuju (STS), tidak setuju (TS), setuju (S), sangat setuju (SS).” Jawaban ini diberi skor 1 sampai 5 (Sekaran, 2006).

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan prosedur sistematis yang standar untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *survey*. Metode *survey* yang dilakukan yaitu melakukan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Menyurvei adalah mengajukan pernyataan pada orang-orang dan merekam jawabannya untuk dianalisis (William dan Cooper, 1996:287). Kuesioner adalah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui (Arikunto, 2002:139). Sedangkan menurut Kerlinger dalam Sugiono (2002) mengemukakan bahwa, penelitian *survey* adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis.

Dari metode *survey* yang menggunakan kuesioner ini akan dihasilkan data primer. Data primer merupakan data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau secara tidak langsung melalui perantara (Indriantoro dan Supomo, 2002:146). Data primer di dalam penelitian ini diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner yang telah disusun sebelumnya untuk diisi oleh responden. Pemberian secara langsung ini dipilih karena memiliki beberapa keuntungan utama yaitu peneliti dapat mengumpulkan semua respons lengkap dalam periode waktu yang singkat dan keraguan apapun yang responden mungkin

miliki dapat diklarifikasi di tempat. Selain itu peneliti juga memiliki kesempatan untuk menyampaikan topik penelitian dan memotivasi responden untuk memberikan jawaban secara jujur.

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan obyek penelitian (Arikunto, 2002:115). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Probolinggo pada tahun 2010.

Penelitian ini dilakukan berdasarkan sampel. Ide dasar dari pengambilan sampel adalah bahwa dengan menyeleksi bagian dari elemen- elemen populasi, kesimpulan tentang populasi dapat diperoleh (William dan Cooper, 1996). Indriantoro & Supomo (1999) mendefinisikan sampel sebagai bagian dari elemen- elemen populasi. Sampel penelitian ini adalah staf keuangan atau staf pajak perusahaan.

#### 3.4.2 Metode Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* yang mendasarkan pada seluruh anggota populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Dari berbagai rumus yang ada, penelitian ini menggunakan rumus Slovin (Prasetyo dan Lina, 2005:137) yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N (E)^2} = \frac{4.692}{1 + 4.692 (0.1)^2} = 97,91 = 98$$



Keterangan:

$n$  = Ukuran sampel

$N$  = Ukuran Populasi

$E$  = *Standard error* atau persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir/ diinginkan (10%)

### 3.5 Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan program SPSS.

#### 3.5.1 Validitas instrumen

Validitas adalah seberapa cermat alat ukur dapat mengungkap dengan jitu gejala-gejala atau bagian-bagian yang hendak diukur (Hadi,1996:289). Suatu instrumen yang valid atau sahih mempunyai validitas tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid atau berarti memiliki validitas rendah (Arikunto,2000:144).

Validitas dihitung setiap butirnya dengan rumus produk moment dengan rumus :

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

Keterangan :

$R_{xy}$  = koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y, dua variabel yang dikorelasikan. ( $x = X - \bar{X}$  dan  $y = Y - \bar{Y}$ )

$N$  = jumlah subyek

$\Sigma X$  = jumlah skor item

$\Sigma Y$  = jumlah skor total

$\Sigma XY$  = Jumlah perkalian x dan y

$X^2$  = kuadrat dari x

$Y^2$  = kuadrat dari y

Hasil perhitungan rxy dikonsultasikan pada tabel dengan taraf kesalahan 5 %, jika  $r_{xy} > r$  tabel maka item soal tersebut valid (Arikunto, 2002:145).

### 3.5.2 Reliabilitas Instrumen

Uji Reliabilitas dimaksudkan untuk menguji konsistensi kuesioner dalam mengukur suatu konstruk yang sama atau stabilitas kuesioner jika digunakan dari waktu ke waktu (Ghozali, 2005). Uji reliabilitas dilakukan dengan metode internal consistency. Reliabilitas instrumen penelitian diuji menggunakan rumus koefisien Cronbach's Alpha. Jika nilai koefisien alpha lebih besar dari 0,60 maka disimpulkan bahwa instrumen penelitian tersebut handal atau reliabel (Nunnally dalam Ghozali (2005:42)). Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ \frac{1 - \sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

$r_{11}$  = reliabilitas yang dicari

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah varians skor butir

$\sigma_t^2$  = varians total

$k$  = banyaknya butir

### 3.6 Metode Analisis Data

Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan bantuan SPSS 17 yang dipergunakan untuk meramalkan dependen Y berdasar dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2, X_3$ , dst.). Pada penelitian ini digunakan model persamaan sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Dimana : Y = Kepatuhan Wajib Pajak Badan

$\beta_0$  = Konstanta

$\beta_1, \dots, \beta_2$  = Koefisien Regresi

$X_1$  = Kebijakan Pajak

$X_2$  = Administrasi Pajak

$X_3$  = Pelayanan Pajak

e = Error

Toleransi kesalahan ditetapkan sebesar 5% dengan signifikan sebesar 95%.

#### 3.6.1 Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik diperlukan untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan benar-benar bebas dari adanya gejala heteroskedastisitas, gejala multikolinearitas, dan gejala autokorelasi. Model regresi akan dapat dijadikan alat estimasi yang tidak bias jika telah memenuhi persyaratan BLUE (*best linear unbiased estimator*) yakni tidak terdapat heteroskedastisitas, tidak terdapat multikolinearitas, dan tidak terdapat autokorelasi (Sumodiningrat, 2001 : 253). Jika terdapat heteroskedastisitas, maka varian tidak

konstan sehingga dapat menyebabkan biasanya *standard error*. Jika terdapat multikolinearitas, maka akan sulit untuk mengisolasi pengaruh-pengaruh individual dari variabel, sehingga tingkat signifikansi koefisien regresi menjadi rendah. Dengan adanya autokorelasi mengakibatkan penaksir masih tetap bias dan masih tetap konsisten hanya saja menjadi tidak efisien. Oleh karena itu, uji asumsi klasik perlu dilakukan. Pengujian pengujian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

### **1. Uji Asumsi Klasik Normalitas**

Menurut Ghozali (2005:107) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau *residual* mempunyai distribusi normal. Pengujian terhadap normalitas data dilakukan dengan menggunakan *Kolmogorov – Smirnov Test*, dengan membandingkan *Asymptotic Significance* dengan  $\alpha = 5\%$ . Dasar penarikan kesimpulan adalah data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai *Asymptotic Significance*-nya  $> 0,05$  (Santoso, 2002:212).

### **2. Uji Asumsi Klasik Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Metode ini digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2005:35). Jika terdapat perbedaan varians, maka dijumpai gejala heterokedastisitas. Deteksi ada tidaknya gejala heterokedastisitas adalah dengan melihat ada tidaknya pola tertentu dalam grafik *scatterplot* di sekitar nilai X dan Y. Menurut Ghozali (2005:37) dasar analisis heteroskedastisitas adalah:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik – titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik – titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y secara acak, maka tidak terjadi heteroskedastisitas atau model homoskedastisitas.

### **3. Uji Asumsi Klasik Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Dalam model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Uji multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai tolerance dan *variance inflation factor* (VIF) dari hasil analisis dengan menggunakan SPSS. Apabila nilai *tolerance value* lebih tinggi daripada 0,10 atau VIF lebih kecil daripada 10 maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas (Santoso, 2002 : 206).

### **4. Uji Asumsi Klasik Autokorelasi**

Uji Autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan

pada periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi maka dinamakan ada problem autokorelasi. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Uji autokorelasi dilakukan dengan menggunakan uji Durbin-Watson (D-W), dengan tingkat kepercayaan apabila D-W terletak antara -2 sampai +2 maka tidak ada autokorelasi (Santoso. 2002 : 219)

### 3.6.2 Pengujian Hipotesis

#### 1. Uji F

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model regresi mempunyai pengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependen/ terikat. Menurut Ghozali (2005) untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- *Quick look*: bila nilai F lebih besar daripada 4 maka  $H_0$  dapat ditolak pada derajat kepercayaan 5%. Dengan kata lain hipotesis alternatif diterima yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen atau apabila nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima atau dengan kata lain semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.

Jika  $H_0$  ditolak dengan tingkat kepercayaan tertentu (5%) berarti variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

#### 2. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji t dilakukan dengan membandingkan antara  $t_{hitung}$

dengan  $t_{\text{tabel}}$ . Untuk menentukan nilai  $t$  tabel ditentukan dengan tingkat signifikansi 5% dengan derajat kebebasan  $df = (n-k-1)$  dimana  $n$  adalah jumlah responden dan  $k$  adalah jumlah variabel. Kriteria pengujian yang digunakan adalah :

- Jika  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}} (n-k-1)$  maka  $H_0$  ditolak
- Jika  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}} (n-k-1)$  maka  $H_0$  diterima

Selain itu uji  $t$  tersebut dapat pula dilihat dari besarnya probabilitas value ( $p$  value) dibandingkan dengan 0,05 (Tarf signifikansi  $\alpha = 5\%$ ). Adapun kriteria pengujian yang digunakan adalah :

- Jika  $p$  value  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak
- Jika  $p$  value  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima

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

Untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan dari variabel independen  $X_1, X_2, X_3$  secara parsial terhadap kualitas kepatuhan Wajib Pajak badan sebagai variabel dependen dapat dilihat dari besarnya koefisien determinasi ( $r^2$ ). Dimana  $r^2$  menjelaskan seberapa besar variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini mampu menjelaskan variabel dependen.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP Pratama)

##### 4.1.1 Tugas KPP Pratama

KPP Pratama mempunyai tugas yaitu melaksanakan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

##### 4.1.2 Fungsi KPP Pratama

Dalam melaksanakan tugasnya, KPP Pratama menyelenggarakan fungsi, antara lain:

- a. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan (PBB);
- b. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;
- c. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan (SPT), serta penerimaan surat lainnya;
- d. Penyuluhan perpajakan;
- e. Pelaksanaan registrasi Wajib Pajak;
- f. Pelaksanaan ekstensifikasi;



- g. Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak;
- h. Pelaksanaan pemeriksaan pajak;
- i. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
- j. Pelaksanaan konsultasi perpajakan;
- k. Pelaksanaan intensifikasi;
- l. Pembetulan ketetapan pajak;
- m. Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan;
- n. Pelaksanaan administrasi kantor.

## **4.2 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Probolinggo**

### **4.2.1 Sejarah Singkat Berdirinya KPP Pratama Probolinggo**

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Probolinggo semula merupakan Kantor Dinas Luar Tingkat I yang menjadi bagian dari Kantor Inspeksi Pajak Malang yang membawahi Kotamadya dan Kabupaten Probolinggo, Kotamadya dan Kabupaten Pasuruan dan Kabupaten Lumajang. Tanggal 15 Juni 1988 Kantor Inspeksi Pajak Malang dipecah menjadi dua, yaitu Kantor Inspeksi Pajak Malang dan Kantor Inspeksi Pajak Pasuruan.

Sejalan dengan laju pertumbuhan ekonomi di Jawa Timur, daerah Probolinggo berkembang menjadi wilayah yang pendapatannya cukup tinggi dan berpotensi untuk terus meningkatkan, hal ini berarti penerimaan pajak semakin tinggi pula. Tanggal 1 April 1990 didirikan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Probolinggo yang berkedudukan di Jalan Suroyo no.29 Probolinggo. Wilayah

kerja Kantor Pelayanan Pajak Probolinggo meliputi Kotamadya Probolinggo, Kabupaten Probolinggo dan Kabupaten Lumajang.

Pada bulan Desember 1994 Kantor Pelayanan Pajak Probolinggo menempati gedung baru yang terletak di Jalan Mastrip no.169-171 yang peresmianya dilakukan pada tanggal 10 Mei 1996 oleh Direktur Jenderal Pajak yang pada saat itu dijabat oleh Dr. Fuad Bawazier. Kantor Pelayanan Pajak Probolinggo merupakan unsur pelaksanaan dari Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah Kanwil IX Jawa Timur.

Namun, sesuai dengan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE - 19/PJ/2007 Tentang Persiapan Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Pada Kantor Wilayah DJP Dan Pembentukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Seluruh Indonesia Tahun 2007-2008, maka pada tanggal 4 Desember 2007 dibentuklah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Probolinggo sebagai pengganti dari Kantor Pelayanan Pajak Probolinggo. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Probolinggo mempunyai tugas yang sama halnya dengan Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB), dan Kantor Pemeriksaan Pajak (Karikpa) Malang. Sedangkan untuk wilayah kerjanya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Probolinggo meliputi KPPBB dan KPP Probolinggo.

#### **4.2.2 Struktur Organisasi KPP Pratama Probolinggo**

Struktur organisasi merupakan unsur yang sangat penting dalam mendirikan suatu lembaga baik itu lembaga pemerintah maupun swasta sebagai alat untuk mewujudkan pencapaian dengan mudah karena terdapat deskripsi jabatan dan wewenang yang jelas. Semakin besar lembaga itu maka semakin

banyak dan panjang struktur organisasinya. Struktur organisasi KPP Pratama Probolinggo dapat dilihat pada Lampiran 1.

#### **4.2.3 Tata Laksana Kerja di KPP Pratama Probolinggo**

##### **4.2.3.1 Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama**

Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan operasional pelayanan perpajakan berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan. Adapun uraian tugas Kepala KPP Pratama adalah :

- a. Menetapkan rencana kerja Kantor Pelayanan Pratama Probolinggo agar pelaksanaan tugas pelayanan perpajakan dapat berjalan lancar dan terpadu.
- b. Menyusun rencana pengamanan penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan kegiatan ekonomi keuangan dan realisasi penerimaan tahun lalu.
- c. Mengkoordinasikan dan mengendalikan pembuatan risalah perincian dasar pengenaan pemotongan atau pemungutan pajak atas permintaan Wajib Pajak berdasarkan hasil perhitungan ketetapan pajak.
- d. Mengkoordinasikan dan mengendalikan pelaksanaan tugas di bidang bagian umum, sekretaris, bendaharawan, kepegawaian dan rumah tangga dalam rangka menunjang pelaksanaan tugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama.
- e. Mengkoordinasikan dan mengendalikan pelaksanaan tugas penatausahaan berkas perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku agar terselenggara administrasi perpajakan yang tertib.

- f. Mengkoordinasikan dan mengendalikan pelaksanaan tugas para kelompok fungsional seperti pemeriksa dan penilai PBB sehingga sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku.
- g. Mengkoordinasikan dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan KP2KP sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- h. Mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas para pegawai di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama.
- i. Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama sebagai bahan informasi dan evaluasi bagi atasan.

