

repository.ub.ac.id

# **PENGARUH PARTISIPASI MASYARAKAT DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

(Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)

## **SKRIPSI**

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana  
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

Disusun Oleh :

**TRI NOVIANA ANGGRAINI**  
**NIM. 0910310125**



Dosen Pembimbing :

1. Prof. Dr. Abdul Juli Andi Gani, MS
2. Dra. Lely Indah Mindarti, M.Si

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**  
**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**  
**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK**  
**MALANG**  
**2013**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : PENGARUH PARTISIPASI MASYARAKAT DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi pada Kantor  
Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)

Disusun oleh : TRI NOVIANA ANGGRAINI

NIM : 0910310125

Fakultas : ILMU ADMINISTRASI

Jurusan : ADMINISTRASI PUBLIK

Konsentrasi : -

Malang, Juli 2013

Komisi Pembimbing,

Ketua

Anggota



**Prof. Dr. Abdul Juli Andi Gani, MS**

**NIP. 19540704 198103 1 003**



**Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si**

**NIP. 19690524 200212 2 002**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : PENGARUH PARTISIPASI MASYARAKAT DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi pada Kantor  
Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)

Disusun oleh : TRI NOVIANA ANGGRAINI

NIM : 0910310125

Fakultas : ILMU ADMINISTRASI

Jurusan : ADMINISTRASI PUBLIK

Konsentrasi : -

Malang, Juli 2013

Komisi Pembimbing,

Ketua

Anggota



**Prof. Dr. Abdul Juli Andi Gani, MS**

**NIP. 19540704 198103 1 003**



**Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si**

**NIP. 19690524 200212 2 002**

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

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

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

Malang, 14 Juli 2013

Mahasiswa,



Nama : Tri Noviana Anggraini

NIM : 0910310125

## ABSTRAKSI

### PENGARUH PARTISIPASI MASYARAKAT DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

(Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)

Oleh : Tri Noviana Anggraini (0910310125)

Dosen Pembimbing : 1. Prof. Dr. Abdul Juli Andi Gani, MS

2. Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si

---

---

Penelitian dengan judul Pengaruh Partisipasi Masyarakat dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis partisipasi masyarakat dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, baik secara simultan maupun parsial serta untuk mengetahui variabel mana yang memiliki pengaruh dominan.

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah explanatory research, yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Penelitian ini terdiri atas dua variabel bebas ( $X$ ), antara lain partisipasi masyarakat ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ), serta satu variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi ( $Y$ ). Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner, dokumentasi dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan adalah menggunakan regresi berganda dengan menggunakan program SPSS 16.0 for Windows.

Hasil pengujian hipotesis I dengan menggunakan uji F menunjukkan variabel partisipasi masyarakat ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ( $Y$ ). Sedangkan untuk pengujian hipotesis II dengan menggunakan uji t menunjukkan variabel partisipasi masyarakat ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ( $Y$ ). Sedangkan dari pengujian hipotesis III menunjukkan variabel yang paling dominan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ( $Y$ ) adalah variabel partisipasi masyarakat ( $X_1$ ) dengan nilai standardized coefficients (beta) sebesar 0.239 atau 23,9%.

Berdasarkan hasil penghitungan diperoleh bahwa Variabel partisipasi masyarakat ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) mampu memberikan sumbangan atau kontribusi terhadap variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi ( $Y$ ) sebesar 0,494 atau 49.4% sedangkan sisanya 50,6% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini yang tidak terdeteksi.

## SUMMARY

### EFFECT OF COMMUNITY PARTICIPATION AND QUALITY OF COMPLIANCE WITH INDIVIDUAL TAXPAYERS

(Studies in the Tax Office Primary South Malang)

By : Tri Noviana Anggraini (0910310125)

Supervisor : 1. Prof. Dr. Abdul Juli Andi Gani, MS

2. Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si

---

---

Study entitled Effect of Public Participation and Quality of Service to Compliance individual taxpayer who performed at the Tax Office Primary South Malang aims to describe and analyze community participation and quality of services to an individual taxpayer compliance, either simultaneously or partially and to know which variables have a dominant influence.

Types of research used in this research is explanatory research, which explains the causal relationship between the variables through hypothesis testing. This study consisted of two independent variables (X), among others, public participation ( $X_1$ ) and quality of service ( $X_2$ ), and the dependent variable is the individual taxpayer compliance (Y). In this study, researchers used data collection techniques such as questionnaires, documentation and interviews. The data analysis technique used is to use multiple regression using SPSS 16.0 for Windows.

Results 1 to hypothesis testing using the F test indicates the participation variable ( $X_1$ ) and quality of service ( $X_2$ ) simultaneously berpengaruh significantly to an individual taxpayer compliance (Y). As for the second hypothesis testing using the t test indicates the participation variable ( $X_1$ ) and quality of service ( $X_2$ ) partially significantly affect the individual taxpayer compliance (Y). While of testing hypothesis 3 suggests that the most dominant variables for an individual taxpayer compliance (Y) is the participation variable ( $X_1$ ) with standardized coefficients (beta) of 0.239 or 23.9%.

Based on the results of a calculation shows that the participation variable ( $X_1$ ) and quality of service ( $X_2$ ) is able to give a donation or contribution to variable individual taxpayer compliance (Y) of 0.494 or 49.4% while the remaining 50.6% is contributed by other variables not included in this study were not detected.

## DAFTAR ISI

	Halaman
Daftar Isi.....	i
Daftar Tabel .....	iii
Daftar Gambar.....	iv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kontribusi Penelitian.....	8
E. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Partisipasi Masyarakat .....	10
1. Pengertian dan Pentingnya Partisipasi Masyarakat .....	10
2. Jenis-jenis Partisipasi .....	12
3. Cara Menggerakkan Partisipasi Masyarakat .....	15
B. Kualitas Pelayanan .....	17
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	17
2. Penilaian Kualitas Pelayanan .....	18
3. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	18
C. Kepatuhan Wajib Pajak .....	20
1. Wajib Pajak .....	20
2. Kepatuhan Dalam Perpajakan .....	22
a. Pengertian Kepatuhan Dalam Perpajakan .....	22
b. Dasar-dasar Kepatuhan .....	22
c. Proses Kepatuhan .....	24
3. Jenis Kepatuhan Pajak.....	25
4. Kriteria Wajib Pajak Patuh.....	25
D. Pengaruh Partisipasi Masyarakat dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	26
E. Model Konsepsi dan Hipotesis .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	31
B. Lokasi Penelitian.....	31
C. Konsep, Variabel dan Pengukuran.....	32
D. Populasi dan Sampel .....	39
E. Teknik Pengumpulan Data .....	41
F. Validitas dan Reliabilitas .....	42
G. Metode Analisis Data .....	47
H. Uji Signifikansi .....	49
I. Uji Asumsi Klasik .....	52

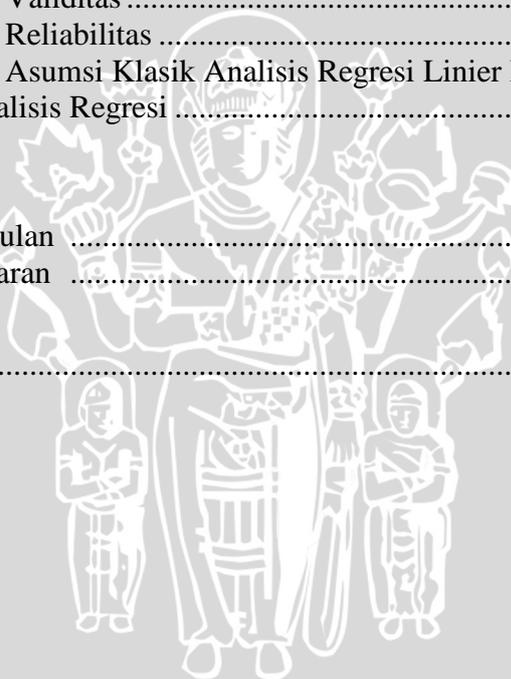
**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Lokasi .....	58
a. Gambaran Umum.....	58
b. Sejarah Singkat KPP Pratama Malang Selatan.....	59
c. Tugas Pokok dan fungsi KPP Pratama Malang Selatan .....	62
d. Visi dan Misi KPP Pratama Malang Selatan .....	63
e. Struktur Organisasi KPP Pratama Malang Selatan .....	63
f. Tugas, Wewenang, dan Tanggung Jawab.....	64
B. Gambaran Umum Responden .....	69
a. Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
b. Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	69
c. Berdasarkan Umur dan Lama Bekerja/Usaha .....	70
C. Pembahasan .....	71
a. Analisis Data Deskriptif.....	71
b. Uji Validitas .....	79
c. Uji Reliabilitas .....	81
d. Uji Asumsi Klasik Analisis Regresi Linier Berganda ....	82
e. Analisis Regresi .....	86

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	90
B. Saran-saran .....	92

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>94</b>
-----------------------------	-----------



## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1	Penerimaan Negara dalam APBN.....	3
Tabel 2	Konsep, Variabel, Indikator dan Item.....	35
Tabel 3	Skala Pengukuran.....	39
Tabel 4	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha.....	44
Tabel 5	Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 6	Hasil Uji Reliabilitas.....	46
Tabel 7	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	69
Tabel 8	Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	70
Tabel 9	Analisis Deskriptif Umur dan Lama Bekerja.....	70
Tabel 10	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Item-Item Pertanyaan Partisipasi Masyarakat ( $X_1$ ).....	72
Tabel 11	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Item-Item Pertanyaan Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ).....	75
Tabel 12	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Item-Item Pertanyaan Variabel Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ).....	77
Tabel 13	Uji Validitas Instrumen/Pertanyaan Partisipasi Masyarakat.....	80
Tabel 14	Uji Validitas Instrumen/Pertanyaan Kualitas Pelayanan.....	80
Tabel 15	Uji Validitas Instrumen/Pertanyaan Kepatuhan Wajib Pajak.....	81
Tabel 16	Uji Reliabilitas Item Pertanyaan Kuesioner.....	82
Tabel 17	Uji Kolmogrov Smirnov.....	83
Tabel 18	Uji Asumsi Multikolinieritas.....	84
Tabel 19	Uji Autokorelasi.....	84
Tabel 20	Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser).....	85
Tabel 21	Ringkasan Hasil Analisis Regresi.....	86
Tabel 22	Uji Hipotesis Koefisien Model Regresi Secara Simultan.....	87
Tabel 23	Uji Koefisien Model Regresi Secara Parsial.....	88

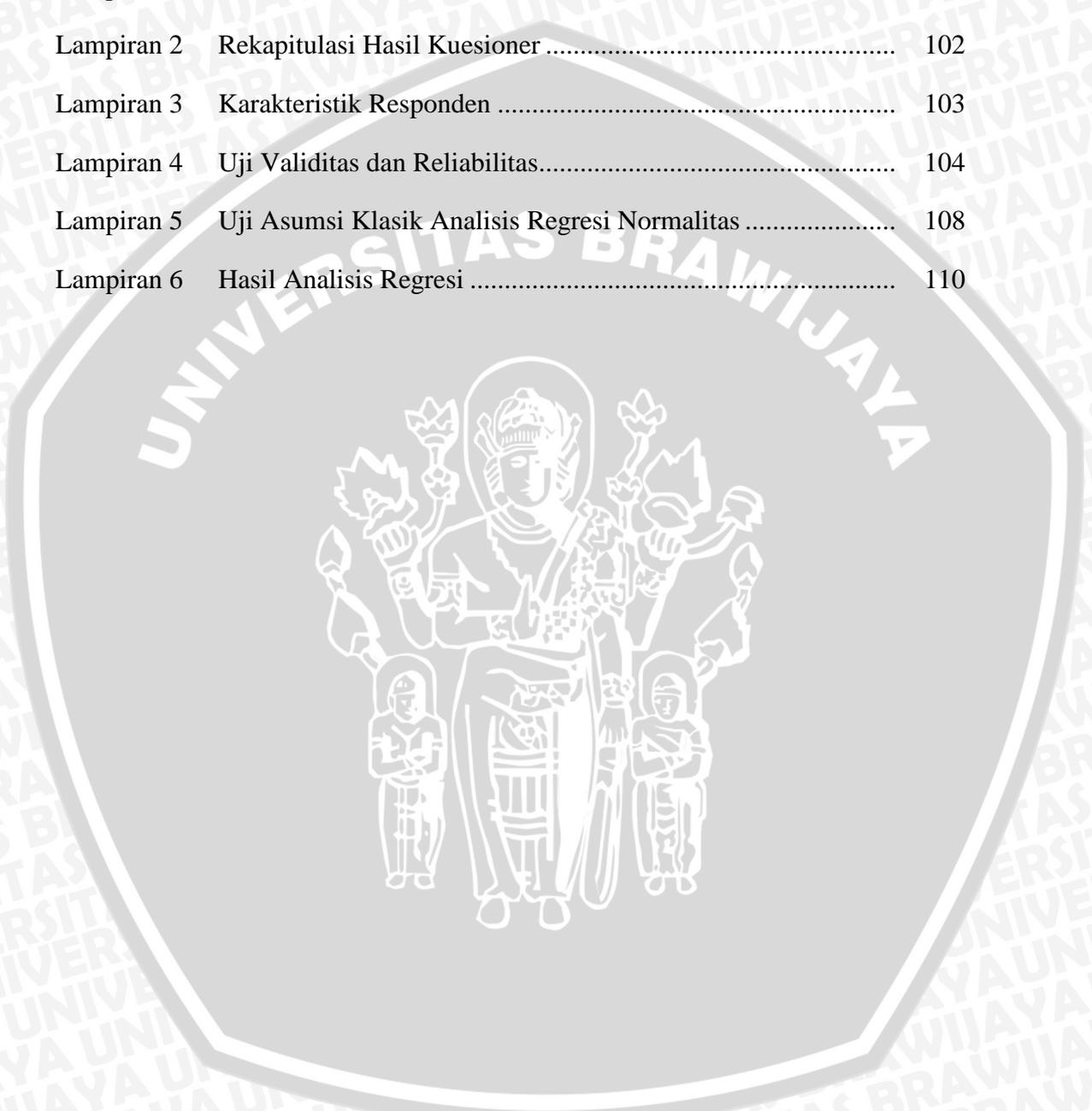
## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Model Konsepsi.....	28
Gambar 2 Model Hipotesis.....	29



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner .....	97
Lampiran 2	Rekapitulasi Hasil Kuesioner .....	102
Lampiran 3	Karakteristik Responden .....	103
Lampiran 4	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	104
Lampiran 5	Uji Asumsi Klasik Analisis Regresi Normalitas .....	108
Lampiran 6	Hasil Analisis Regresi .....	110



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Negara Republik Indonesia mempunyai tugas reguler dan tugas pembangunan. Tugas reguler negara yang sekaligus sebagai tujuan pembangunan adalah memajukan kesejahteraan rakyat. Sedangkan tugas pembangunan adalah sebagai inovator dan stabilisator pembangunan. Untuk mencapai tujuan tersebut pemerintah memerlukan dana yang salah satu sumbernya dari pajak.

Menurut Undang-Undang tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1, pajak diartikan sebagai kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pada umumnya negara yang memiliki administrasi pemerintahan yang modern seperti negara kita Indonesia yang mengandalkan penerimaan perpajakan sebagai penopang APBN-nya. Oleh negara pajak digunakan untuk membiayai pelayanan publik dan pembangunan seperti jalan, jembatan, dan fasilitas umum lainnya sampai belanja untuk pembelian alat pertahanan negara. Hasil pemanfaatan dari penerimaan perpajakan dapat dinikmati oleh semua rakyat Indonesia.

Sejak dilakukannya reformasi perpajakan yang pertama (*the first tax reform*) pada tahun 1984, diharapkan penerimaan pajak sebagai sumber utama

pembiayaan APBN dapat dipertahankan kesinambungannya. Selain sebagai sumber penerimaan (*budgetair*), pajak juga memiliki fungsi lain yaitu fungsi *regulerend*. Menteri Keuangan pada tahun 2007 yakni Sri Mulyani Indrawati mengatakan selain ditujukan untuk meningkatkan penerimaan negara, penerimaan pajak juga akan diarahkan untuk memberikan stimulus secara terbatas guna mendukung pertumbuhan ekonomi yang lebih berkualitas (*Fiscal News* dalam John Hutagaol. 2012). Selanjutnya, beliau mengatakan bahwa kebijakan fiskal dalam tahun 2007 akan tetap diarahkan untuk melanjutkan reformasi administrasi dan penyempurnaan kebijakan di bidang pajak, kepabeanan dan cukai.

Saat ini pajak merupakan sumber utama penerimaan negara, berbeda dengan era tahun 1970 sampai dengan 1980-an dimana penerimaan negara berasal dari sumber daya alam terutama minyak bumi dan gas masih cukup signifikan. Pada tahun 1990-an hingga berdasarkan data tahun 2006, terlihat bahwa titik tumpu dari penerimaan negara bergeser kepada penerimaan pajak. Bahkan peranan pajak makin meningkat dari tahun ke tahun. Bahkan beberapa tahun belakangan ini pemerintah sangat menitikberatkan peranan pajak dalam membiayai APBN, hal ini ditandai dengan makin meningkatnya target penerimaan pajak oleh Dirjen Pajak (DJP). Namun sayangnya terdapat kendala yang terjadi dalam memenuhi target penerimaan pajak oleh Dirjen Pajak (DJP) tersebut. Kendala tersebut adalah berupa *tax ratio* (merupakan jumlah pajak yang berhasil dipungut dibandingkan dengan Pendapatan Domestik Bruto) yang rendah.

Tabel di bawah ini menunjukkan kontribusi pajak sebagai sumber penerimaan Negara, yang dimana ketergantungan penerimaan negara terhadap perpajakan semakin besar dari tahun ke tahun bahkan untuk RAPBN Tahun anggaran 2006 target penerimaan perpajakan 67% dari penerimaan dalam negeri. Hal tersebut menunjukkan bahwa Indonesia semakin mandiri didalam pembiayaan APBN-nya. Semakin besar penerimaan APBN bersumber dari penerimaan perpajakan berarti semakin besar peran serta masyarakat di dalam pembangunan melalui pembayaran pajak.

**Tabel 1**  
Penerimaan Negara dalam APBN Tahun 2002-2006 (triliun rupiah)

Uraian	2002 (PAN)	2003 (PAN)	2004 (APBN-P)	2005 (APBN-P2)	2006 (APBN)
<b>Pendapatan Negara dan Hibah</b>	<b>298.8</b>	<b>341.4</b>	<b>403.8</b>	<b>516.2</b>	<b>625.2</b>
<b>Penerimaan Perpajakan</b>	<b>210.1</b> <b>70%</b>	<b>242.0</b> <b>71%</b>	<b>279.2</b> <b>69%</b>	<b>347.6</b> <b>67%</b>	<b>416.3</b> <b>67%</b>
<b>Penerimaan Bukan Pajak</b>	<b>88.4</b>	<b>98.9</b>	<b>123.8</b>	<b>161.4</b>	<b>205.3</b>
<b>Hibah</b>	<b>0.1</b>	<b>0.5</b>	<b>0.7</b>	<b>7.2</b>	<b>3.6</b>

Sumber : John Hutagaol

Berdasarkan tabel 1.1 penerimaan negara dalam APBN khususnya pajak dari tahun ke tahun mengalami penurunan. Hingga awal tahun 1980-an, penerimaan negara masih mengandalkan pada hasil penjualan minyak dan gas bumi (*oil and gas*), namun karena sumber daya alam tidak dapat diandalkan lagi (akan habis dan tidak tergantikan), maka Pemerintah mengandalkan penerimaan pajak sebagai sumber utama penerimaan APBN. Dalam kurun waktu 5 (lima)

tahun terakhir yaitu tahun 2002 sampai dengan tahun 2006, kontribusi penerimaan perpajakan berkisar antara 67%-71 %, dan penerimaan perpajakan cenderung akan terus meningkat jumlahnya secara absolut dari tahun ke tahun seiring dengan kebutuhan dalam pembiayaan APBN.

Sedangkan khusus pajak dalam negeri periode 2006-2011, komposisi penerimaan rata-rata terdiri dari: PPh 52% (dimana PPh non migas menguasai hingga 80%), PPN 34%, Cukai 9%, PBB 4%, sisanya BPHTB dan pajak lainnya. Untuk tahun 2012 (APBN-P), target penerimaan pendapatan negara dan hibah mencapai Rp.1.358,2 triliun dengan komposisi penerimaan pajak Rp.1.016,2 (atau 75% dari total pendapatan), PNBP sebesar Rp.341.1 triliun dan hibah mencapai Rp.0,8 triliun.

Optimalisasi penerimaan perpajakan merupakan buah kerja yang dilakukan selama kurun waktu 6 tahun terakhir dan masih akan terus diperbaiki secara terus menerus (*continuous improvement*). Perbaikan pada sistem administrasi PPN dan PPh, penguatan pengawasan internal (membentuk tim kepatuhan internal, dan kerjasama dengan penegak hukum), perbaikan sistem informasi perpajakan, peningkatan kualitas pelayanan pajak, penindakan tegas bagi oknum pegawai yang indiscipliner, dan pengembangan SDM profesional dengan integritas yang tinggi.

Pengembangan SDM profesional yakni wajib pajak atau Masyarakat salah satunya adalah tingkat kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah faktor partisipasi masyarakat dan faktor kualitas pelayanan. Menurut Nugroho (2006) Partisipasi masyarakat

yang merupakan kesadaran masyarakat atau kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara yang selalu menjunjung tinggi Undang–Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara (Suardika, 2007:74). Jika partisipasi masyarakat meningkat, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Dalam tulisan Prasetiantono (1994), ada tiga faktor keberhasilan perpajakan yaitu (1) sistem administrasi dan hukum, (2) kualitas aparat perpajakan, dan (3) kepatuhan masyarakat membayar pajak. Sedangkan menurut Amachi (1992), faktor-faktor keberhasilan perpajakan adalah faktor administrasi negara dan pajak, faktor undang-undang dan peraturan pelaksanaan perpajakan, dan faktor masyarakat (Wajib Pajak dan keadaan lingkungannya). Berdasarkan pendapat para ahli tersebut diatas, maka penelitian ini akan memfokuskan penelitian pada faktor partisipasi masyarakat dan kualitas pelayanan yang diduga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Dalam keterkaitan pajak untuk pembangunan bangsa pemerintah tidak bekerja sendiri, melainkan terdapat banyak aktor-aktor penting yang mendukung dan mengiringi kinerja pemerintah. Salah satunya yakni adanya kerjasama antara aktor pemberi pelayanan dan masyarakat sendiri. Dalam kenyataannya bahwa kerjasama tersebut masih belum terlaksana dengan baik dan dirasa kurang berjalan dengan seharusnya. Salah satunya adalah kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak.

Pajak yang merupakan sumber dari pembangunan bangsa. Dengan adanya pajak, pembangunan bangsa akan terlaksana dengan baik. Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu faktor penting dalam pembangunan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak, salah satunya adalah partisipasi masyarakat dan kualitas pelayanan. Dengan adanya partisipasi masyarakat yang tinggi dengan membayar pajak akan terlaksana sesuai dengan tujuan bangsa. Begitu juga dengan adanya kualitas pelayanan yang diberikan oleh aktor pemberi pelayanan publik maka tujuan tersebut juga akan terlaksana dengan baik.

Penelitian yang dilakukan oleh Manik Asri (2009) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan wajib pajak. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Purnomo (2008) menemukan bahwa persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada kedua penelitian tersebut dapat dilihat bahwa kesadaran masyarakat dan persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini mengkaji pengaruh partisipasi masyarakat dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Malang Selatan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan beberapa variabel bebas yaitu partisipasi masyarakat dan kualitas pelayanan. Satu variabel yang belum pernah diteliti sebelumnya adalah variabel tentang kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Variabel tersebut dalam penelitian ini digunakan sebagai variabel terikat.

Kepatuhan wajib pajak diasumsikan sebagai variabel yang diduga dapat digunakan sebagai indikator dari partisipasi masyarakat dan kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, muncul ketertarikan dari peneliti untuk mencoba melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Partisipasi Masyarakat dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)”**.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka permasalahan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah partisipasi masyarakat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan salah satu karakteristik penelitian ilmiah. Penelitian ilmiah pada hakekatnya juga merupakan tujuan dari ilmu. Sehubungan dengan itu maka secara sederhana penulis mencoba untuk menjelaskan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh dari partisipasi masyarakat terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2. Untuk menganalisis pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

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

Kontribusi penelitian merupakan suatu manfaat yang dapat diambil dari suatu penelitian yang dilakukan oleh peneliti dan penelitian tersebut juga bermanfaat bagi beberapa pihak yang terkait. Adapun kontribusi yang diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Dirjen Pajak, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran perihal variabel-variabel yang perlu diperhatikan dalam upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (WP).
2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara umum, diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan mengenai tindakan yang dapat diambil Kantor Pelayanan Pajak (KPP) guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak (WP) yang dilayaninya.
3. Bagi pihak akademisi dan peneliti yang tertarik untuk melakukan kajian di bidang yang sama, diharapkan penelitian ini dapat memberikan bukti empiris dan dapat memberikan sumbangan dalam pengembangan teori perpajakan.

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

Dalam penulisan penelitian ini, sistematika yang digunakan adalah sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

BAB III METODE PENELITIAN

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

BAB V PENUTUP



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Partisipasi Masyarakat

##### 1. Pengertian dan Pentingnya Partisipasi Masyarakat

Pengertian partisipasi selalu dikaitkan atau bersinonim dengan peran serta. Seorang ilmuwan yang bernama Keith Davis dalam bukunya *Human Relation at Work* mengemukakan definisinya tentang partisipasi yang dikutip oleh Sastropetro (1988:13) menjelaskan :

“partisipasi dapat didefinisikan sebagai keterlibatan mental atau pemikiran dan emosi atau perasaan seseorang di dalam situasi kelompok yang mendorongnya untuk memberikan sumbangan kepada kelompok dalam usaha untuk mencapai tujuan serta turut bertanggung jawab terhadap tujuan yang bersangkutan. Ada tiga buah unsur penting yang memerlukan perhatian khusus dalam partisipasi, yaitu :

- a. Bahwa partisipasi atau keikutsertaan atau keterlibatan atau peran serta, sesungguhnya merupakan suatu keterlibatan mental dan perasaan, lebih daripada semata-mata atau hanya keterlibatan secara jasmaniah.
- b. Unsur kedua adalah kesediaan memberi sesuatu sumbangan kepada usaha mencapai tujuan kelompok. Ini berarti, bahwa terdapat rasa senang, kesukarelaan untuk membantu kelompok. Seseorang menjadi anggota kelompok dengan segala nilainya.
- c. Unsur ketiga adalah unsur tanggung jawab. Unsur tersebut merupakan segi yang menonjol dari rasa menjadi anggota. Diakui sebagai anggota artinya ada rasa “sense of belongingness”.

Berdasarkan pendapat tersebut di atas, maka partisipasi itu tidak berdasarkan keterlibatan secara fisik dalam pekerjaannya tetapi menyangkut keterlibatan diri seseorang sehingga akan menimbulkan tanggung jawab dan sumbangan yang besar terdapat kelompok.

Sejalan dengan pendapat di atas, Gordon W. Allport dalam Sastropetro (1988:12) menyatakan bahwa seseorang yang berpartisipasi sebenarnya mengalami keterlibatan dirinya atau egonya yang sifatnya lebih daripada keterlibatan dalam pekerjaan atau tugas saja. Dengan keterlibatan dirinya berarti keterlibatan pikiran dan perasaannya.

Partisipasi masyarakat menurut Bintarto Tjokroamidjoyo sebagaimana dikutip oleh Taliziduhu Ndraha sebagai berikut:

“Keterlibatan masyarakat dalam penentuan arah, strategi dan kebijakan pemerintah, keterlibatan masyarakat dalam memikul beban dan dalam memetik hasil atau manfaat pembangunan” (Ndraha, 1990:14).

Partisipasi masyarakat bukanlah suatu akhir pekerjaan, akan tetapi merupakan suatu sarana untuk mencapai tujuan dari pembangunan nasional. Partisipasi masyarakat haruslah dibina untuk menuju ke arah yang baik dan sehat. Unsur-unsur penting partisipasi, yakni partisipasi dalam pembuatan keputusan, pelaksanaan, mobilisasi sumberdaya, pemanfaatan bersama dan evaluasi. Semakin besar pengakuan terhadap pentingnya partisipasi, tidak hanya memberikan keputusan pada pemanfaat program, tetapi juga menjamin bahwa program prasarana dan pelayanan mencapai tujuan semula.

Dalam realitasnya, terutama dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, istilah partisipasi ini sering dikaitkan dengan usaha di dalam mendukung program pembangunan. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Santoso S. Hamidjoyo (1988:67), bahwa partisipasi mengandung tiga pengertian, yaitu :

1. Partisipasi berarti turut memikul beban pembangunan.
2. Menerima kembali hasil pembangunan dan bertanggung jawab terhadapnya.
3. Partisipasi berarti terwujudnya kreativitasnya dan oto aktifitas.

Uraian di atas dapat menggambarkan betapa partisipasi masyarakat merupakan salah satu faktor penentu terhadap keberhasilan suatu program atau proyek pembangunan. Seringkali masyarakat tidak mau menerima suatu program karena mereka tidak mengetahui manfaatnya. Mereka memandang program tersebut adalah milik pemerintah sehingga hanya pemerintah saja yang harus mengurus atau melaksanakannya. Bila masyarakat bersikap demikian tidak akan mungkin program-program pemerintah akan berjalan dengan baik. Karena itulah masyarakat harus didasarkan dan diajak untuk terlihat didalam program-program pemerintah. Dengan demikian masyarakat akan merasa ikut memiliki dan bertanggung jawab atas semua program pemerintah yang mereka terlibat di dalamnya. Demikian halnya dengan membayar pajak yang didalamnya harus ada partisipasi masyarakat untuk mendukung jalannya program taat membayar pajak untuk pembangunan bangsa.

#### **4. Jenis-jenis Partisipasi**

Mengenai partisipasi masyarakat para ahli membedakan partisipasi kedalam beberapa jenis. Menurut Davis dalam Sastropetro (1988:55) bahwa bentuk partisipasi dapat dilihat pada daftar berikut :

1. Konsultasi, biasanya dalam bentuk jasa,
2. Sumbangan spontan berupa uang dan barang,
3. Mendirikan proyek yang sifatnya berdikari dan donornya berasal dari sumbangan dari individu atau instansi yang berda diluar lingkungan tertentu,

4. Mendirikan proyek yang sifatnya berdikari, dan dibiayai seluruhnya oleh komunitas,
5. Sumbangan dalam bentuk kerja, yang biasanya dilakukan oleh tenaga ahli setempat,
6. Aksi massa,
7. Mengadakan pembangunan dikalangan keluarga desa sendiri,
8. Membangun proyek komunitas yang bersifat otonom.

Sedangkan jenis-jenis partisipasi meliputi :

1. Partisipasi pikiran (*psychological participation*)
2. Partisipasi tenaga (*physical participation*)
3. Partisipasi pikiran dan tenaga (*active participation*)
4. Partisipasi keahlian (*participation with skill*)
5. Partisipasi barang (*material participation*)
6. Partisipasi uang (*money participation*)

Persyaratan untuk dapat melaksanakan partisipasi secara afektif adalah sebagai berikut :

1. Waktu. Untuk dapat berpartisipasi diperlukan waktu. Waktu yang dimaksud adalah untuk memahami pesan yang disampaikan oleh pemrakarsa atau pimpinan. Pesan tersebut mengenai apa dan bagaimana serta mengapa diperlukan peran serta.
2. Bilamana dalam kegiatan partisipasi ini diperlukan dana perangsang, hendaknya dibatasi seperlunya agar tidak menimbulkan kesan “memanjakan”, yang akan menimbulkan efek negatif.
3. Subyek partisipasi hendaklah relevan atau berkaitan dengan organisasi di mana individu yang bersangkutan memiliki luas lingkup pemikiran dan pengalaman yang sama dengan komunikator.
4. Partisipan harus memiliki kemampuan untuk berpartisipasi, dalam arti kata yang bersangkutan memiliki luas lingkup pemikiran dan pengalaman yang sama dengan komunikator.
5. Partisipan harus memiliki kemampuan untuk melakukan komunikasi timbal balik.
6. Para pihak yang bersangkutan bebas didalam melaksanakan peran serta tersebut sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
7. Bila partisipasi diadakan untuk menentukan suatu kegiatan hendaknya didasarkan kepada kebebasan dalam kelompok.

Ndraha (1990:14) menyebutkan bahwa bentuk (tahap) partisipasi adalah :

1. Partisipasi dalam / melalui kontak dengan pihak lain (*contact change*) sebagai salah satu titik awal perubahan sosial.

2. Partisipasi dalam memperhatikan / menyerap dan memberi tanggapan terhadap informasi, baik dalam arti menerima (mentaati, memenuhi, melaksanakan), mengiakan, menerima dengan syarat, maupun dalam arti menolaknya.
3. Partisipasi dalam perencanaan pembangunan, termasuk pengambilan keputusan. Perasaan terlibat dalam perencanaan perlu ditumbuhkan sedini mungkin didalam masyarakat. Partisipasi ini disebut juga partisipasi dalam pengambilan keputusan, termasuk keputusan politik yang menyangkut nasib mereka, dan partisipasi dalam hal yang bersifat teknis.
4. Partisipasi dalam pelaksanaan operasional pembangunan.
5. Partisipasi dalam menerima, memelihara dan mengembangkan hasil pembangunan.
6. Partisipasi dalam menilai pembangunan, yaitu keterlibatan masyarakat dalam menilai sejauh mana pelaksanaan pembangunan sesuai dengan rencana dan sejauh mana hasilnya dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Setelah diuraikan di atas mengenai pengertian partisipasi, maka selanjutnya jenis-jenis partisipasi menurut Sastropetro (1988:50) yang meliputi :

- a. Partisipasi Buah Pikiran
- b. Partisipasi Tenaga
- c. Partisipasi Harta Benda
- d. Partisipasi Keterampilan Partisipasi Sosial

Oakley (1991:9) memberi pemahaman tentang konsep partisipasi, dengan mengelompokkan ke dalam tiga pengertian pokok, yaitu pengertian partisipasi sebagai kontribusi, partisipasi sebagai organisasi, dan partisipasi sebagai pemberdayaan. Dengan landasan teori dari Oakley, disusun definisi konseptual variabel Partisipasi Masyarakat adalah keterlibatan masyarakat dalam membayar pajak yang meliputi pemberdayaan masyarakat terhadap kepatuhan wajib pajak. Dimensi pemberdayaan masyarakat dijabarkan menjadi indikator-indikator antara lain : peran masyarakat, aksi masyarakat, motivasi masyarakat dan tanggung jawab masyarakat.

## 5. Cara Menggerakkan Partisipasi Masyarakat

Masyarakat disuatu daerah akan dapat dikembangkan partisipasinya dalam suatu program, jika pihak motivator mengetahui cara-cara yang tepat untuk menggerakkan partisipasi masyarakat. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam menggerakkan partisipasi masyarakat. Agar masyarakat mau berpartisipasi maka program yang disusun harus mencakup hal-hal sebagai berikut :

1. Disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat secara nyata
2. Dijadikan stimulasi terhadap masyarakat yang berfungsi mendorong timbulnya respon yang dikehendaki
3. Dijadikan motivasi terhadap masyarakat yang berfungsi membangkitkan tingkah laku yang dikehendaki secara berlanjut.

Daryono dalam Sastropoetro (1988:22) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi partisipasi warga masyarakat adalah sebagai berikut:

- a) Pendidikan, kemampuan membaca dan menulis, kemiskinan, kedudukan sosial dan percaya terhadap diri sendiri.
- b) Penginterpretasian yang dangkal terhadap agama.
- c) Kecenderungan untuk menyalahartikan motivasi, tujuan dan kepentingan organisasi penduduk yang biasanya mengarah kepada timbulnya persepsi yang salah terhadap keinginan dan motivasi serta organisasi penduduk seperti halnya terjadi di beberapa Negara.
- d) Tersedianya kesempatan kerja yang lebih baik di luar pedesaan.
- e) Tidak adanya kesempatan berpartisipasi dalam berbagai program pembangunan.

Partisipasi warga masyarakat tidak akan tumbuh dan berkembang tanpa adanya dorongan dari pihak-pihak yang memiliki kelebihan, seperti para

pemimpin formal atau pemimpin informal. Untuk menumbuhkan partisipasi diperlukan usaha semaksimal mungkin. Hal ini karena menyangkut dalam proses perubahan sikap manusia sebagai kesempatan untuk berbuat.

Dalam hal ini Kantor Pelayanan Pajak Pratama sebagai pihak yang menggerakkan dan berusaha meningkatkan partisipasi masyarakat dalam salah satu pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak harus mempertimbangkan hal-hal tersebut. Oleh karena itu dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak harus benar-benar bisa memotivasi masyarakat untuk terlibat didalamnya dengan memberi penyuluhan atau sosialisasi tentang pajak yang berfungsi menumbuh kembangkan dan meningkatkan partisipasi masyarakat.

Dari beberapa pendapat di atas dapat diambil kesimpulan bahwa partisipasi masyarakat itu memegang peranan yang sangat penting dalam menunjang keberhasilan pembangunan atau keberhasilan suatu program, atau dapat dikatakan menjadi tujuan pembangunan itu sendiri karena dengan menumbuhkan keterlibatan seluruh masyarakat dalam proses pembangunan yang berencana sesuai dengan arah dan strategi yang ditetapkan melalui bentuk partisipasi, maka masyarakat akan dengan sendirinya ikut serta dalam pelaksanaan pembangunan tersebut karena mereka dilibatkan dalam proses persiapan dan perencanaannya.

## B. Kualitas Pelayanan

### 1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Dari segi linguistik berasal dari bahasa latin *qualis* yang berarti ‘sebagaimana kenyataannya’. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono,2006:51). Definisi lain kualitas adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang berkaitan dalam memenuhi persyaratan (Lupiyoadi dan Hamdani,2006:175).

Kualits pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (hasil) (Usmara,2003:231). Definisi lain kualitas pelayanan adalah ukuran sejauh mana suatu pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan (Assegaff,2009:173).

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono,2006:59).

Menurut Tjiptono (2006:59), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada “dua faktor utama mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* atau kualitas jasa yang diharapkan dan kualitas jasa yang diterima atau dirasakan.

## 2. Penilaian Kualitas Pelayanan

Dalam hal penilaian kualitas pelayanan, Parasuraman (1990:26) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai pertimbangan global atau sikap sebagai pertimbangan global yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) suatu jasa pelayanan. Mereka menambahkan bahwa penilaian kualitas pelayanan dipandang sebagai tingkat perbedaan persepsi dengan harapannya. Konsep inilah yang kemudian menjadi dasar penilaian kualitas pelayanan yang dikenal dengan SERVQUAL.

SERVQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang "sangat baik." Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas layanan.