#### **4.2.3.2 Sub Bagian Umum**

Sub bagian umum bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan mengkoordinasikan kerja dan tugas kepala urusan:

- a. Urusan sekretaris.
- b. Urusan bendaharawan, bertugas menyelenggarakan tugas pelayanan di bidang keuangan.
- c. Urusan kepegawaian, bertugas menyelenggarakan tugas pelayanan di bidang Tata Usaha dan Kepegawaian dengan cara melakukan pengurusan surat, pengetikan dan penggandaan, penataan berkas, penyusutan arsip, tata usaha kepegawaian dan pengiriman laporan agar dapat menunjang tugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama.
- d. Urusan rumah tangga, bertugas melaksanakan tugas pelayanan di bidang kerumahtanggaan dengan cara melakukan inventarisasi, menyusun rencana kebutuhan, melaksanakan pengadaan dan pendistribusian, dan menyusun

laporan triwulan mutasi barang milik negara atau kekayaan negara dan laporan tahunan inventarisasi agar dapat menunjang pelaksanaan tugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

#### **4.2.3.3 Seksi Pelayanan**

Kepala Seksi Pelayanan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan mengkoordinasikan kerja dan tugas seksi pelayanan:

- a. Melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan.
- b. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan yang disampaikan oleh Wajib Pajak.
- c. Penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan (SPT), baik SPT Masa maupun SPT Tahunan serta penerimaan surat lainnya.
- d. Memberikan penyuluhan mengenai perpajakan terhadap Wajib Pajak ataupun siapa saja yang membutuhkan bantuan, serta melakukan kerjasama perpajakan.
- e. Pelaksanaan registrasi Wajib Pajak, baik yang berhubungan dengan pendaftaran ataupun penghapusan NPWP, pengukuhan/ pencabutan pengukuhan dan pemindahan PKP, perubahan identitas dan pemindahan WP, serta penatausahaan dokumen.

#### **4.2.3.4 Seksi Pengolahan Data dan Informasi**

Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI) bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan mengkoordinasikan kerja dan tugas seksi PDI serta seksi lain yang terkait. Seksi PDI mempunyai tugas, antara lain:

- a. Melakukan pengumpulan, pencarian dan pengolahan data atas dokumen yang masuk.
- b. Mengamati dan menyusun rencana penerimaan pajak berdasarkan potensi perpajakan, perkembangan ekonomi dan keuangan.
- c. Penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filling, pelaksanaan i-SISMIOP dan SIG, serta penyiapan laporan kinerja.
- d. Pengalokasian, penatausahaan, pembuatan laporan dan penyelesaian pembagian hasil penerimaan PBB/ BPHTB.

#### **4.2.3.5 Seksi Ektensifikasi**

Kepala Seksi Ekstensifikasi bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan mengkoordinasikan kerja dan tugas seksi ekstensifikasi serta seksi lain yang terkait. Seksi ekstensifikasi mempunyai tugas, yaitu:

- a. Melakukan pengamatan potensi perpajakan.
- b. Pendataan objek dan subjek pajak, baik dengan penelitian kantor maupun penelitian lapangan, serta dalam hal pemeliharaan data objek dan subjek PBB.
- c. Pembentukan dan pemutakhiran basis data nilai objek pajak dalam menunjang ekstensifikasi.

#### **4.2.3.6 Seksi Penagihan**

Kepala Seksi Penagihan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan mengkoordinasikan kerja dan tugas seksi penagihan serta seksi lain yang terkait. Seksi Penagihan mempunyai tugas:

- a. Penyajian laporan di bidang penagihan sesuai dengan ketentuan yang berlaku guna tertibnya administrasi penagihan pajak.
- b. Menatausahakan piutang pajak/ tunggakan pajak, pembuatan nota perhitungan Surat Tagihan Pajak (STP) bunga penagihan, pemberian angsuran/ penundaan pembayaran piutang pajak dan penghapusan piutang pajak guna menertibkan administrasi.

#### **4.2.3.7 Seksi Pemeriksaan**

Kepala Seksi Pemeriksaan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan mengkoordinasikan kerja dan tugas seksi pemeriksaan serta seksi lain yang terkait. Seksi pemeriksaan mempunyai tugas:

- a. Melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, usulan pemeriksaan, penatausahaan Laporan Pemeriksaan Pajak (LPP) dan Nota Perhitungan (Nothit).
- b. Melaksanakan pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan pajak lainnya.

#### **4.2.3.8 Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, II, III dan IV**

Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, Seksi Pengawasan dan Konsultasi III, serta Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan mengkoordinasikan kerja dan tugas masing-masing seksi.

Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, II, III dan IV mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, bimbingan/ himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan.
- b. Penyusunan profil Wajib Pajak, penetapan Wajib Pajak Patuh, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, pengestimasian penerimaan pajak per-Wajib Pajak, usulan pembetulan Ketetapan Pajak, usulan pengurangan PBB/ BPHTB, serta melakukan evaluasi hasil banding.

#### 4.2.3.9 KP2KP

Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama. KP2KP mempunyai tugas melakukan urusan pelayanan, penyuluhan, dan konsultasi perpajakan kepada masyarakat serta membantu Kantor Pelayanan Pajak Pratama dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Dalam melaksanakan tugasnya, KP2KP menyelenggarakan fungsi :

- a. Pelaksanaan penyuluhan, sosialisasi, dan pelayanan konsultasi perpajakan kepada masyarakat.
- b. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.
- c. Bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak.
- d. Pemberian pelayanan kepada masyarakat di bidang perpajakan dalam rangka membantu Kantor Pelayanan Pajak Pratama.
- e. Pelaksanaan administrasi kantor.



### 4.3 Gambaran Umum Responden

#### 4.3.1 Jenis Kelamin Responden

Gambaran responden mengenai jenis kelamin dapat dilihat dari tabel 4.1 berikut ini:

**Tabel 4.1**  
**Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
Laki-laki	80	81.63 %
Perempuan	18	18.37 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2011

Berdasarkan tabel 4.1 di atas diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki dengan prosentase 81.63% dan sisanya berjenis kelamin perempuan dengan prosentase 18.37%.

#### 4.3.2 Usia Responden

Gambaran responden mengenai usia dapat dilihat dalam tabel 4.2 berikut ini:

**Tabel 4.2**  
**Usia Responden**

Usia	Jumlah	Prosentase (%)
< 30 tahun	8	8.16 %
30 tahun s/d < 40 tahun	51	52.04 %
40 tahun s/d < 50 tahun	36	36.74 %
> 50 tahun	3	3.06 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2011

Berdasarkan tabel 4.2 di atas diketahui bahwa responden paling banyak berusia antara 30 tahun s/d < 40 tahun sebesar 52.04 % dan diikuti oleh responden yang berusia antara 40 tahun s/d < 50 tahun yaitu sebesar 36.74 %. Pada urutan ketiga yaitu responden yang berusia < 30 tahun sebesar 8.16 % dan yang paling sedikit responden yang berusia > 50 tahun yaitu sebesar 3.06 %.

### 4.3.3 Pendidikan Terakhir Responden

Gambaran responden mengenai pendidikan terakhir responden dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut ini:

**Tabel 4.3**  
**Pendidikan Terakhir Responden**

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Prosentase (%)
SD	0	0 %
SLTP atau yang sederajat	6	6.12 %
SLTA atau yang sederajat	37	37.76 %
Akademi (D1/D2/D3/D4)	2	2.04 %
Sarjana Muda	1	1.02 %
S1	50	51.02 %
S2	2	2.04 %
S3	0	0 %
Lainnya	0	0 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2011

Berdasarkan tabel 4.3 di atas, diketahui bahwa mayoritas responden berpendidikan terakhir S1 (Strata 1) sebesar 51.02 % dan pada urutan kedua responden yang berpendidikan SLTA atau yang sederajat sebesar 37.76 %. Pendidikan terakhir ketiga adalah SLTP atau yang sederajat dengan prosentase sebesar 6.12 %. Pada urutan keempat terdapat dua pendidikan terakhir dengan prosentase yang sama sebesar 2.04 % yaitu pendidikan akademi (D1/D2/D3/D4) dan S2 (Strata 2).

### 4.3.4 Jenis Usaha Responden

Gambaran responden mengenai jenis usaha responden dapat ditunjukkan dalam tabel 4.4 berikut ini:

**Tabel 4.4**  
**Jenis Usaha Responden**

Jenis Usaha	Jumlah	Prosentase
Perdagangan	41	41.84 %
Industri	9	9.18 %
Jasa	48	48.98 %
Lainnya	0	0 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2011

Berdasarkan tabel 4.4 di atas, diketahui bahwa mayoritas responden memiliki usaha dengan jenis usaha berupa jasa dengan prosentase sebesar 48.98% dan pada urutan kedua dengan jenis usaha perdagangan yaitu sebesar 41.84%. Responden paling sedikit berjenis usaha industri dengan prosentase sebesar 9.18%.

#### 4.3.5 Badan Hukum Usaha Responden

Gambaran responden mengenai badan hukum usaha responden dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut ini:

**Tabel 4.5**  
**Badan Hukum Usaha Responden**

Badan Hukum Usaha	Jumlah	Prosentase
UD	27	27.55 %
CV	43	43.88 %
PT	23	23.47 %
Koperasi	5	5.1 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2011

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, diketahui bahwa mayoritas responden memiliki usaha yang berbadan hukum CV dengan prosentase sebesar 43.88 %. Pada urutan kedua responden memiliki usaha yang berbadan hukum UD dengan prosentase 27.55%. Pada urutan ketiga yaitu responden yang memiliki usaha yang berbadan hukum PT dengan prosentase sebesar 23.47%. Pada urutan keempat yaitu responden yang memiliki usaha yang berbadan hukum koperasi dengan prosentase 5.1%.

#### 4.3.6 Kedudukan Responden dalam Perusahaan

Gambaran responden mengenai kedudukan responden dalam perusahaan dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut ini:

**Tabel 4.6**  
**Kedudukan Responden dalam Perusahaan**

Kedudukan dalam Perusahaan	Jumlah	Prosentase
Direktur	37	37.76 %
Manajer	23	23.47 %
Kepala Bagian	2	2.04 %
Staff	36	36.73 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2011

Berdasarkan tabel 4.6 di atas diketahui bahwa mayoritas responden dalam perusahaan mempunyai kedudukan sebagai direktur dan staff dengan prosentase masing-masing sebesar 37.76% dan 36.73%. Pada urutan selanjutnya manajer dan kepala bagian yaitu masing-masing sebesar 23.47% dan 2.04%.

#### 4.3.7 Bidang Pekerjaan Responden dalam Perusahaan

Gambaran responden mengenai bidang pekerjaan responden dalam perusahaan dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut ini:

**Tabel 4.7**  
**Bidang Pekerjaan Responden dalam Perusahaan**

Bidang Pekerjaan Responden	Jumlah	Responden
Keuangan	32	32.6 %
Produksi	29	29.6 %
Marketing	20	20.4 %
SDM	10	10.2 %
Humas	4	4.1 %
Sekretaris	3	3.1 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2011

Berdasarkan tabel 4.7 di atas diketahui bahwa mayoritas bidang pekerjaan responden yaitu keuangan dan produksi dengan prosentase masing-masing sebesar 32.6% dan 29.6%. Pada urutan selanjutnya responden yang bekerja di bidang marketing dan SDM yaitu sebesar masing-masing 20.4% dan 10.2%. Bidang pekerjaan responden yang terakhir yaitu humas dan sekretaris dengan prosentase masing-masing sebesar 4.1% dan 3.1%.

#### 4.4 Distribusi Jawaban Responden

Distribusi jawaban responden digunakan untuk mengetahui frekuensi dan variasi jawaban responden terhadap pertanyaan dalam kuesioner. Distribusi frekuensi masing-masing faktor dari variabel *Kebijakan Pajak* ( $X_1$ ), variabel *Administrasi Pajak* ( $X_2$ ) dan variabel *Pelayanan Pajak* ( $X_3$ ) yaitu sebagai berikut:

##### 4.4.1 Distribusi Jawaban Kebijakan Pajak ( $X_1$ )

Variabel Kebijakan Pajak ( $X_1$ ) terdapat 6 (enam) pertanyaan yang diajukan kepada responden. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut ini:

**Tabel 4.8**  
**Persepsi Responden Terhadap Kebijakan Pajak ( $X_1$ )**

Item	Jawaban Responden									
	TB		STS		TS		S		SS	
	Jmlh	%	Jmlh	%	Jmlh	%	Jmlh	%	Jmlh	%
$X_{1.1}$	0	0%	0	0%	8	8,2%	58	59,2%	32	32,7%
$X_{1.2}$	0	0%	0	0%	10	10,2%	60	61,3%	28	28,6%
$X_{1.3}$	0	1%	0	0%	8	8,2%	57	58,2%	38	38,8%
$X_{1.4}$	0	0%	0	0%	7	7,1%	58	59,2%	33	33,7%
$X_{1.5}$	0	0%	0	0%	7	7,1%	56	57,1%	35	35,7%
$X_{1.6}$	0	0%	0	0%	6	6,1%	61	62,2%	31	31,6%

Sumber : Data primer yang diolah, 2011

Berdasarkan pada tabel 4.8 dapat diketahui bahwa mayoritas responden menjawab setuju. Pada item  $X_{1.1}$  sebanyak 58 orang menyatakan setuju, 32 orang menyatakan sangat setuju dan 8 orang menyatakan tidak setuju bahwa peraturan dan undang-undang perpajakan yang ada mudah dipahami dan dimengerti oleh Wajib Pajak.

Pada ítem **X<sub>1.2</sub>** sebanyak 60 orang mengatakan setuju, 28 orang mengatakan sangat setuju dan 10 orang mengatakan tidak setuju bahwa dasar penetapan pajak, subjek pajak dan objek pajak yang diatur dalam undang-undang relevan dan tepat.

Pada ítem **X<sub>1.3</sub>** sebanyak 57 orang mengatakan setuju, 33 orang mengatakan sangat setuju dan 8 orang mengatakan tidak setuju bahwa penentuan prosedur-prosedur pelaksanaan kewajiban pajak terutang oleh pemerintah sudah jelas dan prosedurnya mudah dipahami.

Pada ítem **X<sub>1.4</sub>** sebanyak 58 orang mengatakan setuju, 33 orang mengatakan sangat setuju dan 7 orang mengatakan sangat setuju bahwa penerapan pelaksanaan peraturan dan undang-undang pajak oleh fiskus atau aparat pajak sudah efektif dan efisien.

Pada ítem **X<sub>1.5</sub>** sebanyak 56 orang mengatakan setuju, 35 orang mengatakan sangat setuju, dan 7 orang mengatakan tidak setuju bahwa perubahan tarif pajak yang ditetapkan dalam peraturan dan undang-undang pajak membuat Wajib Pajak patuh dalam membayar pajak.

Pada ítem **X<sub>1.6</sub>** sebanyak 61 orang mengatakan setuju, 31 mengatakan sangat setuju dan 6 orang mengatakan tidak setuju bahwa transparansi dan kejelasan pengalokasian dan penggunaan uang pajak oleh pemerintah mendorong Wajib Pajak untuk mengisi dan menyampaikan SPT dengan benar dan tepat waktu.

#### 4.4.2 Distribusi Jawaban Administrasi Pajak ( $X_2$ )

Variabel Administrasi Pajak ( $X_2$ ) terdapat 4 (empat) pertanyaan yang diajukan kepada responden. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 4.9 berikut ini:

**Tabel 4.9**  
**Persepsi Responden Terhadap Administrasi Pajak ( $X_2$ )**

Item	Jawaban Responden									
	TB		STS		TS		S		SS	
	Jmlh	%	Jmlh	%	Jmlh	%	Jmlh	%	Jmlh	%
$X_{2,1}$	0	0%	0	0%	19	19,4%	41	41,9%	38	38,8%
$X_{2,2}$	0	0%	0	0%	8	8,2%	58	59,2%	32	32,6%
$X_{2,3}$	0	0%	0	0%	4	4,1%	69	70,4%	25	25,5%
$X_{2,4}$	0	0%	0	0%	0	0%	76	77,6%	22	22,4%
$X_{2,5}$	0	0%	0	0%	4	4,1%	70	71,4	24	24,5%

Sumber : Data primer yang diolah, 2011

Berdasarkan pada tabel 4.9 dapat diketahui bahwa mayoritas responden menjawab setuju. Pada item  $X_{2,1}$  sebanyak 41 orang setuju, 38 orang mengatakan sangat setuju dan 19 orang mengatakan tidak setuju bahwa fungsi administrasi pajak sebagai bagian dari *laws enforcement* (pelaksanaan undang-undang), *service point* dan pusat informasi perpajakan sudah dilaksanakan dengan efektif dan efisien.