## 3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Dalam kaitannya dengan kualitas jasa, Parasuraman (1990:26) pada riset eksplorasi mereka memaparkan kualitas pelayanan dan faktor-faktor yang menentukannya dengan mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai derajat ketidakcocokan antara harapan normatif pelanggan pada jasa pelayanan dan persepsi pelanggan pada kinerja pelayanan yang diterima. Parasuraman dkk juga memaparkan sekumpulan atribut-atribut pelayanan

dengan lengkap (*comprehensive*) dimana para pelanggan mungkin menggunakannya sebagai kriteria dalam menilai kinerja pelayanan. Hasil penelitian ini berhasil mengidentifikasi 10 dimensi kualitas jasa yaitu *reliability, responsiveness, competence, acces, courtesy, communication, credibility, security, understanding/knowning the customer dan tangible*.

Riset empiris selanjutnya Parasuraman dkk yaitu tahun 1990, peneliti tersebut mengembangkan penelitian eksplorasi dan menghasilkan SERVQUAL, yakni suatu skala yang terdiri 5 dimensi, yaitu :

- a. *Reliability*, yaitu memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan
- b. *Responsiveness*, yaitu kemampuan para staf membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap
- c. *Assurance*, mencakup jaminan kemampuan pelayanan yang diberikan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya dari para staf, bahaya dari resiko atau keragu-raguan
- d. *Emphaty*, mencakup kemudahan melakukan komunikasi, perhatian secara personal yang diberikan oleh staf kepada pelanggan
- e. *Tangibles*, mencakup bukti fisik dan fasilitas yang tersedia bagi pelayanan pelanggan.

Gronroos dalam Mudie (1993:93) berpendapat pula bahwa kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan memiliki dua dimensi. Pertama, dimensi proses, yakni cara pelanggan menerima jasa dari perusahaan dalam hal ini menyangkut apa yang terjadi dalam interaksi penjual-pembeli. Kedua dimensi hasil, yaitu mengenai hasil transaksi itu, menyangkut apa yang dirasakan oleh pembeli dalam reaksinya dengan perusahaan pemberi jasa.

Dalam industri jasa pelayanan yang produknya bersifat *intangibile*, mutu sangat ditentukan oleh kualitas interaksi antara pemberi jasa dengan konsumen. Oleh karena itu, kualitas layanan yang diberikan terutama pada

tingkat front line office sangat menentukan mutu interaksi tersebut, yang pada akhirnya akan berpengaruh pada image perusahaan.

Menurut Brown dalam Moenir (1998:33) bahwa di mata masyarakat, kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran sebagai berikut:

1. *Reability*, yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat;
2. *Assurance*, yaitu pengetahuan dan kemampuannya untuk meyakinkan;
3. *Empathy*, yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan;
4. *Responsiviness*, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat;
5. *Tangibel*, yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi.

Pendapat lain yang senada mengenai dimensi atau ukuran kualitas pelayanan dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (1997:14) dalam bukunya “Prinsip-Prinsip Total Quality Service,” yaitu:

1. Bukti langsung (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (reliability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (responsiveness), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

## C. Kepatuhan Wajib Pajak

### 1. Wajib Pajak

Menurut Undang-Undang tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara

Perpajakan, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kewajiban wajib pajak :

1. Mendaftarkan diri dan meminta Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) apabila belum mempunyai NPWP
2. Mengambil sendiri blangko Surat Pemberitahuan (SPT) dan blangko perpajakan lainnya di tempat-tempat yang ditentukan oleh DJP
3. Mengisi dengan lengkap, jelas dan benar dan menandatangani sendiri SPT dan kemudian mengembalikan SPT kepada kantor pelayan pajak dilengkapi dengan lampiran-lampiran
4. Melakukan pelunasan dan melakukan pembayaran pajak yang ditentukan oleh undang-undang
5. Menghitung sendiri, menetapkan besarnya jumlah dan membayar pajak dalam tahun yang sedang berjalan sesuai dengan pajak dari tahun terakhir atau sesuai dengan SKP yang dikeluarkan oleh DJP
6. Menhitng dan menetapkan sendiri pajak yang terutang menurut cara yang ditentukan
7. Mnyelenggarakan pembukuan atau pencatatan-pencatatan
8. Dalam hal terjadi pemeriksaan pajak, wajib pajak wajib :
  - a. Memperlihatkan dan atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas wajib pajak atau objek yang terutang pajak
  - b. Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruang yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan
  - c. Memberikan keterangan yang diperlukan
9. Apabila dalam mengungkapkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen serta keterangan yang diminta, wajib pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan.

Hak-hak wajib pajak :

1. Menerima tanda bukti pemasukan SPT
2. Mengajukan permohonan dan penundaan penyampaian SPT
3. Melakukan pembetulan sendiri SPT yang telah dimasukkan ke KPP
4. Mengajukan permohonan penundaan dan pengangsuran pembayaran pajak sesuai dengan kemampuannya
5. Mengajukan permohonan perhitungan atau pengembalian kelebihan pembayaran pajak serta berhak memperoleh kepastian terbitnya surat

- keputusan kelebihan pembayaran pajak, surat keputusan pengembalian kelebihan pembayaran pajak
6. Mendapatkan kepastian batas ketetapan pajak yang terutang dan penerbitan SPT
  7. Mengajukan permohonan pembetulan salah tulis atau salah hitung atau kekeliruan yang terdapat dalam Surat Ketetapan Pajak (SKP)
  8. Mengajukan surat keberatan dan mohon kepastian terbitnya surat keputusan atas surat keberatannya
  9. Mengajukan permohonan banding atas surat keputusan keberatan yang diterbitkan oleh DJP
  10. Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan pengenaan sanksi perpajakan serta pembetulan ketetapan pajak yang salah atau keliru
  11. Memberikan kuasa khusus kepada orang yang dipercaya untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya

## 2. Kepatuhan Dalam Perpajakan

Adanya ancaman administrasi maupun ancaman hukum pidana bagi pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya dilakukam supaya masyarakat selaku wajib pajak mau memenuhi kewajibannya. Hal ini terkait dengan ikhwal kepatuhan perpajakan atau *tax compliance*.

### a. Pengertian Kepatuhan Dalam Perpajakan

Kepatuhan adalah ketaatan atau berdisiplin, dalam hal ini kepatuhan pajak diartikan secara bebas adalah ketaatan dalam menjalankan semua peraturan perpajakan. Menurut Nurmantu (2003:148) kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

### b. Dasar-dasar Kepatuhan

Menurut Bierstedt dalam Soekanto (1982:225) dasar-dasar kepatuhan adalah :

a. *Indoctrination*

Sebab pertama warga masyarakat mematuhi kaidah-kaidah adalah karena dia didoktrinir untuk berbuat demikian. Sejak kecil manusia telah dididik agar mematuhi kaidah-kaidah yang berlaku dalam masyarakat sebagaimana halnya dengan unsur-unsur kebudayaan lainnya.

b. *Habituation*

Oleh karena sejak kecil mengalami proses sosialisasi, maka lama kelamaan menjadi suatu kebiasaan untuk mematuhi kaidah-kaidah yang berlaku.

c. *Utility*

Pada dasarnya manusia mempunyai kecenderungan untuk hidup pantas dan teratur, akan tetapi apa yang pantas dan teratur untuk seseorang belum tentu pantas dan teratur bagi orang lain. Karena itu diperlukan patokan tentang kepantasan dan keteraturan tersebut, patokan tadi merupakan pedoman atau takaran tentang tingkah laku dan dinamakan kaedah. Dengan demikian, maka salah satu faktor yang menyebabkan orang taat pada kaidah adalah karena kegunaan dari pada kaidah tersebut.

d. *Group Identification*

Dari satu sebab mengapa seseorang patuh pada kaidah adalah karena kepatuhan tersebut merupakan salah satu sarana untuk mengadakan identifikasi dengan kelompok. Seseorang mematuhi kaidah-kaidah

yang berlaku dalam kelompoknya bukan karena dia menganggap kelompoknya lebih dominan dari kelompok-kelompok lainnya, akan tetapi justru karena ingin mengadakan identifikasi dengan kelompoknya tadi. Bahkan kadang-kadang seseorang mematuhi kaidah kelompok lain, karena ingin mengadakan identifikasi dengan kelompok lain tersebut.

### c. Proses Kepatuhan

Menurut Soekanto (1982:230) sebenarnya masalah kepatuhan yang merupakan suatu derajat secara kualitatif dapat dibedakan dalam tiga proses, yaitu :

#### a. *Compliance*

*Compliance* diartikan sebagai suatu kepatuhan yang didasarkan pada harapan akan suatu imbalan dan usaha untuk menghindarkan diri dari hukuman yang mungkin dijatuhkan. Kepatuhan ini sama sekali tidak didasarkan pada suatu keyakinan pada tujuan kaidah hukum yang bersangkutan dan lebih didasarkan pada pengendalian dari pemegang kekuasaan. Sebagai akibatnya maka kepatuhan akan ada, apabila ada pengawasan yang ketat terhadap pelaksanaan kaidah-kaidah hukum tersebut.

#### b. *Identification*

*Identification* terjadi apabila kepatuhan terhadap kaidah hukum ada bukan karena nilai intrinsiknya, akan tetapi agar keanggotaan kelompok tetap terjaga serta ada hubungan baik dengan mereka yang diberi wewenang untuk menerapkan kaidah-kaidah hukum tersebut. Daya tarik untuk patuh adalah keuntungan yang diperoleh dari hubungan-hubungan tersebut, sehingga kepatuhan pun tergantung pada baik buruknya interaksi tadi.

#### c. *Internalization*

Pada *Internalization* seseorang mematuhi kaidah-kaidah hukum oleh karena secara intrinsik kepatuhan tadi mempunyai imbalan. Isi kaidah-kaidah tersebut adalah sesuai dengan nilai-nilainya sejak semula pengaruh terjadi, atau oleh karena dia merubah pola-pola yang semula dianutnya. Hasil dari proses tersebut adalah suatu konformitas yang didasarkan pada motivasi secara intrinsik. Pusat kekuatan proses ini adalah kepercayaan orang terhadap tujuan dari kaidah-kaidah

bersangkutan, terlepas dari perasaan atau nilai-nilainya terhadap kelompok atau pemegang kekuasaan maupun pengawasannya.

### 3. Jenis kepatuhan Pajak

Kepatuhan Pajak ada dua jenis yaitu :

#### a. Kepatuhan formal

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal sesuai dengan undang-undang perpajakan.

#### b. Kepatuhan Material

Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif hakikat memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai isi dan jiwa UU perpajakan.

### 4. Kriteria Wajib Pajak Patuh

Menurut Kep.Men.Keu No.544/KMK.04/2000 yang diubah dengan Kep.Men.Keu No.235/KMK.03/2003 jo. Kep.Dirjen Pajak No.550 Tahun 2000 berdasarkan peraturan tersebut, wajib pajak patuh adalah mereka yang memenuhi empat kriteria di bawah ini, yakni :

1. Wajib pajak tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir
2. Wajib pajak tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajaknya
3. Wajib pajak tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan dalam waktu sepuluh tahun terakhir.

4. Laporan keuangan wajib pajak yang diaudit akuntan publik atau BPKP harus mendapatkan status wajar tanpa pengecualian, atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian, sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal. Selanjutnya ditegaskan bahwa seandainya laporan keuangan diaudit, laporan audit tersebut harus disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal.

#### **D. Pengaruh Partisipasi Masyarakat dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi**

Partisipasi dari masyarakat adalah suatu komponen penting dalam mensukseskan suatu kegiatan yang dilakukan. Adanya partisipasi masyarakat maka suatu kegiatan akan terlaksana dengan baik, tidak lain halnya dengan pembangunan bangsa di negara Indonesia. Salah satu hal yang dibutuhkan dalam pembangunan bangsa adalah partisipasi dari masyarakat. Selain partisipasi masyarakat, faktor yang dibutuhkan adalah kualitas pelayanan dari pemberi pelayanan. Kualitas pelayanan yang merupakan kemampuan dari aktor pelaku publik untuk memuaskan konsumen. Aktor pelaku pemberi pelayanan publik dalam hal ini bertanggung jawab atas kualitas pelayanan dengan melakukan sosialisasi.

Dalam tinjauan perpajakan Indonesia disebutkan sejak tahun 2001 Dirjen Pajak telah melakukan kampanye sadar dan peduli pajak. Masyarakat dapat melihat billboard di setiap KPP dan sejumlah lokasi strategis. Kampanye juga dilakukan kepada seluruh lapisan masyarakat seperti kalangan akademis, politisi,

pengusaha, selebritis, tokoh agama, tokoh masyarakat dan LSM-LSM. Berbagai upaya membangun kesadaran dan kepedulian masyarakat untuk membayar pajak telah dijalankan dengan berbagai macam cara, seperti pelayanan prima kepada wajib pajak, penyuluhan berbagai ketentuan yang berlaku, pemeriksaan dan penagihan pajak.

Kepatuhan wajib pajak atau kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak merupakan hal yang sangat penting bagi kelangsungan pembangunan bangsa di negara kita Indonesia, karena dengan masyarakat membayar pajak secara patuh, maka pembangunan bangsa akan terlaksana dengan baik. Salah satu faktor yang sangat penting adalah adanya partisipasi masyarakat dan kualitas pelayanan yang baik. Partisipasi dari masyarakat dan kualitas pelayanan yang ada, akan menciptakan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Partisipasi masyarakat dan kualitas pelayanan yang ada akan sangat bermanfaat bagi negara kita, karena tidak dipungkiri lagi dengan tidak adanya partisipasi masyarakat dan kualitas pelayanan, maka masyarakat tidak akan patuh dalam membayar pajak. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam hal ini yang memberi pelayanan kepada publik bertanggung jawab besar atas pelaksanaan perpajakan. KPP yang bisa menciptakan suasana tersebut akan menciptakan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.

## E. Model Konsepsi dan Hipotesis

### 1. Model Konsepsi

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan mengenai pengaruh partisipasi masyarakat dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, maka dapat digambarkan model konsepsi seperti yang terlihat pada gambar berikut :

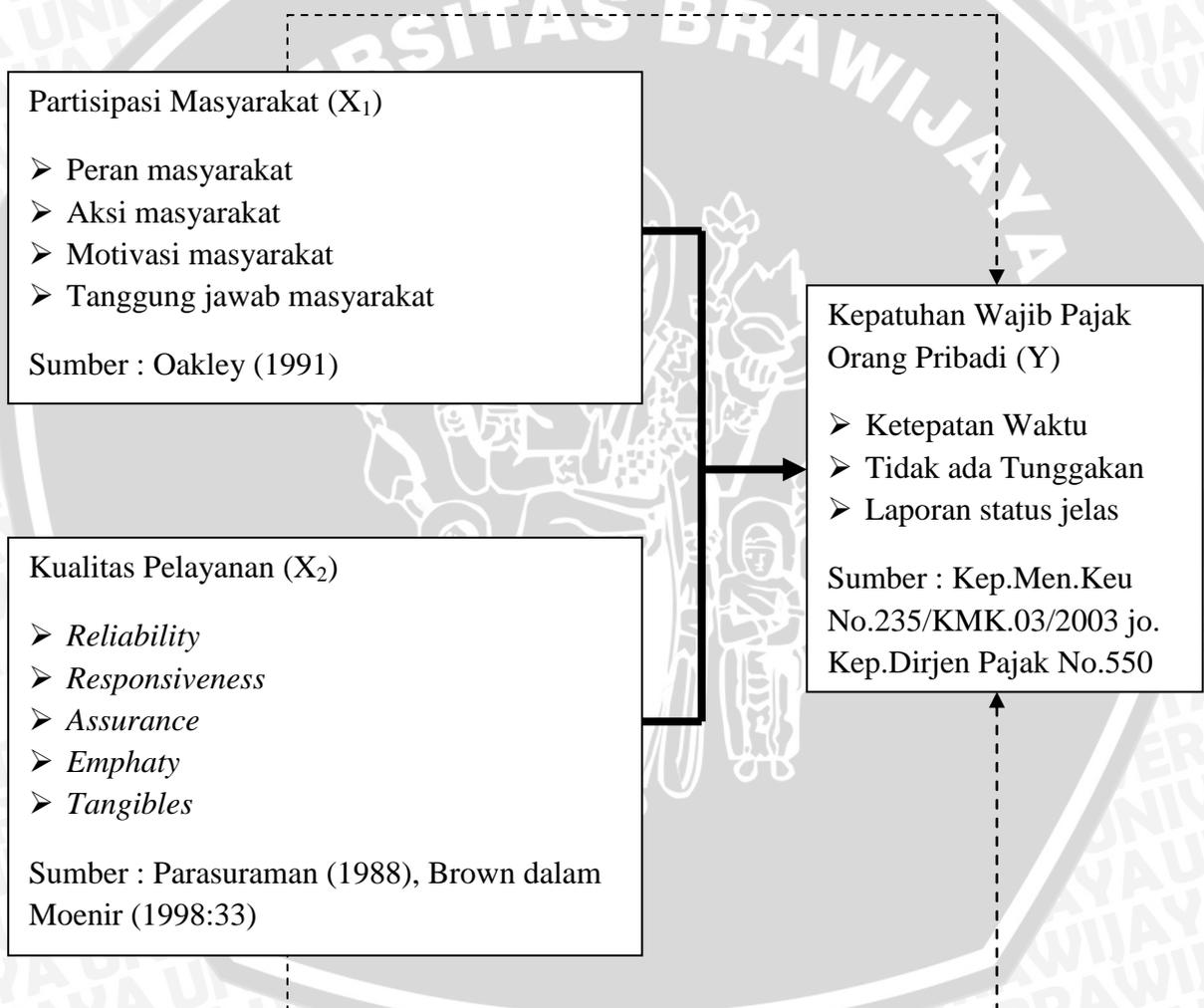
**Gambar 1**  
**Model Konsepsi**



## 2. Model Hipotesis

dari model konsepsi di atas maka akan dapat dianjurkan model hipotesis yang akan digambarkan dalam gambar 2 berikut ini :

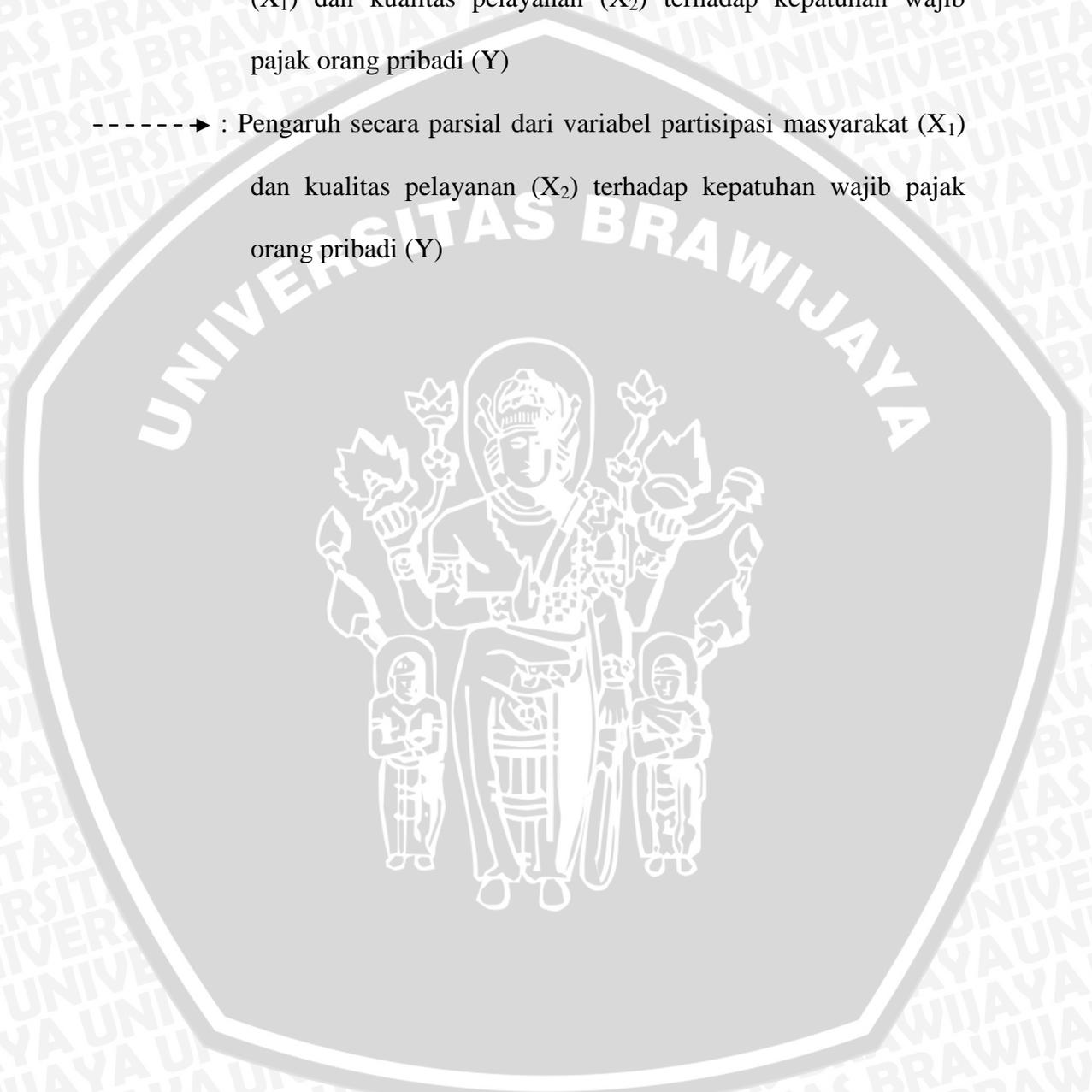
**Gambar 2**  
**Model Hipotesis**



Keterangan :

—————→ : Pengaruh secara simultan dari variabel partisipasi masyarakat ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ( $Y$ )

- - - - -→ : Pengaruh secara parsial dari variabel partisipasi masyarakat ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ( $Y$ )



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*) dengan metode kuantitatif. Menurut Singarimbun (2006:5), yang dimaksud dengan penelitian penjelasan adalah penelitian yang menyoroti hubungan antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Penelitian ini disebut juga dengan penelitian pengujian hipotesis di mana dilakukan pengujian terhadap hipotesis sesuai dengan yang digunakan.

Demikian juga metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode antara, data penelitian dikumpulkan oleh peneliti dengan cara melakukan melakukan survei berupa kuisioner yang dibagikan kepada responden dan melakukan wawancara mendalam kepada responden.

#### B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan yang berlokasi di Jl. Merdeka Utara No. 3, kode pos 65119, Malang, Jawa Timur. Alasan memilih lokasi penelitian ini karena KPP Pratama Malang Selatan merupakan KPP percontohan yang diasumsikan bahwa KPP Malang Selatan telah melaksanakan sistem administrasi, pelayanan dan situasi kerja yang baik sehingga menjadi contoh bagi KPP lainnya. Penelitian ini dilakukan pada bidang pelayanan

yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh partisipasi masyarakat dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### C. Konsep, Variabel dan Pengukuran

#### 1. Konsep

Menurut Nazir (2005:122), konsep adalah abstraksi yang perlu diukur.

Konsep menggambarkan suatu fenomena secara abstrak yang dibentuk dengan jalan membuat generalisasi terhadap suatu yang khas. Umumnya konsep dibuat dan dihasilkan secara sadar untuk keperluan ilmiah yang khas dan tertentu. Konsep yang digunakan sebagai kajian dalam penelitian ini yaitu konsep partisipasi masyarakat dan kualitas pelayanan serta konsep kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Dari judul penelitian ini dapat diketahui bahwa ada 3 konsep yang terkandung didalamnya, yaitu :

##### a. Konsep Partisipasi

Partisipasi adalah keikutsertaan, ikut dalam kegiatan-kegiatan, dan ikut serta dalam memanfaatkan dan menikmati hasil-hasilnya. Konsep partisipasi terdiri dari Partisipasi masyarakat.

##### b. Konsep Kualitas

Kualitas adalah tingkat yang menunjukkan serangkaian karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen. Dalam konsep Kualitas terdiri dari kualitas pelayanan.

### c. Konsep Kepatuhan

Kepatuhan dalam konsep ini adalah ketaatan atau kedisiplinan dalam menjalankan semua peraturan perpajakan oleh wajib pajak. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dapat diukur dari ketepatan waktu, adanya tunggakan atau tidak, dan laporan statusnya jelas.

## 2. Variabel

Variabel bebas dari konsep dalam penelitian ini adalah partisipasi masyarakat ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ), sedangkan variabel terikat dari konsep kepatuhan adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi ( $Y$ ), dan definisi operasional dalam penelitian ini adalah :

### a. Variabel bebas ( $X$ )

Menurut Nazir (2005:124), variabel bebas adalah penyebab, pada penelitian ini ada dua variabel bebas yakni partisipasi masyarakat ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ).

1) Partisipasi Masyarakat, dengan indikator-indikator yang terdiri dari :

- a) Peran masyarakat
- b) Aksi masyarakat
- c) Motivasi masyarakat
- d) Tanggung jawab masyarakat

2) Kualitas Pelayanan

- a) Reliability
- b) Responsiveness
- c) Assurance

d) Emphaty

e) Tangibles

b. Variabel terikat (Y)

Menurut Nazir (2005:124), variabel terikat adalah akibat atau variabel yang tergantung atas variabel lain, dimana pada penelitian ini terdapat satu variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak. Variabel terikat merupakan variabel utama yang menjadi faktor yang berlaku dalam investigasi.

Kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan indikator-indikator yang terdiri dari :

a) Ketepatan Waktu

b) Tidak ada Tunggakan

c) Laporan status jelas

### 3. Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono (2008:92) Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.

Pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert*. Skala yang digunakan adalah skala *Likert* dengan jenis skalanya berupa skala interval dengan skor 1 sampai dengan 5, menurut Sugiyono (2008:93) skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena sosial.

Dengan skala *Likert* variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai tolak ukur untuk menyusun item-item yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

**Tabel 2**  
**Konsep, Variabel, Indikator dan Item**

Konsep	Variabel	Indikator	Item
Partisipasi (X)	Partisipasi Masyarakat (X <sub>1</sub> )	Peran Masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sebagai konsumen yang mentaati peraturan</li> <li>2. Peran serta dalam penyelenggaraan dan pengendalian mutu pelayanan</li> </ol>
		Aksi Masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masyarakat harus ikut serta dalam kegiatan-kegiatan</li> <li>2. Sumbangan spontan dari masyarakat seperti kesadaran masyarakat</li> </ol>
		Motivasi Masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemampuan masyarakat untuk berkembang</li> <li>2. Prasarana fisik telah dapat dibangun dan dipelihara</li> </ol>
		Tanggung Jawab Masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya rasa tanggung jawab dari masyarakat terhadap pembangunan</li> <li>2. Adanya kesadaran akan kewajiban dalam mempertahankan pembangunan</li> </ol>

Kualitas (X)	Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )	<i>Reliability</i> (keandalan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan prosedur pelayanan</li> <li>2. Pegawai KPP selalu memenuhi janji yang diberikan</li> <li>3. KPP mampu menyimpan data WP secara benar dan secara akurat</li> <li>4. Fasilitas yang disediakan sudah sesuai dengan Kebutuhan</li> </ol>
		<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan pegawai KPP yang baik, cepat, efisien, dan tepat waktu</li> <li>2. Pegawai KPP mau membantu WP dengan memberikan informasi yang berkenaan dengan pajak</li> <li>3. Respon pegawai yang cepat dalam menangani transaksi perpajakan</li> <li>4. Ketepatan dan kecepatan karyawan dalam menyelesaikan masalah WP</li> <li>5. Ketepatan dan kecepatan pegawai dalam memberikan jawaban atau pertanyaan dari WP</li> <li>6. Kesigapan pegawai dalam melayani kebutuhan WP</li> </ol>
		<i>Assurance</i> (jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai KPP bersikap ramah dan sopan kepada WP</li> <li>2. Pegawai KPP mempunyai pengetahuan yang cukup tentang perpajakan</li> <li>3. Kemampuan KPP dalam memberikan jaminan keamanan WP</li> <li>4. Ketrampilan pegawai</li> </ol>

		<p>dalam melayani WP 5. Kemampuan KPP menjamin keselamatan diri WP</p>
	<p><i>Emphaty</i> (perhatian)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai KPP tanggap dan penuh kesungguhan dalam memperhatikan kepentingan WP</li> <li>2. Pegawai KPP siap mendengar dan melakukan apa yang diminta dan diinginkan WP</li> <li>3. Pegawai KPP dengan penuh perhatian dan kesabaran dalam menghadapi WP</li> <li>4. Kemudahan pegawai yang bertugas untuk dihubungi</li> <li>5. Kemampuan pegawai untuk mengenal para WP</li> <li>6. Pegawai KPP mau ikut membantu untuk mencari solusi dari masalah yang dihadapi WP</li> </ol>
	<p><i>Tangibles</i> (keadaan fisik)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peralatan, fasilitas, dan teknologi yang dimiliki KPP Pratama Malang Selatan sudah baik, modern, dan lengkap</li> <li>2. Fasilitas-fasilitas yang menarik secara visual yang sudah memadai dan lengkap di KPP Pratama Malang Selatan</li> <li>3. Penampilan pegawai sudah rapi dan profesional</li> <li>4. KPP Pratama Malang Selatan menyediakan tempat pelayanan yang bersih, nyaman, dan</li> </ol>

			<p>aman</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kebersihan dan kenyamanan ruangan front office termasuk sarana tempat duduk ruang tunggu</li> <li>Penampilan fisik gedung KPP Pratama Malang Selatan yang baik dan menarik</li> <li>Lokasi KPP Pratama Malang Selatan yang mudah dijangkau</li> </ol>
Kepatuhan	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	Ketepatan Waktu	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pajak harus dibayar sebelum tanggal batas waktu / jatuh tempo</li> <li>Dengan membayar pajak tepat waktu berarti ikut berpartisipasi dalam mensukseskan pembangunan</li> </ol>
		Tidak ada Tunggakan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pajak harus dibayar sesuai dengan tagihan dan tidak mempunyai kurang bayar</li> <li>Memaksimalkan pengecekan tagihan pajak yang harus dibayar</li> </ol>
		Laporan status jelas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Membayar pajak sudah menjadi kewajiban seorang WP</li> <li>Dengan membayar pajak berarti sudah menjadi warga negara yang baik dan taat pajak</li> </ol>

**Tabel 3**  
**Skala Pengukuran**

<b>Jawaban Responden</b>	<b>Nilai</b>
Sangat setuju/ sangat sesuai/ sangat menyenangkan/ sangat baik/ sangat mendukung/ sangat puas	5
Setuju/ sesuai/ menyenangkan/ baik/ mendukung/ puas	4
Cukup setuju/ cukup sesuai/ cukup mengetahui/ cukup menyenangkan/ cukup baik/ cukup mendukung/ cukup puas	3
Tidak setuju/ tidak sesuai/ tidak mengetahui/ tidak menyenangkan/ tidak baik/ tidak mendukung/ tidak puas	2
Sangat tidak setuju/ sangat tidak sesuai/ sangat tidak mengetahui/ sangat tidak menyenangkan/ sangat tidak baik/ sangat tidak mendukung/ sangat tidak puas	1

**Sumber : Sugiyono (2004)**

#### **D. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah totalitas dari semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang akan diteliti (Hasan, 2002:58).

Populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan. Untuk mendapatkan data yang representatif maka perlu ditentukan besarnya populasi yang perlu diambil.

Menurut Usman dan Akbar (2008:42) Populasi ialah semua nilai baik hasil perhitungan maupun pengukuran baik kuantitatif maupun kualitatif.

Sedangkan menurut Sugiyono (2008:80), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek dan subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

## 2. Sampel

Menurut Hasan (2002:52) sampel adalah bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang dianggap bisa mewakili populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah para wajib pajak orang pribadi yang membayar pajak di KPP Pratama Malang Selatan.

Jumlah sampel yang dibutuhkan dalam suatu penelitian tergantung pada teknis analisis yang akan digunakan. Dalam penelitian ini ditetapkan jumlah sampel adalah 30, hal ini didukung pendapat Masri Singarimbun dalam bukunya yang berjudul Metode Penelitian Survei, penentuan jumlah sampel tergantung pada analisis yang akan digunakan misalnya analisis statistik bila data dianalisis dengan statistik maka jumlah sampel harus besar, karena nilai-nilai atau skor yang diperoleh distribusinya harus mengikuti distribusi normal. Sampel yang tergolong sampel besar yang berdistribusi normal adalah sampel yang jumlahnya lebih dari 30 sampel, diambil secara random.

Sedangkan metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling aksidental* dimana teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas artinya siapa saja yang bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel. Penulis dalam menetapkan jumlah sampel dengan mempertimbangkan waktu, tenaga, dan biaya yang tersedia.

## E. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer.

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian, sedangkan sumber data primer dari penelitian ini yaitu hasil penyebaran kuisisioner yang dilakukan peneliti di KPP Pratama Malang Selatan.

### 2. Metode Pengumpulan Data

#### a. Metode Kuisisioner

Metode kuisisioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan tertulis yang disusun secara terstruktur kepada responden untuk dijawab.

#### b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti melalui tanya jawab secara langsung kepada responden agar mendapat data yang lebih mendalam dan akurat. Metode pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab secara langsung dengan pihak pemberi informasi ini juga dimaksudkan untuk menunjang kuisisioner.

#### c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode ini dilakukan dengan cara mengadakan pencatatan terhadap dokumen-dokumen dan data-data lain yang dapat menunjang.

### 3. Instrumen Penelitian

Instrumen pada penelitian ini adalah kuisioner dan wawancara. Kuisioner yaitu pertanyaan tertulis yang disusun secara terstruktur yang berguna untuk memperoleh data yang akurat dari responden berupa tanggapan mengenai pengaruh partisipasi masyarakat dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di Kantor Pratama Malang Selatan. Wawancara yaitu pertanyaan melalui tanya jawab secara langsung kepada responden agar mendapat data yang lebih mendalam berupa tanggapan dari wajib pajak tentang manfaat kepatuhan terhadap kesejahteraan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan.

## F. Validitas dan Reliabilitas

### 1. Validitas

Menurut Arikunto (2002:144) dikatakan bahwa validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan, atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sahih mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid memiliki validitas yang rendah. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud. Untuk menguji validitas instrumen penelitian

digunakan teknik Korelasi *Product Moment* yang dirumuskan (Arikunto, 2002:114) sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

r = Koefisien *Product Moment* / korelasi

x = skor Variabel Bebas (X)

y = Skor Variabel Terikat (Y)

n = Jumlah Responden

Valid tidaknya suatu item instrumen dapat diketahui dengan membandingkan indeks Korelasi *Product Moment Pearson* dengan level signifikansi 5%. Bila propabilitas hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 maka instrumen dinyatakan tidak valid. Sebaliknya, jika hasil korelasi lebih besar dari 0,05 maka instrumen dinyatakan valid. Selain itu juga dapat dilihat melalui cara mengkorelasi antara skor butir (X) dengan skor total (Y). Bila korelasi tiap butir instrumen tersebut positif dan besarnya 0,3 keatas, maka tiap butir instrumen tersebut merupakan *construct* yang kuat. Sebaliknya bila korelasi tiap butir instrumen besarnya dibawah 0,3, maka butir instrumen tersebut tidak valid.

## 2. Reliabilitas

Arikunto (2002:154) mendefinisikan reliabilitas sebagai suatu instrumen yang cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat

pengumpul data kerana instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya pula. Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur yang dapat dipercaya atau diandalkan untuk diuji. Untuk mengetahui, maka dapat digunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan :

$r_{11}$  = reliabilitas instrument

$k$  = banyaknya butir pertanyaan

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

$\sigma_1^2$  = varians total

Menurut Arikunto (2002:171-172) suatu instrumen dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Setelah dilakukan pengujian terhadap data maka dapat diketahui bahwa data yang diperoleh adalah valid dan reliabel sehingga proses analisis berikutnya dapat dilanjutkan. Menurut Budi (2007:248) tingkat reliabilitas berdasarkan nilai alpha dapat dilihat pada tabel 5 berikut:

**Tabel 4**  
**Tingkat Realibilitas Berdasarkan Nilai Alpha**

Alpha	Tingkat Reliabilitas
0,00 s.d 0,20	Kurang Reliabel
>0,20 s.d 0,40	Agak Reliabel
>0,40 s.d 0,60	Cukup Reliabel
>0,60 s.d 0,80	Reliabel
>0,80 s.d 1,00	Sangat Reliabel

Sumber: Budi (2007:248)

### 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Validitas**

Item Variabel	Validitas		Keterangan
	Spearman Correlation (r)	r	
p1	0.736	0.000	Valid
p2	0.651	0.000	Valid
p3	0.571	0.000	Valid
p4	0.716	0.000	Valid
p5	0.696	0.000	Valid
p6	0.744	0.000	Valid
p7	0.502	0.000	Valid
p8	0.476	0.000	Valid
p9	0.629	0.000	Valid
p10	0.898	0.000	Valid
p11	0.857	0.000	Valid
p12	0.882	0.000	Valid
p13	0.919	0.000	Valid
p14	0.937	0.000	Valid
p15	0.933	0.000	Valid
p16	0.933	0.000	Valid
p17	0.940	0.000	Valid
p18	0.906	0.000	Valid
p19	0.917	0.000	Valid
p20	0.928	0.000	Valid
p21	0.908	0.000	Valid
p22	0.929	0.000	Valid
p23	0.936	0.000	Valid

p24	0.955	0.000	Valid
p25	0.972	0.000	Valid
p26	0.910	0.000	Valid
p27	0.899	0.000	Valid
p28	0.866	0.000	Valid
p29	0.929	0.000	Valid
p30	0.919	0.000	Valid
p31	0.945	0.000	Valid
p32	0.924	0.000	Valid
p33	0.922	0.000	Valid
tabelp34	0.902	0.000	Valid
p35	0.952	0.000	Valid
p36	0.885	0.000	Valid
p37	0.928	0.000	Valid
p38	0.819	0.000	Valid
p39	0.788	0.000	Valid
p40	0.713	0.000	Valid
p41	0.639	0.000	Valid
p42	0.743	0.000	Valid
p43	0.598	0.000	Valid
p44	0.514	0.001	Valid
p45	0.862	0.000	Valid
p46	0.675	0.000	Valid

**Sumber: Data Primer yang Diolah (2013)**

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel di atas dapat diketahui bahwa seluruh item variabel yang digunakan adalah valid. Bila koefisien korelasi lebih besar sama dengan 0,3 maka butir instrumen dinyatakan valid, Sugiyono (2002:126).

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Alpha	Keterangan
Variabel Partisipasi Masyarakat ( $X_1$ )	0,820	Reliabel
Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	0,993	Reliabel
Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	0,831	Reliabel

**Sumber: Data Primer yang Diolah (2013)**

Uji reliabilitas yang digunakan adalah dengan *Alpha Cronbach*. Apabila *alpha* lebih kecil dari 0,6 maka dinyatakan tidak reliabel dan sebaliknya apabila lebih besar dari 0,6 maka dinyatakan reliabel. Dari tabel 7 di atas, diketahui bahwa nilai *Alpha Cronbach* untuk variabel independen (X) yakni partisipasi masyarakat ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dan variabel dependen yakni kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) memiliki nilai *alpha* lebih dari 0,6 sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh instrumen penelitian yang digunakan reliabel.