Pada item  $X_{2,2}$  sebanyak 58 orang mengatakan setuju, 32 orang mengatakan sangat setuju dan 8 orang mengatakan tidak setuju bahwa sistem administrasi pajak mudah dipahami dan jelas sehingga memudahkan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Pada item  $X_{2,3}$  sebanyak 69 orang mengatakan setuju, 25 orang mengatakan sangat setuju dan 4 orang mengatakan sangat setuju bahwa pengembangan sistem administrasi berbasis *on-line* mendorong Wajib Pajak untuk patuh dalam membayar pajak.

Pada item  $X_{2,4}$  sebanyak 76 orang mengatakan setuju dan 22 orang mengatakan sangat setuju bahwa kinerja pelaksana sistem administrasi atau aparat pajak sudah baik sehingga meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Pada item  $X_{2,5}$  sebanyak 70 orang mengatakan setuju, 24 orang mengatakan sangat setuju dan 4 orang mengatakan sangat setuju bahwa administrasi perpajakan mampu menyelenggarakan sistem perpajakan yang efisien dan efektif sehingga meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

#### 4.4.3 Distribusi Jawaban Pelayanan Pajak ( $X_3$ )

Variabel Pelayanan Pajak ( $X_3$ ) terdapat 5 (lima) pertanyaan yang diajukan kepada responden. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut ini:

**Tabel 4.10**  
**Persepsi Responden Terhadap Pelayanan Pajak ( $X_3$ )**

Item	Jawaban Responden									
	TB		STS		TS		S		SS	
	Jmlh	%	Jmlh	%	Jmlh	%	Jmlh	%	Jmlh	%
$X_{3,1}$	0	0%	0	0%	0	0%	79	80.6%	19	19.4%
$X_{3,2}$	0	0%	0	0%	3	3.1%	68	69.4%	27	27.6%
$X_{3,3}$	0	0%	0	0%	4	4.1%	69	70.4%	25	25.5%
$X_{3,4}$	0	0%	0	0%	4	4.1%	68	69.4%	26	26.5%
$X_{3,5}$	0	0%	0	0%	4	4.1%	70	71.4%	24	24.5%

Sumber : Data primer yang diolah, 2011

Berdasarkan pada tabel 4.10 dapat diketahui bahwa mayoritas responden menjawab setuju. Pada item  $X_{3,1}$  sebanyak 79 orang mengatakan setuju dan 19 orang mengatakan sangat setuju bahwa fasilitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan Wajib Pajak.

Pada item  $X_{3,2}$  sebanyak 68 orang menyatakan setuju, 27 orang mengatakan sangat setuju dan 3 orang mengatakan tidak setuju bahwa fasilitas pelayanan yang diberikan dapat membantu Wajib Pajak dalam menyelesaikan permasalahan pajak.



Pada item  $X_{3,3}$  sebanyak 69 orang menyatakan setuju, 25 orang mengatakan sangat setuju dan 4 orang mengatakan tidak setuju bahwa fasilitas pelayanan melalui teknologi dapat membantu memberikan informasi terbaru tentang pajak dan sesuai dengan perkembangan teknologi saat ini.

Pada item  $X_{3,4}$  sebanyak 68 orang menyatakan setuju, 26 orang mengatakan sangat setuju dan 4 orang mengatakan tidak setuju bahwa kecapatan proses pelayanan sudah sesuai dengan harapan Wajib Pajak yaitu sangat memuaskan dan adil sehingga Wajib Pajak patuh dalam membayar pajak.

Pada item  $X_{3,5}$  sebanyak 70 orang menyatakan setuju, 24 orang mengatakan sangat setuju dan 4 orang mengatakan tidak setuju bahwa dengan fasilitas pelayanan yang diberikan membuat Wajib Pajak membayar pajak dengan tepat waktu.

#### 4.4.4 Distribusi Jawaban Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) terdapat 5 (lima) pertanyaan yang diajukan kepada responden. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 4.11 berikut ini:

**Tabel 4.11**

**Persepsi Responden Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Item	Jawaban Responden									
	TB		STS		TS		S		SS	
	Jmlh	%	Jmlh	%	Jmlh	%	Jmlh	%	Jmlh	%
Y <sub>1</sub>	0	0%	0	%	0	0%	74	75,5%	24	24,5%
Y <sub>2</sub>	0	0%	0	%	19	19,4%	41	41,8%	38	38,8%
Y <sub>3</sub>	0	0%	0	%	11	11,2%	56	57,1%	31	31,6%
Y <sub>4</sub>	0	0%	0	%	5	5,1%	67	68,4%	26	26,5%
Y <sub>5</sub>	0	0%	0	%	0	0%	76	77,5%	22	22,4%

Sumber : Data primer yang diolah, 2011

Berdasarkan pada tabel 4.11 dapat diketahui bahwa mayoritas responden menjawab setuju. Pada ítem  $Y_1$  sebanyak 74 orang menyatakan setuju dan 24 orang menyatakan sangat setuju bahwa membayar Pajak Penghasilan (PPH) sudah menjadi kewajiban perusahaan.

Pada ítem  $Y_2$  sebanyak 41 orang menyatakan setuju, 38 orang menyatakan sangat setuju dan 19 orang menyatakan tidak setuju bahwa Pajak penghasilan harus dibayar sebelum tanggal batas waktu/ jatuh tempo.

Pada ítem  $Y_3$  sebanyak 56 orang menyatakan setuju, 31 orang menyatakan sangat setuju dan 11 orang menyatakan tidak setuju bahwa mengisi, menyampaikan dan melaporkan SPT baik SPT Masa maupun SPT Tahunan dengan baik dan benar berarti Wajib Pajak telah patuh dan taat pajak.

Pada ítem  $Y_4$  sebanyak 67 orang menyatakan setuju, 26 orang menyatakan sangat setuju dan 5 orang menyatakan tidak setuju bahwa dengan membayar PPh tepat waktu berarti ikut berpartisipasi dalam menyukkseskan pembangunan.

Pada ítem  $Y_5$  sebanyak 76 orang menyatakan setuju dan 22 orang menyatakan sangat setuju bahwa pemberlakuan tarif *flat* atau proporsional dalam perhitungan Pajak Penghasilan membuat Wajib Pajak patuh dalam membayar pajak.

#### 4.5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas mengukur sejauh mana instrumen pengukur mampu mengukur apa yang ingin diukur, sedangkan uji reliabilitas menunjukkan konsistensi alat ukur dalam mengukur gejala yang sama pada kesempatan berbeda (Ghozali, 2005). Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel apabila memiliki nilai

koefisien keandalan lebih besar atau sama dengan 0,6. Hasil uji validitas dan reliabilitas dari penelitian ini dijelaskan pada tabel 4.12 berikut ini :

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

Variabel	Item	Rhitung	Sig	Keterangan	Koefisien Alpha
X <sub>1</sub>	X <sub>1,1</sub>	0,803	0,000	Valid	0,787
	X <sub>1,2</sub>	0,637	0,000	Valid	
	X <sub>1,3</sub>	0,822	0,000	Valid	
	X <sub>1,4</sub>	0,758	0,000	Valid	
	X <sub>1,5</sub>	0,831	0,000	Valid	
	X <sub>1,6</sub>	0,880	0,000	Valid	
X <sub>2</sub>	X <sub>2,1</sub>	0,694	0,000	Valid	0,782
	X <sub>2,2</sub>	0,719	0,000	Valid	
	X <sub>2,3</sub>	0,650	0,000	Valid	
	X <sub>2,4</sub>	0,686	0,000	Valid	
	X <sub>2,5</sub>	0,884	0,000	Valid	
X <sub>3</sub>	X <sub>3,1</sub>	0,694	0,000	Valid	0,813
	X <sub>3,2</sub>	0,719	0,000	Valid	
	X <sub>3,3</sub>	0,650	0,000	Valid	
	X <sub>3,4</sub>	0,686	0,000	Valid	
	X <sub>3,5</sub>	0,884	0,000	Valid	
Y	Y <sub>1</sub>	0,429	0,000	Valid	0,754
	Y <sub>2</sub>	0,385	0,000	Valid	
	Y <sub>3</sub>	0,495	0,000	Valid	
	Y <sub>4</sub>	0,376	0,000	Valid	
	Y <sub>5</sub>	0,714	0,000	Valid	

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS 17, 2011

Berdasarkan tabel 4.12 ditunjukkan bahwa penelitian memiliki nilai signifikansi variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub> dan Y kurang dari 0,05 dan koefisien alpha lebih dari 0,6. Berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa instrumen yang digunakan valid dan reliabel untuk pengujian selanjutnya.

#### 4.6 Uji Asumsi Klasik

Dalam pengujian dengan metode kuadrat terkecil biasa (*Ordinary Least Square/OLS*) dibutuhkan sifat tidak bias linier terbaik (*Best Linear Unbiased Estimator /BLUE*) dari penaksir. Serangkaian uji dapat dilakukan agar persamaan

regresi yang terbentuk dapat memenuhi persyaratan ini, yaitu uji normalitas, heteroskedastisitas, multikolonieritas dan autokorelasi.

#### 4.6.1 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2005:107) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau *residual* mempunyai distribusi normal. Dilihat dari *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test* pada bagian *asymptotic-significance*. Dasar Pengambilan Keputusan:

- Bila nilai probabilitas (Asymp. Sig.) < 0,05, maka distribusi adalah tidak normal,
- Bila nilai probabilitas (Asymp. Sig.) > 0,05, maka distribusi adalah normal.

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.40945123
Most Extreme Differences	Absolute	.109
	Positive	.109
	Negative	-.059
Kolmogorov-Smirnov Z		.679
Asymp. Sig. (2-tailed)		.745

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS 17, 2011

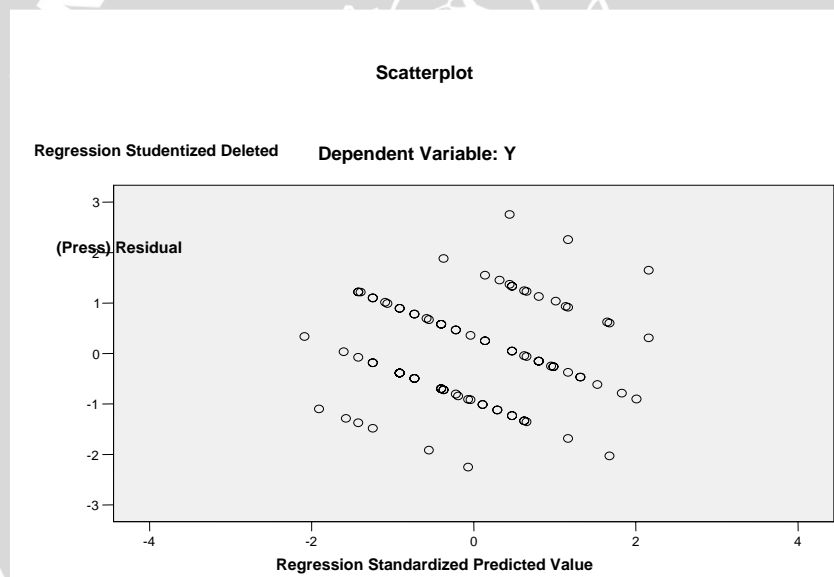
Berdasarkan pada tabel 4.13 tersebut, dapat disimpulkan bahwa model yang digunakan adalah terdistribusi normal karena nilai probabilitas (0,745) > 0,05.

#### 4.6.2 Uji Heteroskedastisitas

Metode ini digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2005:35). Dapat dilihat dari grafik *Scatterplot*:

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

**Gambar 4.1**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS 17, 2011

Dari grafik 4.1 di atas, terlihat titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi sehingga model regresi layak dipakai untuk melihat pengaruh

variabel Kebijakan Pajak ( $X_1$ ), Administrasi Pajak ( $X_2$ ) dan Pelayanan Pajak ( $X_3$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan ( $Y$ ).

#### 4.6.3 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Metode yang digunakan untuk mendeteksi adanya multikolonieritas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan nilai toleransi atau menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai *tolerance value* lebih tinggi daripada 0,10 atau VIF lebih kecil daripada 10 maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas (Santoso, 2004:206).

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel	VIF	Keterangan
Kebijakan Pajak ( $X_1$ )	1,019	Non Multikolinearitas
Administrasi Pajak ( $X_2$ )	1,360	Non Multikolinearitas
Pelayanan Pajak ( $X_3$ )	1,347	Non Multikolinearitas

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS 17, 2011

Berdasarkan tabel 4.14 ditunjukkan bahwa hasil perhitungan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) menunjukkan bahwa tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

#### 4.6.4 Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Uji autokorelasi dilakukan dengan menggunakan

uji Durbin-Watson (D-W), dengan tingkat kepercayaan apabila D-W terletak antara -2 sampai +2 maka tidak ada autokorelasi (Santoso, 2004:219).

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Autokorelasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.450 <sup>a</sup>	.202	.177	.392	1.209

a. Predictors: (Constant), X3 (Pelayanan Pajak), X1 (Kebijakan Pajak), X2 (Administrasi Pajak)

b. Dependent Variable: Y (Kepatuhan WP Badan)

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS 17, 2011

Berdasarkan tabel 4.15 ditunjukkan bahwa hasil perhitungan nilai Durbin-Watson (D-W) menunjukkan bahwa tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai D- terletak antara -2 sampai +2. Berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa tidak ada autokorelasi dalam model regresi.

#### 4.7 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis hubungan dan pengaruh satu variabel terikat (Y) yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Badan dengan dua atau lebih variabel bebas (X) yaitu Kebijakan Pajak ( $X_1$ ), Administrasi Pajak ( $X_2$ ) dan Pelayanan Pajak ( $X_3$ ). Hasil analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel 4.16 berikut ini :

**Tabel 4.16**  
**Analisis Regresi Linier Berganda**

Variabel	Standardized Coefficients (Beta)	t hitung	Sig.	Keterangan
(Constant)		4,937	0,000	
Kebijakan Pajak ( $X_1$ )	0,054	0,579	0,564	Tidak Signifikan
Administrasi Pajak ( $X_2$ )	0,350	3,260	0,002	Signifikan
Pelayanan Pajak ( $X_3$ )	0,147	1,375	0,172	Tidak Signifikan
$t_{\text{tabel}}$		= 1,661		
R		= 0,450		
R Square		= 0,202		
Adjusted R Square		= 0,177		
$F_{\text{hitung}}$		= 7,940		
$F_{\text{tabel}}$		= 2,71		
Sign. F		= 0,000		
$\alpha$		= 0,05		

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS 17, 2011

Variabel dependen pada model regresi ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Probolinggo (Y) sedangkan variabel independennya adalah Kebijakan Pajak ( $X_1$ ), Administrasi Pajak ( $X_2$ ) dan Pelayanan Pajak ( $X_3$ ). Model regresi berdasarkan hasil analisis di atas adalah:

$$Y = 0,054X_1 + 0,350 X_2 + 0,147 X_3$$

Pada persamaan tersebut tampak bahwa variabel Kebijakan Pajak ( $X_1$ ) Administrasi Pajak ( $X_2$ ) dan Pelayanan Pajak ( $X_3$ ) secara signifikan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Probolinggo (Y). Berikut ini interpretasi model regresi:

1.  $b_1 = 0,054$

Nilai parameter atau koefisien regresi  $b_1$  menunjukkan bahwa setiap variabel Kebijakan Pajak ( $X_1$ ) meningkat 1 kali, maka variabel Kepatuhan Wajib Pajak



Badan pada KPP Pratama Probolinggo meningkat sebesar 0,054 kali dengan asumsi variabel bebas yang lain tetap ( $X_1 = 0$ ) atau *Ceteris Paribus*.