### **G. Metode Analisis Data**

Menurut Singarimbun (2006:263), analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Dalam penelitian ini data diolah untuk selanjutnya dianalisis lebih lanjut dengan menggunakan perangkat lunak (*software*) program SPSS 16 for windows dan dalam penelitian ini ada beberapa teknik analisis data yang akan digunakan, yakni:

## 1. Analisa Deskriptif

Menurut Umar (2008:105), analisis deskriptif diberlakukan pada variabel-variabel penelitian, tetapi sifatnya sendiri, tidak dikaitkan dengan variabel lain. Berdasarkan variabel tersebut, analisis dapat dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai banyak hal. Menurut Sugiyono (2008:147), menjelaskan bahwa analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

## 2. Analisa Regresi Berganda

Metode analisa yang digunakan disesuaikan dengan tujuan penelitian. Sebagaimana yang telah disebutkan sebelumnya tujuan dari penelitian ini adalah dua, tujuan yang pertama adalah untuk mengetahui pengaruh partisipasi masyarakat dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Bentuk hubungan fungsional yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e_1$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan wajib pajak

X<sub>1</sub> = Partisipasi Masyarakat

X<sub>2</sub> = Kualitas Pelayanan

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub> = Koefisien regresi untuk variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>

a = Intersep

$e_1$  = Variabel pengganggu

Sedangkan tujuan kedua adalah untuk mengetahui variabel mana yang berpengaruh paling signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dilihat dari *Standardized Coefficient Beta*. Variabel bebas yang mempunyai *Standardized Coefficient Beta* yang paling besar menunjukkan bahwa variabel bebas tersebut mempunyai pengaruh yang paling signifikan terhadap variabel terikat.

#### H. Uji Signifikansi

Setelah ditentukan persamaan regresi dan diperoleh regresinya, kemudian dilakukan uji signifikansi yang menunjukkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Bentuk pengujian statistik tersebut yaitu :

1) Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Koefisien determinan berganda ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel terikat. Kegunaan  $R^2$  adalah sebagai ketepatan garis regresi yang diterapkan suatu kelompok data hasil survei. Nilai koefisien determinasi terletak antara 0 dan 1 ( $0 < R^2 < 1$ ), dimana semakin tinggi nilai  $R^2$  suatu regresi atau semakin mendekati 1, maka akan semakin tepat suatu garis regresi dan untuk mengukur sumbangan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

2) Uji F

Uji F adalah Pengujian regresi secara simultan/serentak antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji F dimasukkan untuk menguji ada

tidaknya pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau untuk menguji tingkat keberartian hubungan seluruh koefisien regresi variabel bebas terhadap variabel terikat. Langkah-langkah dalam uji F:

1) Merumuskan hipotesis

Hipotesis dalam pengujian ini adalah sebagai berikut:

$$H_0 = \beta_1, \beta_2, \beta_3 = 0$$

Artinya variabel-variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

$$H_1 = \beta_1, \beta_2, \beta_3 \neq 0$$

Artinya ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen, paling tidak salah satu dari variabel independen tersebut.

- 2) Menentukan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 5% dan *degree of freedom* (df) sebesar k-1 bagi pembilangnya dan n-k bagi penyebutnya (di mana n = jumlah observasi dan k = variabel penjelasan).
- 3) Menghitung  $F_{hitung}$  menurut Gujarati (1997:120), dengan rumus:

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

Keterangan:

$R^2$  : Koefisien determinasi majemuk

$k$  : Banyaknya parameter total yang diperkirakan termasuk unsur *intercept*/konstanta

$n$  : Banyaknya observasi

- 4) Membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$

Ketentuan dari permintaan atau penolakan hipotesis adalah sebagai berikut:

- a. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  :  $H_0$  diterima.
- b. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  :  $H_0$  ditolak.

Atau Probabilitas signifikansi  $> 0,05$  :  $H_0$  diterima

Probabilitas signifikansi  $< 0,05$  :  $H_1$  diterima

$H_0$  ditolak berarti dengan tingkat kepercayaan tertentu (5%), variabel independen secara nyata berpengaruh terhadap variabel dependen.  $H_0$  tidak ditolak berarti variabel independen secara nyata tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

### 3. Uji t

Uji t adalah pengujian regresi secara parsial/terpisah antar masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan untuk melihat kuat tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (secara parsial). Langkah-langkah dalam uji t adalah sebagai berikut:

- 1) Merumuskan Hipotesis

Hipotesis dalam pengujian ini adalah sebagai berikut:

$$H_0 : \beta_1 = 0$$

Artinya variabel independen tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.

$$H_1 : \beta_1 \neq 0$$

Artinya variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.

- 2) Menentukan tingkat signifikansi (*level of significance*),  $\alpha = 5\%$
- 3) Menghitung  $t_{hitung}$  menurut Gujarati (1997:78), dengan rumus:

$$t_{hitung} = \frac{\hat{\beta}_i - \beta_i}{Se(\hat{\beta}_i)}$$

Keterangan:

$Se(\hat{\beta}_i)$  : Kesalahan standar yang ditaksir

$\hat{\beta}_i$  : Penaksir dari koefisien populasi

- 4) Membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$

Ketentuan penerimaan atau penolakan hipotesis  $H_0$  adalah:

- a. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  :  $H_0$  ditolak
- b. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  :  $H_0$  diterima

Atau probabilitas signifikansi  $> 0,05$  :  $H_0$  diterima

probabilitas signifikansi  $< 0,05$  :  $H_1$  diterima

$H_0$  ditolak berarti dengan tingkat kepercayaan tertentu (5%), variabel independen yang diuji secara nyata berpengaruh terhadap variabel dependen.

$H_0$  tidak ditolak berarti variabel independen yang diuji secara nyata tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

### I. Uji Asumsi Klasik

Untuk mengetahui bahwa model regresi linier berganda dalam penelitian ini dapat disebut sebagai model yang baik maka model ini harus diuji dengan uji kenormalan, multikolinieritas, autokorelasi dan heterokedastisitas agar dapat

diketahui apakah model regresi linier berganda dalam penelitian ini telah terbebas dari asumsi-asumsi klasik statistik. Uji asumsi klasik tersebut juga untuk mengetahui apakah suatu model regresi telah bersifat BLUE (*Best Linier Unbiased Estimator*) artinya koefisien regresi pada persamaan tersebut tidak terjadi penyimpangan-penyimpangan yang berarti.

### 1. Uji Kenormalan

Distribusi normal merupakan distribusi kontinyu yang mensyaratkan variabel yang diukur harus kontinyu. Menurut Ghazali (2009:147), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel residual memiliki distribusi normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak salah satunya dengan analisis grafik. Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Untuk menguji apakah sampel penelitian merupakan jenis distribusi normal, maka digunakan pengujian *Kolmogorov-Smirnov Goodness of fit test* (K-S) terhadap masing-masing variabel. Hipotesis dalam pengujian ini adalah :

$H_0 : F_{(x)} = F_{0(x)}$ , dengan  $F_{(x)}$  adalah fungsi distribusi populasi yang diwakili oleh sampel, dan  $F_{0(x)}$  adalah fungsi distribusi suatu populasi berdistribusi normal.

$H_1 : F_{(x)} \neq F_{0(x)}$  atau distribusi populasi tidak normal.

Pengambilan Keputusan :

- Jika Probabilitas  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima.

- Jika Probabilitas  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak.

(Santoso, 2001:392-393)

## 2. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2009:95), uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi adalah sebagai berikut:

- a) Nilai  $R^2$  yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel-variabel bebas banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel terikat.
- b) Menganalisis matrik korelasi variabel-variabel bebas. Jika antar variabel bebas ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0.90) maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinearitas.
- c) Multikolinearitas dapat juga dilihat dari (1) nilai *tolerance* dan lawannya (2) *Variance Inflation Factor* (VIF). Bila nilai VIF lebih besar dari 10 berarti terdapat multikolinearitas.

Metode yang digunakan untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *Tolerance and Variance Inflation Factor* (Santoso, 2001:112). Pedoman suatu model regresi yang

bebas dari multikolinearitas yaitu mempunyai nilai  $VIF < 10$  dan angka  $tolerance < 1$ .

Besarnya VIF dirumuskan sebagai berikut :

$$VIF = \frac{1}{(1 - R^2 X_t)}$$

Keterangan :

$R_2$  = Koefisien determinasi

$X_t$  = Hubungan korelasi secara parsial

### 3. Uji Autokorelasi

Istilah autokorelasi dapat didefinisikan sebagai terjadinya korelasi diantara data pengamatan, atau dengan kata lain munculnya suatu data dipengaruhi oleh data sebelumnya (Gujarati, 1995:127). Adanya autokorelasi bertentangan dengan salah satu asumsi dasar dari regresi berganda, yaitu bahwa tidak adanya korelasi diantara alat acaknya. Artinya, jika ada autokorelasi, maka dapat dikatakan bahwa koefisien korelasi yang diperoleh kurang akurat.

Untuk dapat mendeteksi adanya autokorelasi dalam situasi tertentu, ada beberapa pengujian, antara lain metode grafik dan *Durbin Watson* (Santoso, 2000:119). Dalam penelitian ini, akan digunakan uji *Durbin Watson*. Pengujian *Durbin Watson* adalah sebagai berikut :

a. Lakukan regresi OLS dan dapatkan residual  $e_1$

b. Hitung dengan formula sebagai berikut :

$$d = \frac{\sum_{t=2}^{t=N} (e_t - e_{t-1})}{\sum_{t=1}^{t=N} e_t^2}$$

c. Untuk ukuran sampel tertentu dan banyaknya variabel yang menjelaskan tertentu, dapatkan nilai kritis  $d_1$  dan  $d_u$ .

d. Jika hipotesis nol ( $H_0$ ) adalah tidak ada korelasi secara positif, bilamana:

$$d < d_1 \quad = \text{Menolak } H_0$$

$$d > d_u \quad = \text{Tidak menolak } H_0$$

$$d_1 \leq d \leq 4 - d_u \quad = \text{Pengujian tidak meyakinkan}$$

e. Jika hipotesis nol ( $H_0$ ) adalah tidak ada korelasi serial negatif, bilamana :

$$d < 4 - d_1 \quad = \text{Menolak } H_0$$

$$d > 4 - d_u \quad = \text{Tidak menolak } H_0$$

$$4 - d_u \leq 4 - d_1 \quad = \text{Pengujian tidak meyakinkan}$$

Secara konvensional, dapat dikatakan bahwa suatu persamaan regresi dikatakan telah bebas autokorelasi jika uji *Durbin Watson* mendekati 2 atau lebih.

#### 4. Uji Heteroskedastisitas

Suatu asumsi pokok dari model regresi linier klasik adalah bahwa gangguan (*disturbance*) yang muncul dalam regresi adalah heteroskedastisitas, yaitu semua gangguan mempunyai varian yang sama.

Secara matematis asumsi ini dapat dituliskan sebagai berikut :

$$E(u_i^2) = \sigma^2 \quad i = 1, 2, 3, \dots, N$$

Adapun metode yang akan dibahas disini yaitu metode *Glejser* (1969) dalam Sritua (1993:35). Uji *Glejser* ini dilakukan dengan cara meregresikan nilai absolut residual yang diperoleh yaitu  $e_1$  atas variabel  $X_1$  untuk model ini yang dipakai dalam penelitian ini adalah :

$$|e_1| = \alpha_1 + \alpha_2\sqrt{X_1} + v_1$$

Ada atau tidaknya heteroskedastisitas ditentukan oleh nilai  $\alpha_1$  dan  $\alpha_2$ .



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### a. Gambaran Umum

Kota Malang merupakan salah satu daerah otonom dan merupakan kota terbesar kedua di Jawa Timur setelah Kota Surabaya, yang memiliki wilayah seluas 110.06 Km<sup>2</sup>, yang terdiri dari 5 Kecamatan dan 57 Kelurahan. Kota Malang terletak pada koordinat 7°06' - 8°02' Lintang Selatan dan 112°06' - 112°07' Bujur Timur dengan ketinggian antara 339 – 662,5 meter dari permukaan laut. Karena letaknya yang cukup tinggi, Kota Malang memiliki udara yang sejuk dengan suhu rata-rata 24,13° C dan kelembaban udara 72 % serta curah hujan rata-rata 1.883 milimeter per tahun. Secara administratif Daerah Kota Malang berbatasan langsung dengan Daerah Kabupaten Malang yaitu:

- a. Sebelah Utara : Kecamatan Singosari dan Kecamatan Karangploso.
- b. Sebelah Timur : Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang.
- c. Sebelah Selatan : Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji.
- d. Sebelah Barat : Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan yang selanjutnya disebut KPP Pratama Malang Selatan bertugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas

Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenangya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dipimpin oleh seorang Kepala KPP Pratama Malang Selatan.

#### **b. Sejarah Singkat KPP Pratama Malang Selatan**

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan mengalami banyak perjalanan sejarah dan perubahan nama sampai akhirnya menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan. Dimulai dari penjajahan Negara Belanda, pendudukan oleh Negara Jepang, deklarasi Negara Republik Indonesia, agresi militer Belanda dan lain-lain sampai pada yang terakhir yaitu krisis moneter dan era Reformasi Negara Indonesia.

Kondisi tersebut secara tidak langsung mempengaruhi kebijakan dan peraturan perpajakan di Indonesia yang pada akhirnya berimbas pada keadaan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan. Perubahan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Tahun 1942. Ini adalah masa dimana Negara Indonesia berada di bawah pendudukan Jepang. Pada masa ini masih menggunakan nama “Kantor Penetapan Pajak”. Kantor Penetapan Pajak ini berada di bawah sebuah jawatan dengan tugas memasukkan pajak Negara, mengawasi keuangan Negara dan memeriksa penggunaan uang Negara pada instansi pemerintah.
2. Tahun 1945. Dimasa kemerdekaan Indonesia ini masih menggunakan nama yang sama yaitu “Kantor Penetapan Pajak”, yang telah secara penuh sudah berada di bawah pemerintah Negara Kesatuan Republik

Indonesia (NKRI). Nama yang belum berubah ini juga disebabkan karena pemerintah Indonesia belum dapat menghasilkan kebijakan baru di sektor perpajakan.

3. Tahun 1947. Terjadinya agresi militer yang dilakukan pemerintah Belanda menyebabkan terpecahnya Kantor Penetapan Pajak menjadi dua, yaitu Inspektif Van Financien, yang terletak di Jl. Arjuno dan kemudian dipindah ke Jl. Cengkeh Malang dan Kantor Penetapan Pajak, yang berada di bawah pengawasan Republik Indonesia dan berkedudukan di Sumber Pucung Malang Selatan.
4. Tahun 1949. Kestabilan pemerintah mulai terjadi pada masa ini sehingga pemerintah Indonesia mampu mengeluarkan kebijakan dan peraturan baru mengenai perpajakan. Kebijakan ini berawal dari perubahan nama dari “Kantor Penetapan Pajak” menjadi “Kantor Inspeksi Keuangan”.
5. Tahun 1952. Pada tahun ini, kantor yang sebelumnya berada di Sumber Pucung Malang Selatan dipindah ke Jl. Merdeka Utara No. 3 Malang dan sampai saat ini masih ditempati.
6. Tahun 1960. Tugas kantor Inspeksi Keuangan Malang terbatas di bidang pemasukan pajak dan memeriksa keuangan kas Negara pada jawatan satu pemerintah.
7. Tahun 1961. Kantor Inspeksi Keuangan Malang menyerahkan tugas kepada Pemerintah Daerah Tingkat I menyangkut pemasukan daerah yaitu Pajak Rumah Tangga, Pajak Radio, Pajak Potong Hewan, Pajak Kendaraan Bermotor, Pajak Pembangunan dan lain-lain.

8. Tahun 1964. Pada tahun ini Kantor Inspeksi Keuangan mengalami perubahan nama menjadi Kantor Inspeksi Pajak yang berada di bawah naungan Departemen Keuangan Republik Indonesia.
9. Tahun 1984. Pada tahun ini terjadi reformasi perpajakan, dimana system pemungutan yang pada mulanya menggunakan official assessment system, berubah menjadi self assessment system. Perubahan tersebut diikuti dengan perubahan nama dari “Kantor Inspeksi Pajak Malang” menjadi “Kantor Pelayanan Pajak Malang” yang tetap berada di bawah naungan Departemen Keuangan Republik Indonesia. Tugas pokok dari kantor ini adalah memberikan pelayanan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.
10. Tahun 1999. Kantor Pelayanan Pajak Malang di pecah menjadi dua, yaitu Kantor Pelayanan Pajak Malang Selatan dan Kantor Pelayanan Pajak Batu, dimana Kantor Pelayanan Pajak Malang memiliki 20 kecamatan.

Tahun 2007. Tepatnya tanggal 4 Desember 2007, Kantor Pelayanan Pajak Malang berganti nama menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Malang Selatan. Pergantian tersebut merupakan tanda bahwa terdapat perubahan Job Deskripsi dari semula yang hanya mengurus beberapa jenis pajak menjadi semua jenis pajak. Kantor ini merupakan gabungan dari tugas dan tanggung jawab dua kantor, yaitu Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan dan Kantor Pemeriksaan Pajak. Kantor gabungan ini masih menempati Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan di Jalan Merdeka Utara No. 3 Malang.

### c. Tugas Pokok dan fungsi KPP Pratama Malang Selatan

Kantor Pelayanan Pajak Pratama merupakan bagian dari organisasi Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 62/PMK.01/ 2009 tanggal 1 April 2009 tentang perubahan Keempat atas Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 132/ PMK.01/ 2006 tanggal 22 Desember 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, keberadaan Kantor Pelayanan Pajak Malang Selatan mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan pasal 59 Peraturan Menteri Keuangan tersebut di atas, KPP Pratama Malang Selatan mempunyai tugas pokok dan fungsi sebagai berikut:

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

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

#### **d. Visi dan Misi KPP Pratama Malang Selatan**

Visi KPP Pratama Malang Selatan adalah:

Menjadi institusi pemerintah yang melaksanakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi.

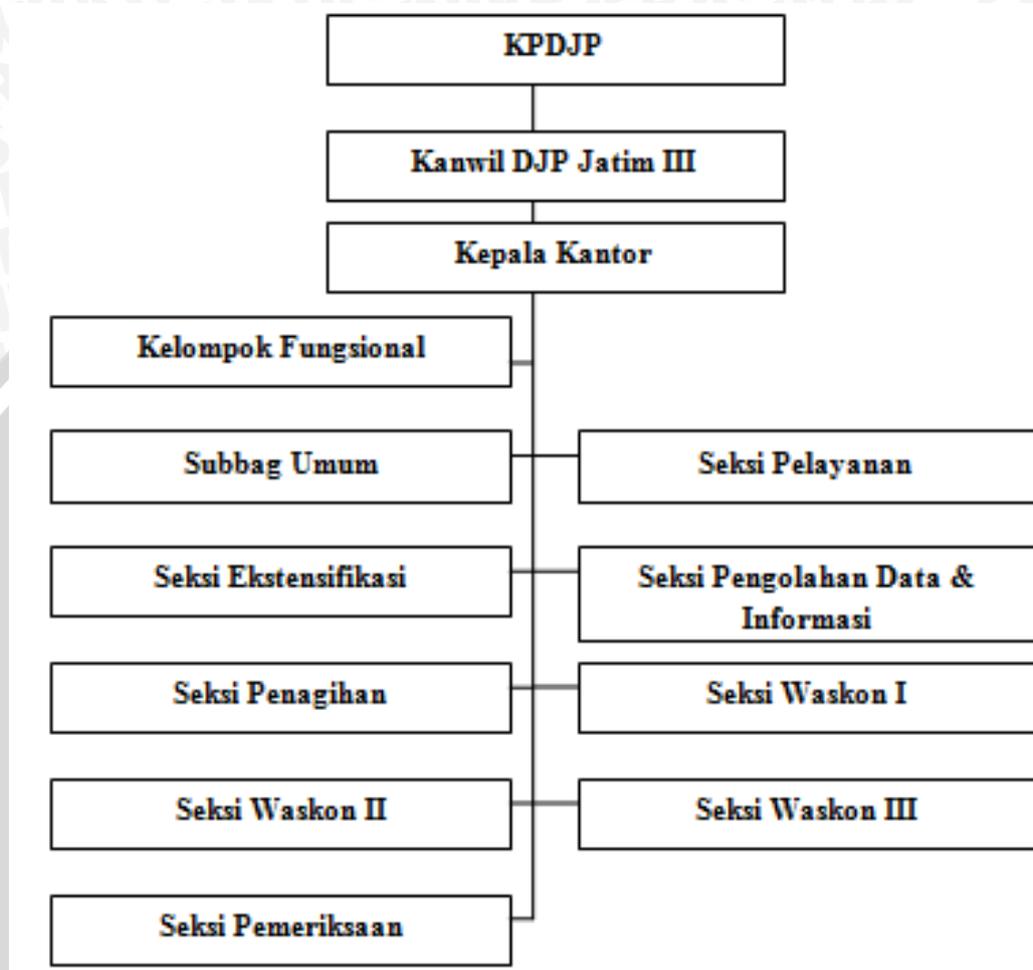
Misi KPP Pratama Malang Selatan adalah:

Menghimpun penerimaan pajak Negara berdasarkan Undang-undang perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan anggaran pendapatan dan belanja Negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien.

#### **e. Struktur Organisasi KPP Pratama Malang Selatan**

Struktur organisasi KPP Pratama Malang Selatan yang merupakan instansi vertikal bertanggung jawab terhadap Kepala Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III yang dipimpin oleh Kepala Kantor dan membawahi 1 (satu)

SubBagian, 9 (sembilan) Seksi, dan Kelompok Jabatan Fungsional. Bagan struktur organisasi adalah sebagai berikut:



Setiap bagian organisasi mempunyai tugas, wewenang dan tanggung jawab masing-masing. Adapun tugas, wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing organisasi tersebut adalah sebagai berikut:

#### **f. Tugas, Wewenang, dan Tanggung Jawab**

##### **a) Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan**

Kepala kantor adalah pimpinan KPP Pratama Malang Selatan yang bertanggung jawab secara langsung kepada Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III. Kepala kantor bertanggung jawab dalam mengkoordinasikan

pelaksanaan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang perpajakan dalam wilayah wewenangnya.

b) Kepala Sub Bagian Umum

Kepala sub bagian ini bertanggung jawab dalam mengkoordinasikan tugas pelayanan kesekretariatan dengan cara mengatur kegiatan tata usaha dan kepegawaian, keuangan, rumah tangga, serta perlengkapan untuk menunjang kelancaran tugas Kantor Pelayanan Pajak.

c) Seksi Pelayanan

Seksi ini bertanggung jawab dalam mengkoordinasikan piñata usahaan piutang pajak, penagihan, penundaan dan angsuran, dan pembuatan usulan penghapusan piutang pajak.

d) Seksi PDI (Pengolahan Data dan Informasi)

Seksi ini bertanggung jawab dalam mengkoordinasikan pengolahan data dan penyajian informasi perpajakan, pembuatan monografi pajak, penggalian potensi perpajakan serta ekstensifikasi Wajib Pajak.

e) Seksi Pemeriksaan

Seksi ini bertanggung jawab dalam mengkoordinasikan penata usahaan, pendaftaran, pemindahan dan pencabutan identitas Wajib Pajak, penerimaan dan penelitian surat pemberitahuan pajak dan surat Wajib Pajak lainnya, kearsipan berkas Wajib Pajak, serta penertiban ketetapan pajak.

f) Seksi Ekstensifikasi Perpajakan

Seksi ini melaksanakan penerimaan dan penata usahaan SPT, serta penerimaan surat lainnya. Selain itu seksi ini juga melaksanakan penata usahaan berkas wajib pajak.

g) Seksi Pengawasan dan Konsultasi I

Seksi ini melaksanakan pengawasan kepatuhan perpajakan dari Wajib Pajak, bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, dan melakukan evaluasi. Ruang lingkup dari seksi waskon I ini adalah menaungi wilayah Kecamatan Klojen.

h) Seksi Pengawasan dan Konsultasi II

Seksi ini melaksanakan pengawasan kepatuhan perpajakan dari Wajib Pajak, bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, dan melakukan evaluasi. Ruang lingkup dari seksi waskon II ini adalah mencakup wilayah Kecamatan Kedungkandang.

i) Seksi Pengawasan dan Konsultasi III

Seksi ini melaksanakan pengawasan kepatuhan perpajakan dari Wajib Pajak, bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, dan melakukan evaluasi. Untuk seksi waskon III ruang lingkungannya mencakup wilayah Kecamatan Sukun.

j) Seksi Penagihan

Seksi ini mengkoordinasikan urusan penata usahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, penyusunan profil Wajib Pajak, serta melakukan usulan penghapusan piutang pajak, serta penyampaian dokumen-dokumen penagihan.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan merupakan salah satu instansi jasa pelayanan dibidang perpajakan yang ada di wilayah Jawa Timur. Perusahaan ini memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut:

1. Tugas

Melakukan pelayanan sesuai dengan SOP yang meliputi: pengawasan dan konsultasi, pemeriksaan, penagihan dan ekstensifikasi intensifikasi serta meningkatkan sosialisasi perpajakan terhadap Wajib Pajak atas Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Bea Perolehan Hak atas Tanah dan atau Bangunan (BPHTB), dan Pajak Tidak Langsung Lainnya.

2. Fungsi

Berdasarkan pasal 59 Peraturan Menteri Keuangan tersebut di atas, KPP Pratama Malang Selatan mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan;
- b. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;

- c. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya;
- d. Penyuluhan perpajakan;
- e. Pelaksanaan registrasi Wajib Pajak;
- f. Pelaksanaan ekstensifikasi;
- g. Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak;
- h. Pelaksanaan pemeriksaan pajak;
- i. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
- j. Pelaksanaan konsultasi perpajakan;
- k. Pelaksanaan intensifikasi; Pembetulan Ketetapan Pajak;
- l. Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan;
- m. Pelaksanaan administrasi kantor.

Ada 13 Pejabat fungsional dan 52 pegawai struktural fungsional di KPP Pratama Malang Selatan. Susunan pegawai struktural di KPP Pratama Malang Selatan adalah sebagai berikut, yaitu satu kepala kantor, delapan kepala seksi, satu kepala subbagian umum, delapan pegawai subbagian umum, enam pegawai seksi PDI, 14 pegawai seksi pelayanan, empat pegawai seksi penagihan, dua pegawai seksi pemeriksaan, tujuh pegawai seksi pengawasan dan konsultasi II, delapan tujuh pegawai seksi pengawasan dan konsultasi III.

## B. Gambaran Umum Responden

Karakteristik responden pada penelitian ini meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan lama bekerja yang secara keseluruhan yang diperoleh dari jawaban responden melalui kuesioner, baik dalam jumlah responden maupun dalam prosentase.

### a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil penyebaran kuesioner dapat diperoleh gambaran responden pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan berdasarkan jenis kelamin, responden dapat dikelompokkan pada tabel 4.1 berikut ini:

**Tabel 7**  
**Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin**

Jenis kelamin	Jumlah	%
Laki-laki	17	42.5
Perempuan	23	57.5
Total	40	100.0

**Sumber: Data Primer yang Diolah (2013)**

Dari tabel 7 tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah perempuan sebanyak 23 orang (57.5%) dan sebanyak 17 orang (42.5%) adalah laki-laki.

### b. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Dari hasil penyebaran kuesioner dapat diperoleh gambaran responden pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang

Selatan berdasarkan pendidikan terakhir, responden dapat dikelompokkan pada tabel 4.2 berikut ini:

**Tabel 8**  
**Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir**

Pendidikan Terakhir	Jumlah	%
D3	2	5%
S1	17	42.5
S2	3	7.5
SLTA	16	40.0
SLTP	1	2.5
SMK	1	2.5
Total	40	100.0

Dari tabel 8 tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan SLTA sebanyak 16 orang (40%) dan S1 sebanyak 17 orang (42.5%), sedangkan paling sedikit berpendidikan D3, SLTP dan SMK, masing-masing terdapat sebanyak 1 orang (2.5%).

### c. Berdasarkan Umur dan Lama Bekerja

Dari hasil penyebaran kuesioner dapat diperoleh gambaran responden pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan berdasarkan umur dan lama bekerja, responden dapat dikelompokkan pada tabel 4.3 berikut ini:

**Tabel 9**  
**Analisis Deskriptif Umur dan Lama Bekerja**

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean
Umur	40	21	59	37.30
Lama bekerja (tahun)	40	1	40	12.00
Valid N (listwise)	40			

Tabel 9 menunjukkan pada karakteristik umur, responden paling muda berusia 21 tahun dan paling senior berusia 59 tahun. Sedangkan untuk lama bekerja, responden baru bekerja selama 1 tahun, dan paling lama bekerja selama 40 tahun. Kemudian hasil analisis deskriptif untuk jawaban responden pada kuesioner dapat dilihat pada penjelasan berikut ini:

### C. Pembahasan

#### a. Analisis Data Deskriptif

Pada bagian analisis data deskriptif akan disajikan mengenai distribusi frekuensi jawaban responden pada item-item pernyataan pada masing-masing variabel Partisipasi Masyarakat ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ), dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ( $Y$ ) secara keseluruhan yang diperoleh dari jawaban responden melalui kuesioner, baik dalam jumlah responden maupun dalam prosentase.

##### 1. Deskripsi Jawaban Item Variabel Partisipasi Masyarakat ( $X_1$ )

Terdapat 9 item pernyataan yang diajukan kepada responden mengenai variabel partisipasi masyarakat ( $X_1$ ). Distribusi frekuensi jawaban responden untuk item variabel partisipasi masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 10**  
**Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Item-Item Pertanyaan**  
**Partisipasi Masyarakat ( $X_1$ )**

$X_1$	STS (1)		TS (2)		RR (3)		S (4)		SS (5)		Mean
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
p1	2	5	2	5	1	2.5	18	45	17	42.5	4.2
p2	1	2.5	3	7.5	4	10	27	67.5	5	12.5	3.8
p3	0	0	3	7.5	14	35	17	42.5	6	15	3.7
p4	2	5	1	2.5	6	15	18	45	13	32.5	4.0
p5	3	7.5	0	0	4	10	16	40	17	42.5	4.1
p6	1	2.5	6	15	11	27.5	17	42.5	5	12.5	3.5
p7	0	0	2	5	6	15	28	70	4	10	3.9
p8	0	0	1	2.5	7	17.5	24	60	8	20	4.0
p9	0	0	1	2.5	7	17.5	22	55	10	25	4.0
<b>Rata-rata (mean) jawaban variabel <math>X_1</math></b>											<b>3.9</b>

**Sumber data:** Diolah tahun 2013 (*keterangan : f = banyaknya responden, % = persentase*)

Dari tabel 10 tersebut diperoleh penjelasan sebagai berikut: Untuk variabel Kepemimpinan ( $X_1$ ), pada p1 mengenai anggota masyarakat yang mentaati peraturan, mayoritas responden menjawab setuju (S) sebanyak 18 responden (45%), dan paling sedikit menjawab ragu-ragu (RR) sebanyak 1 responden (2.5%). Rata-rata skor jawaban untuk item p1 sebesar 4,2, atau dapat diartikan bahwa mayoritas responden menjawab setuju (S) untuk item p1.

Jawaban responden pada item p2 mengenai peran serta dalam penyelenggaraan dan pengendalian mutu pelayanan, mayoritas menjawab setuju (S) sebanyak 27 responden (67.5%) dan paling sedikit menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 1 responden (2.5%). Rata-rata skor jawaban untuk item p2 sebesar 3.8, atau dapat diartikan bahwa mayoritas responden menjawab setuju (S) untuk item p2.

Jawaban responden pada item p3 mengenai ikut serta dalam setiap kegiatan-kegiatan yang melibatkan masyarakat, mayoritas menjawab

setuju (S) sebanyak 17 responden (42.5%) dan paling sedikit menjawab tidak setuju (TS) sebanyak 3 responden (7.5%). Rata-rata skor jawaban untuk item p3 sebesar 3.7, atau dapat diartikan bahwa mayoritas responden menjawab setuju (S) untuk item p3.

Jawaban responden pada item p4 mengenai Sumbangan spontan dari masyarakat seperti kesadaran masyarakat yang sangat penting dalam setiap kegiatan masyarakat, mayoritas menjawab setuju (S) sebanyak 18 responden (45%) dan paling sedikit menjawab tidak setuju (TS) sebanyak 1 responden (2.5%). Rata-rata skor jawaban untuk item p4 sebesar 4.0, atau dapat diartikan bahwa mayoritas responden menjawab setuju (S) untuk item p4.

Jawaban responden pada item p5 mengenai keinginan / kemauan dari masyarakat untuk maju dan berkembang, mayoritas menjawab sangat setuju (S) sebanyak 17 responden (42.5%) dan paling sedikit menjawab tidak setuju sebanyak 3 responden (7.5%). Rata-rata skor jawaban untuk item p5 sebesar 4.1, atau dapat diartikan bahwa mayoritas responden menjawab setuju (S) untuk item p5.

Jawaban responden pada item p6 mengenai sarana dan prasarana umum telah dapat dibangun, dipelihara dan dapat dinikmati, mayoritas menjawab setuju (S) sebanyak 17 responden (42.5%) dan paling sedikit menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 responden (2.5%). Rata-rata skor jawaban untuk item p6 sebesar 3.5, atau dapat diartikan bahwa mayoritas responden menjawab setuju (S) untuk item p6.

Jawaban responden pada item p7 mengenai rasa tanggung jawab dari masyarakat terhadap pembangunan, mayoritas menjawab setuju (S) sebanyak 28 responden (70%) dan paling sedikit menjawab ragu-ragu (RR) sebanyak 2 responden (5%). Rata-rata skor jawaban untuk item p7 sebesar 3.9, atau dapat diartikan bahwa mayoritas responden menjawab setuju (S) untuk item p7.

Jawaban responden pada item p8 mengenai adanya kesadaran akan kewajiban dalam mempertahankan pembangunan, mayoritas menjawab setuju (S) sebanyak 24 responden (60%) dan paling sedikit menjawab ragu-ragu (RR) sebanyak 1 responden (2.5%). Rata-rata skor jawaban untuk item p8 sebesar 4.0, atau dapat diartikan bahwa mayoritas responden menjawab setuju (S) untuk item p8.

Jawaban responden pada item p9 mengenai sarana dan prasarana umum dapat dinikmati berkat partisipasi masyarakat dengan membayar pajak, mayoritas menjawab setuju (S) sebanyak 22 responden (55%) dan paling sedikit menjawab ragu-ragu (RR) sebanyak 1 responden (2.5%). Rata-rata skor jawaban untuk item p9 sebesar 4.0, atau dapat diartikan bahwa mayoritas responden menjawab setuju (S) untuk item p9.

Secara keseluruhan didapatkan rata-rata skor jawaban untuk variabel partisipasi masyarakat sebesar 3.9, sehingga dapat dikatakan responden cenderung menyatakan setuju (S) pada item-item pertanyaan tentang partisipasi masyarakat.

Kemudian distribusi jawaban dari responden untuk variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ):

## 2. Deskripsi Jawaban Item Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )

Terdapat 39 item pernyataan yang diajukan kepada responden mengenai variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ). Distribusi frekuensi jawaban responden untuk item variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 11**  
**Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Item-Item Pertanyaan**  
**Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )**

X2	STS (1)		TS (2)		RR (3)		S (4)		SS (5)		Mean
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
p10	9	22.5	1	2.5	4	10	20	50	6	15	3.3
p11	9	22.5	4	10	7	17.5	15	37.5	5	12.5	3.1
p12	10	25	2	5	9	22.5	15	37.5	4	10	3.0
p13	10	25	2	5	3	7.5	21	52.5	4	10	3.2
p14	9	22.5	3	7.5	2	5	21	52.5	5	12.5	3.3
p15	10	25	2	5	6	15	16	40	6	15	3.2
p16	12	30	2	5	3	7.5	19	47.5	4	10	3.0
p17	10	25	2	5	4	10	20	50	4	10	3.2
p18	11	27.5	2	5	5	12.5	16	40	6	15	3.1
p19	12	30	1	2.5	6	15	16	40	5	12.5	3.0
p20	11	27.5	2	5	3	7.5	19	47.5	5	12.5	3.1
p21	12	30	1	2.5	5	12.5	16	40	6	15	3.1
p22	11	27.5	1	2.5	3	7.5	17	42.5	8	20	3.3
p23	11	27.5	1	2.5	6	15	15	37.5	7	17.5	3.2
p24	10	25	0	0	10	25	17	42.5	3	7.5	3.1
p25	10	25	1	2.5	4	10	20	50	5	12.5	3.2
p26	9	22.5	3	7.5	6	15	18	45	4	10	3.1
p27	8	20	5	12.5	5	12.5	19	47.5	3	7.5	3.1
p28	12	30	1	2.5	9	22.5	15	37.5	3	7.5	2.9
p29	11	27.5	3	7.5	3	7.5	19	47.5	4	10	3.1
p30	10	25	3	7.5	7	17.5	17	42.5	3	7.5	3.0
p31	10	25	1	2.5	5	12.5	20	50	3	7.5	3.1
p32	11	27.5	0	0	5	12.5	16	40	8	20	3.3
p33	10	25	0	0	3	7.5	20	50	7	17.5	3.4
p34	8	20	2	5	5	12.5	19	47.5	6	15	3.3
p35	10	25	1	2.5	1	2.5	21	52.5	7	17.5	3.4
p36	8	20	2	5	2	5	19	47.5	9	22.5	3.5
p37	10	25	0	0	3	7.5	22	55	5	12.5	3.3
p38	8	20	0	0	1	2.5	18	45	13	32.5	3.7
<b>Rata-rata (mean) jawaban variabel X2</b>											<b>3.2</b>

Sumber data: Diolah tahun 2013 (keterangan : f = banyaknya responden, % = persentase)

Untuk variabel kualitas pelayanan, secara keseluruhan dapat diketahui pada tabel 11 tersebut setiap item pertanyaan memiliki rata-rata berkisar di 3-4, atau dapat dikatakan bahwa responden secara keseluruhan cenderung menjawab ragu-ragu (RR) untuk item-item pertanyaan kualitas pelayanan, kecuali untuk rata-rata jawaban pada pertanyaan p38 sebesar 3.7, artinya responden cenderung menyatakan setuju (S) pada item pertanyaan p38 tentang Lokasi KPP Pratama Malang Selatan yang mudah dijangkau.