2.  $b_2 = 0,350$

Nilai parameter atau koefisien regresi  $b_2$  menunjukkan bahwa setiap variabel Administrasi Pajak ( $X_2$ ) meningkat 1 kali, maka variabel Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Probolinggo meningkat sebesar 0,350 kali dengan asumsi variabel bebas yang lain tetap ( $X_1 = 0$ ) atau *Ceteris Paribus*.

3.  $b_3 = 0,147$

Nilai parameter atau koefisien regresi  $b_1$  menunjukkan bahwa setiap variabel Pelayanan Pajak ( $X_3$ ) meningkat 1 kali, maka variabel Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Probolinggo meningkat sebesar 0,147 kali dengan asumsi variabel bebas yang lain tetap ( $X_1 = 0$ ) atau *Ceteris Paribus*.

#### 4.8 Hasil Pengujian Hipotesis

##### 4.8.1 Pengujian Hipotesis 1 (Uji F)

Uji F pada digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model regresi mempunyai pengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependen/ terikat. Hasil uji F dijelaskan pada tabel 4.17 di bawah ini:

**Tabel 4.17**

#### **Pengujian Hipotesis Bersama-sama ( $H_1$ )**

No	Hipotesis	Nilai			Status
		$F_{hitung}$	$F_{tabel}$	Sig F	
1	Terdapat pengaruh secara bersama-sama dari Kebijakan Pajak, Administrasi Pajak dan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan.	7,940	2,71	0,000	$H_{01}$ ditolak / $H_{a1}$ tidak ditolak

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS 17, 2011

Berdasarkan tabel 4.17 di atas dapat diketahui bahwa  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  yaitu  $7,940 > 2,71$ , sedangkan nilai sig F menunjukkan nilai kurang dari 0,05. Pada pengujian hipotesis pertama disimpulkan bahwa  $H_{01}$  ditolak sehingga kebijakan pajak ( $X_1$ ), administrasi pajak ( $X_2$ ) dan pelayanan pajak ( $X_3$ ) secara bersama-sama *berpengaruh signifikan* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Y).

#### 4.8.2 Pengujian Hipotesis 2 (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel terikat. Hasil uji t dijelaskan pada tabel 4.18 di bawah ini:

**Tabel 4.18**  
**Pengujian Hipotesis Parsial Variabel Kebijakan Pajak ( $H_{2,1}$ )**

No	Hipotesis	Nilai			Status
		$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Sig t	
1	Terdapat pengaruh secara parsial dari Kebijakan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan.	0,579	1,661	0,564	$H_{02,1}$ tidak ditolak/ $H_{a2,1}$ ditolak

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS 17, 2011

Berdasarkan tabel 4.18 di atas dapat diketahui bahwa  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  yaitu  $0,579 < 1,661$ , sedangkan nilai sig t menunjukkan nilai lebih dari 0,05. Pada pengujian hipotesis pertama disimpulkan bahwa  $H_{02,1}$  tidak ditolak sehingga kebijakan pajak ( $X_1$ ) secara parsial *berpengaruh tidak signifikan* terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan (Y).

**Tabel 4.19**  
**Pengujian Hipotesis Parsial Variabel Administrasi Pajak ( $H_{2,2}$ )**

No	Hipotesis	Nilai			Status
		$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Sig t	
1	Terdapat pengaruh secara parsial dari Administrasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan.	3,260	1,661	0,002	$H_{0,2}$ ditolak/ $H_{a,2}$ tidak ditolak

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS 17, 2011

Berdasarkan tabel 4.19 di atas dapat diketahui bahwa  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu  $3,260 > 1,661$ , sedangkan nilai sig t menunjukkan nilai kurang dari 0,05. Pada pengujian hipotesis pertama disimpulkan bahwa  $H_{0,2}$  ditolak sehingga administrasi pajak ( $X_2$ ) secara parsial *berpengaruh signifikan* terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan (Y).

**Tabel 4.20**  
**Pengujian Hipotesis Parsial Variabel Pelayanan Pajak ( $H_{2,3}$ )**

No	Hipotesis	Nilai			Status
		$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Sig t	
1	Terdapat pengaruh secara parsial dari Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan.	1,375	1,661	0,172	$H_{0,3}$ tidak ditolak/ $H_{a,3}$ ditolak

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS 17, 2011

Berdasarkan tabel 4.20 di atas dapat diketahui bahwa  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  yaitu  $1,375 < 1,661$ , sedangkan nilai sig t menunjukkan nilai lebih dari 0,05. Pada pengujian hipotesis pertama disimpulkan bahwa  $H_{0,3}$  tidak ditolak sehingga pelayanan pajak ( $X_2$ ) secara parsial *berpengaruh tidak signifikan* terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan (Y).

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

Hasil estimasi diperoleh koefisien determinasi yang telah disesuaikan dengan *Adjusted R Square* sebesar 0,177. Dengan demikian variasi perubahan kepatuhan Wajib Pajak badan pada KPP Pratama Probolinggo dapat dijelaskan oleh variabel Kebijakan Pajak ( $X_1$ ), Administrasi Pajak ( $X_2$ ) dan Pelayanan Pajak ( $X_3$ ). Sebesar 17,7%, sedangkan sisanya sebesar 82,3% dipengaruhi oleh variabel bebas yang lain di luar persamaan regresi. Rendahnya koefisien determinasi menunjukkan bahwa secara bersama-sama kebijakan pajak, administrasi pajak dan pelayanan pajak mempunyai pengaruh yang rendah terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan pada KPP Pratama Probolinggo.

#### 4.9 Pembahasan Hasil Penelitian

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian ini mengenai kebijakan pajak merupakan faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak badan pada KPP Pratama Probolinggo, administrasi pajak merupakan faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak badan pada KPP Pratama Probolinggo, pelayanan pajak merupakan faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak badan pada KPP Pratama Probolinggo, kebijakan pajak, administrasi pajak dan pelayanan pajak secara bersama-sama mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak badan pada KPP Pratama Probolinggo.

#### **4.9.1 Pengaruh Kebijakan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada KPP Pratama Probolinggo**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan pada sub bab 4.8 didapat  $t_{hitung}$  0,579 dan signifikansi  $t$  sebesar 0,564 dengan tingkat probabilitas sebesar 95%. Jadi dapat disimpulkan bahwa kebijakan pajak yang ditetapkan oleh pemerintah tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan pada KPP Pratama Probolinggo.

Sedangkan nilai koefisien beta dari kebijakan pajak adalah sebesar 0,054 dan memiliki hubungan positif. Dengan demikian dapat diketahui bahwa kebijakan pajak memiliki hubungan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan KPP Pratama Probolinggo. Semakin jelas dan mudah dipahami kebijakan pajak yang ada, semakin patuh Wajib Pajak badan dalam membayar pajak.

Hasil analisis tersebut menunjukkan kebijakan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan pada KPP Pratama Probolinggo. Setiap responden dimungkinkan memiliki proses pemahaman yang berbeda terhadap kebijakan dan peraturan perpajakan yang ada. Menurut mayoritas responden, undang-undang yang terkait dengan perpajakan misalnya Undang-undang No 16 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan dan Undang-undang No 36 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan tidak mudah dipahami dan dimengerti.

Responden merasa KPP Pratama Probolinggo belum melakukan sosialisasi melalui penyuluhan secara optimal. Hal ini membuat responden yang memiliki latar belakang pendidikan yang rendah dan memiliki pengetahuan yang rendah

tidak mengerti akan ketentuan peraturan perpajakan yang dibuat oleh pemerintah. Menurut Harahap (2004) menyatakan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak sangat dipengaruhi oleh tinggi rendahnya tingkat pengetahuan mereka terhadap kebijakan pajak atau ketentuan perpajakan.

Berkaitan dengan peraturan pajak yang kondusif, hal-hal yang memberi karakteristik bagaimana seharusnya peraturan perpajakan dicirikan agar memiliki pengaruh yang positif adalah dengan (Widodo, 2010:53-57):

1. Ketentuan pajak harus dipublikasikan dan disosialisasikan.

Hampir semua Wajib Pajak menghendaki bahwa semua peraturan-peraturan yang mengatur sistem perpajakan dapat disusun dan dipublikasikan dengan baik. Sistem perpajakan sering dirusak oleh aturan yang berlebihan disertai dengan tidak berjalannya edukasi atas peraturan tersebut.

2. Ketentuan pajak harus menjunjung aspek proporsionalitas.

*Self assessment system* bukanlah sebuah sistem sukarela, dimana diasumsikan bahwa Wajib Pajak akan sukarela mematuhi kebijakan pajak walaupun secara ekonomis akan merugikannya. Oleh karena itu, peraturan dan kebijakan pajak harus dibuat dengan memperhatikan ketentuan yang dapat memaksa Wajib Pajak untuk membayar pajak.

3. Aspek kepastian hukum

Pentingnya aspek kepastian hukum dalam sistem perpajakan disebabkan oleh adanya hubungan timbal balik antara hak dan kewajiban dalam pajak. Harus ada jaminan hukum baik yang menyangkut kepentingan negara maupun bagi Wajib Pajak.

#### 4. Ketentuan pajak harus mudah dimengerti.

Setiap undang-undang dan peraturan perpajakan harus jelas, komprehensif, dapat dipahami dan logis. Secara umum Wajib Pajak akan mematuhi peraturan perpajakan yang mudah diikuti dan dipahami. Kebijakan dan peraturan pajak yang dibuat oleh pemerintah seringkali menggunakan bahasa yang sulit dipahami oleh orang awam.

#### 5. Ketentuan-ketentuan pajak tidak boleh saling bertentangan.

Adanya peraturan-peraturan pajak yang saling bertentangan satu sama lainnya akan berdampak pada kepastian hukum bagi Wajib Pajak yang mematuhi peraturan tersebut.

### **4.9.2 Pengaruh Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada KPP Pratama Probolinggo**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan pada sub bab 4.8 didapat  $t_{hitung}$  3,260 dan signifikansi  $t$  0,002 sebesar dengan tingkat probabilitas sebesar 95%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sistem administrasi pajak yang dibuat dan disusun oleh pemerintah berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan pada KPP Pratama Probolinggo.

Sedangkan nilai koefisien beta dari kebijakan pajak adalah sebesar 0,350 dan memiliki hubungan positif. Dengan demikian dapat diketahui bahwa administrasi pajak memiliki hubungan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan KPP Pratama Probolinggo. Semakin efektif, efisien dan jelas administrasi pajak yang ada, semakin patuh Wajib Pajak badan dalam membayar pajak.

Hasil analisis tersebut menunjukkan administrasi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan pada KPP Pratama Probolinggo. Menurut responden sistem administrasi pajak mudah dipahami dan menciptakan sistem perpajakan yang efisien dan efektif sehingga memudahkan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini dikarenakan adanya modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan oleh KPP Pratama Probolinggo yang dimulai pada tahun 2007 membuat responden merasa puas dengan sistem administrasi yang diterapkan saat ini. Reformasi dan modernisasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak ini bertujuan untuk menerapkan *good governace* dan “layanan prima” kepada masyarakat dan karena tuntutan layanan yang lebih baik dari *stakeholders* perpajakan.

Menurut mayoritas responden layanan administrasi perpajakan yang diterapkan oleh KPP Pratama Probolinggo memberikan kemudahan dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakannya. Bentuk form yang disediakan mempermudah Wajib Pajak untuk melaporkan dan menyetorkan jumlah pajak yang terutang. Selain itu, form yang digunakan untuk membantu Wajib Pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya mudah didapat di kantor dan tersedia dengan jumlah yang banyak. Menurut [Widodo dan Djefris \(2008\)](#), adanya upaya untuk memberikan kemudahan dan selalu berlaku adil dalam administrasi perpajakan, secara signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan sukarela Wajib Pajak.



#### **4.9.3 Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada KPP Pratama Probolinggo**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan pada sub bab 4.8 didapat  $t_{hitung}$  1,375 dan signifikansi  $t$  0,172 sebesar dengan tingkat probabilitas sebesar 95%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan pajak yang diberikan oleh aparat pajak berpengaruh secara tidak signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan pada KPP Pratama Probolinggo.

Sedangkan nilai koefisien beta dari kebijakan pajak adalah sebesar 0,147 dan memiliki hubungan positif. Dengan demikian dapat diketahui bahwa pelayanan pajak memiliki hubungan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan KPP Pratama Probolinggo. Semakin baik dan sesuai fasilitas pelayanan pajak yang ada dengan kebutuhan Wajib Pajak, semakin patuh Wajib Pajak badan dalam membayar pajak.

Hasil analisis tersebut menunjukkan pelayanan pajak berpengaruh secara tidak signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan pada KPP Pratama Probolinggo. Hal ini dikarenakan adanya penilaian yang berbeda terhadap fasilitas pelayanan yang diberikan. Responden ada yang merasa pelayanan yang diberikan di KPP Pratama Probolinggo sudah sesuai dengan kebutuhan Wajib Pajak, cepat dan memuaskan. Ada juga responden yang merasa bahwa kualitas pelayanan belum optimal atau pelayanan yang diberikan kurang cepat. Kualitas pelayanan merupakan totalitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen agar harapan konsumen dapat terpenuhi secara maksimal. KPP Pratama Probolinggo sebagai pelayanan publik bagi seluruh masyarakat sudah selayaknya untuk memberikan

pelayanan yang terbaik untuk mewujudkan kepuasan Wajib Pajak dalam memberikan kontribusi perpajakannya kepada negara seperti dituangkan dalam Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak baik WP badan maupun WP orang pribadi.

Responden merasa bahwa kualitas layanan KPP Pratama Probolinggo terhadap Wajib Pajak kurang handal (*reliability*) yaitu pelayanan yang diberikan kurang cepat dan memuaskan. Hal ini disebabkan kurangnya jumlah aparat pajak yang menangani pelaporan baik pelaporan SPT, SSP atau pembuatan NPWP baru di KPP Pratama Probolinggo yaitu sebanyak 3 (tiga) orang. Hal ini tidak sebanding dengan jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Probolinggo sampai tahun 2009 adalah sejumlah 45.254 orang (Kementerian Keuangan RI, 2010). Hal ini akan semakin terlihat pada tanggal-tanggal waktu pelaporan dan penyampaian SPT baik SPT Masa maupun SPT Tahunan yaitu pada tanggal 10-20 tiap bulan.

#### **4.9.4 Pengaruh Kebijakan Pajak, Administrasi Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada KPP Pratama Probolinggo**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara Kebijakan Pajak ( $X_1$ ), Administrasi Pajak ( $X_2$ ) dan Pelayanan Pajak ( $X_3$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan ( $Y$ ) yang ditunjukkan dari hasil analisis dalam tabel 4.17 dengan melihat nilai  $F$ . Nilai  $F_{hitung}$  adalah 7,490, sedangkan nilai  $F_{tabel}$  adalah 2,71 dengan tingkat signifikansi 0,000. Artinya

hipotesis penelitian yang diajukan oleh peneliti yaitu: pengaruh antara  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $X_3$  secara simultan terhadap  $Y$  diterima.

Hasil analisis penelitian tersebut menunjukkan bahwa kebijakan pajak dan pelayanan pajak akan menjadi signifikan mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak badan karena didukung oleh variabel administrasi pajak. Dalam beberapa penelitian mengenai kepatuhan perpajakan di negara berkembang, menunjukkan bahwa peran administrasi pajak dalam meningkatkan kepatuhan pajak mempunyai pengaruh yang signifikan. Terutama yang berkaitan dengan keadilan dan kemudahan administrasi pajak.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh kebijakan pajak, administrasi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan pada KPP Pratama Probolinggo, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara simultan atau bersama-sama variabel kebijakan pajak, administrasi pajak dan pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan pada KPP Pratama Probolinggo.
2. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial variabel kebijakan pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan pada KPP Pratama Probolinggo.
3. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial variabel administrasi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan pada KPP Pratama Probolinggo.
4. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial variabel pelayanan pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan pada KPP Pratama Probolinggo.



5. Variabel kebijakan pajak, administrasi pajak dan pelayanan pajak mempunyai kemampuan menjelaskan perubahan variabel kepatuhan Wajib Pajak badan yang rendah yaitu 17,7%.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih jauh dari sempurna mengingat masih banyak keterbatasan-keterbatasan antara lain:

1. Jumlah sampel yang dihitung dengan rumus *Slovin* dengan *standard error* 10% masih jauh dari ideal apabila dibandingkan dengan jumlah populasi sebanyak 4.692 Wajib Pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Probolinggo.
2. Teknik pengambilan sampel yang digunakan berdasarkan metode *Non Probability Sampling* berdasarkan kategori tertentu sehingga tidak dapat dijadikan sebagai bahan acuan kuat.
3. Variabel bebas yang digunakan untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan hanya terdiri dari tiga variabel bebas padahal terdapat banyak variabel bebas yang bisa memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak badan. Hal ini membuat hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasi.

## 5.3 Rekomendasi

Dari kesimpulan dan keterbatasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka rekomendasi yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Rekomendasi yang dapat diberikan kepada KPP Pratama Probolinggo sehubungan dengan penelitian ini adalah:

- Diperlukannya penyuluhan, peringatan dan penagihan oleh petugas pajak dimana diperlukan suatu koordinasi yang baik antara KPP Pratama Probolinggo dengan Pemerintah Kota dan Kabupaten setempat, sehingga nantinya diharapkan dapat meningkatkan jumlah Wajib Pajak dan kepatuhan Wajib Pajak, yang dapat berpengaruh terhadap peningkatan penerimaan pajak.
  - Pemberlakuan sanksi yang tegas dan memberatkan bagi Wajib Pajak yang tidak menyetorkan SPT baik masa maupun tahunan untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak.
2. Rekomendasi yang dapat diberikan kepada Kanwil DJP Jatim III sehubungan dengan penelitian ini adalah :
- Sebagai upaya melaksanakan kegiatan perpajakan yang efektif dan efisien demi tercapainya penyempurnaan pengelolaan keuangan pemerintah maka perlu dilakukan untuk lebih meningkatkan pengetahuan aparat pajak dan peningkatan kualitas SDM aparat pajak.
3. Rekomendasi yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah:
- Penggunaan metode yang lain dalam penentuan sampel agar hasil penelitian lebih akurat.
  - Menggunakan teknik pengambilan sampel yang lebih baik sehingga hasil penelitian dapat dijadikan bahan acuan yang kuat.
  - Menambah variabel selain kebijakan pajak, administasi pajak dan pelayanan pajak dalam melihat pengaruhnya terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2008. Pokok-pokok kebijakan APBN 2009. [www.fiskal.depkeu.go.id](http://www.fiskal.depkeu.go.id). diakses tanggal 1 Agustus 2008
- Anonim. 2009. Undang-undang Republik Indonesia No. 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang No. 7 Tahun 1991 dan Undang-undang No. 10 Tahun 1994 dan Undang-undang No. 17 Tahun 2000 dan Undang-undang No. 36 Tahun 2008. Jakarta: Salemba Empat.
- Anonim. 2010. Undang-undang Republik Indonesia No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang No. 9 Tahun 1994 dan Undang-undang No. 16 Tahun 2000 dan Undang-undang No. 16 Tahun 2009. Jakarta: Salemba Empat.
- Anonim. 2010. Penerimaan 2010 Andalkan PPh. [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id). diakses tanggal 6 Agustus 2010.
- Anonim. 2010. Tarif Pajak Versi Undang-undang Pajak Penghasilan (PPh) yang Baru. [www.klinikpajak.com](http://www.klinikpajak.com). diakses tanggal 6 Agustus 2010.
- Anonim. 2010. Penerimaan 2010 Andalkan PPh. [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id). diakses tanggal 6 Agustus 2010.
- Anonim. 2010. Penerimaan PPh Orang Pribadi Ditingkatkan. [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id). diakses tanggal 6 Agustus 2010.
- Arif, Sritua. 1993. *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Jakarta: UI Press.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (cetakan keduabelas). Jakarta: PT. Asdi Mahasatya.
- Boediono. 2003. *Indonesia Mau Kemana?.* Jakarta: PT. Gramedia.
- Cooper, Donald R dan C. William Emory. 1996. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Erlangga
- Darussalam. 2010. Reformasi Total Sistem Perpajakan. [www.liputan.com](http://www.liputan.com). diakses tanggal 6 Agustus 2010.

- Dewi, Aronika S. 2007. *Tipologi Faktor Internal Wajib Pajak PPh 21 di KPP Tulungagung*. Skripsi (S1). Ekonomi Pembangunan: Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya Malang.
- Djatikusumo, Dede Sadewo. 2008. *Aplikasi Komputer Statistika Dengan Perangkat Lunak SPSS*. Malang: Ar-Roudho
- Djuanda, Gustian dan Lubis, Irwansyah. 2001. *Pelaporan Pajak Penghasilan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Fakultas Ekonomi. *Buku Pedoman Akademik 2007/2008*. Malang. Universitas Brawijaya
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi analisis multivariat dengan program SPSS*. Semarang : BP Undip.
- Gujarati, Damodar. 1997. *Basic Econometrics*. (Sumarno Zain). Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Gunadi. 2005. "Keberhasilan Pajak Tergantung Partisipasi Masyarakat" Dalam Persepsi Baru. [www.klik.pajak.com](http://www.klik.pajak.com). diakses 15 September 2005.
- Harahap, Abdul Asri. 2004. *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia Perspektif Ekonomi-Politik*. Jakarta: Integrita Dinamika Press.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2002. *Metode Penelitian Bisnis* (edisi I). Yogyakarta: BPF.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. 2010. *Pajak dalam Angka*. Malang: Direktorat Jenderal Pajak Kantor Wilayah Jawa Timur III.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. 2010. *Susunan Dalam Satu Naskah Undang-undang Perpajakan*. Malang: Direktorat Jenderal Pajak Kantor Wilayah Jawa Timur III.
- Kesit, Bambang. 2001. *Pajak Penghasilan Teknik Rekonsiliasi Fiskal* (edisi kedua). Yogyakarta: Ekonisia.
- Liswatin. 2005. *Analisa Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Penghasilan (Studi Kasus KPP Batu Januari 2002 s/d Desember 2003)*. Skripsi (S1). Ekonomi Pembangunan: Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya Malang.
- Mansury, R. 1992. *The Indonesian Income Tax, A Case Study in Tax Reform*. Rotterdam: Erasmus Universiteit



- Mardiasmo. 2001. *Perpajakan* (edisi kesembilan). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Marsuni, Lauddin. 2006. *Hukum dan Kebijakan Perpajakan di Indonesia*. Yogyakarta: UII Press.
- McClave, James, T. dan Sincich, Terry. 2003. *Statistics (Nineth Edition)*. NJ: Prentice, Hall, Inc.
- Moleong, Lexy J. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik : Teori dan Praktek*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Novarina, Mita Dyah. 2006. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Penghasilan. Skripsi (S1). Ekonomi Pembangunan: Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya Malang.
- Nurmantu, Safri. 2003. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak.
- Pidekso, Ari. 2009. *Seri Panduan Praktis SPSS 17 Untuk Pengolahan Data Statistik*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Poerwadarminta, W.J.S. 2000. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Aksara Baru.
- Prabawati, Ari. 2010. *Mengolah Data Statistik Hasil Penelitian dengan SPSS 17*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Prasetyo, Bambang dan Miftahul Jannah, Lina. 2008. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.
- Prasetyo, Dwi Ferry. 2006. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemilik Usaha Kecil Menengah Dalam Pelaporan Kewajiban Perpajakan di Daerah Yogyakarta. Skripsi (S1). Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

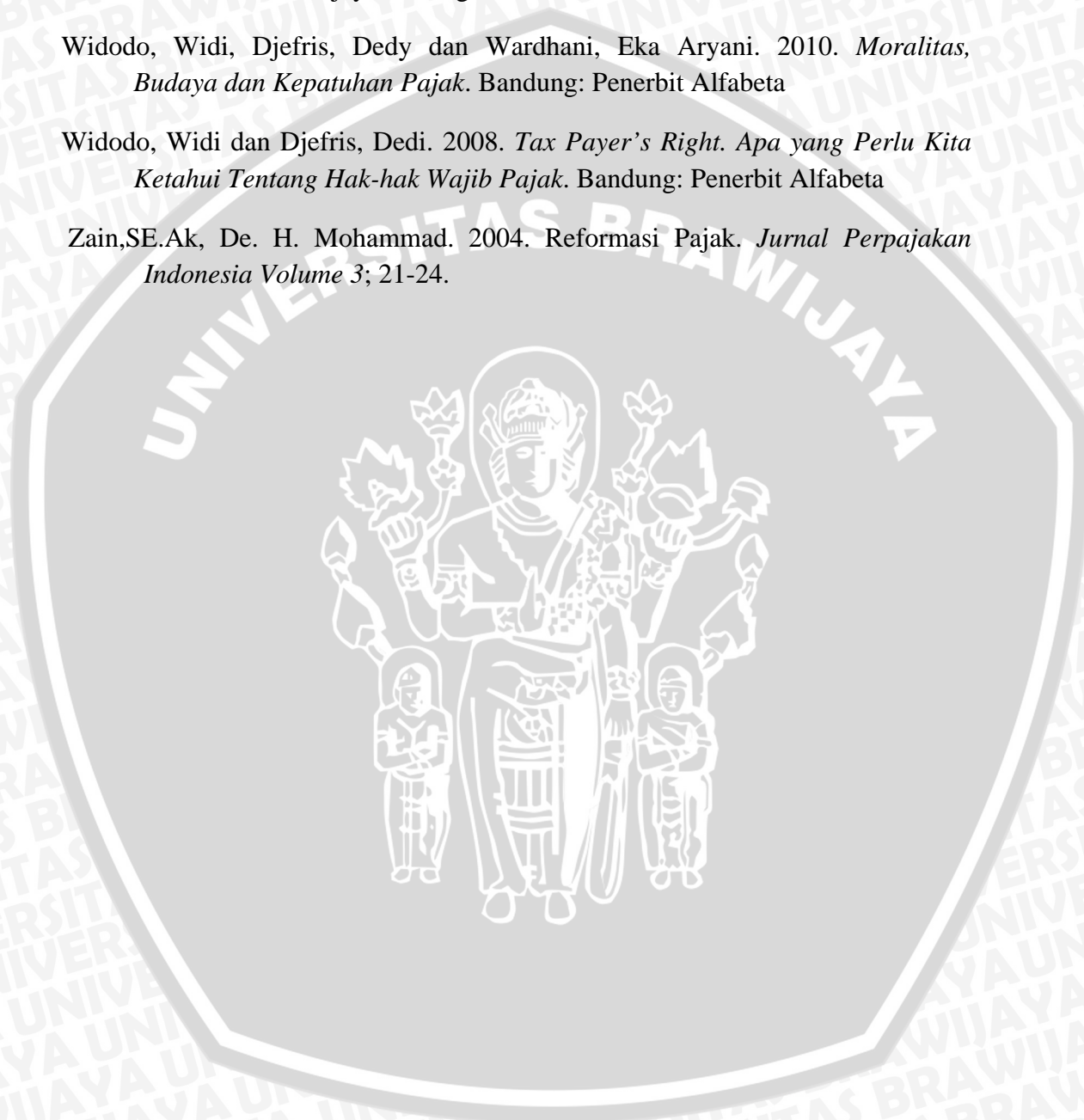
- Prasetya, Heru. 2006. Pengaruh Self Assessment System Terhadap Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai Pada Pengusaha Kena Pajak. Skripsi (S1). Ekonomi Pembangunan: Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya Malang.
- Rafi'I, Suryatna. 1986. *Metode Statistika Analisis (Untuk Penarikan Kesimpulan)*. Bandung: Penerbit Binacipta
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rusjdi, Muhammad. 2004. *Pajak Penghasilan*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Santoso, Singgih. 2004. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Edisi 3. Jakarta: Gramedia.
- Sekaran, Uma. 2003. *Research Methods for Business Metodologi Penelitian Untuk Bisnis* (edisi 4). Jakarta: Salemba Empat.
- Singarimbun dan Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survai*. Yogyakarta: LP3ES.
- Soemitro, Rochmat. 1990. *Asas dan Dasar Perpajakan*. Bandung: PT. Eresco.
- Soemitro, Rochmat. 2000. *Asas dan Dasar Perpajakan*. Bandung: PT. Eresco.
- Suandy, Erly. 2000. *Hukum Pajak* (edisi pertama). Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis* (cetakan kedelapan). Bandung: Alfabeta.
- Sumarni, Sifa Fauziah, dan Syahiru Maftukhi. 2008. Peranan Pajak dalam Kebijakan Fiskal. <http://hedrakholid.net/bolg>. diakses tanggal 15 September 2009
- Sumodiningrat, G. 2001. *Ekonometrika Pengantar*. Yogyakarta: BPFE.
- Suryadi. 2006. Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak, Suatu Survei di Wilayah Jawa Timur. *Jurnal Keuangan Publik Volume 4 Nomor 1*; 105-121.
- Tjahyono, Achmad dan Husein, Muhammad Fakhri. 2000. *Perpajakan* (edisi ketiga). Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Waluyo dan Ilyas B. Wirawan. 2000. *Perpajakan Indonesia* (cetakan kedua). Jakarta: Salemba Empat.

Widyaningrum, Dina Fitriani. 2006. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Jumlah Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Batu. Skripsi (S1). Ekonomi Pembangunan: Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya Malang.

Widodo, Widi, Djefris, Dedy dan Wardhani, Eka Aryani. 2010. *Moralitas, Budaya dan Kepatuhan Pajak*. Bandung: Penerbit Alfabeta

Widodo, Widi dan Djefris, Dedi. 2008. *Tax Payer's Right. Apa yang Perlu Kita Ketahui Tentang Hak-hak Wajib Pajak*. Bandung: Penerbit Alfabeta

Zain,SE.Ak, De. H. Mohammad. 2004. Reformasi Pajak. *Jurnal Perpajakan Indonesia Volume 3*; 21-24.



## LAMPIRAN 2

### Hasil Uji Validitas

X<sub>1</sub> Kebijakan Pajak

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1 (Kebijakan Pajak)
X1.1	Pearson Correlation	1	.820**	.893**	.825**	.904**	.951**	.803**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98
X1.2	Pearson Correlation	.820**	1	.720**	.716**	.818**	.855**	.637**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98
X1.3	Pearson Correlation	.893**	.720**	1	.840**	.891**	.937**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98
X1.4	Pearson Correlation	.825**	.716**	.840**	1	.913**	.917**	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98
X1.5	Pearson Correlation	.904**	.818**	.891**	.913**	1	.972**	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98
X1.6	Pearson Correlation	.951**	.855**	.937**	.917**	.972**	1	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	98	98	98	98	98	98	98
X1 (Kebijakan Pajak)	Pearson Correlation	.803**	.637**	.822**	.758**	.831**	.880**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98	98

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

X<sub>2</sub> Administrasi Pajak

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2 (Administrasi Pajak)
X2.1	Pearson Correlation	1	.529**	.594**	.629**	.824**	.694**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
X2.2	Pearson Correlation	.529**	1	.657**	.567**	.830**	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
X2.3	Pearson Correlation	.594**	.657**	1	.552**	.830**	.650**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
X2.4	Pearson Correlation	.629**	.567**	.552**	1	.820**	.686**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
X2.5	Pearson Correlation	.824**	.830**	.830**	.820**	1	.884**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	98	98	98	98	98	98
X2 (Administrasi Pajak)	Pearson Correlation	.694**	.719**	.650**	.686**	.884**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98

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

X<sub>3</sub> Pelayanan Pajak

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3 (Pelayanan Pajak)
X3.1	Pearson Correlation	1	.529**	.594**	.629**	.824**	.694**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
X3.2	Pearson Correlation	.529**	1	.657**	.567**	.830**	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
X3.3	Pearson Correlation	.594**	.657**	1	.552**	.830**	.650**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
X3.4	Pearson Correlation	.629**	.567**	.552**	1	.820**	.686**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
X3.5	Pearson Correlation	.824**	.830**	.830**	.820**	1	.884**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	98	98	98	98	98	98
X3 (Pelayanan Pajak)	Pearson Correlation	.694**	.719**	.650**	.686**	.884**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98

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

## Y Kepatuhan Wajib Pajak Badan

		Correlations					Y (Kepatuhan WP Badan)
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	
Y1	Pearson Correlation	1	.425**	.397**	.223*	.758**	.429**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.027	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
Y2	Pearson Correlation	.425**	1	.464**	.217*	.730**	.385**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.032	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
Y3	Pearson Correlation	.397**	.464**	1	.484**	.773**	.495**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
Y4	Pearson Correlation	.223*	.217*	.484**	1	.576**	.376**
	Sig. (2-tailed)	.027	.032	.000		.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
Y5	Pearson Correlation	.758**	.730**	.773**	.576**	1	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	98	98	98	98	98	98
Y (Kepatuhan WP Badan)	Pearson Correlation	.429**	.385**	.495**	.376**	.714**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98

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

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

**LAMPIRAN 3**

**Hasil Uji Reliabilitas**

X<sub>1</sub> Kebijakan Pajak

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.787	.975	6

X<sub>2</sub> Administrasi Pajak

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.782	.915	5

X<sub>3</sub> Pelayanan Pajak

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.813	.933	6

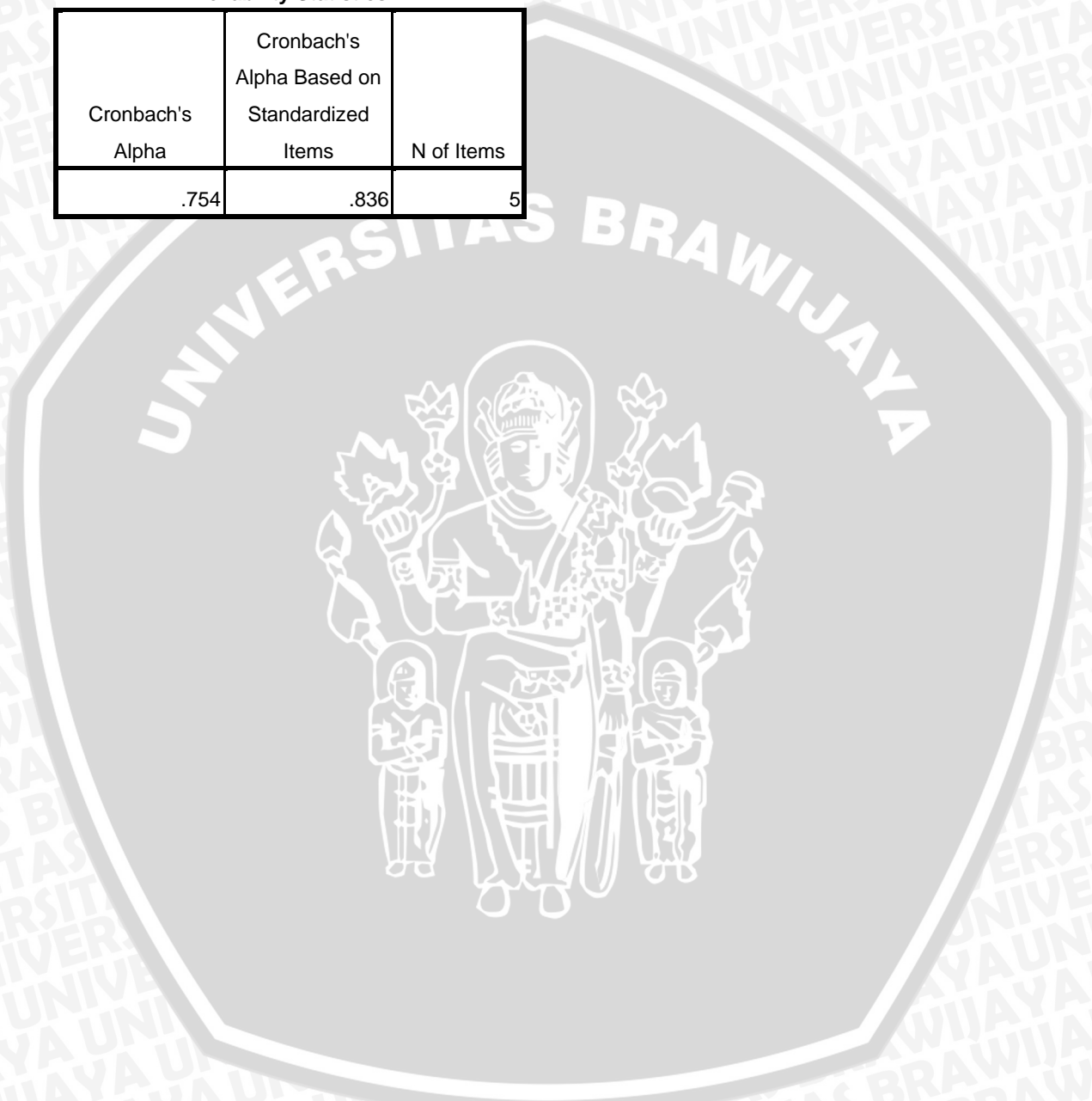




Y Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.754	.836	5



## LAMPIRAN 4

### Hasil Uji Asumsi Klasik

### Hasil Uji Normalitas (Kolmogorof-Smirnov)

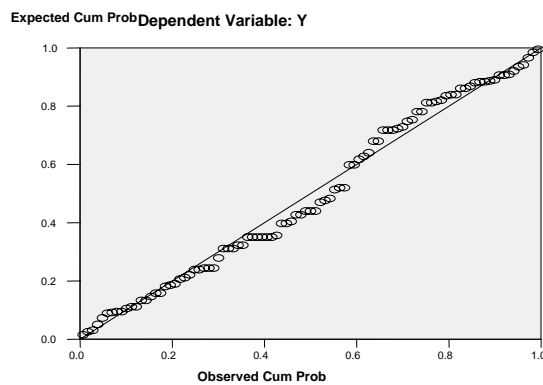
#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.40945123
Most Extreme Differences	Absolute	.109
	Positive	.109
	Negative	-.059
Kolmogorov-Smirnov Z		.679
Asymp. Sig. (2-tailed)		.745

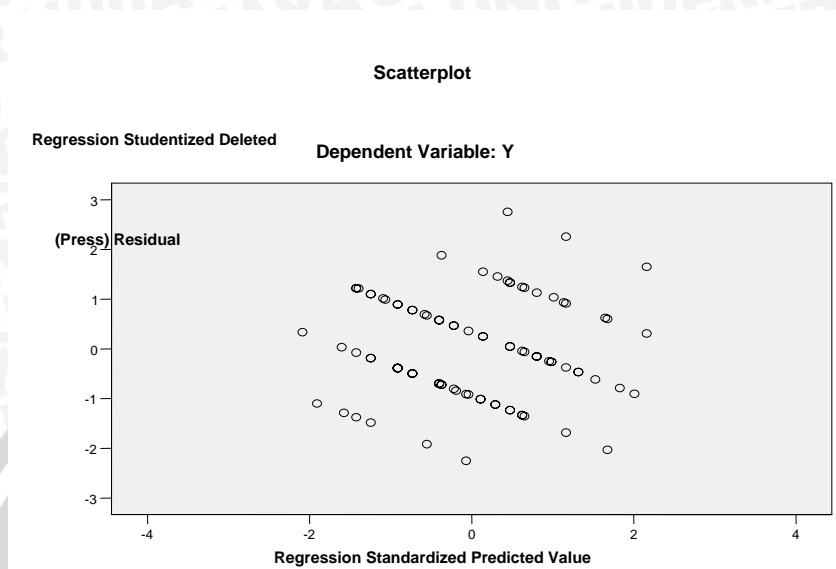
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

#### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



## Hasil Uji Heteroskedastisitas



## Hasil Uji Multikolinearitas

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.551	.517		4.937	.000		
	X1 (Kebijakan Pajak)	.039	.068	.054	.579	.564	.981	1.019
	X2 (Administrasi Pajak)	.204	.063	.350	3.260	.002	.735	1.360
	X3 (Pelayanan Pajak)	.160	.116	.147	1.375	.172	.743	1.347

a. Dependent Variable: Y (Kepatuhan WP Badan)

## Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.450 <sup>a</sup>	.202	.177	.392	1.209

a. Predictors: (Constant), X3 (Pelayanan Pajak), X1 (Kebijakan Pajak), X2 (Administrasi Pajak)

b. Dependent Variable: Y (Kepatuhan WP Badan)



## LAMPIRAN 5

### Hasil Uji Hipotesis

### Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda, Hasil Uji F dan Hasil Uji t

#### Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3 (Pelayanan Pajak), X1 (Kebijakan Pajak), X2 (Administrasi Pajak) <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.450 <sup>a</sup>	.202	.177	.392

a. Predictors: (Constant), X3 (Pelayanan Pajak), X1 (Kebijakan Pajak), X2 (Administrasi Pajak)

b. Dependent Variable: Y (Kepatuhan WP Badan)

#### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.664	3	1.221	7.940	.000 <sup>a</sup>
	Residual	14.459	95	.154		
	Total	18.122	98			

a. Predictors: (Constant), X3 (Pelayanan Pajak), X1 (Kebijakan Pajak), X2 (Administrasi Pajak)

b. Dependent Variable: Y (Kepatuhan WP Badan)

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.551	.517		4.937	.000		
	X1 (Kebijakan Pajak)	.039	.068	.054	.579	.564	.981	1.019
	X2 (Administrasi Pajak)	.204	.063	.350	3.260	.002	.735	1.360
	X3 (Pelayanan Pajak)	.160	.116	.147	1.375	.172	.743	1.347

a. Dependent Variable: Y (Kepatuhan WP Badan)

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimensi on	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	X1 (Kebijakan Pajak)	X2 (Administrasi Pajak)	X3 (Pelayanan Pajak)
1	1	3.962	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.023	13.094	.01	.34	.50	.00
	3	.012	18.304	.10	.46	.39	.17
	4	.003	34.128	.89	.20	.11	.83

a. Dependent Variable: Y (Kepatuhan WP Badan)

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3.92	4.57	4.24	.194	98
Residual	-.568	.835	.000	.386	98
Std. Predicted Value	-1.665	1.663	.000	1.000	98
Std. Residual	-1.448	2.130	.000	.984	98

a. Dependent Variable: Y (Kepatuhan WP Badan)

LAMPIRAN 6

Tabel Durbin-Watson (D-W)

Critical Values for the Durbin-Watson Statistic (d)										
Level of Significance $\alpha = .05$										
n	k = 1		k = 2		k = 3		k = 4		k = 5	
	d <sub>L</sub>	d <sub>U</sub>	d <sub>L</sub>	d <sub>U</sub>	d <sub>L</sub>	d <sub>U</sub>	d <sub>L</sub>	d <sub>U</sub>	d <sub>L</sub>	d <sub>U</sub>
6	0.61	1.40								
7	0.70	1.36	0.47	1.90						
8	0.76	1.33	0.56	1.78	0.37	2.29				
9	0.82	1.32	0.63	1.70	0.46	2.13	0.30	2.59		
10	0.88	1.32	0.70	1.64	0.53	2.02	0.38	2.41	0.24	2.82
11	0.93	1.32	0.66	1.60	0.60	1.93	0.44	2.28	0.32	2.65
12	0.97	1.33	0.81	1.58	0.66	1.86	0.51	2.18	0.38	2.51
13	1.01	1.34	0.86	1.56	0.72	1.82	0.57	2.09	0.45	2.39
14	1.05	1.35	0.91	1.55	0.77	1.78	0.63	2.03	0.51	2.30
15	1.08	1.36	0.95	1.54	0.82	1.75	0.69	1.97	0.56	2.21
16	1.10	1.37	0.98	1.54	0.86	1.73	0.74	1.93	0.62	2.15
17	1.13	1.38	1.02	1.54	0.90	1.71	0.78	1.90	0.67	2.10
18	1.16	1.39	1.05	1.53	0.93	1.69	0.92	1.87	0.71	2.06
19	1.18	1.4	1.08	1.53	0.97	1.68	0.86	1.85	0.75	2.02
20	1.20	1.41	1.10	1.54	1.00	1.68	0.90	1.83	0.79	1.99
21	1.22	1.42	1.13	1.54	1.03	1.67	0.93	1.81	0.83	1.96
22	1.24	1.43	1.15	1.54	1.05	1.66	0.96	1.80	0.96	1.94
23	1.26	1.44	1.17	1.54	1.08	1.66	0.99	1.79	0.90	1.92
24	1.27	1.45	1.19	1.55	1.10	1.66	1.01	1.78	0.93	1.90
25	1.29	1.45	1.21	1.55	1.12	1.66	1.04	1.77	0.95	1.89
26	1.30	1.46	1.22	1.55	1.14	1.65	1.06	1.76	0.98	1.88
27	1.32	1.47	1.24	1.56	1.16	1.65	1.08	1.76	1.01	1.86
28	1.33	1.48	1.26	1.56	1.18	1.65	1.10	1.75	1.03	1.85
29	1.34	1.48	1.27	1.56	1.20	1.65	1.12	1.74	1.05	1.84
30	1.35	1.49	1.28	1.57	1.21	1.65	1.14	1.74	1.07	1.83



**LAMPIRAN 7**

**t Table**

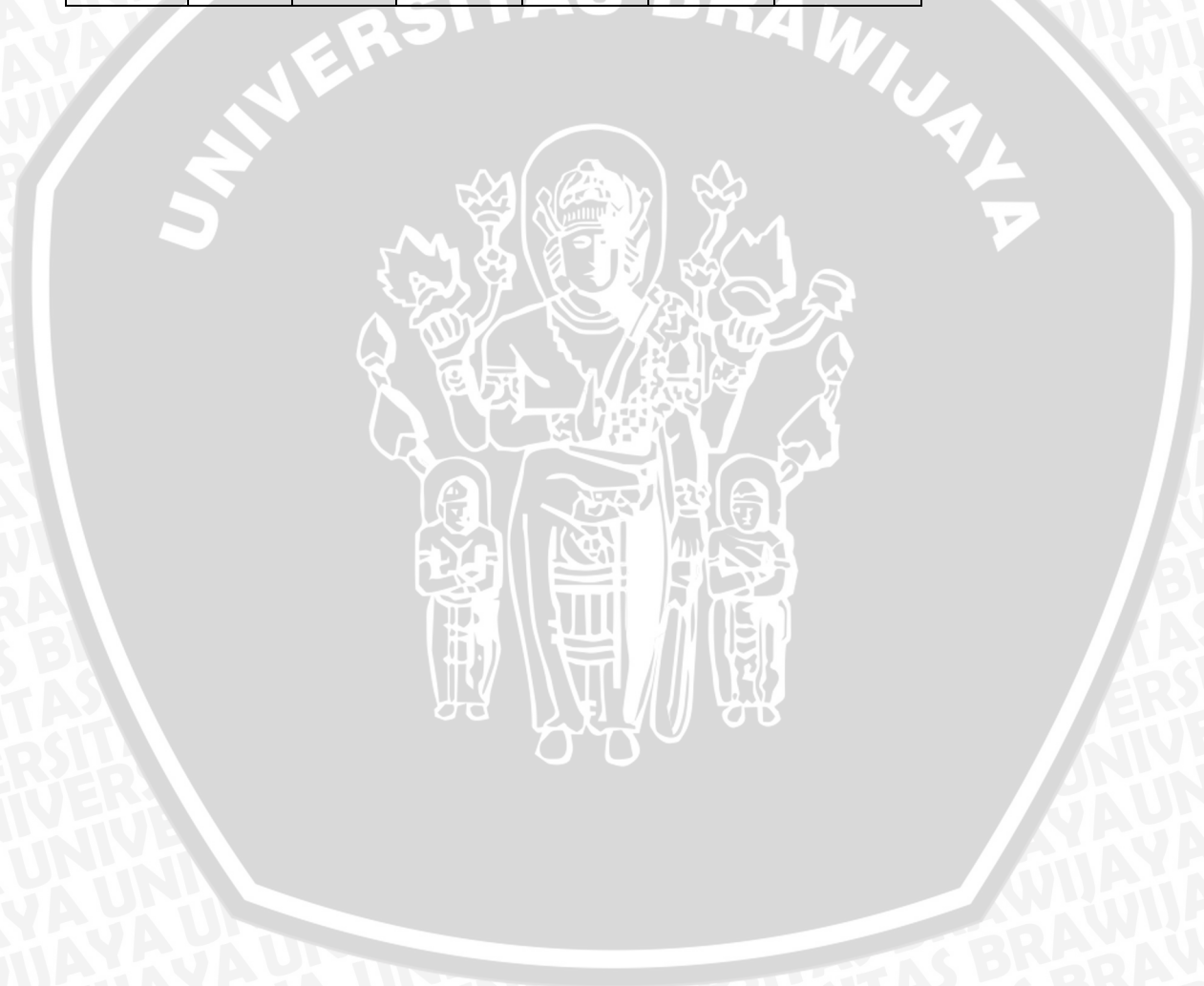
df	Tingkat signifikansi uji dua arah					
	0.2	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	3.078	6.314	12.706	31.821	63.657	636.619
2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925	31.599
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841	12.924
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604	8.610
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032	6.869
6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707	5.959
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499	5.408
8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355	5.041
9	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250	4.781
10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169	4.587
11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106	4.437
12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055	4.318
13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012	4.221
14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977	4.140
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947	4.073
16	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921	4.015
17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898	3.965
18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878	3.922
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861	3.883
20	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845	3.850
21	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831	3.819
22	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819	3.792
23	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807	3.768
24	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797	3.745
25	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787	3.725
26	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779	3.707
27	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771	3.690
28	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763	3.674
29	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756	3.659
30	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750	3.646
31	1.309	1.696	2.040	2.453	2.744	3.633
32	1.309	1.694	2.037	2.449	2.738	3.622
33	1.308	1.692	2.035	2.445	2.733	3.611
34	1.307	1.691	2.032	2.441	2.728	3.601
35	1.306	1.690	2.030	2.438	2.724	3.591
36	1.306	1.688	2.028	2.434	2.719	3.582
37	1.305	1.687	2.026	2.431	2.715	3.574





38	1.304	1.686	2.024	2.429	2.712	3.566
39	1.304	1.685	2.023	2.426	2.708	3.558
40	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704	3.551
41	1.303	1.683	2.020	2.421	2.701	3.544
42	1.302	1.682	2.018	2.418	2.698	3.538
43	1.302	1.681	2.017	2.416	2.695	3.532
44	1.301	1.680	2.015	2.414	2.692	3.526
45	1.301	1.679	2.014	2.412	2.690	3.520
46	1.300	1.679	2.013	2.410	2.687	3.515
47	1.300	1.678	2.012	2.408	2.685	3.510
48	1.299	1.677	2.011	2.407	2.682	3.505
49	1.299	1.677	2.010	2.405	2.680	3.500
50	1.299	1.676	2.009	2.403	2.678	3.496
51	1.298	1.675	2.008	2.402	2.676	3.492
52	1.298	1.675	2.007	2.400	2.674	3.488
53	1.298	1.674	2.006	2.399	2.672	3.484
54	1.297	1.674	2.005	2.397	2.670	3.480
55	1.297	1.673	2.004	2.396	2.668	3.476
56	1.297	1.673	2.003	2.395	2.667	3.473
57	1.297	1.672	2.002	2.394	2.665	3.470
58	1.296	1.672	2.002	2.392	2.663	3.466
59	1.296	1.671	2.001	2.391	2.662	3.463
60	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660	3.460
61	1.296	1.670	2.000	2.389	2.659	3.457
62	1.295	1.670	1.999	2.388	2.657	3.454
63	1.295	1.669	1.998	2.387	2.656	3.452
64	1.295	1.669	1.998	2.386	2.655	3.449
65	1.295	1.669	1.997	2.385	2.654	3.447
66	1.295	1.668	1.997	2.384	2.652	3.444
67	1.294	1.668	1.996	2.383	2.651	3.442
68	1.294	1.668	1.995	2.382	2.650	3.439
69	1.294	1.667	1.995	2.382	2.649	3.437
70	1.294	1.667	1.994	2.381	2.648	3.435
71	1.294	1.667	1.994	2.380	2.647	3.433
72	1.293	1.666	1.993	2.379	2.646	3.431
73	1.293	1.666	1.993	2.379	2.645	3.429
74	1.293	1.666	1.993	2.378	2.644	3.427
75	1.293	1.665	1.992	2.377	2.643	3.425
76	1.293	1.665	1.992	2.376	2.642	3.423
77	1.293	1.665	1.991	2.376	2.641	3.421
78	1.292	1.665	1.991	2.375	2.640	3.420
79	1.292	1.664	1.990	2.374	2.640	3.418

80	1.292	1.664	1.990	2.374	2.639	3.416
81	1.292	1.664	1.990	2.373	2.638	3.415
82	1.292	1.664	1.989	2.373	2.637	3.413
83	1.292	1.663	1.989	2.372	2.636	3.412
84	1.292	1.663	1.989	2.372	2.636	3.410
85	1.292	1.663	1.988	2.371	2.635	3.409
86	1.291	1.663	1.988	2.370	2.634	3.407
87	1.291	1.663	1.988	2.370	2.634	3.406
88	1.291	1.662	1.987	2.369	2.633	3.405
89	1.291	1.662	1.987	2.369	2.632	3.403
90	1.291	1.662	1.987	2.368	2.632	3.402



LAMPIRAN 8

F Table

VassarStats: Table of Critical F Values (p. 1)  
 [top entry for .05 level; bottom entry for .01 level]

		df numerator													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
df denominator	1	161 4052	199 4999	216 5404	225 5624	230 5764	234 5859	237 5928	239 5981	241 6022	242 6056	243 6083	244 6107	245 6126	245 6143
	2	18.51 99	19.00 99	19.16 99	19.25 99	19.30 99	19.33 99	19.35 99	19.37 99	19.38 99	19.40 99	19.40 99	19.41 99	19.42 99	19.42 99
	3	10.13 34.12	9.55 30.82	9.28 29.46	9.12 28.71	9.01 28.24	8.94 27.91	8.89 27.67	8.85 27.49	8.81 27.34	8.79 27.23	8.76 27.13	8.74 27.05	8.73 26.98	8.71 26.92
	4	7.71 21.20	6.94 18.00	6.59 16.69	6.39 15.98	6.26 15.52	6.16 15.21	6.09 14.98	6.04 14.80	6.00 14.66	5.96 14.55	5.94 14.45	5.91 14.37	5.89 14.31	5.87 14.25
	5	6.61 16.26	5.79 13.27	5.41 12.06	5.19 11.39	5.05 10.97	4.95 10.67	4.88 10.46	4.82 10.29	4.77 10.16	4.74 10.05	4.70 9.96	4.68 9.89	4.66 9.82	4.64 9.77
	6	5.99 13.75	5.14 10.92	4.76 9.78	4.53 9.15	4.39 8.75	4.28 8.47	4.21 8.26	4.15 8.10	4.10 7.98	4.06 7.87	4.03 7.79	4.00 7.72	3.98 7.66	3.96 7.60
	7	5.59 12.25	4.74 9.55	4.35 8.45	4.12 7.85	3.97 7.46	3.87 7.19	3.79 6.99	3.73 6.84	3.68 6.72	3.64 6.62	3.60 6.54	3.57 6.47	3.55 6.41	3.53 6.36
	8	5.32 11.26	4.46 8.65	4.07 7.59	3.84 7.01	3.69 6.63	3.58 6.37	3.50 6.18	3.44 6.03	3.39 5.91	3.35 5.81	3.31 5.73	3.28 5.67	3.26 5.61	3.24 5.56
	9	5.12 10.56	4.26 8.02	3.86 6.99	3.63 6.42	3.48 6.06	3.37 5.80	3.29 5.61	3.23 5.47	3.18 5.35	3.14 5.26	3.10 5.18	3.07 5.11	3.05 5.05	3.03 5.01
	10	4.96 10.04	4.10 7.56	3.71 6.55	3.48 5.99	3.33 5.64	3.22 5.39	3.14 5.20	3.07 5.06	3.02 4.94	2.98 4.85	2.94 4.77	2.91 4.71	2.89 4.65	2.86 4.60
	11	4.84 9.65	3.98 7.21	3.59 6.22	3.36 5.67	3.20 5.32	3.09 5.07	3.01 4.89	2.95 4.74	2.90 4.63	2.85 4.54	2.82 4.46	2.79 4.40	2.76 4.34	2.74 4.29
	12	4.75 9.33	3.89 6.93	3.49 5.95	3.26 5.41	3.11 5.06	3.00 4.82	2.91 4.64	2.85 4.50	2.80 4.39	2.75 4.30	2.72 4.22	2.69 4.16	2.66 4.10	2.64 4.05
	13	4.67 9.07	3.81 6.70	3.41 5.74	3.18 5.21	3.03 4.86	2.92 4.62	2.83 4.44	2.77 4.30	2.71 4.19	2.67 4.10	2.63 4.02	2.60 3.96	2.58 3.91	2.55 3.86
	14	4.60 8.86	3.74 6.51	3.34 5.56	3.11 5.04	2.96 4.69	2.85 4.46	2.76 4.28	2.70 4.14	2.65 4.03	2.60 3.94	2.57 3.86	2.53 3.80	2.51 3.75	2.48 3.70
	15	4.54 8.68	3.68 6.36	3.29 5.42	3.06 4.89	2.90 4.56	2.79 4.32	2.71 4.14	2.64 4.00	2.59 3.89	2.54 3.80	2.51 3.73	2.48 3.67	2.45 3.61	2.42 3.56



		df numerator													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
df denominator	16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37
		8.53	6.23	5.29	4.77	4.44	4.20	4.03	3.89	3.78	3.69	3.62	3.55	3.50	3.45
	17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33
		8.40	6.11	5.19	4.67	4.34	4.10	3.93	3.79	3.68	3.59	3.52	3.46	3.40	3.35
	18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29
		8.29	6.01	5.09	4.58	4.25	4.01	3.84	3.71	3.60	3.51	3.43	3.37	3.32	3.27
	19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26
		8.18	5.93	5.01	4.50	4.17	3.94	3.77	3.63	3.52	3.43	3.36	3.30	3.24	3.19
	20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22
		8.10	5.85	4.94	4.43	4.10	3.87	3.70	3.56	3.46	3.37	3.29	3.23	3.18	3.13
	21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20
		8.02	5.78	4.87	4.37	4.04	3.81	3.64	3.51	3.40	3.31	3.24	3.17	3.12	3.07
	22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17
		7.95	5.72	4.82	4.31	3.99	3.76	3.59	3.45	3.35	3.26	3.18	3.12	3.07	3.02
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	
	7.88	5.66	4.76	4.26	3.94	3.71	3.54	3.41	3.30	3.21	3.14	3.07	3.02	2.97	
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	
	7.82	5.61	4.72	4.22	3.90	3.67	3.50	3.36	3.26	3.17	3.09	3.03	2.98	2.93	
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	
	7.77	5.57	4.68	4.18	3.85	3.63	3.46	3.32	3.22	3.13	3.06	2.99	2.94	2.89	
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	
	7.72	5.53	4.64	4.14	3.82	3.59	3.42	3.29	3.18	3.09	3.02	2.96	2.90	2.86	
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	
	7.68	5.49	4.60	4.11	3.78	3.56	3.39	3.26	3.15	3.06	2.99	2.93	2.87	2.82	
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	
	7.64	5.45	4.57	4.07	3.75	3.53	3.36	3.23	3.12	3.03	2.96	2.90	2.84	2.79	
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	
	7.60	5.42	4.54	4.04	3.73	3.50	3.33	3.20	3.09	3.00	2.93	2.87	2.81	2.77	
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	
	7.56	5.39	4.51	4.02	3.70	3.47	3.30	3.17	3.07	2.98	2.91	2.84	2.79	2.74	

		df numerator													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
df denominator	31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03
		7.53	5.36	4.48	3.99	3.67	3.45	3.28	3.15	3.04	2.96	2.88	2.82	2.77	2.72
	32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01
		7.50	5.34	4.46	3.97	3.65	3.43	3.26	3.13	3.02	2.93	2.86	2.80	2.74	2.70
	33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00
		7.47	5.31	4.44	3.95	3.63	3.41	3.24	3.11	3.00	2.91	2.84	2.78	2.72	2.68
	34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99
		7.44	5.29	4.42	3.93	3.61	3.39	3.22	3.09	2.98	2.89	2.82	2.76	2.70	2.66
	35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99
		7.42	5.27	4.40	3.91	3.59	3.37	3.20	3.07	2.96	2.88	2.80	2.74	2.69	2.64
	36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98
		7.40	5.25	4.38	3.89	3.57	3.35	3.18	3.05	2.95	2.86	2.79	2.72	2.67	2.62
	37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97
		7.37	5.23	4.36	3.87	3.56	3.33	3.17	3.04	2.93	2.84	2.77	2.71	2.65	2.61
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	
	7.35	5.21	4.34	3.86	3.54	3.32	3.15	3.02	2.92	2.83	2.75	2.69	2.64	2.59	
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	
	7.33	5.19	4.33	3.84	3.53	3.30	3.14	3.01	2.90	2.81	2.74	2.68	2.62	2.58	
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	
	7.31	5.18	4.31	3.83	3.51	3.29	3.12	2.99	2.89	2.80	2.73	2.66	2.61	2.56	
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	
	7.30	5.16	4.30	3.81	3.50	3.28	3.11	2.98	2.87	2.79	2.71	2.65	2.60	2.55	
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	
	7.28	5.15	4.29	3.80	3.49	3.27	3.10	2.97	2.86	2.78	2.70	2.64	2.59	2.54	
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	
	7.26	5.14	4.27	3.79	3.48	3.25	3.09	2.96	2.85	2.76	2.69	2.63	2.57	2.53	
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	
	7.25	5.12	4.26	3.78	3.47	3.24	3.08	2.95	2.84	2.75	2.68	2.62	2.56	2.52	
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	
	7.23	5.11	4.25	3.77	3.45	3.23	3.07	2.94	2.83	2.74	2.67	2.61	2.55	2.51	

		df numerator													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
df denominator	50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89
		7.17	5.06	4.20	3.72	3.41	3.19	3.02	2.89	2.78	2.70	2.63	2.56	2.51	2.46
	55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88
		7.12	5.01	4.16	3.68	3.37	3.15	2.98	2.85	2.75	2.66	2.59	2.53	2.47	2.42
	60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86
		7.08	4.98	4.13	3.65	3.34	3.12	2.95	2.82	2.72	2.63	2.56	2.50	2.44	2.39
	65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85
		7.04	4.95	4.10	3.62	3.31	3.09	2.93	2.80	2.69	2.61	2.53	2.47	2.42	2.37
	70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84
		7.01	4.92	4.07	3.60	3.29	3.07	2.91	2.78	2.67	2.59	2.51	2.45	2.40	2.35
	80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82
		6.96	4.88	4.04	3.56	3.26	3.04	2.87	2.74	2.64	2.55	2.48	2.42	2.36	2.31
	90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80
		6.93	4.85	4.01	3.53	3.23	3.01	2.84	2.72	2.61	2.52	2.45	2.39	2.33	2.29
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	
	6.90	4.82	3.98	3.51	3.21	2.99	2.82	2.69	2.59	2.50	2.43	2.37	2.31	2.27	
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	
	6.87	4.80	3.96	3.49	3.19	2.97	2.81	2.68	2.57	2.49	2.41	2.35	2.30	2.25	
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	
	6.85	4.79	3.95	3.48	3.17	2.96	2.79	2.66	2.56	2.47	2.40	2.34	2.28	2.23	
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	
	6.83	4.77	3.94	3.47	3.16	2.94	2.78	2.65	2.55	2.46	2.39	2.32	2.27	2.22	
140	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	
	6.82	4.76	3.92	3.46	3.15	2.93	2.77	2.64	2.54	2.45	2.38	2.31	2.26	2.21	
160	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	
	6.80	4.74	3.91	3.44	3.13	2.92	2.75	2.62	2.52	2.43	2.36	2.30	2.24	2.20	
180	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	
	6.78	4.73	3.89	3.43	3.12	2.90	2.74	2.61	2.51	2.42	2.35	2.28	2.23	2.18	
200	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	
	6.76	4.71	3.88	3.41	3.11	2.89	2.73	2.60	2.50	2.41	2.34	2.27	2.22	2.17	

## LAMPIRAN 9

### Distribusi Jawaban Kuesioner

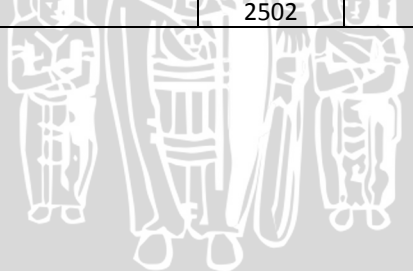
No Responden	X1 (Kebijakan Pajak)							X2 (Administrasi Pajak)						
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1 (Kebijakan Pajak)	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2 (Administrasi Pajak)	
1	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	
2	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	
3	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	4	21	
4	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	3	21	
5	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	4	21	
6	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	4	21	
7	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	
8	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	
9	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	
10	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	
11	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	4	21	
12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	
13	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	19	
14	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	4	21	
15	5	5	5	5	5	5	30	4	5	4	5	4	22	
16	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	5	5	24	
17	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	5	5	24	
18	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	
19	5	5	5	5	5	5	30	4	5	4	4	4	21	
20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	
21	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	5	4	20	
22	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	
23	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	5	4	20	
24	5	5	5	5	5	5	30	4	5	4	4	4	21	
25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	
26	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	
27	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	19	
28	5	5	5	5	5	5	30	3	5	4	4	4	20	
29	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	
30	5	5	5	5	5	5	30	3	5	4	4	4	20	
31	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	
32	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	19	
33	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	
34	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	

35	4	4	4	4	4	4	24	3	4	3	4	4	18
36	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	5	4	20
37	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
38	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
39	5	5	5	5	5	5	30	4	5	4	4	4	21
40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
41	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	4	21
42	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
43	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	4	21
44	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
45	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	3	19
46	5	5	5	5	5	5	30	4	5	4	4	3	20
47	3	3	3	3	3	3	18	4	3	4	4	4	19
48	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	4	4	22
49	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	4	4	22
50	5	5	5	5	5	5	30	4	5	4	4	4	21
51	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	4	20
52	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	5	22
53	5	5	3	5	5	5	28	5	5	4	4	4	22
54	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
55	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
56	3	3	3	3	3	3	18	3	3	4	4	4	18
57	5	5	5	5	5	5	30	3	5	4	4	4	20
58	5	5	5	5	5	5	30	3	5	4	4	4	20
59	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	19
60	4	4	4	4	4	4	24	3	4	3	4	4	18
61	5	5	5	5	5	5	30	4	5	3	4	4	20
62	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	19
63	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	19
64	5	5	5	5	5	5	30	4	5	4	5	3	21
65	5	5	5	5	5	5	30	3	5	4	4	4	20
66	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	5	21
67	3	3	3	3	3	3	18	3	3	4	4	4	18
68	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
69	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
70	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	5	20
71	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	4	23
72	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	4	23
73	3	3	3	3	3	3	18	4	3	4	4	4	19
74	3	3	3	3	3	3	18	5	3	4	4	4	20
75	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	4	23





76	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	4	23
77	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	5	24
78	4	4	5	4	4	4	25	5	4	4	4	4	21
79	4	4	5	4	4	4	25	5	4	5	4	5	23
80	4	4	4	4	5	4	25	5	4	5	4	5	23
81	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	4	4	20
82	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	4	5	24
83	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	5	4	22
84	4	4	4	4	4	4	24	5	4	5	4	4	22
85	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25
86	5	3	3	3	3	3	20	5	5	5	5	5	25
87	5	4	4	5	4	4	26	4	5	5	4	5	23
88	4	3	4	5	5	5	26	5	4	5	5	5	24
89	4	4	4	4	3	4	23	5	4	5	5	5	24
90	3	5	5	5	4	4	26	5	3	5	5	5	23
91	4	4	5	3	5	5	26	5	4	5	5	5	24
92	4	4	4	4	3	4	23	5	4	5	5	5	24
93	3	4	4	4	5	4	24	5	3	5	5	5	23
94	5	4	3	5	5	4	26	5	5	5	5	5	25
95	3	4	4	4	4	4	23	5	3	5	4	5	22
96	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	4	21
97	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	5	24
98	4	4	4	4	4	4	24	5	4	5	4	5	23
Total							2502	Total					2069



No Responden	X3 (Pelayanan Pajak)						Y (Kepatuhan WP Badan)					Y (Kepatuhan WP Badan)
	X <sub>3.1</sub>	X <sub>3.2</sub>	X <sub>3.3</sub>	X <sub>3.4</sub>	X <sub>3.5</sub>	X3 (Pelayanan Pajak)	Y <sub>1</sub>	Y <sub>2</sub>	Y <sub>3</sub>	Y <sub>4</sub>	Y <sub>5</sub>	
1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
2	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
3	5	4	4	4	4	21	5	5	4	4	4	22
4	4	4	5	5	3	21	4	3	4	5	5	21
5	4	5	4	4	4	21	5	5	4	4	4	22
6	4	4	4	5	4	21	5	5	4	4	4	22
7	4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	4	21
8	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
9	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25
10	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19
11	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	5	20
12	4	4	4	4	4	20	5	4	4	5	4	22
13	4	4	4	5	4	21	4	3	4	4	4	19
14	4	4	4	4	4	20	5	4	4	5	5	23
15	4	4	4	4	4	20	5	4	4	5	5	23
16	4	4	4	4	5	21	4	5	4	5	5	23
17	4	4	4	4	5	21	4	5	4	5	5	23
18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
21	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	5	19
22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
23	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	5	20
24	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19
25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
26	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19
27	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19
28	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19
29	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20
30	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19
31	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
32	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	18
33	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
34	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
35	4	4	3	4	4	19	4	3	4	4	4	19
36	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	5	20

37	4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	4	19
38	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20
39	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
40	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25
41	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	4	23
42	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21
43	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22
44	4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	4	19
45	4	4	4	4	3	19	4	4	5	4	4	21
46	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	4	19
47	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
48	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21
49	4	3	4	4	4	19	4	5	3	4	4	20
50	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19
51	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20
52	4	5	4	4	5	22	4	5	4	3	4	20
53	4	4	4	4	4	20	4	5	3	4	4	20
54	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21
55	4	5	4	4	4	21	4	4	5	4	4	21
56	4	4	4	4	4	20	4	3	5	4	4	20
57	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19
58	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19
59	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19
60	4	4	3	4	4	19	4	3	4	4	4	19
61	4	5	3	4	4	20	4	4	4	4	4	20
62	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19
63	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19
64	4	4	4	3	3	18	4	4	5	3	5	21
65	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19
66	4	4	4	4	5	21	4	4	4	3	4	19
67	4	5	4	4	4	21	4	3	4	4	4	19
68	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
69	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
70	4	4	4	4	5	21	4	3	4	4	4	19
71	4	4	5	4	4	21	5	5	5	5	4	24
72	4	4	5	4	4	21	5	5	5	5	4	24
73	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
74	4	3	4	4	4	19	4	5	4	4	4	21
75	4	3	5	4	4	20	5	5	5	4	4	23
76	4	4	5	5	4	22	4	5	4	4	4	21
77	5	5	5	4	5	24	4	5	5	4	4	22

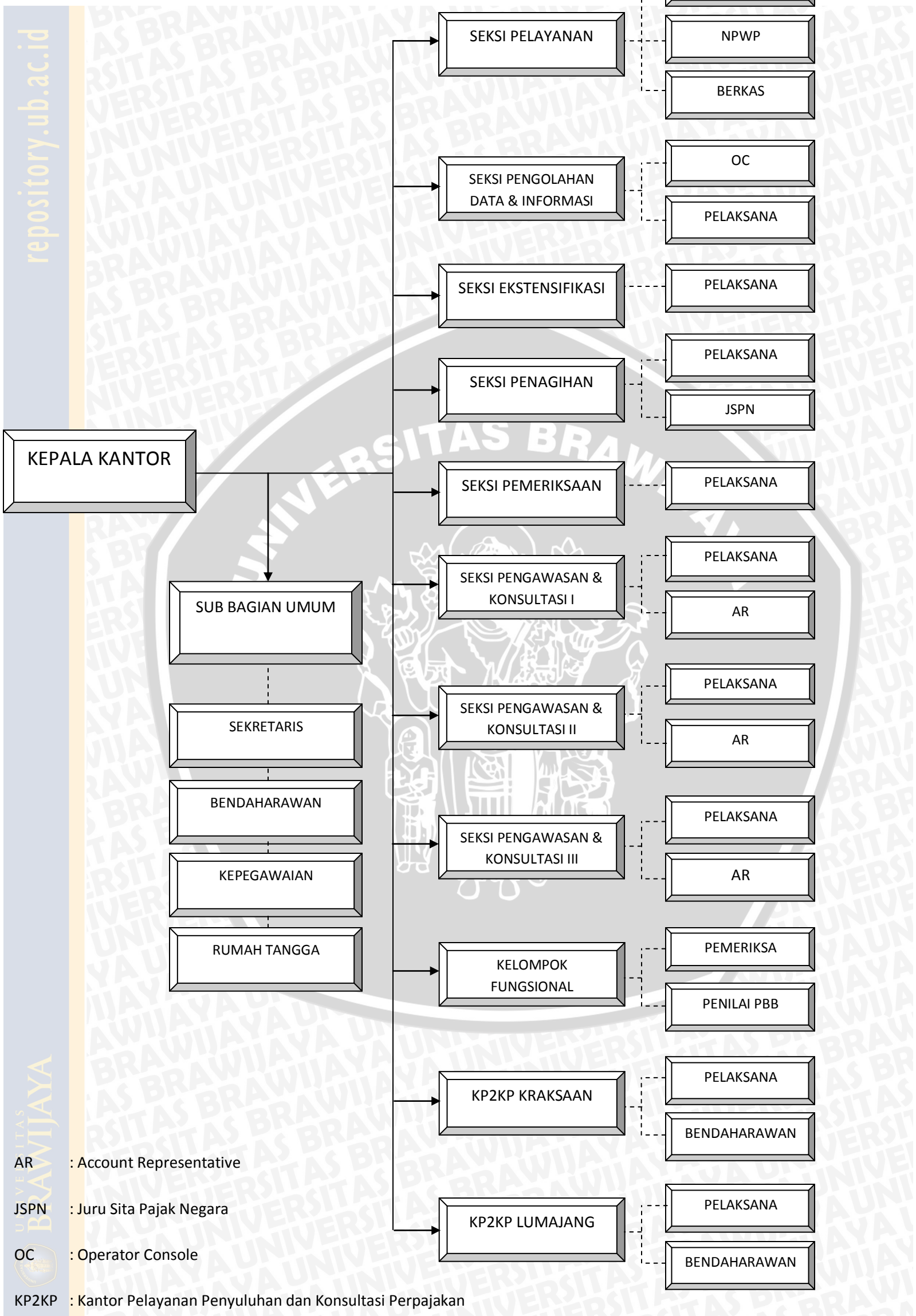


78	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21
79	5	5	5	5	5	25	4	5	4	4	4	21
80	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	4	22
81	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21
82	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	4	22
83	4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	5	24
84	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	24
85	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
86	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
87	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	4	23
88	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
89	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
90	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
91	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
92	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
93	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24
94	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24
95	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	4	23
96	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	4	23
97	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	4	23
98	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	4	23
Total						2066	Total					2068



LAMPIRAN I

STRUKTUR ORGANISASI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PROBOLINGGO



AR : Account Representative

JSPN : Juru Sita Pajak Negara

OC : Operator Console

KP2KP : Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan

TPT : Tempat Pelayanan Terpadu