Kemudian distribusi jawaban dari responden untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y):

### 3. Deskripsi Jawaban Item Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Terdapat 8 item pernyataan yang diajukan kepada responden mengenai variabel kepatuhan wajib pajak (Y). Distribusi frekuensi jawaban responden untuk item variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 12**  
**Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Item-Item Pertanyaan Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)**

Y	STS (1)		TS (2)		RR (3)		S (4)		SS (5)		Mean
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
p39	0	0	0	0	2	5	20	50	18	45	4.4
p40	0	0	0	0	2	5	21	52.5	17	42.5	4.4
p41	0	0	0	0	2	5	22	55	16	40	4.4
p42	0	0	0	0	0	0	17	42.5	23	57.5	4.6
p43	0	0	0	0	5	12.5	21	52.5	14	35	4.2
p44	0	0	1	2.5	6	15	24	60	9	22.5	4.0
p45	0	0	0	0	0	0	16	40	24	60	4.6
p46	0	0	0	0	0	0	14	35	26	65	4.7
<b>Rata-rata (mean) jawaban variabel Y</b>											<b>4.4</b>

Sumber data: Diolah tahun 2013 (keterangan : *f* = banyaknya responden, % = persentase)

Untuk variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi, jawaban responden pada item p39 mengenai ketepatan waktu dalam menyampaikan laporan SPT, mayoritas responden sebanyak 20 responden (50%) menyatakan setuju (S) dan paling sedikit 2 responden (5%) menyatakan ragu-ragu (RR). Rata-rata untuk item p39 sebesar 4.4, atau dapat diartikan bahwa mayoritas responden menjawab setuju (S) untuk item p39.

Jawaban responden pada item p40 mengenai ketepatan waktu dalam menyampaikan laporan pembayaran SSP, mayoritas responden sebanyak 21 responden (52.5%) menyatakan setuju (S) dan paling sedikit 2 responden (5%) menyatakan ragu-ragu (RR). Rata-rata untuk item p40 sebesar 4.4, atau dapat diartikan bahwa mayoritas responden menjawab setuju (S) untuk item p40.

Jawaban responden pada item p41 mengenai pajak harus dibayar sebelum tanggal batas waktu / jatuh tempo, mayoritas responden sebanyak 22 responden (55%) menyatakan setuju (S) dan paling sedikit 2 responden (5%) menyatakan ragu-ragu (RR). Rata-rata untuk item p41 sebesar 4.4, atau dapat diartikan bahwa mayoritas responden menjawab setuju (S) untuk item p41.

Jawaban responden pada item p42 mengenai dengan membayar pajak tepat waktu berarti ikut berpartisipasi dalam mensukseskan pembangunan, mayoritas responden sebanyak 23 responden (57.5%) menyatakan sangat setuju (ST) dan paling sedikit 17 responden (42.5%) menyatakan setuju (S). Rata-rata untuk item p42 sebesar 4.6, atau dapat

diartikan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju (SS) untuk item p42.

Jawaban responden pada item p43 mengenai pajak harus dibayar sesuai dengan ketentuan dan tidak mempunyai kurang bayar, mayoritas responden sebanyak 21 responden (52.5%) menyatakan setuju (S) dan paling sedikit 5 responden (12.5%) menyatakan ragu-ragu (RR). Rata-rata untuk item p43 sebesar 4.2, atau dapat diartikan bahwa mayoritas responden menjawab setuju (S) untuk item p43.

Jawaban responden pada item p44 mengenai WP harus bersikap pro aktif untuk mengetahui kewajiban perpajakan dan mengetahui ketentuan perpajakan yang terbaru, mayoritas responden sebanyak 24 responden (60%) menyatakan setuju (S) dan paling sedikit 1 responden (2.5%) menyatakan ragu-ragu (RR). Rata-rata untuk item p44 sebesar 4.0, atau dapat diartikan bahwa mayoritas responden menjawab setuju (S) untuk item p44.

Jawaban responden pada item p45 mengenai pembayaran pajak sudah menjadi kewajiban seorang WP, mayoritas responden sebanyak 24 responden (60%) menyatakan setuju (S) dan paling sedikit 16 responden (40%) menyatakan setuju (S). Rata-rata untuk item p45 sebesar 4.6, atau dapat diartikan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju (SS) untuk item p45.

Jawaban responden pada item p46 mengenai dengan membayar pajak sesuai ketentuan berarti sudah menjadi warga negara yang baik dan taat pajak, mayoritas responden sebanyak 26 responden (65%) menyatakan

setuju (S) dan paling sedikit 14 responden (35%) menyatakan setuju (S). Rata-rata untuk item p46 sebesar 4.7, atau dapat diartikan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju (SS) untuk item p46.

Secara keseluruhan didapatkan rata-rata skor jawaban untuk variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 4.4, sehingga dapat dikatakan responden cenderung menyatakan setuju (S) pada item-item pertanyaan tentang kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### **b. Uji Validitas**

Menurut Arikunto (2002:144) dikatakan bahwa validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan, atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid memiliki validitas yang rendah. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud.

Validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur untuk mengukur apa yang diukur. Valid tidaknya suatu item instrumen dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi *product moment* Pearson dengan level signifikansi 5% dengan nilai kritisnya. Bila probabilitas hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%) maka dinyatakan valid dan sebaliknya dinyatakan tidak valid.

**Tabel 13**  
**Uji Validitas Instrumen/Pertanyaan Partisipasi Masyarakat**

Item	$r_{hitung}$	$p$ - <i>value</i>	Ket
<b>p1</b>	0.736	0.000	Valid
<b>p2</b>	0.651	0.000	Valid
<b>p3</b>	0.571	0.000	Valid
<b>p4</b>	0.716	0.000	Valid
<b>p5</b>	0.696	0.000	Valid
<b>p6</b>	0.744	0.000	Valid
<b>p7</b>	0.502	0.000	Valid
<b>p8</b>	0.476	0.000	Valid
<b>p9</b>	0.629	0.000	Valid

Sumber data: Diolah tahun 2013

Berdasarkan tabel 13 di atas dapat diketahui bahwa keseluruhan item pertanyaan memiliki nilai probabilitas ( $p$ -*value*) lebih kecil dari 0.05 sehingga dapat dikatakan semua item pertanyaan untuk variabel partisipasi masyarakat telah valid.

**Tabel 14**  
**Uji Validitas Instrumen/Pertanyaan Kualitas Pelayanan**

Item	$r_{hitung}$	$p$ - <i>value</i>	Ket	Item	$r_{hitung}$	$p$ - <i>value</i>	Ket
<b>p10</b>	0.898	0.000	Valid	<b>p25</b>	0.972	0.000	Valid
<b>p11</b>	0.857	0.000	Valid	<b>p26</b>	0.910	0.000	Valid
<b>p12</b>	0.882	0.000	Valid	<b>p27</b>	0.899	0.000	Valid
<b>p13</b>	0.919	0.000	Valid	<b>p28</b>	0.866	0.000	Valid
<b>p14</b>	0.937	0.000	Valid	<b>p29</b>	0.929	0.000	Valid
<b>p15</b>	0.933	0.000	Valid	<b>p30</b>	0.919	0.000	Valid
<b>p16</b>	0.933	0.000	Valid	<b>p31</b>	0.945	0.000	Valid
<b>p17</b>	0.940	0.000	Valid	<b>p32</b>	0.924	0.000	Valid
<b>p18</b>	0.906	0.000	Valid	<b>p33</b>	0.922	0.000	Valid
<b>p19</b>	0.917	0.000	Valid	<b>p34</b>	0.902	0.000	Valid
<b>p20</b>	0.928	0.000	Valid	<b>p35</b>	0.952	0.000	Valid
<b>p21</b>	0.908	0.000	Valid	<b>p36</b>	0.885	0.000	Valid
<b>p22</b>	0.929	0.000	Valid	<b>p37</b>	0.928	0.000	Valid
<b>p23</b>	0.936	0.000	Valid	<b>p38</b>	0.819	0.000	Valid
<b>p24</b>	0.955	0.000	Valid				

Sumber data: Diolah tahun 2013

Berdasarkan tabel 14 di atas dapat diketahui bahwa keseluruhan item pertanyaan memiliki nilai probabilitas (*p-value*) lebih kecil dari 0.05 sehingga dapat dikatakan semua item pertanyaan untuk variabel kualitas pelayanan telah valid.

**Tabel 15**  
**Uji Validitas Instrumen/Pertanyaan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Item	$r_{hitung}$	$p-value$	Ket
p39	0.788	0.000	Valid
p40	0.713	0.000	Valid
p41	0.639	0.000	Valid
p42	0.743	0.000	Valid
p43	0.598	0.000	Valid
p44	0.514	0.001	Valid
p45	0.862	0.000	Valid
p46	0.675	0.000	Valid

**Sumber data: Diolah tahun 2013**

Berdasarkan tabel 15 di atas dapat diketahui bahwa keseluruhan item pertanyaan memiliki nilai probabilitas (*p-value*) lebih kecil dari 0.05 sehingga dapat dikatakan semua item pertanyaan untuk variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi telah valid.

### c. Uji Reliabilitas

Arikunto (2002:154) mendefinisikan reliabilitas sebagai suatu instrumen yang cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya pula. Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur yang dapat dipercaya atau diandalkan untuk diuji.

Uji reliabilitas yang digunakan adalah dengan Alpha Cronbach. Bila alpha lebih kecil dari 0,6 maka dinyatakan tidak reliabel dan sebaliknya dinyatakan reliabel. Hasil pengujian reliabilitas terhadap semua variabel ditunjukkan tabel di bawah ini:

**Tabel 16**  
**Uji Reliabilitas Item Pertanyaan Kuesioner**

Variabel	Koefisien Alpha	Keterangan
Partisipasi Masyarakat ( $X_1$ )	0.820	Reliabel
Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	0.993	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	0.831	Reliabel

**Sumber data: Diolah tahun 2013**

Berdasarkan tabel 16 di atas dapat diketahui bahwa item kuesioner memiliki nilai koefisien Alpha Cronbach lebih besar dari 0.6 sehingga dapat dikatakan instrumen pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini sudah reliabel atau dapat diandalkan.

#### **d. Uji Asumsi Klasik Analisis Regresi Linier Berganda**

Langkah pertama dalam pengujian hipotesis ini adalah dengan melakukan uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik yang akan dilakukan adalah uji normalitas, multikolinearitas, autokorelasi dan uji heteroskedastisitas sesuai yang tercantum pada BAB III.

##### **1. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal

atau mendekati normal. Dikatakan mendekati distribusi normal, apabila signifikansi pada uji Kolmogorov Smirnov lebih besar daripada 0.05 ( $\alpha$ ) :

**Tabel 17**  
**Uji Kolmogorov Smirnov**

<i>p-value</i>	<b>Keterangan</b>
0.956	Berdistribusi normal

**Sumber data: Diolah tahun 2013**

Pada tabel 17 tersebut menunjukkan bahwa nilai probabilitas (*p-value*) dari uji Kolmogorov Smirnov lebih besar dari 0.05 ( $\alpha$ ), sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa residual model regresi berdistribusi normal (asumsi normalitas terpenuhi).

## **2. Multikolinieritas Variabel Independen**

Menurut Ghozali (2009:95), uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas antara variabel partisipasi masyarakat ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) tersebut pada model regresi berganda, maka caranya dapat dilihat dari *Variance Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai VIF  $> 10$  dan angka *tolerance*  $< 1$ , maka menunjukkan adanya multikolinieritas. Dan apabila sebaliknya VIF  $< 10$  dan angka *tolerance*  $> 1$  maka tidak terjadi multikolinieritas.

**Tabel 18**  
**Uji Asumsi Multikolinieritas**

Variabel Independen	VIF	Tolerance	Keterangan
X <sub>1</sub>	2.225	0.449	Non Multikolinier
X <sub>2</sub>	2.225	0.449	Non Multikolinier

Sumber : Data primer tahun 2013

Dari hasil perhitungan yang ada di Tabel 18 tersebut dapat diketahui bahwa masing-masing variabel bebas menunjukkan nilai VIF <10 dan nilai *tolerance* < 1, maka asumsi tidak terjadi multikolinieritas telah terpenuhi.

### 3. Autokorelasi

Untuk dapat mendeteksi adanya autokorelasi dalam situasi tertentu, ada beberapa pengujian, antara lain metode grafik dan *Durbin Watson* (Santoso, 2000:119).

**Tabel 19**  
**Uji Autokorelasi**

Koefisien d <sub>w</sub>	d <sub>U</sub>	4 - d <sub>U</sub>	Keterangan
2.000	1.7209	2.2791	Tidak terdapat autokorelasi

Sumber data: Diolah tahun 2013

Berdasarkan hasil pengujian autokorelasi ragam residual menggunakan statistik Durbin Watson seperti pada tabel 19 tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi, karena nilai koefisien d<sub>w</sub> terletak diantara d<sub>U</sub> dan 4-d<sub>U</sub>, apabila dituliskan adalah sebagai berikut (d<sub>U</sub> (1.7209) < 2.000 < 4 - d<sub>U</sub> (2.2791) ), sehingga asumsi autokorelasi terpenuhi dan dapat dilakukan analisis regresi.

#### 4. Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ditujukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastis dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas (Ghozali, 2001: 69). Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Adapun metode yang akan dibahas disini yaitu metode *Glejser* (1969) dalam Sritua (1993:35). Uji *Glejser* ini dilakukan dengan cara meregresikan nilai absolut residual yang diperoleh yaitu  $|e_i|$  atas variabel  $X_1$  dan  $X_2$ :

**Tabel 20**  
**Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser)**

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.974	1.611		1.225	.228
	Partisipasi Masyarakat	-.003	.059	-.014	-.057	.955
	Kualitas Pelayanan	.000	.008	-.012	-.048	.962

a. Dependent Variable: absres

Dari tabel 20 dapat diketahui bahwa signifikansi untuk masing-masing koefisien regresi lebih besar daripada 0.05, yang artinya koefisien untuk variabel  $X_1$  dan  $X_2$  tidak berpengaruh signifikan terhadap  $|e_i|$ , sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas.

#### e. Analisis Regresi

##### 1. Analisis Regresi Linier Berganda

Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini dilakukan dengan analisis

regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda adalah suatu metode statistik umum yang digunakan untuk meneliti pengaruh antara sebuah variabel dependen dengan beberapa variabel independen. Hasil analisis regresi linier berganda mengenai pengaruh partisipasi masyarakat dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan menggunakan program SPSS 16 *for windows* secara simultan dan parsial dapat dilihat pada tabel 21 berikut ini:

**Tabel 21**  
**Ringkasan Hasil Analisis Regresi**

Variabel	Koefisien Beta	<i>p-value</i>
Konstanta	24.107	0.000
X <sub>1</sub>	0.239	0.030
X <sub>2</sub>	0.030	0.047
α	= 0.05	

**Sumber data: Diolah tahun 2013**

Model regresi yang didapatkan berdasarkan Tabel 21 adalah sebagai berikut :

$$Y = 24.107 + 0.239 X_1 + 0.030 X_2$$

dimana :

Y : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

X<sub>1</sub> : Partisipasi Masyarakat

X<sub>2</sub> : Kualitas Pelayanan

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

Koefisien determinasi adalah suatu alat ukur yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat hubungan antar variabel X dan Y. Secara verbal, R<sup>2</sup> mengukur proporsi (bagian) atau presentase total variasi dalam Y yang dijelaskan oleh model regresi.

Berdasarkan pada tabel 21, model regresi tersebut memiliki koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.494. Hal ini berarti bahwa model regresi yang didapatkan mampu menjelaskan pengaruh antara variabel-variabel X terhadap Y sebesar 49.4% dan sisanya sebesar 50.6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdeteksi.

## 1.2 Uji Hipotesis Koefisien Model Regresi Secara Simultan (Uji F)

Model regresi yang telah didapatkan diuji terlebih dahulu. Pengujian koefisien model regresi dilakukan untuk menunjukkan apakah variabel independen yang digunakan dalam model regresi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi atau tidak. Hipotesis yang digunakan dalam pengujian koefisien model regresi disajikan dalam tabel 22 berikut:

**Tabel 22**  
**Uji Hipotesis Koefisien Model Regresi Secara Simultan**

Hipotesis	Nilai	Keputusan
$H_0 : \beta_i = 0$ (tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel $X_1$ dan $X_2$ terhadap variabel Y)	$F_{hitung} = 18.081$ $p\text{-value} = 0.000$	Tolak $H_0$
$H_1 : \beta_i \neq 0$ (terdapat pengaruh antara variabel $X_1$ dan $X_2$ terhadap variabel Y), $\alpha = 0.05$	$F_{tabel} = 3.251$	

**Sumber data: Diolah tahun 2013**

Berdasarkan tabel 22, pengujian hipotesis model regresi menggunakan uji F. Di dalam tabel distribusi F, didapatkan nilai  $F_{tabel}$  dengan *degrees of freedom* (df)  $n_1 = 2$  dan  $n_2 = 37$  adalah sebesar 3.251. Jika nilai F hasil penghitungan pada tabel 4.16 dibandingkan dengan  $F_{tabel}$ , maka  $F_{hitung}$  hasil penghitungan lebih besar daripada  $F_{tabel}$  ( $18.081 >$

3.251). Selain itu, pada tabel 22 juga didapatkan *p-value* sebesar 0.000. Jika *p-value* dibandingkan dengan  $\alpha = 0.05$  maka *p-value* tersebut lebih kecil daripada  $\alpha = 0.05$ . Dari kedua perbandingan tersebut dapat diambil keputusan  $H_0$  ditolak pada tingkat kepercayaan  $\alpha = 0.05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara simultan dari variabel partisipasi masyarakat dan kualitas pelayanan, terhadap variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### 1.3 Uji Model Regresi Secara Parsial (Uji *t*)

Pengujian model regresi secara parsial digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen pembentuk model regresi secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi atau tidak. Untuk menguji hubungan tersebut, digunakan uji *t*, yakni dengan membandingkan nilai  $|t_{hitung}|$  dengan  $t_{tabel}$ . Variabel independen pembentuk model regresi dikatakan berpengaruh signifikan jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau *signifikan*  $< \alpha = 0,05$ . Pengujian model regresi secara parsial adalah sebagai berikut :

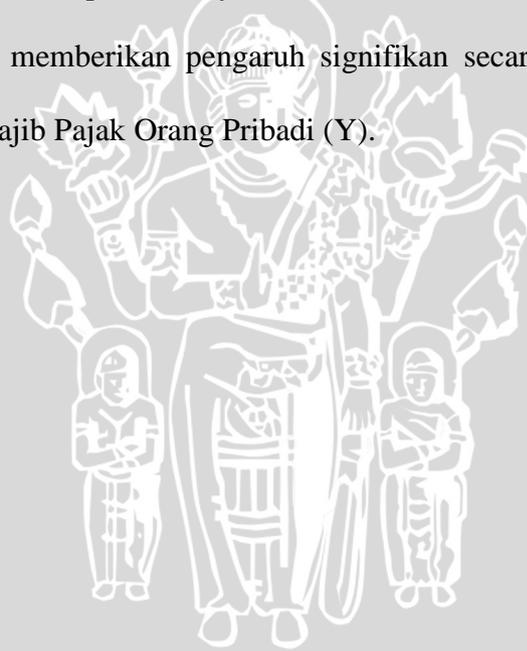
**Tabel 23**  
**Uji Koefisien Model Regresi Secara Parsial**

Variabel	$t_{hitung}$	$t_{tabel} (\alpha = 0.05)$	<i>p-value</i>	Keterangan
Partisipasi Masyarakat ( $X_1$ )	2.261	2.026	0.030	signifikan
Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	2.058		0.047	signifikan

Sumber data: Diolah tahun 2013

Berdasarkan tabel 23 tersebut dapat diketahui bahwa variabel

Partisipasi Masyarakat ( $X_1$ ), dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) memberikan pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ( $Y$ ). Dikatakan memberikan pengaruh signifikan secara parsial jika nilai  $|t_{hitung}|$  masing-masing variabel lebih besar daripada  $t_{tabel}$ , dan  $p-value$  lebih kecil daripada  $\alpha$  ( $\alpha = 0.05$ ). Mengacu pada tabel 23 tersebut menunjukkan bahwa  $|t_{hitung}|$  masing-masing variabel independen lebih besar daripada  $t_{tabel}$ , dan  $p-value$  lebih kecil daripada  $\alpha$  ( $\alpha = 0.05$ ), sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa masing-masing variabel independen (Partisipasi Masyarakat dan Kualitas Pelayanan) pada penelitian ini memberikan pengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ( $Y$ ).



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan interpretasi pada bab-bab sebelumnya yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh partisipasi masyarakat dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan baik secara simultan maupun parsial, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian yang didapat adalah nilai  $F_{hitung}$  sebesar 18.081 dan  $F_{tabel}$  sebesar 3.251 yang berarti secara simultan variabel partisipasi masyarakat ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi ( $Y$ ). Nilai  $t_{hitung}$  variabel partisipasi masyarakat ( $X_1$ ) sebesar 2.261 sedangkan variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 2.058 dan semua nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 2.026, berarti bahwa secara parsial baik variabel partisipasi masyarakat ( $X_1$ ) maupun kualitas pelayanan ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi ( $Y$ ).
2. Variabel partisipasi masyarakat ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ), secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ( $Y$ ). Dengan koefisien regresi variabel partisipasi masyarakat ( $X_1$ ) yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi ( $Y$ ) sebesar 0.239 memiliki tanda positif, hal ini menunjukkan bahwa variabel partisipasi

masyarakat ( $X_1$ ) dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi ( $Y$ ) mempunyai sifat hubungan yang searah. Jadi, jika variabel partisipasi masyarakat ( $X_1$ ) ini ditingkatkan maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan meningkat, begitu pula sebaliknya, dengan asumsi variabel yang lain tetap ( $X_2 = 0$ ) dan Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi ( $Y$ ) sebesar 0.030 memiliki tanda positif, hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi ( $Y$ ) mempunyai sifat hubungan yang searah. Jadi, jika variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) ini ditingkatkan maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan meningkat, begitu pula sebaliknya, dengan asumsi variabel yang lain tetap ( $X_1 = 0$ ).

3. Variabel partisipasi masyarakat ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) mampu memberikan sumbangan atau kontribusi terhadap variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi ( $Y$ ) sebesar 0.494 atau 49.4% sedangkan sisanya 50.6% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.
4. Hasil dari penghitungan dan pengujian hipotesis menunjukkan bahwa pada penelitian ini memiliki kesamaan hasil dengan penelitian-penelitian terdahulu dimana hasilnya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel partisipasi masyarakat maupun kualitas pelayanan baik secara simultan maupun parsial. Untuk variabel yang paling dominan juga ditemukan hasil yang sama yaitu pada variabel partisipasi masyarakat. Jadi dapat di ambil kesimpulan bahwa walaupun terdiri dari indikator yang berbeda-beda namun tetap saja bahwa

partisipasi masyarakat dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan wajib pajak (pada penelitian Manik Asri 2009) dan persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak ( pada penelitian Purnomo 2008).

## B. Saran-saran

Saran-saran yang dapat disampaikan peneliti berkenaan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sehubungan dengan pengaruh partisipasi masyarakat dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi memiliki pengaruh positif dan nyata, maka pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan hendaknya dalam melakukan kebijakan mengenai partisipasi masyarakat dan kualitas pelayanan harus selalu memperhatikan variabel-variabel diatas sehingga akan menghasilkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memuaskan.
2. Pada penelitian ini diketahui variabel partisipasi masyarakat ( $X_1$ ) adalah variabel yang paling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga dalam hal ini KPP perlu memperhatikan partisipasi masyarakat. Pihak KPP perlu lebih perhatian terhadap masyarakat dengan mengadakan sosialisasi-sosialisasi.
3. Untuk peneliti lain yang ingin meneliti dengan topik yang sama sebaiknya menambah jumlah variabel bebas yang akan diteliti, karena kepatuhan wajib

pajak orang pribadi tidak hanya dipengaruhi oleh partisipasi masyarakat dan kualitas pelayanan saja tetapi dipengaruhi juga oleh sanksi perpajakan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Asdi Mahasatya.
- A. Tony Prasetyantono (Ed). 1994. "*Kebijakan Ekonomi Publik di Indonesia ; Substansi dan Urgensi*". Kumpulan Tulisan Dr. Girutno Mangkoesoebroto. Jakarta. PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Bryson, John M. 1988. *Strategic Planning for Public and Nonprofit Organizations*. Jossey-Bass Inc. San Fransisco.
- Chairul Amachi Zandjani. 1992. *Perpajakan*. Jakarta. PAU-EK-UI. PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Dwi, Ratna dan Supriyanto. 2010. *Manajemen Mutu*. FKM UNAIR. Surabaya.
- Gde Muninjaya, A.A. dr. MPH. 1999. *Manajemen Kesehatan*. Buku Kedokteran. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Univ. Diponegoro.
- Gujarati, Damodar. 1995. *Ekonometrika Dasar*. Jakarta: Erlangga.
- Gunadi. 2002. *Indonesian Taxation. A Reference Guide*. Jakarta: Multi Utama Publishing.
- Hasan, Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt. 2002. *The New Publik Service: Serving, not Steering*. New York: ANSI.
- Kotler, Philip. 1983. *Strate is Marketing for Nonprofit Organizations Casses and Reading 3 e*. Prentice-Hall International Inc. Englewood. Cliffs.NY.
- \_\_\_\_\_ . 2000. *Marketing Management, The Millenium Edition*. New Jersey : Prentice-Hall.

- Kumorotomo, Wahyudi. 1996. *Akuntabilitas Birokrasi Publik: Sketsa pada masa transisi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Lovelock, Christopher H. 1984. *Sevices Marketing : Text, Cases, and Reading*. New Jersey : Prentice-Hall.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Mardikanto, T. 1994. *Bungan Rampai Pembangunan Pertanian*. Sebelas Maret. University Press. Surakarta.
- Munadi, Aspan. 2008. *Manajemen Pelayanan Publik*. Malang : FIA-UB
- Mudie, Peter and Angela Cottam. 1993. *The Management and Marketing of Service*. Butterworth-Heinemann Ltd. Oxford.
- Nazir, Mohamad. 2005. *Metode Penelitian*. Cetakan Keenam. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ndraha, Talidziduhu. 1990. *Pembangunan Masyarakat*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Nurmantu, Safri. 2003. *Pengantar Perpajakan*. Edisi kedua. Granit. Jakarta.
- Nugroho, Agus. 2006. "Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)". Tesis Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.
- Rothery, Brian. 1995. *Analisis ISO 9000*. PT. Pustaka Binaman Pressindo. Jakarta.
- Sastropetro, Santoso. 1988. *Partisipasi, Komunikasi, Persuasif dan Disiplin Pembangunan*. Alumni. Bandung.
- Soekanto, Soerjono. 1982. *Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum*. Rajawali. Jakarta.
- Suardika, I Made Sadha. 2007. *Audi Jurnal Akuntansi dan Bisnis Volume 2*. Denpasar : Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.

Singarimbun, Masri; Sofian Effendi. 2006. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Singgih Santoso. 2001. *SPSS Versi 10 Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

\_\_\_\_\_. 2001. *Buku Pelatihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Sritua, Arif. 1993. *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Jakarta: UI Press.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta.

Tinton Purwa Budi. 2007. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.

Usman, Husaini; Akbar, Purnomo, Setiadi. 2003. *Metodologi Penelitian Sosial*. Cetakan Keempat. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Umar, Husein. 2008. *Desain Penelitian MSDM Dan Perilaku Karyawan*. Jakarta: PT Raja Grafindo.

Usmara. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Cetakan Pertama. Amara Books. Yogyakarta.

### **Undang-Undang**

Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 2007. *Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) 2007*. Media Infokus.

### **Internet**

Bagasaskara. "*Partisipasi Masyarakat (Teori Ringkas)*" diakses pada tanggal 18 Oktober 2012 dari <http://bagasaskara.wordpress.com/2011/10/12>.

John Hutagaol. "*Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak*" diakses pada tanggal 18 Oktober 2012 dari <http://www.pajak.go.id/content/strategi-meningkatkan-kepatuhan-wajib-pajak>.

**KUESIONER  
PENELITIAN SKRIPSI  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI UNIVERSITAS BRAWJAYA  
MALANG  
2013**

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi saya yang berjudul **“Pengaruh Partisipasi Masyarakat dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)”**, maka saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i Wajib Pajak untuk mengisi daftar pertanyaan ini.

Penelitian ini diajukan untuk menempuh ujian Sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang. Keberhasilan dalam melakukan penelitian ini tidak lepas dari kesediaan dan kebijaksanaan Bapak/Ibu/Saudara/i Wajib Pajak untuk menjawab semua pertanyaan dengan lengkap.

Atas bantuan dan kesediaannya, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Tri Noviana Anggraini

No Responden :.....(Diisi oleh Peneliti)

**A. Identitas Responden**

- 1. Jenis Kelamin :
- 2. Umur :
- 3. Tingkat Pendidikan Terakhir :
- 4. Lama Bekerja/Lama Usaha :

**B. Petunjuk Pengisian**

- 1. Berilah tanda check (V) pada kolom yang sesuai dengan pilihan jawaban anda dengan ketentuan pilihan jawaban sebagai berikut:
  - STS : Sangat Tidak Setuju
  - TS : Tidak Setuju
  - RR : Ragu-ragu
  - S : Setuju
  - SS : Sangat Setuju
- 2. Pilihan hanya satu jawaban pada setiap pertanyaan.



## PERTANYAAN

### 1. Partisipasi (X)

#### A. Partisipasi Masyarakat (X<sub>1</sub>)

No	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
1	Anda sebagai anggota masyarakat yang mentaati peraturan					
2	Anda berperan serta dalam penyelenggaraan dan pengendalian mutu pelayanan					
3	Anda harus ikut serta dalam setiap kegiatan-kegiatan yang melibatkan masyarakat					
4	Sumbangan spontan dari masyarakat seperti kesadaran masyarakat yang sangat penting dalam setiap kegiatan masyarakat					
5	Adanya keinginan / kemauan dari masyarakat untuk maju dan berkembang					
6	Sarana dan prasarana umum telah dapat dibangun, dipelihara dan dapat dinikmati					
7	Adanya rasa tanggung jawab dari masyarakat terhadap pembangunan					
8	Adanya kesadaran akan kewajiban dalam mempertahankan pembangunan					
9	Sarana dan prasarana umum dapat dinikmati berkat partisipasi masyarakat dengan membayar pajak					

#### B. Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)

No	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
10	KPP Malang Selatan memberikan kemudahan prosedur pelayanan					
11	Pegawai KPP Malang Selatan selalu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan batas waktu					
12	KPP Malang Selatan mampu menyimpan data WP secara akurat dan secara benar dari kesalahan					

No	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
13	Fasilitas yang disediakan KPP Pratama Malang Selatan sudah sesuai dengan kebutuhan anda					
14	Ketersediaan formulir dan leaflet yang sudah disediakan KPP Pratama Malang Selatan yang sudah baik					
15	Pelayanan pegawai KPP yang baik, cepat, efisien, dan tepat waktu yang sangat memuaskan					
16	Pegawai KPP Malang Selatan membantu WP dengan memberikan informasi yang berkenaan dengan pajak secara baik					
17	Respon pegawai KPP Malang Selatan yang cepat dalam menangani proses masalah perpajakan anda					
18	Pegawai KPP Pratama Malang Selatan memberikan tanggapan masalah WP dengan baik					
19	Pegawai KPP Pratama Malang Selatan memberikan tanggapan masalah WP secara cepat					
20	Pegawai KPP Pratama Malang Selatan memberikan tanggapan masalah WP secara tepat					
21	Adanya kesigapan langsung dari pegawai KPP Pratama Malang Selatan dalam melayani kebutuhan WP agar WP tidak menunggu lama					
22	Pegawai KPP Pratama Malang Selatan bersikap ramah dan sopan kepada WP					
23	Pegawai KPP Pratama Malang Selatan mempunyai pengetahuan yang baik tentang perpajakan					
24	KPP Pratama Malang Selatan mampu memberikan rasa aman terhadap barang dan kendaraan WP					
25	Pegawai KPP Pratama Malang Selatan mempunyai ketrampilan dalam melayani WP dengan baik					

No	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
26	KPP Pratama Malang Selatan mampu memberikan rasa tenteram bagi WP					
27	Pegawai KPP Malang Selatan tanggap dan penuh kesungguhan dalam memperhatikan kepentingan WP					
28	Pegawai KPP Malang Selatan siap mendengar dan melakukan apa yang diminta dan diinginkan WP					
29	Pegawai KPP Malang Selatan dengan penuh perhatian dan kesabaran dalam menghadapi WP					
30	Kemudahan pegawai KPP Malang Selatan yang bertugas untuk dihubungi oleh WP					
31	Pegawai KPP Malang Selatan mampu mengidentifikasi permasalahan WP					
32	Pegawai KPP Malang Selatan mau ikut membantu untuk mencari solusi dari masalah yang dihadapi oleh WP					
33	Peralatan, fasilitas, dan teknologi yang dimiliki KPP Pratama Malang Selatan sudah baik, modern, dan lengkap					
34	Fasilitas-fasilitas yang menarik secara visual yang sudah memadai dan lengkap di KPP Pratama Malang Selatan					
35	KPP Pratama Malang Selatan menyediakan tempat pelayanan yang bersih, nyaman, dan aman					
36	Kebersihan dan kenyamanan ruangan front office termasuk sarana tempat duduk ruang tunggu					
37	Penampilan fisik gedung KPP Pratama Malang Selatan yang baik dan menarik					
38	Lokasi KPP Pratama Malang Selatan yang mudah dijangkau					

## 2. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
39	Anda menyampaikan laporan SPT dengan tepat waktu					
40	Anda menyampaikan laporan pembayaran SSP dengan tepat waktu					
41	Pajak harus dibayar sebelum tanggal batas waktu / jatuh tempo					
42	Dengan membayar pajak tepat waktu berarti ikut berpartisipasi dalam mensukseskan pembangunan					
43	Pajak harus dibayar sesuai dengan ketentuan dan tidak mempunyai kurang bayar					
44	WP harus bersikap pro aktif untuk mengetahui kewajiban perpajakan dan mengetahui ketentuan perpajakan yang terbaru					
45	Membayar pajak sudah menjadi kewajiban seorang WP					
46	Dengan membayar pajak sesuai ketentuan berarti sudah menjadi warga negara yang baik dan taat pajak					

**TERIMA KASIH**



NO	PARTISIPASI (X)																																						KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Y)									
	PARTISIPASI MASYARAKAT (X1)									KUALITAS PELAYANAN (X2)																																						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46		
1	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	3	5	4	5	5	5			
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
3	4	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5		
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5		
5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5		
6	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5		
9	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5		
10	1	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
11	5	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
12	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
13	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	2	5	5		
14	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4		
15	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
16	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	
17	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
18	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	
19	5	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	
20	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	5	5	3	2	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	1	1	1	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	
23	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5			
24	5	4	3	4	5	2	4	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	
25	5	4	2	2	5	2	4	4	3	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5		
26	5	4	2	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5		
27	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4		
28	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
29	4	4	4	3	5	3	3	5	3	4	4	3	4	4	2	2	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	5	4	2	4	5	2	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	
31	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	5	3	2	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
33	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
36	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
37	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	



Lampiran 3. Karakteristik Responden

Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perempuan	17	42.5	42.5	42.5
	Laki-laki	23	57.5	57.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Pendidikan terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D3	1	2.5	2.5	2.5
	DIPLOMA	1	2.5	2.5	5.0
	S1	17	42.5	42.5	47.5
	S2	3	7.5	7.5	55.0
	SLTA	16	40.0	40.0	95.0
	SLTP	1	2.5	2.5	97.5
	SMK	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean
Umur	40	21	59	37.30
Lama bekerja (tahun)	40	1	40	12.00
Valid N (listwise)	40			

**Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas**

**Correlations**

		Partisipasi Masyarakat
p1	Pearson Correlation	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
p2	Pearson Correlation	.651**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
p3	Pearson Correlation	.571**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
p4	Pearson Correlation	.716**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
p5	Pearson Correlation	.696**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
p6	Pearson Correlation	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
p7	Pearson Correlation	.502**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	40
p8	Pearson Correlation	.476**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	40
p9	Pearson Correlation	.629**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

**Reliability**

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.820	9



## Correlations

Correlations

		Kualitas Pelayanan
p10	Pearson Correlation	.898**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
p11	Pearson Correlation	.857**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
p12	Pearson Correlation	.882**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
p13	Pearson Correlation	.919**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
p14	Pearson Correlation	.937**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
p15	Pearson Correlation	.933**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
p16	Pearson Correlation	.933**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
p17	Pearson Correlation	.940**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
p18	Pearson Correlation	.906**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
p19	Pearson Correlation	.917**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
p20	Pearson Correlation	.928**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
p21	Pearson Correlation	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
p22	Pearson Correlation	.929**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
p23	Pearson Correlation	.936**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
p24	Pearson Correlation	.955**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

Correlations

		Kualitas Pelayanan
p25	Pearson Correlation	.972**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
p26	Pearson Correlation	.910**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
p27	Pearson Correlation	.899**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
p28	Pearson Correlation	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
p29	Pearson Correlation	.929**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
p30	Pearson Correlation	.919**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
p31	Pearson Correlation	.945**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	39
p32	Pearson Correlation	.924**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
p33	Pearson Correlation	.922**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
p34	Pearson Correlation	.902**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
p35	Pearson Correlation	.952**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
p36	Pearson Correlation	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
p37	Pearson Correlation	.928**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
p38	Pearson Correlation	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

## Reliability

Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	39	97.5
	Excluded <sup>a</sup>	1	2.5
	Total	40	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.993	29



## Correlations

Correlations

		Kepatuhan Wajib Pajak
p39	Pearson Correlation	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
p40	Pearson Correlation	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
p41	Pearson Correlation	.639**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
p42	Pearson Correlation	.743**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
p43	Pearson Correlation	.598**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
p44	Pearson Correlation	.514**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	40
p45	Pearson Correlation	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
p46	Pearson Correlation	.675**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.831	8



**Lampiran 5. Uji Asumsi Klasik Analisis Regresi Normalitas (Uji Kolmogorov Smirnov)**

**NPar Tests**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.22682076
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.081
	Negative	-.068
Kolmogorov-Smirnov Z		.512
Asymp. Sig. (2-tailed)		.956

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

**Multikolinieritas (VIF)**

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

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Partisipasi Masyarakat	.449	2.225
	Kualitas Pelayanan	.449	2.225

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

**Autokorelasi (Uji Durbin Watson)**

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

Model	Durbin-Watson
1	2.000

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

**Heteroskedastisitas (Uji Glejser)**

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.035	2	.017	.011	.990 <sup>a</sup>
	Residual	60.651	37	1.639		
	Total	60.686	39			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Partisipasi Masyarakat

b. Dependent Variable: absres

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.974	1.611		1.225	.228
	Partisipasi Masyarakat	-.003	.059	-.014	-.057	.955
	Kualitas Pelayanan	.000	.008	-.012	-.048	.962

a. Dependent Variable: absres



**Lampiran 6. Hasil Analisis Regresi**

**Regression**

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

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan, <sup>a</sup> Partisipasi Masyarakat	.	Enter

- a. All requested variables entered.
- b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

**Model Summary<sup>a</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.703 <sup>a</sup>	.494	.467	2.286

- a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Partisipasi Masyarakat
- b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	189.010	2	94.505	18.081	.000 <sup>a</sup>
	Residual	193.390	37	5.227		
	Total	382.400	39			

- a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Partisipasi Masyarakat
- b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.107	2.877		8.378	.000
	Partisipasi Masyarakat	.239	.106	.394	2.261	.030
	Kualitas Pelayanan	.030	.014	.359	2.058	.047

- a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak