

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK BADAN**

(Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang)

SKRIPSI

**Diajukan untuk menempuh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya**

**KIRANA CIPTA KOMALA
NIM. 105030407111039**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN
MALANG
2014**

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

MOTTO:

Cogito, Ergo Sum! – Aku berfikir, maka aku ada!
(René Descartes)



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan
Wajib Pajak Badan (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak
Madya Malang)

Disusun oleh : Kirana Cipta Komala

NIM : 105030407111039

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

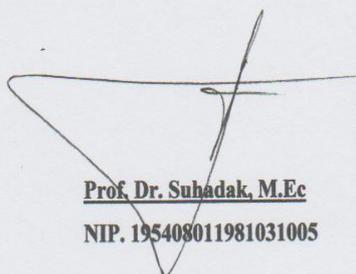
Program Studi : Perpajakan

Malang, 22 April 2014

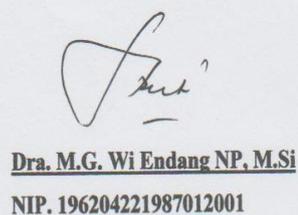
Komisi Pembimbing,

Ketua

Anggota



Prof. Dr. Suhadak, M.Ec
NIP. 195408011981031005



Dra. M.G. Wi Endang NP, M.Si
NIP. 196204221987012001

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu

Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 4 Juni 2014

Jam : 09.00

Skripsi atas nama : Kirana Cipta Komala

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor
Pelayanan Pajak Madya Malang)

dan dinyatakan **LULUS**

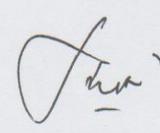
MAJELIS PENGUJI

Ketua



Prof. Dr. Suhadak, M.Ec
NIP. 19540801 198103 1 005

Anggota



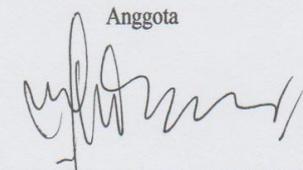
Dra. M.G. Wi Endang NP, M.Si
NIP. 19620422 198701 2 001

Anggota



Dr. Drs. Kertahadi, M. Com
NIP. 19540917 198202 1 001

Anggota



Nila Firdausi Nuzula, S.Sos, M.Si, Ph.D
NIP. 19730530 200312 2 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

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

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat 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, 22 April 2014



Kirana Cipta Komala

105030407111039





RINGKASAN

Kirana Cipta Komala, 2014. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang)**, Prof. Dr. Suhadak, M.Ec, Dra. M.G. Wi Endang NP., M.Si, 101 hal + x

Direktorat Jendral Pajak (DJP) telah melakukan upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak, salah satunya dengan melakukan reformasi perpajakan yakni mengubah sistem pemungutan pajak di Indonesia menjadi *self assessment system*. Peningkatan penerimaan pajak harus diimbangi dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak. Upaya dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat memberikan kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan, dengan begitu kepatuhan di bidang perpajakan juga semakin meningkat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh antara kualitas pelayanan perpajakan melalui bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Madya Malang secara simultan dan parsial serta pengaruh paling dominan. Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari 2014 di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang, dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak badan sebesar 93 responden, pengambilan sample dilakukan dengan menggunakan *insidental sampling*. Jawaban dari pertanyaan menggunakan skala likert. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan regresi berganda, uji asumsi klasik, uji F dan uji t.

Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa secara simultan dan parsial variabel bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), dan empati (*empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Madya Malang. Variabel yang memiliki pengaruh yang paling dominan adalah variabel daya tanggap (*responsiveness*) karena variabel ini memiliki koefisien beta tertinggi sebesar 0,281. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,772 atau 77,2%. Artinya bahwa keragaman Kepatuhan wajib pajak badan dipengaruhi oleh 77,2% variabel bebas Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Keyakinan dan Empati. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 22,8% dipengaruhi oleh faktor lain diluar pembahasan ini.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, kualitas pelayanan perpajakan, dimensi kualitas pelayanan, kepatuhan wajib pajak badan.

SUMMARY

Kirana Cipta Komala, 2014. **The Influence of The Tax Service Quality To Corporate Tax Payer Compliance (Study On Tax Office Madya Malang)**, Prof. Dr. Suhadak, M.Ec, Dra. M. G. Wi Endang NP., M.Si, 101 page + x

Directorate general of Taxes (DJP) has made an efforts to increase tax revenues, one of them by doing a tax reform which changed the tax collection system in Indonesia became self assessment system. Increased tax revenues should be compensated by the increase taxpayer compliance. Efforts in improving taxpayer compliance can be done by increasing the good quality of service to taxpayers. Increased quality and quantity of services are expected to provide taxpayer satisfaction as a customer, so compliance in the field of taxation is also growing.

This study aimed to identify the influence of service quality consist of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy to corporate taxpayer compliance at tax office Madya Malang simultaneously and partially and also the most dominant influence variable. This research was conducted in February 2014 at the Tax Office Madya Malang. Using questionnaire as data collection that is distributed directly to the corporate taxpayer as much as 93 respondents, samples using incidental sampling. The answers of questions using likert scale. The data obtained are then analyzed using multiple regression, classic assumption test, F test and t test.

The result of the analysis research show that variables tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy has significant effect simultaneously and partially on taxpayer compliance at tax office Madya Malang. Variables that has the most dominant influence is responsiveness because these variable have the highest beta coefficient of 0.281. The coefficient of determination (R^2) it is 0.772 or 77.2 %. It means that the diversity of corporte taxpayers compliance affected by the 77.2 % independent variable tangibles, reliability, responsiveness, assurance and Empathy. While the rest of the 22.8 % are influenced by other factors outside of this discussion.

Keywords: service quality, tax service quality, the dimensions of service quality, corporate tax payer compliance.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan rasa syukur penulis haturkan kepada Allah SWT, sang pemberi ide, sang pencipta pikiran, sang penggerak tangan, atas limpahan karunia dan ridhoNya sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr. Kadarisman Hidayat M.Si selaku Ketua Program Studi Perpajakan Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
3. Bapak Prof. Dr. Suhadak, M.Ec selaku ketua dosen pembimbing skripsi, terimakasih atas kesediaan waktu, perhatian, bimbingan, dan kesabarannya untuk membimbing bab demi bab dalam skripsi saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Dra. M. G. Wi Endang NP., M.Si. selaku anggota dosen pembimbing skripsi. Terimakasih atas kesediaan waktu, perhatian, bimbingan dan masukannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Yuniadi Mayowan selaku sekretaris Program Studi Perpajakan Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
6. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk melakukan Penelitian di kantor ini.
7. Seluruh staff dan karyawan Kantor Pelayanan Madya Malang, atas bimbingan dan bantuannya selama penelitian berlangsung.
8. Orang tua dan adik-adik, Monica dan Kiara yang telah memberikan dorongan, dukungan, dan semangat untuk pencapaian yang lebih tinggi. Terimakasih

sudah menjadi keluarga yang hangat. Doa dan kasih sayang mereka selalu mengiringi langkah penulis.

9. Kepada teman dan sahabat pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Andi, Fay, Novi, Eka, Lidya, Januar, terimakasih sudah menjadi sahabat yang terhebat dari semester satu, aku menghargai kerjasama kalian dalam hal ini.
10. Teman-teman Perpajakan 2010, beruntung bisa bertemu kalian dan kebetulan singgungan jalan disini. Sukses untuk kalian semua.
11. Irma Ika I.M yang sudah menjadi lebih dari sekedar mbak kos biasa, terimakasih yang se-banyak-banyaknya mbak waktu, support, perhatian, saran, masukan. Terimakasih untuk pengalaman-pengalamannya, terimakasih sudah menjadi teladan yang baik. Sukses buat mbak irma.
12. F.H. Fahmi terimakasih atas waktunya, walaupun jarang terlibat langsung, tapi terimakasih atas bantuan-bantuannya selama beberapa tahun ini. Terimakasih juga sudah menjadi partner yang baik.
13. A.S Mandiri atas koreksi, diskusi, support dan masukannya. Terimakasih yang sebanyak-banyaknya yang tidak bisa diungkapkan lebih dari sekedar kata-kata.
14. Semua pihak yang telah memberikan informasi dan bimbingan, sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

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

Malang, 30 April 2014

Penulis

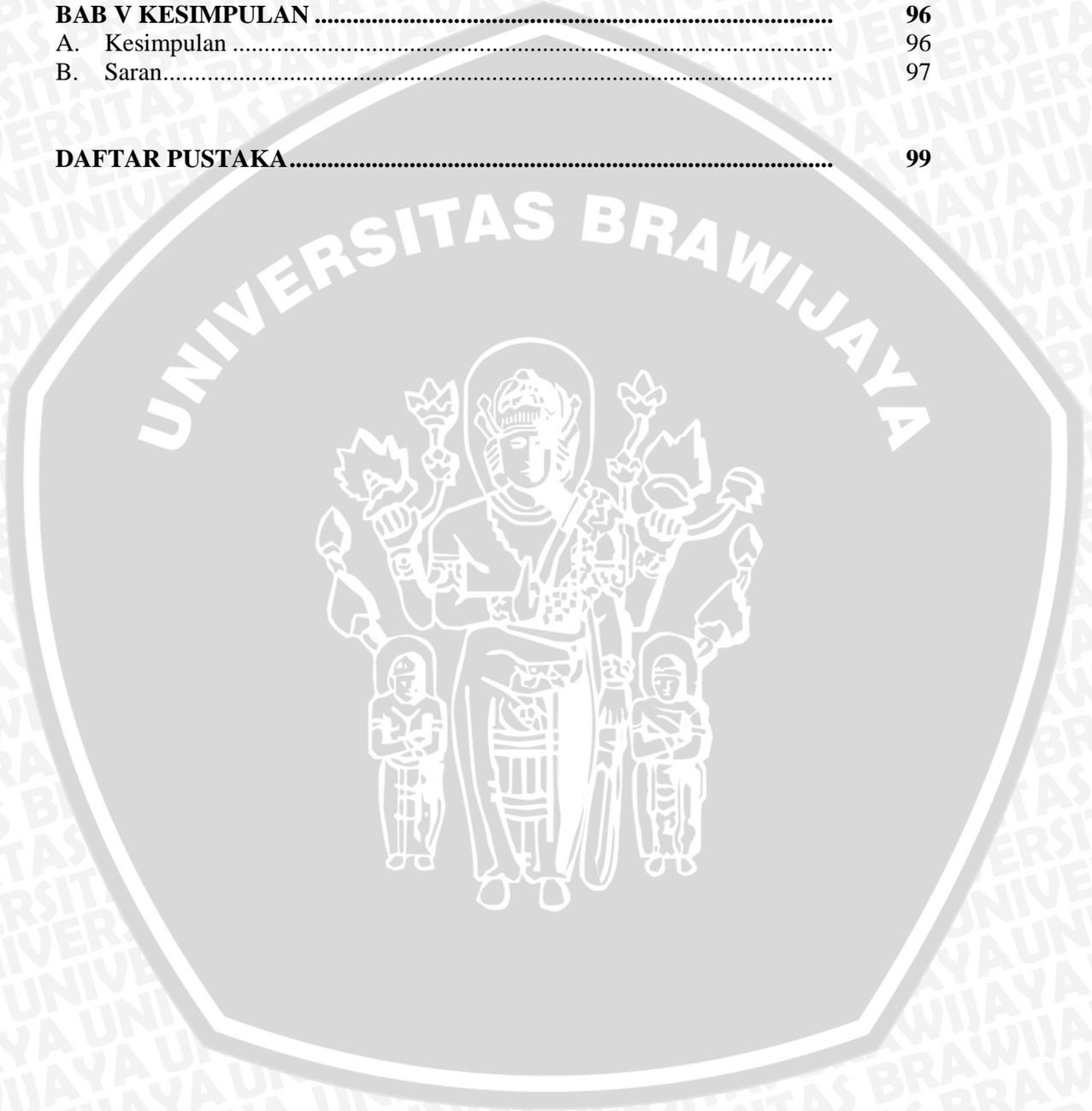
DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	
MOTTO	
TANDA PENGESAHAN	
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	
RINGKASAN	ii
SUMMARY	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kontribusi Penelitian.....	9
E. Sistematika Pembahasan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Penelitian Tedahulu.....	12
B. Pajak.....	14
1. Definisi Pajak	14
2. Jenis Pajak	15
3. Tata Cara Pemungutan Pajak.....	16
4. Sistem Pemungutan Pajak	16
5. Asas Pemungutan Pajak.....	17
6. Syarat Pemungutan Pajak.....	17
C. Wajib Pajak.....	18
1. Pengertian Wajib Pajak	18
2. Wajib Pajak badan.....	18
3. Kewajiban Wajib Pajak	19
4. Hak Wajib Pajak.....	19
D. Nomor Pokok Wajib Pajak.....	20
1. Pengertian NPWP	20
2. Fungsi NPWP	20
3. Subjek Pajak yang Wajib Memperoleh NPWP	20
4. Tempat Pendaftaran NPWP.....	21
5. Tata Cara Pendaftaran NPWP.....	21
6. Penghapusan NPWP.....	22
E. Kualitas Pelayanan Perpajakan	22
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	22
2. Pelayanan Perpajakan.....	23



3. Konsep Kualitas Pelayanan (<i>SERVQUAL</i>).....	26
F. Kepatuhan Wajib Pajak.....	28
1. Pengertian.....	28
2. Ketidapatuhan Membayar Pajak.....	29
3. Kriteria Wajib Pajak Patuh.....	30
G. Kerangka Berpikir.....	32
H. Model Konsep dan Hipotesis.....	33
1. Model Konsep.....	33
2. Model Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Jenis Penelitian.....	35
B. Lokasi Penelitian.....	35
C. Variabel Penelitian.....	36
1. Variabel Independen (X).....	36
2. Variabel Dependent (Y).....	37
D. Populasi Dan Sampel.....	38
1. Populasi.....	38
2. Sampel.....	39
E. Skala Pengukuran.....	40
F. Data Penelitian.....	42
1. Jenis dan Sumber Data.....	42
2. Metode Pengmpulan Data.....	43
G. Uji Instrumen Penelitian.....	44
1. Uji Validitas.....	44
2. Uji Reliabilitas.....	44
H. Metode Analisis Data.....	45
1. Uji Asumsi Klasik.....	45
2. Analisis Regresi.....	47
3. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	48
4. Uji Hipotesis.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang.....	52
1. Karakteristik KPP Madya Malang.....	52
2. Tugas dan Fungsi Pelayanan.....	55
3. Visi, Misi, Nilai-nilai, Janji dan Moto Pelayanan.....	56
4. Kebijakan Internal Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	58
5. Sarana dan Prasarana.....	59
B. Analisis dan Intrepretasi Data.....	61
1. Deskripsi Objek Penelitian.....	61
2. Distribusi Frekuensi Jawaban.....	64
3. Uji Instrumen Penelitian.....	76
a. Uji Validitas.....	76
b. Uji Reliabilitas.....	78
4. Metode Analisis Data.....	78
a. Uji Asumsi Klasik.....	78
b. Analisis Regresi.....	82

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	84
d. Uji Hipotesis.....	85
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	88
BAB V KESIMPULAN	96
A. Kesimpulan	96
B. Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....	99



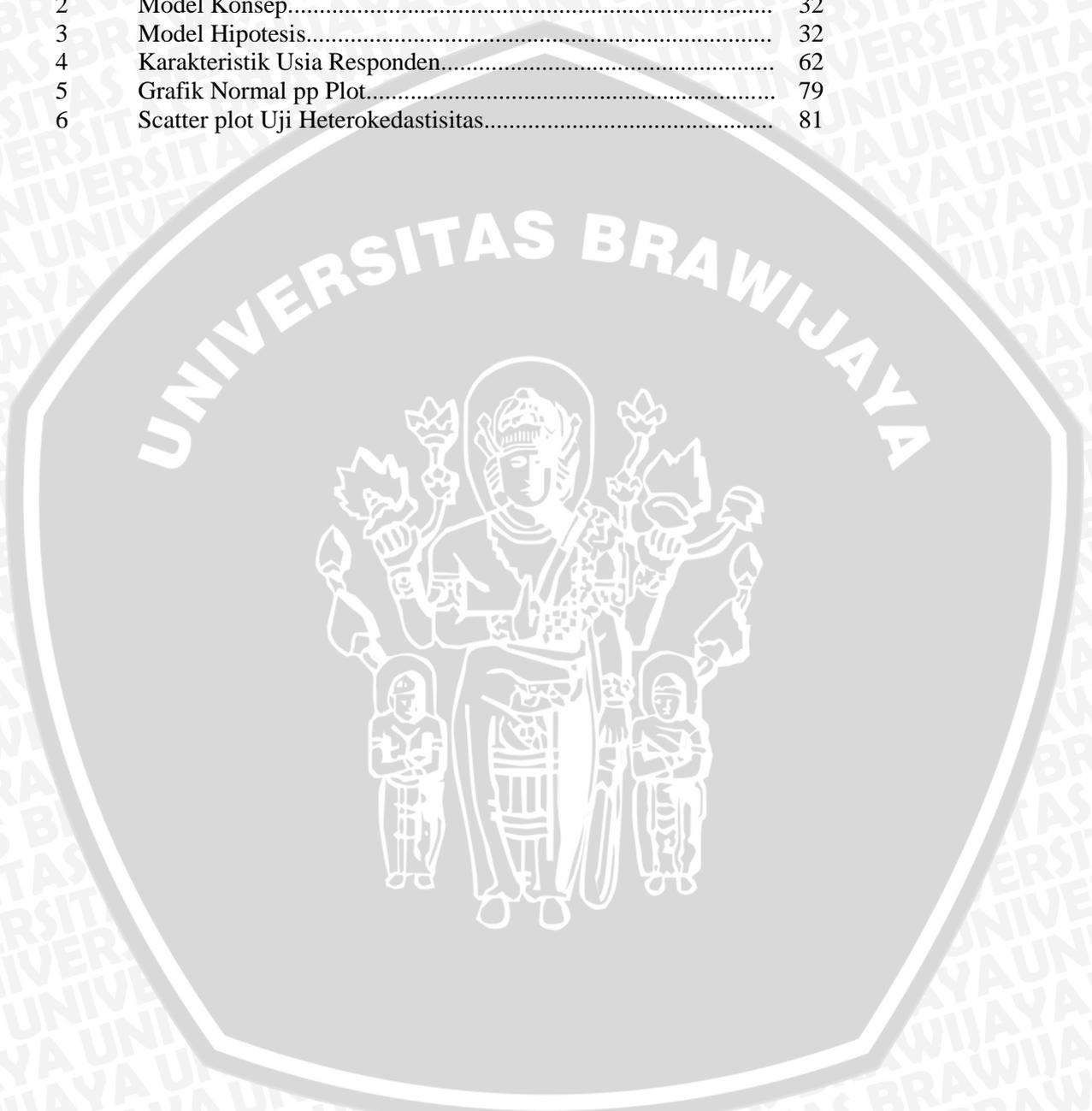
DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Hal
1	Perbandingan Pajak Terhadap Pendapatan APBN tahun 2008-2012 (triliun rupiah)	1
2	Penelitian Terdahulu.....	11
3	Definisi Operasional.....	35
4	Skala Likert.....	38
5	Interval Kelas Skala Likert.....	42
6	Karakteristik Usia Responden.....	59
7	Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	60
8	Karakteristik Tingkat Pendidikan Responden.....	60
9	Distribusi Frekuensi Variabel X_1	64
10	Distribusi Frekuensi Variabel X_2	66
11	Distribusi Frekuensi Variabel X_3	68
12	Distribusi Frekuensi Variabel X_4	70
13	Distribusi Frekuensi Variabel X_5	72
14	Distribusi Frekuensi Variabel Y.....	74
15	Uji Validitas Instrumen Pertanyaan.....	77
16	Uji Reliabilitas.....	78
17	Uji Asumsi Normalitas.....	79
18	Hasil Uji Asumsi Multikolineritas.....	80
19	Analisis Regresi Linear Berganda.....	82



DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Hal
1	Kerangka Pikir.....	31
2	Model Konsep.....	32
3	Model Hipotesis.....	32
4	Karakteristik Usia Responden.....	62
5	Grafik Normal pp Plot.....	79
6	Scatter plot Uji Heterokedastisitas.....	81



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakatnya. Tuntutan akan peningkatan penerimaan negara juga tidak lepas dari reformasi terhadap kebijakan perpajakan dengan harapan agar basis pajak dipungut secara optimal. Penerimaan pajak mempunyai peranan yang dominan dalam pos penerimaan dalam negeri. Hal ini tercermin dari tabel berikut ini :

Tabel 1 Perbandingan Penerimaan Pajak terhadap Pendapatan APBN 2008-2012 (Triliun Rupiah)

	2008	2009	2010	2011	2012
Penerimaan Pajak	658,7	619,9	723,3	878,6	1.032,6
Penerimaan Bukan Pajak	320,6	227,2	268,9	286,6	278,0
Penerimaan Dalam Negeri	979,3	847,1	992,2	1.165,2	1.310,6
Prosentase	67,26%	73,18%	72,89%	75,40%	78,78%

Sumber: Data Pokok APBN 2006 - 2012, Kementerian Keuangan Republik Indonesia

Perpajakan bersama-sama dengan instrumen kebijakan pemerintah lainnya, juga merupakan sarana untuk mencapai suatu standar ekonomi, seperti stabilitas harga, kesempatan kerja penuh, pertumbuhan ekonomi yang layak, pengendalian yang tepat atas aktiva swasta terhadap pengaruh lingkungan dan tingkat yang

repository.ub.ac.id

sesuai bagi cadangan cenderung untuk melakukan pemugutan pajak sampai mencapai tingkat penerimaan pajak yang paling optimal. Pembebanan pajak oleh pemerintah yang berbentuk pemungutan pajak terhadap wajib pajak, pada hakikatnya merupakan perwujudan dari pengabdian kewajiban dan peran serta wajib pajak untuk secara langsung dan dengan penerimaan pajak yang tinggi maka dapat membantu melaksanakan kewajiban moneter internasional (Zain, 2003:7).

Berikut ini beberapa sasaran administrasi perpajakan untuk menilai keberhasilan penerimaan pajak:

1. Meningkatkan kepatuhan para pembayar pajak.
2. Melaksanakan ketentuan perpajakan secara seragam untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya yang optimal.
3. Kualitas pelayanan yang mendukung kepatuhan wajib pajak.

Penerimaan pajak tidak tergantung pada bantuan luar negeri dan tidak terdapat kewajiban untuk memberikan sebagian pendapatan negara kepada pihak negara kreditor sebagai bentuk pembayaran bunga pinjaman luar negeri. Besar kecilnya penerimaan pajak akan menentukan kapasitas anggaran negara dalam membiayai pengeluaran negara baik untuk pembiayaan pembangunan maupun untuk pembiayaan anggaran rutin. Upaya meningkatkan penerimaan pajak saat ini ternyata dihadapkan pada masih belum optimalnya peran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan masih sangat rendah (nasional 38%). Masih banyak warga masyarakat yang melakukan tindakan tidak patuh (*non compliance*) dalam kaitannya dengan pemenuhan kewajibannya. Tomkins dalam Hamonangan,

(2013:89) mengemukakan bahwa faktor sosial memiliki tingkat tertinggi sebagai penentu dari *taxpayer non compliance*. Beberapa studi menunjukkan adanya faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar pajak.

Tahun 2012 jumlah pajak yang terkumpul mencapai Rp 976 triliun atau mengalami pertumbuhan sebesar 19 persen dari tahun sebelumnya. Rata-rata pertumbuhan penerimaan pajak dari tahun 2009–2012 mencapai 17 persen. Pada tahun 2013 pemerintah mengupayakan adanya pertumbuhan penerimaan pajak sebesar 22 persen. Pemerintah menginginkan adanya peningkatan persentase kepatuhan wajib pajak untuk merealisasikan angka pertumbuhan tersebut. (www.pajak.go.id)

Persentase tingkat kepatuhan wajib pajak pada tahun 2012 masih tergolong sangat rendah, tidak jauh berbeda dari tahun-tahun sebelumnya. Menteri Keuangan Martowardojo yang dikutip dari www.pajak.go.id mengatakan bahwa:

Badan usaha yang terdaftar sebanyak 5 juta, yang mau mendaftarkan dirinya sebagai wajib pajak hanya 1,9 juta dan yang membayar pajak/melapor Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak Penghasilannya hanya 520 ribu badan usaha dengan rasio SPT sekitar 10,4 persen.

Banyak upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk mewujudkan tujuan tersebut yaitu melakukan reformasi perpajakan yakni mengubah sistem pemungutan pajak di Indonesia menjadi *self assessment system*. Sistem *self assessment* menuntut adanya peran serta aktif dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak merupakan faktor terpenting dari pelaksanaan sistem tersebut, menurut Harahap sebagaimana yang dikutip oleh Supadmi (2009:2).

Dianutnya sistem *self assessment* membawa misi dan konsekuensi perubahan sikap (kesadaran) warga masyarakat untuk membayar pajak secara sukarela (*voluntary compliance*). Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung sistem *self assessment*. Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut (Devano, 2006:110).

Kerelaan wajib pajak untuk melakukan kewajibannya sering disebut sebagai *puzzle of tax compliance*, hal ini karena banyak faktor yang menyebabkan orang mau membayar pajak. Kemauan membayar seseorang tentu tidak akan dapat tumbuh dengan sendirinya, melainkan akan tumbuh karena adanya beberapa faktor tertentu. Menurut Jakobson dalam Viatiningsih sebagaimana dikutip oleh Firman (2012:2) berpendapat bahwa konsepsi *Willingness to Pay* (WTP) atau kemauan membayar sangat bergantung pada preferensi dan kesadaran (*awareness*) individu berkaitan dengan manfaat atas penggunaan suatu barang. Preferensi dapat timbul karena adanya upaya penyadaran oleh pemerintah dengan melakukan berbagai sosialisasi mengenai pentingnya pajak dan keikutsertaan semua lapisan masyarakat di dalamnya.

Upaya dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat memberikan kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan, dengan begitu kepatuhan di bidang perpajakan juga semakin meningkat. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan untuk

memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan persepsi konsumen dengan membandingkan harapan saat menerima layanan, dengan pengalaman sebenarnya atas layanan yang telah diterima.

Aparat Pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Supadmi, 2009:3). Tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya menurut Anshari yang dikutip dalam jurnal Andyastuti (2013) dapat dilihat dari kebenaran dan ketepatan waktu Surat Pemberitahuan (SPT) dilaporkan atau disampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak.

Salah satu model pendekatan yang sering digunakan untuk menilai kualitas pelayanan adalah model *Service Quality (SERVQUAL)*. Secara ringkas model ini menjelaskan bahwa tinggi rendahnya kualitas pelayanan dapat diketahui dari perbedaan (gap) antar tingkat layanan yang dirasakan oleh pelanggan dengan tingkat layanan yang diharapkan (Setiawan, 2009:4). Gap yang negatif pada dimensi kualitas pelayanan merupakan petunjuk kurangnya kualitas dalam pemberian layanan. Pengukuran akan dilakukan dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*). Dikembangkan oleh Parasurahman *et al* dalam Najib (2012:60). Dimensi kualitas pelayanan meliputi lima jenis, yakni bukti fisik

(*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Kota Malang merupakan salah satu wilayah di Jawa Timur yang secara potensial telah berkontribusi memberikan pendapatan pajak kepada Negara. Pada tahun 2010, Kota Malang Raya yang meliputi kota Malang, Kota Batu dan Kabupaten Malang menyumbang Rp. 1,2 triliun dari total pendapatan 7,7 triliun pada Kakanwil Direktorat Jendral Pajak JATIM III dengan tingkat kepatuhan sebesar 65%. Sementara itu realisasi penerimaan pajak tahun 2011 untuk Kanwil DJP JATIM III mencapai Rp. 7,6 triliun dari 95% dari target Rp. 8,1 triliun. Sedangkan target penerimaan pajak Kanwil DJP JATIM III di tahun 2012 sebesar Rp. 8,7 triliun dengan realisasi penerimaan per Februari 2012 sebesar Rp. 363 miliar atau 4,17% dari target. Realisasi penerimaan Pajak di Kantor DJP JATIM III baru mencapai 75% dari target Rp. 10 triliun sepanjang 2013 disebabkan relatif rendahnya penerimaan dari PPN rokok. (www.bisnis.com, 2013)

KPP Madya Malang Memiliki Jumlah Wajib Pajak badan terdaftar sebesar 1286 (Data KPP Madya Malang, 2013). Banyak yang telah dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan diantaranya dengan menyediakan berbagai layanan unggulan, penerbitan Kartu NPWP melalui *e-registration*, operasi sarang lebah, penyediaan layanan Dropbox, komputer layanan mandiri dan buku menu pelayanan sebagai fasilitator. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Malang berada di bawah pengendalian Direktorat Jendral Pajak Kantor Wilayah Jawa Timur III. Mempunyai daerah Administrasi pemerintahan di sebagian wilayah Jawa Timur (PMK No. 67/PMK.01/2008).

Wilayah kerja KPP Madya Malang meliputi: Kabupaten Banyuwangi, Blitar, Bondowoso, Jember, Kediri, Lumajang, Malang, Nganjuk, Pasuruan, Probolinggo, Situbondo, Trenggalek, dan Tulungagung. Wilayah kerja kategori Kota meliputi: Kota Batu, Kota Blitar, Kediri, Malang, Pasuruan, dan Probolinggo. Rasio Realisasi Penerimaan Pajak KPP Madya Malang pada tahun 2011 sebesar 88%; tahun 2012 meningkat sebesar 93%; dan tahun 2013 rasio penerimaan menurun sebesar 91%. Sedangkan rasio kepatuhan penyampaian SPT tahunan pada tahun 2011 sebesar 92%; tahun 2012 sebesar 95%; tahun 2013 rasio kepatuhannya 94% (Data seksi PDI KPP Madya Malang, 2014). Dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2013 rasio kepatuhan penyampaian SPT tahunan Wajib Pajak Badan semakin menurun.

Luasnya cakupan wilayah kerja dan kurangnya kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang, diperkirakan terdapat sejumlah wajib pajak badan yang nilai kepatuhannya kurang dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan, sehingga terjadi penurunan kepatuhan dalam penyampaian SPT tahunan. Berdasarkan kondisi yang telah dijelaskan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan perpajakan melalui bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak badan KPP Madya Malang?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan perpajakan melalui bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak badan KPP Madya Malang?
3. Variabel manakah diantara bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) yang paling dominan pengaruhnya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasar perumusan masalah yang ada, maka tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan perpajakan melalui bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) terhadap kepatuhan wajib pajak badan KPP Madya Malang.

2. Mengidentifikasi pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan perpajakan melalui bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) terhadap kepatuhan wajib pajak badan KPP Madya Malang.
3. Mengidentifikasi variabel yang paling dominan memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan KPP Madya Malang.

D. Kontribusi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Kontribusi teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah perbendaharaan penelitian sebagai bahan pustaka serta dapat menjadi masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan sehubungan dengan kualitas pelayanan perpajakan dan pengaruhnya terhadap kepatuhan pajak.

2. Kontribusi praktis

- a. Peneliti

Dapat mengaplikasikan semua ilmu yang telah diperoleh selama duduk di bangku kuliah, dapat mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perpajakan dalam kaitannya terhadap kepatuhan wajib pajak di kota malang khususnya di ruang lingkup KPP Madya Malang serta memberikan pengalaman yang berharga untuk bekal dimasa depan nanti.

b. Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah penelitian sejenis yang telah ada dan salah satu sumber referensi kajian teori bagi peneliti lain yang berminat melakukan penelitian secara mendalam, khususnya terkait dengan bidang dan topik permasalahan yang serupa.

c. Pemerintah (Dirjen Pajak)

Memberikan bahan masukan serta informasi yang bermanfaat bagi Dirjen Pajak dalam upaya peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan penelitian ini tersusun sebagai berikut :

1. BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang dilakukannya penelitian, fokus dan perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

2. BAB 2 LANDASAN TEORI

Dalam bab dua akan diuraikan landasan teori yang digunakan dalam hubungan masalah yang disajikan dalam bab satu. Teori-teori yang disajikan dalam bab ini merupakan dasar yang akan digunakan dalam dan penyelesaian masalah.

3. BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan jenis dan paradigma penelitian, subyek penelitian, jenis dan metode pengumpulan data, serta analisa data yang digunakan dalam penelitian ini.

4. BAB 4 PEMBAHASAN

Bab ini terdiri dari deskripsi instansi, deskripsi karakteristik responden, penyajian analisis data dan intrepetasi hasil penelitian

5. BAB 5 PENUTUP

Bab ini meliputi kesimpulan dan rekomendasi



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang dapat dijadikan sebagai referensi dalam penelitian

ini terdapat pada tabel 2 sebagai berikut :

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1.	Fathoni dan Rusydi (2011)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batu	Var. X: Kualitas pelayanan	Regresi Linear Berganda	Variabel <i>responsiveness</i> memiliki standar beta paling tinggi sehingga merupakan variabel yang dominan
			Var. Y: Kepuasan Wajib Pajak		
2.	Ardian (2010)	Pengaruh <i>self assessment system</i> dan kualitas pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Var. X: <i>Self assessment system</i> , kualitas pelayanan	Regresi sederhana	<i>Self assessment system</i> dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif secara statistik signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
			Var. Y: Kepatuhan Wajib Pajak		
3.	Albari (2009)	Pengaruh kualitas layanan terhadap kepatuhan membayar pajak	Var. X : Kualitas Layanan	<i>Structural Equation Modelling</i> (SEM) dan Uji beda dua rata-rata	Ada pengaruh positif dari kualitas layanan terhadap kepatuhan.
			Var. Y : Kepatuhan Wajib Pajak		



4.	Setiawan (2009)	Pengaruh program pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Pasar Rebo.	Var.X : Program Pelayanan Perpajakan	Regresi Berganda	Kelima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, secara parsial hanya <i>reliability</i> , <i>assurance</i> , dan <i>emphaty</i> yang berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
Var. Y : Kepatuhan Wajib Pajak					
5.	Kurnia Putra (2012)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Blitar	Var. X : Kualitas pelayanan pajak	Regresi logistik metode <i>backward stepwise</i>	Kualitas pelayanan siko mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi yang paling memberikan pengaruh secara signifikan adalah variabel <i>reliability</i> dan <i>emphaty</i> .
Var. Y : Kepatuhan Wajib Pajak					
6.	Kirana (2014)	Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan (studi pada KPP Madya Malang)	Var. X : Kualitas pelayanan pajak	Regresi berganda	-
Var. Y : Kepatuhan Wajib Pajak					

(Sumber: diolah oleh peneliti, 2014)



B. Pajak

1. Definisi Pajak

Pajak menurut Resmi (2009:1) merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang sehingga dapat dipaksakan dan tidak mendapat balasan atau timbal balik secara langsung. Pemungutan pajak telah ditentukan oleh pemerintah berdasarkan norma-norma yang diatur dalam perundang-undangan. Lembaga pemerintahan Indonesia yang berwenang mengelola perpajakan adalah Direktorat Jendral Pajak yang berada dibawah naungan Departemen Keuangan Republik Indonesia.

Definisi pajak yang dikemukakan oleh Soemitro pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Resmi, 2009:1). Menurut Djajadiningrat, pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan oleh suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum (Resmi, 2009:1). Menurut Soemahamidjaja pajak adalah iuran wajib berupa uang atau barang yang dipungut oleh pengusaha berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum (Erly, 2008:8).

Definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa (Mardiasmo, 2012:1):

1. Pajak di pungut berdasarkan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan kontraprestasi individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, digunakan untuk membiayai *public investment*.

2. Jenis Pajak

Pajak digolongkan ke dalam beberapa kelompok berdasarkan beberapa kategori menurut Resmi (2009:8), antara lain :

1. Menurut lembaga pemungutnya, pajak dibedakan menjadi:
 - a. Pajak Negara / Pusat
Pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat yang hasilnya digunakan untuk pembiayaan rumah tangga negara. Contoh : PPh, PPN dan PPnBM, PBB, serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).
 - b. Pajak Daerah
Pajak yang dipungut daerah propinsi, dan kota/kabupaten berdasarkan peraturan daerahnya dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing.
Pajak daerah diatur dalam PP no. 18 tahun 1997 sebagaimana diubah menjadi PP no. 34 tahun 2000. Pajak daerah dibedakan menjadi 2, yaitu:
 - (a) Pajak propinsi
Contoh: Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di atas Air, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Penghasilan dan Pemanfaatan Air di bawah Tanah dan Air Permukaan.
 - (b) Pajak kabupaten atau kota
Contoh: Pajak hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan.
2. Menurut golongannya, pajak dibedakan menjadi :
 - a. Pajak Langsung
Pajak yang ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan kepada pihak lain. Contoh: PPh
 - b. Pajak Tidak Langsung

Pajak yang pada akhirnya dapat dilimpahkan ke pihak lain atau pihak ke tiga. Contoh: PPN

3. Menurut sifatnya, pajak dibedakan menjadi :
 - a. Pajak Subjektif
Pajak yang memperhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak/subjek dalam pengenaan pajaknya. Contoh: PPh
 - b. Pajak Objektif
Pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, yanpa memperhatikan keadaan Subjek Pajak (Wajib Pajak) maupun tempat tinggal. Contoh: PPN, PPnBM, serta PBB.

3. Tata Cara Pemungutan Pajak

Cara pemungutan pajak dilakukan berdasarkan tiga stelsel dalam Mardiasmo (2012:6), yaitu sebagai berikut :

1. Stelsel Nyata (*Riel Stelsel*)
Pengenaan pajak didasarkan pada objek penghasilan yang nyata, sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya diketahui.
2. Stelsel Anggapan (*Fictieve Stelsel*)
Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang - undang.
3. Stelsel Campuran
Stelsel ini merupakan kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya.

4. Sistem Pemungutan Pajak

Dikenal beberapa sistem pemungutan dalam memungut pajak, yaitu (Mardiasmo, 2012:7):

1. *Official Assessment System*
Suatu sistem pemungutan yang memberi kewenangan aparatur perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku.
2. *Self Assessment System*
Suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang penuh wajib pajak untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang

terutang setiap tahunnya sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku.

3. *With Holding System*

Suatu sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak setiap tahunnya sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku.

5. Asas Pemungutan Pajak

Asas utama yang sering digunakan oleh negara sebagai landasan untuk memungut pajak (Resmi, 2009:10) adalah:

1. Asas Domisili (Asas Tempat Tinggal)

Asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan wajib pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun luar negeri.

2. Asas Sumber

Asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal wajib pajak.

3. Asas Kebangsaan

Asas ini menyatakan bahwa pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara.

6. Syarat Pemungutan Pajak

syarat pemungutan pajak dibedakan menjadi 5 hal, yaitu (Mardiasmo, 2012:2):

1. Pemungutan pajak harus adil (syarat keadilan)

Seperti halnya produk hukum, pajak pun mempunyai tujuan untuk menciptakan keadilan dalam hal pemungutan pajak. Adil dalam perundang-undangan maupun adil dalam pelaksanaannya.

2. Pengaturan pajak harus berdasarkan Undang-Undang (syarat yuridis).

Sesuai dengan Pasal 23 UUD 1945 yang berbunyi: "Pajak dan pungutan yang bersifat untuk keperluan negara diatur dengan Undang-Undang".

3. Pungutan pajak tidak mengganggu perekonomian (syarat ekonomi)

Pemungutan pajak harus diusahakan sedemikian rupa agar tidak mengganggu kondisi perekonomian, baik kegiatan produksi, perdagangan, maupun jasa.

4. Pemungutan pajak harus efisien (syarat finansial)

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

5. Sistem pemungutan pajak harus sederhana
Sistem pemungutan sederhana akan memudahkan dalam mendorong masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

C. Wajib Pajak

1. Pengertian Wajib Pajak

Menurut Mardiasmo (2012:20) Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2. Wajib Pajak Badan

Wajib pajak yang terdaftar di KPP terdiri dari wajib pajak efektif dan wajib pajak non efektif. Wajib pajak efektif adalah wajib pajak yang mempunyai kegiatan usaha dan terdaftar di kantor pajak yang masih aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya berupa memenuhi kewajibannya menyampaikan SPT Masa dan Tahunan sebagaimana mestinya.

Menurut UU No.36 Tahun 2008 tentang pajak penghasilan, Wajib Pajak Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apa pun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga, dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.

3. Kewajiban Wajib Pajak

Kewajiban wajib pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 adalah sebagai berikut :

1. Mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak.
2. Melaporkan usahanya pada kantor Direktorat Jenderal Pajak.
3. Mengisi SPT dengan benar, lengkap, dan jelas, dan menyampaikannya ke kantor Direktorat Jenderal Pajak.
4. Menyampaikan Surat Pemberitahuan dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan satuan mata uang selain Rupiah yang diizinkan.
5. Membayar atau menyetor pajak yang terutang dengan Surat Setoran Pajak.
6. Membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
7. Menyelenggarakan pembukuan bagi wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan wajib pajak badan, dan melakukan pencatatan bagi wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.
8.
 - a. Memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang berhubungan dengan objek yang terutang pajak.
 - b. Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat yang dipandang perlu untuk kelancaran pemeriksaan.
 - c. Memberikan keterangan lain yang diperlukan apabila diperiksa.

4. Hak Wajib Pajak

Hak-hak wajib pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 adalah sebagai berikut :

1. Melaporkan beberapa masa pajak dalam satu Surat Pemberitahuan Masa
2. Mengajukan surat keberatan dan banding bagi wajib pajak dengan kriteria tertentu.
3. Memperpanjang jangka waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan untuk paling lama dua bulan.
4. Membetulkan Surat Pemberitahuan.
5. Mengajukan permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak.
6. Mengajukan keberatan kepada Direktur Jenderal Pajak atas suatu Surat Ketetapan Kurang Bayar, Surat Ketetapan Kurang Bayar

- Tambahan, Surat Ketetapan Pajak Nihil, Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar atau pemotongan/pemungutan oleh pihak ketiga.
7. Mengajukan permohonan banding kepada badan peradilan pajak atas Surat Keputusan Keberatan.
 8. Menunjuk seorang kuasa dengan surat kuasa khusus untuk memenuhi hak dan kewajiban berupa bunga.
 9. Memperoleh pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi.

D. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

1. Pengertian NPWP

Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya (Resmi, 2009:26).

2. Fungsi NPWP

Fungsi NPWP menurut Resmi (2009:27), yaitu:

1. Sarana dalam administrasi perpajakan.
2. Tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.
3. Dicantumkan dalam setiap dokumen perpajakan.
4. Menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan pengawasan administrasi perpajakan.

3. Subjek Pajak yang Wajib Memperoleh NPWP

Menurut Pasal 2 ayat 1 Undang-Undang tentang Ketentuan Umum Perpajakan,

Setiap wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan wajib mendaftarkan diri pada kantor Ditjen Pajak yang

wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak dan kepadanya diberikan NPWP.

Persyaratan subjektif adalah persyaratan yang sesuai dengan ketentuan mengenai subjek pajak dalam Undang – Undang Pajak Penghasilan Nomor 36 Tahun 2008. Persyaratan objektif adalah persyaratan bagi subjek pajak yang menerima atau memperoleh penghasilan atau diwajibkan untuk melakukan pemotongan/pemungutan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang yang berlaku.

4. Tempat Pendaftaran NPWP

Tempat pendaftaran NPWP adalah sebagai berikut (Resmi, 2009:28) :

1. Bagi wajib pajak orang pribadi, adalah pada Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak.
2. Bagi wajib pajak badan, adalah tempat kedudukan/kegiatan usaha wajib pajak.

5. Tata Cara Pendaftaran NPWP

Wajib pajak mengisi formulir pendaftaran dan menyampaikan secara langsung atau melalui pos ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Perpajakan (KP4) setempat dengan melampirkan ketentuan seperti (Resmi, 2009:30):

- a. Fotokopi KTP/SIM/Paspor pemohon,
- b. Fotokopi Kartu Keluarga, dan
- c. Surat pengantar dari Desa/Kelurahan.

Sedangkan, berkas-berkas yang diperlukan untuk pemohonnya perusahaan (badan usaha) adalah (Resmi, 2009:30):

- 1). Fotokopi KTP/SIM/Paspor dari salah satu pengurus aktif,
- 2). Fotokopi Kartu Keluarga dari salah satu pengurus aktif,

- 3). Fotokopi akta pendirian badan usaha yang telah disahkan oleh Pengadilan.
- 4). Fotokopi Surat Izin Usaha atau Surat Keterangan Tempat Usaha dari instansi yang berwenang.

Pendaftaran NPWP oleh Wajib Pajak dapat juga dilakukan secara elektronik, yaitu melalui Internet di situs Direktorat Jenderal Pajak dengan alamat <http://www.pajak.go.id> dengan memencet ikon *e-registration*, di mana Wajib Pajak cukup memasukkan data-data pribadi untuk dapat memperoleh NPWP. Selanjutnya dapat mengirimkan melalui pos fotokopi data pribadi tersebut ke KPP.

6. Penghapusan NPWP

Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak dilakukan oleh Direktur Jendral Pajak (Resmi, 2009:32), apabila:

- a. Wajib pajak meninggal dunia
- b. Diajukan permohonan penghapusan NPWP oleh wajib pajak dan/atau ahli warisnya apabila wajib pajak sudah tidak memenuhi persyaratan subjektif dan/atau objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- c. Wajib pajak badan yang telah dibubarkan secara resmi, disyaratkan adanya akte pembubaran yang dikukuhkan dengan surat keterangan dari instansi yang berwenang.
- d. Bentuk Usaha Tetap (BUT) yang karena sesuatu hal kehilangan statusnya sebagai BUT, disyaratkan adanya permohonan wajib pajak yang dilampiri dokumen yang mendukung bahwa BUT tersebut tidak memenuhi syarat lagi untuk dapat digolongkan sebagai wajib pajak.
- e. Dianggap perlu oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk menghapuskan NPWP dari wajib pajak yang sudah tidak memenuhi persyaratan subjektif dan/atau objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

E. Kualitas Pelayanan Perpajakan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2005:259) definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai “upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen.” Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang mereka harapkan terhadap atribut atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipresepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya apabila jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipresepsikan buruk.

Menurut Kotler (2005:153) definisi kualitas pelayanan adalah “model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka rasakan”. Dari beberapa definisi tentang kualitas pelayanan dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah salah satu upaya dari perusahaan untuk meningkatkan kepuasan dan pemenuhan kebutuhan konsumen.

2. Pelayanan Perpajakan

Penyelenggaraan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan optimal bagi wajib pajak berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan berhubungan dengan jasa yang diberikan. Hal ini merupakan tantangan dan peluang bagi birokrasi pemberi jasa. Kualitas memiliki dua pengertian yaitu

memberikan pelayanan langsung dan menawarkan produk yang akan memberikan kepuasan serta memberikan pelayanan secara lengkap. Menurut Boediono (Handarani, 2009).

Mutu adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Sedangkan pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Pelayanan kepada wajib pajak sebagai pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, atau semakin kecil kesenjangan antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu. Seiring dengan upaya optimalisasi penerimaan pajak diharapkan kualitas pelayanan publik yang dilakukan Ditjen Pajak dapat ditingkatkan. Definisi pelayanan yang ditulis Kotler yang dialih bahasa oleh Sindoro (2004:58): “Pelayanan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh suatu pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produknya dapat berupa fisik dan non fisik.”

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang mengharuskan setiap penyelenggaraan pelayanan publik memiliki standar pelayanan yang dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan termasuk pelayanan perpajakan. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bentuk dan sifat penyelenggaraan pelayanan umum harus mengandung sendi-sendi (Boediono, 2003:68), antara lain:

a. Kesederhanaan.

Yang dimaksud kesederhanaan meliputi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan dan kepastian

Yang dimaksud disini adalah hal-hal yang berkaitan dengan:

- 1) Prosedur atau tata cara pelayanan umum
- 2) Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administrative
- 3) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum dan tata cara pembayarannya.
- 4) Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya.
- 5) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.
- 6) Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi kerja pelayanan maupun penerimaan pelayanan umum berdasarkan bukti-penerimaan permohonan/ kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum.
- 7) Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.

c. Keamanan

Artinya bahwa dalam proses dan hasil pelayanan umum dapat memberikan kepastian hukum.

d. Keterbukaan

Berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

e. Efisien

Yang dimaksud dengan efisien disini adalah:

- 1) Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.
- 2) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan, persyaratan dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

f. Ekonomis

Dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:

- 1) Nilai barang dan atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajiban.
- 2) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum.
- 3) Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

g. Keadilan

Adalah keadilan yang merata, dalam arti cakupan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

h. Ketepatan Waktu

Yang dimaksudkan sendi ketepatan waktu disini adalah dalam pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Tempat pelayanan terpadu (TPT) adalah adalah suatu tempat pelayanan perpajakan yang terintegrasi dengan sistem yang melekat pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam memberikan pelayanan Perpajakan. Berdasar KEP-27/PJ/2003 tentang Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), Keputusan Direktur Jendral Pajak tersebut mempunyai dasar pertimbangan yaitu:

- a. Meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dengan menetapkan suatu tempat pelayanan terpadu untuk setiap kantor pelayanan pajak, sehingga dapat memberikan pelayanan kepada wajib pajak tanpa harus mendatangi masing-masing seksi.
- b. Memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.

Dengan demikian kualitas pelayanan pajak adalah bentuk bantuan atau pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur perpajakan secara aktif tanpa birokrasi sesuai dengan peraturan perpajakan yang bersifat mudah, sederhana dan mempunyai kepastian hukum yang bertujuan untuk mengoptimalkan penerimaan negara pada sektor perpajakan. Pelayanan fiskus terhadap wajib pajak sangat berperan dalam usaha meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya.

3. Konsep Kualitas Pelayanan (*SERVQUAL*)

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Definisi kualitas pelayanan yang ditulis Lewis dan Baums yang dikutip dalam Ateng (2010:23)

Kualitas layanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelanggan tersebut membagi harapan pelanggan.

Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh kualitas pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan secara terus-menerus. Menurut Parasuraman *et al* dikutip dari Hesti (2013), untuk mengukur kepuasan atas pelayanan digunakan instrument *Service Quality (ServsQual)*. Terdapat lima dimensi dalam instrument *Service Quality (ServsQual)* yaitu :

1. **Bukti Fisik (*Tangibles*)**
Bukti fisik berfokus pada barang atau jasa, yang menyangkut penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan alat komunikasi. Bukti fisik mempunyai indikator :
 - a) Penampilan peralatan
 - b) Penampilan fasilitas fisik
 - c) Penampilan pegawai
 - d) Penampilan material yang digunakan untuk menginformasikan layanan
2. **Keandalan (*Reliability*)**
Keandalan yaitu pemenuhan pelayanan segera dan memuaskan. Keandalan mencakup kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan. Keandalan mempunyai indikator :
 - a) Kemampuan merealisasikan janji pada waktu yang telah ditetapkan
 - b) Keinginan dan ketulusan untuk membantu mengatasi masalah pelanggan
 - c) Kemampuan melaksanakan layanan pada kesempatan pertama
 - d) Kemampuan melaksanakan layanan pada waktu yang telah dijanjikan
 - e) Komitmen untuk melaksanakan tanpa kesalahan

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kemampuan karyawan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen. Keaktifan pemberian pelayanan dengan cepat dan tanggap, hal ini merupakan ketulusan dalam menolong dan memberikan pelayanan. Daya tanggap mempunyai indikator :

- a) Kepastian informasi kapan layanan akan dilaksanakan
- b) Kemampuan memberikan layanan secara seksama
- c) Kesiapan untuk senantiasa membantu pelanggan
- d) Kesiapan untuk merespon setiap permintaan pelanggan

4. Keyakinan (*Assurance*)

Pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan ramah dan sopan.

Keyakinan mempunyai indikator :

- a) Perilaku karyawan dapat dipercaya
- b) Pelanggan merasa aman untuk bertransaksi
- c) Karyawan secara konsisten melayani dengan santun
- d) Karyawan memiliki pengetahuan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan pelanggan

5. Empati (*Empathy*)

Karyawan harus memberikan perhatian secara individual kepada konsumen dan mengerti kebutuhan konsumen. *Empathy* dapat juga berarti keamanan atau perlindungan yaitu adanya kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan pelanggan.

Empati mempunyai indikator :

- a) Perusahaan memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan
- b) Perusahaan memiliki jam operasi yang nyaman untuk semua pelanggan
- c) Perusahaan melayani dengan sepenuh hati
- d) Karyawan mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggannya.

F. Kepatuhan Wajib Pajak

1. Pengertian

Secara sederhana menurut James dan Alley dalam Hamonangan (2012:84) kepatuhan wajib pajak adalah sekedar menyangkut sejauh mana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai aturan perpajakan yang berlaku. Derajat atau tingkat kepatuhan dapat diukur dari adanya *tax gap*, yaitu perbedaan

antara apa yang tersurat dalam aturan perpajakan dengan apa yang dilaksanakan oleh seseorang wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak diharapkan lebih merupakan suatu kesadaran secara sukarela (*voluntary tax compliance*).

Definisi kepatuhan yang paling sesuai adalah kepatuhan sukarela (*voluntary tax compliance*), yaitu mencakup tingkatan kesadaran untuk tunduk terhadap peraturan perpajakan dan sekaligus terhadap administrasi pajak yang berlaku tanpa perlu disertai dengan aktivitas tindakan dari otoritas pajak (*enforcement activity*) sebelumnya. Kaitannya dengan faktor ketaatan/kepatuhan tersebut, perilaku wajib pajak cenderung untuk melakukan kegiatan menghindar atau mengelak (*tax avoidance/tax evasion*) dari kewajibannya. Seorang wajib pajak tentu akan memperhitungkan faktor resiko untuk menghindar tersebut.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak adalah suatu tingkat yang menunjukkan ketaatan serta kesadaran yang dimiliki wajib pajak untuk dapat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan pada dasarnya tercermin dari 3 hal, yaitu (Devano, 2006:110) :

- a. Pemenuhan kewajiban intern seperti pembayaran SPT Masa dan SPT Tahunan termasuk SPT PPN dan PPnBM yang dilaksanakan setiap bulan.
- b. Pemenuhan kewajiban tahunan seperti menghitung dan melunasi utang pajak, serta melaporkan perhitungan dari SPT akhir tahun.
- c. Pemenuhan ketentuan materil dan yuridis formal perpajakan melalui perlakuan pembukuan atas pengakuan penghasilan dan biaya serta berbagai transaksi keuangan lain untuk memperoleh dasar perhitungan pajak terutang yang tercermin dalam pembukuan Wajib Pajak.

2. Ketidapatuhan Membayar Pajak

Menurut Nurmantu (2003:149), penyebab utama ketidapatuhan wajib pajak adalah bila seseorang bekerja dan mendapatkan uang, maka secara naluriah uang itu akan ditujukan untuk memenuhi kebutuhan keluarganya dan bukan untuk membayar pajak. Penyebab lain yang menurut Nurmantu adalah kurangnya kesadaran wajib pajak tentang kewajiban bernegara, kurangnya kepatuhan terhadap pemerintah, kurang menghargai hukum, tingginya tarif pajak dan kondisi lingkungan.

Menurut Bernard P. Herber dalam Nurmantu (2003:150) ada beberapa jenis tindakan wajib pajak dalam menghindari dari kewajiban membayar pajaknya, yaitu sebagai berikut:

1. *Tax Evasion*, adalah tindakan kecurangan yang dilakukan oleh wajib pajak untuk menghindarkan kewajiban perpajakannya. Tindakan ini bertentangan langsung dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan.
2. *Tax Avoidance*, adalah tindakan wajib pajak yang memanfaatkan peluang-peluang yang ada dalam undang-undang perpajakan tetapi melanggar segi jiwa undang-undang perpajakan.
3. *Tax Delinquency*, adalah kesalahan wajib pajak dalam memnayar kewajiban perpajakannya sehingga lewat dari batas waktu yang semestinya.

3. Kriteria Wajib Pajak Patuh

Wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak (www.pajak.go.id). Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 192/KMK.03/2007, wajib pajak dimasukkan dalam kategori wajib pajak patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut :

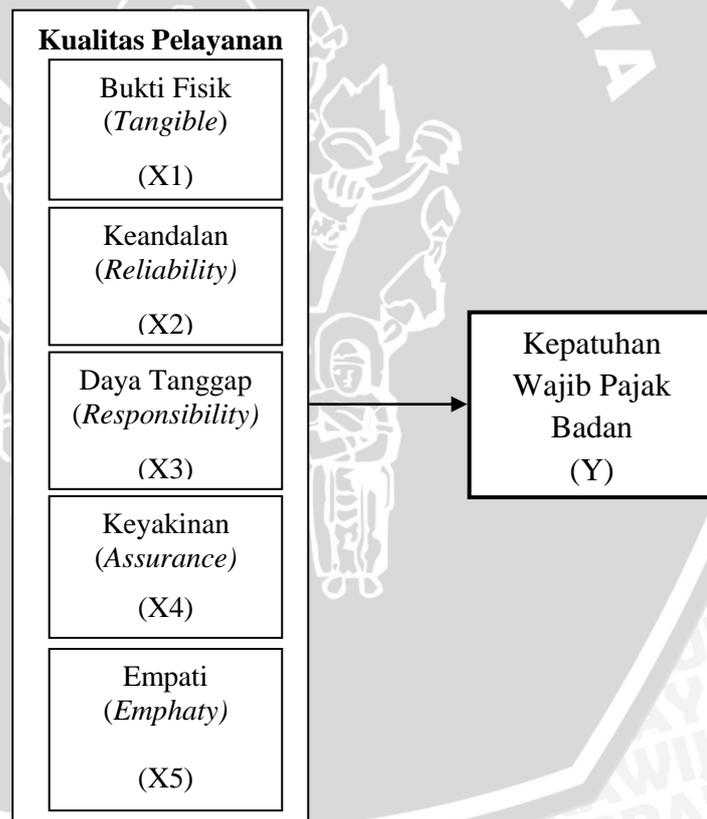
- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk menngangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana di bidang perpajakan dalam waktu sepuluh tahun terakhir.
- d. Dalam hal laporan keuangan yang di audit oleh akuntan publik (yakni akuntan yang tidak dalam pembinaan Ditjen Lembaga Keuangan) atau Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat:
 - 1) Wajar tanpa pengecualian
 - 2) Wajar dengan pengecualian, sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal dimana laporan auditnya harus menyajikan Rekonsiliasi Laba Rugi Komersial dan Fiskal
- e. Dalam hal laporan keuangan tidak diaudit oleh akuntan publik, maka wajib pajak dapat mengajukan permohonan untuk ditetapkan sebagai wajib pajak patuh sepanjang memenuhi kriteria pada butir a sampai butir c di atas dan permohonan diajukan paling lambat 3 bulan sebelum tahun buku berakhir.

Penetapan wajib pajak patuh berlaku untuk jangka waktu 2 (dua) tahun.

Wajib pajak patuh juga dapat dicabut surat penetapannya oleh Kepala KPP setempat karena lalai dalam kewajiban perpajakannya.

G. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan dasar pemikiran yang bersumber dari berbagai teori dan pemikiran ilmiah. Penelitian yang berkenaan dengan dua variabel atau lebih, biasanya dirumuskan hipotesis yang berbentuk komparasi maupun hubungan. Pada akhirnya kerangka berpikir mencerminkan paradigma sekaligus tuntutan untuk memecahkan masalah penelitian dan merumuskan hipotesis (Sugiyono, 2013:60). Berikut ini adalah kerangka berpikir dalam penelitian ini :



Gambar 1 Kerangka Berpikir

H. Model Konsep dan Hipotesis

1. Model Konsep

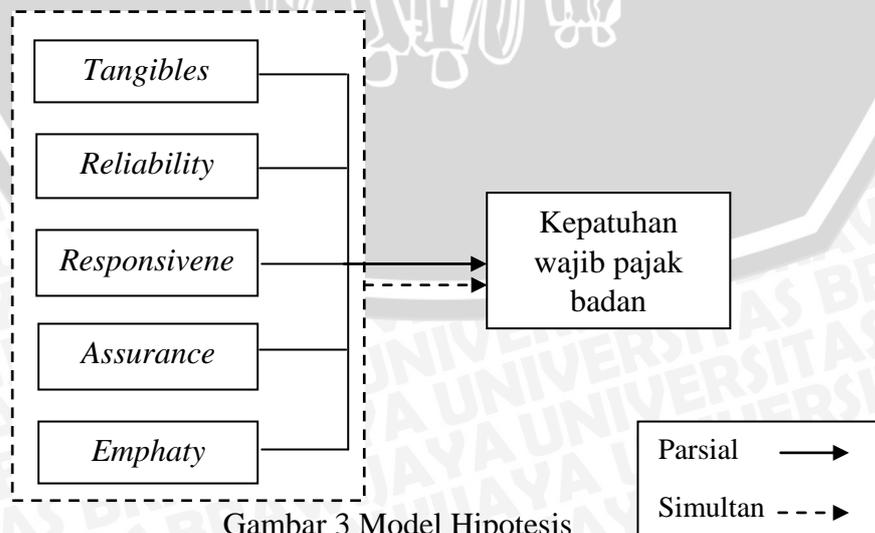
Berdasarkan tinjauan pustaka mengenai kualitas pelayanan perpajakan serta pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak maka dapat disusun suatu model konsep sebagai dasar pembentukan hipotesis seperti yang terlihat pada gambar berikut:



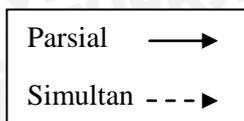
Gambar 2 Model Konsep

2. Model Hipotesis

Menurut Sugiyono (2013:64) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Sedangkan menurut Suliyanto (2006:53) mendefinisikan hipotesis sebagai jawaban sementara yang hendak diuji kebenarannya melalui riset. Berdasarkan model konsep diatas maka dapat diturunkan menjadi model hipotesis sebagai berikut:



Gambar 3 Model Hipotesis



Berdasarkan model hipotesis diatas, maka dapat dibuat rumusan hipotesis sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan perpajakan melalui bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), dan empati (*empathy*) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Kualitas pelayanan perpajakan melalui bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), dan empati (*empathy*) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Variabel Daya tanggap (*responsiveness*) memberikan pengaruh paling dominan terhadap kepatuhan wajib pajak badan Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian penjelasan (*eksplanatory research*). *Eksplanatory research* adalah penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis (Singaribum, 2006:5) menggunakan metodependekatan kuantitatif, karena dalam penelitian ini menggunakan pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan menggunakan analisis data dengan prosedur statistik (Sugiyono, 2013:7). Penelitian ini juga dikategorikan sebagai penelitian *survey* karena data penelitian yang diperoleh dengan menggunakan instrumen kuesioner. Melalui metode *survey* tersebut penelitian bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan perpajakan yang meliputi: bukti fisik (*tangible*), keandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsibility*), keyakinan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Madya Malang.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil data Primer dari KPP Madya Malang yang beralamatkan di Komplek Araya Bussiness Center Kav.1 Jl. Panji Suroso Malang. Adapun pemilihan lokasi penelitian tersebut dengan pertimbangan sebagai berikut:

1. Lokasi penelitian yang berada di kota Malang sangat memudahkan di dalam melakukan pengambilan data, selain itu KPP Madya Malang mayoritas wajib pajak berasal dari Wajib pajak badan.
2. Kantor pelayanan Pajak (KPP) Madya Malang memiliki kontribusi yang besar untuk dapat merealisasikan target pajak nasional.

C. Variabel Penelitian

1. Variabel Independen (X)

Variabel bebas (*Independent variable*), yaitu variabel yang dapat mempengaruhi variabel lain. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah dimensi kualitas pelayanan yang menjadi faktor pembentuk kepatuhan pemilik Kantor Pelayanan Pajak MADYA MALANG dalam kewajiban pajak antara lain :

1. Bukti fisik /*tangibles* (X1)

Bukti fisik (*tangibles*) adalah suatu fasilitas dan daya tarik dari segi *eksternal* yang membantu proses terciptanya kenyamanan dan kepuasan yang dalam hal ini berhubungan dengan para wajib pajak sebagai pihak yang dilayani

2. Kehandalan /*reliability* (X2)

Kehandalan (*reliability*) adalah suatu kemampuan petugas pajak dalam melaksanakan, melayani dan menyelesaikan segala tugas serta masalah dengan baik dalam hal ini berhubungan dengan para wajib pajak sebagai pihak yang dilayani.

3. Daya tanggap /*responsiveness* (X3)

Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kecepatan, ketepatan dan kebenaran dalam menerima dan memberikan informasi kepada wajib pajak.

4. Keyakinan /*assurance* (X4)

Keyakinan (*assurance*) adalah suatu pemikiran, sikap dan perilaku petugas yang dapat menimbulkan terciptanya kepercayaan wajib pajak.

5. Empati/*emphaty*(X5)

Empati (*emphaty*) adalah membantu dan memberikan perhatian serta layanan kepada wajib pajak dalam mengatasi suatu permasalahan dalam hal ini masalah perpajakan.

2. Variabel Dependen (Y)

Variabel terikat (*dependent variable*), yaitu variabel yang memberikan reaksi atau respon jika dihubungkan dengan variabel bebas. Variabel terikat yang digunakan yaitu kepatuhan wajib pajak Kantor Pelayanan Pajak MADYA MALANG. Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dengan menggunakan indikator sesuai kriteria wajib pajak patuh, di antaranya: memahami dan mematuhi peraturan perpajakan, membayar pajak tepat waktu, mengisi SPT dengan benar, menghitung pajak dengan benar, dan tidak mempunyai tunggakan pajak.

Tabel 3 Definisi Operasional

Jenis Variabel	Variabel Penelitian	Indikator	Butir Pertanyaan
Variabel Bebas (X)	<i>Tangibles</i> (X1)	Penampilan peralatan, fasilitas fisik, dan pegawai	1-5
	<i>Reliability</i> (X2)	Kemampuan melaksanakan layanan pada waktu yang sama, penerapan peraturan yang berlaku, dan penyampaian informasi	6-9
	<i>Responsiveness</i> (X3)	Kesediaan untuk membantu, kesiapan merespon permintaan, Penanganan keluhan	10-13
	<i>Assurance</i> (X4)	Kemampuan bekerja secara profesional, komunikasi yang baik, pelayanan yang santun, keamanan dalam bertransaksi	14-18
	<i>Emphaty</i> (X5)	Kemampuan memberikan perhatian, pelayanan dengan sepenuh hati, memahami kebutuhan wajib pajak	19-22
Variabel Terikat (Y)	KepatuhanWajib Pajak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami dan mematuhi peraturan perpajakan 2. Membayar pajak tepat waktu 3. Mengisi SPT dengan benar 4. Menghitung pajak dengan benar 5. Tidak mempunyai tunggakan pajak 	23-27

Sumber : Diolah oleh peneliti (2013)

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2013:80), merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh WP yang terdaftar di KPP Madya Malang yang berjumlah 1286.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2013:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi.

Pemilihan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan metode *Sampling Insidental*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. *Sampling Insidental* adalah jenis dari nonprobability sampling (Sugiyono, 2013:85). Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

$e = error$ atau tingkat kesalahan yang ditetapkan, namun masih dapat ditolerir.

Tingkat kesalahan yang ditetapkan sebesar 10%.

Perhitungan sampel :

$$n = \frac{1286}{1 + 1286(0,10)^2}$$

$$n = 92,78$$

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel yang melakukan aktivitas yang terkait langsung dengan penelitian kepatuhan perpajakan yang populasinya ditentukan dari jumlah WP yang terdaftar di KPP Madya Malang. Berdasarkan rumus penarikan jumlah sampel diatas, sampel yang diambil oleh peneliti sebanyak 93 responden yang merupakan pembulatan dari hasil penghitungan. Responden Wajib pajak tersebut berasal dari Wajib Pajak KPP Madya Malang.

Jumlah variabel dalam penelitian ini adalah sebanyak enam variabel yang terdiri dari lima variabel bebas dan satu variabel terikat. Peneliti mengambil sampel sebanyak 93 responden, karena jumlah tersebut lebih dari jumlah sampel minimal pada penelitian ini. Selain itu, jumlah tersebut juga berada diantara jumlah sampel minimal dan maksimal yakni antara 30 – 500 sampel. Hal tersebut ditentukan dengan pertimbangan agar tingkat keakuratan data yang dihasilkan dari populasi jauh lebih baik dan akurat.

E. Skala Pengukuran

Skala yang digunakan untuk mengukur variabel independen dan dependen adalah skala *Likert*. Skala *Likert* menurut Sugiyono (2013:93) digunakan

untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala *Likert* didesain untuk menelaah seberapa kuat subjek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan pada skala lima titik.

Pada penelitian ini, digunakan skala interval lima tingkat pada variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) yaitu :

Tabel 4 Skala Likert

Pendapat	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Diolah oleh peneliti (2013)

Setelah dilakukan pemberian skor menggunakan skala *likert* seperti pada tabel 4 di atas, selanjutnya dapat ditentukan besarnya kelas (panjang interval) dengan rumus:

$$C = \frac{X_n - X_1}{k}$$

Keterangan:

C = Perkiraan besarnya (*class width, class size, class length*)

K = Banyaknya kelas

X_n = Nilai observasi terbesar

X₁ = Nilai observasi terkecil

$$c = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Berdasarkan hasil perhitungan dengan rumus diatas, maka dapat dibuat tabel interval kelas skala *likert*. Tabel interval kelas skala *likert* disajikan sebagai berikut:

Tabel 5 Interval Kelas Skala Likert

No.	Keterangan	Score	Interval kelas
1.	Sangat Setuju	5	>4,2-5
2.	Setuju	4	>3,4 – 4,2
3.	Netral	3	>2,6 – 3,4
4.	Tidak Setuju	2	> 1,08 – 2,6
5.	Sangat Tidak Setuju	1	1 – 1,08

Sumber: Diolah oleh peneliti (2014)

Berdasarkan jawaban-jawaban diatas, dapat dikembangkan sesuai kebutuhan berdasarkan substansi pertanyaan yang diajukan kepada responden, dengan tujuan tidak terjadi bias pertanyaan/kesalahpahaman di dalam memahami pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada responden.

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari pertanyaan yang paling positif sampai paling negatif, dimana pertanyaan yang bernilai positif memiliki nilai paling besar yaitu 5, sedangkan pernyataan paling negatif memiliki nilai paling kecil yaitu 1.

F. Data Penelitian

1. Jenis dan Sumber Data

Guna melengkapi penelitian ini, maka perlu didukung oleh data yang lengkap dan akurat. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi dua data, yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama, misalnya individu. Data ini diperoleh dan dikumpulkan langsung di lapangan oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Pada penelitian ini, data primer diperoleh dari jawaban responden melalui kuesioner.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah diolah lebih lanjut menjadi bentuk-bentuk seperti tabel, grafik, diagram, gambar, dan sebagainya. Data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan atau laporan penelitian terdahulu. Sumber data sekunder tersebut dapat berupa buku, jurnal, artikel yang diunduh dari *internet* dan penelitian terdahulu.

2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data atau cara memperoleh informasi atau data dari berbagai sumber, dilakukan dengan cara :

a. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2013:142), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan

pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Model pertanyaan digunakan dalam kuesioner ini adalah pertanyaan tertutup, yaitu bentuk pertanyaan yang dilengkapi dengan sejumlah alternatif/kategori jawaban dan responden tidak diberikan kesempatan untuk memberikan jawaban lain. Kuesioner ini dibagikan kepada wajib pajak terdaftar di KPP Madya Malang.

b. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu membaca laporan penelitian-penelitian sebelumnya serta artikel yang diakses dari internet. Pada teknik ini peneliti memindahkan data yang relevan dari suatu sumber informasi atau dokumen yang diperlukan.

G. Uji Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2013:102), pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran terhadap fenomena sosial maupun alam. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

1. Uji Validitas

Valid tidaknya suatu item instrumen dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi *product moment pearson* dengan taraf signifikansi sebesar 5% sebagai nilai kritisnya. Selain itu juga dapat digunakan perbandingan antara r_{hitung} dengan r_{tabel} dengan kriteria sebagai berikut:

$$r_{hitung} > r_{tabel} : \text{valid}$$

$$r_{hitung} < r_{tabel} : \text{tidak valid}$$

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas dihitung dengan menggunakan rumus koefisien *Alpha Cronbach*, sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S^2_{total}} \right)$$

Keterangan :

- r = reliabilitas instrumen
- k = banyaknya butir pertanyaan
- S_i^2 = jumlah varians butir
- S^2_{total} = varians total

Instrumen dapat dikatakan reliabel jika perhitungan validitas lebih besar dari nilai kritisnya pada taraf signifikan 0,05 ($\alpha = 5\%$) dan dengan menggunakan uji *Alpha Cronbach*, suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60.

H. Metode Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a). Uji Normalitas

Distribusi normal merupakan distribusi kontinyu yang mensyaratkan variabel yang diukur harus kontinyu. Uji normalitas bertujuan menguji apakah

dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal.

Menurut Ghozali (2009:109) pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya, dengan dasar pengambilan keputusan antara lain :

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari diagonal atau grafik histogram maka tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Mendeteksi normalitas dapat dilakukan juga dengan uji statistik. Salah satu uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (KS).

b). Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2009:25) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi atau sempurna antar variabel bebas (independen). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat

problem multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen.

Metode yang digunakan untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *Tolerante And Variante Inflation Factor* (VIF). *Tolerante* mengukur variabilitas variabel independen terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jika $VIF > 10$, maka variabel bebas tersebut mempunyai persoalan multikolinieritas dengan variabel bebas lainnya. Sebaliknya, apabila $VIF < 10$ maka tidak terjadi multikolinearitas.

c). Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2009:35) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Apabila varians berbeda, disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

Guna mengetahui ada atau tidaknya Heteroskedastisitas dapat menggunakan metode grafik maka digunakan dasar analisis sebagai berikut :

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik tertentu yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi Heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.

2. Analisis Regresi

Guna mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan pajak dilihat dari bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Madya Malang, digunakan beberapa pengujian hipotesis dengan menggunakan metode regresi linier berganda dan untuk mempermudah pelaksanaan perhitungan maka peneliti akan menggunakan alat bantu *Ms. Excel* dan *SPSS (Statistical Product and Service Solution) for windows version 16.0*.

Gujarati dalam Imam Ghozali (2009:13) menjelaskan bahwa analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (variabel bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui.

Regresi linear berganda ingin menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Umumnya perumusan model analisis linier berganda dinyatakan dalam persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Dimana :

Y = Nilai hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat

a = Bilangan konstanta sebagai titik potong

b = Koefisien regresi

X = Variabel bebas

Dari model persamaan yang telah dibentuk, akan dapat digunakan untuk memprediksi pengaruh antara beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat dengan melihat besarnya koefisien (β) masing-masing variabel bebas.

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) berguna untuk mengukur seberapa besar peranan variabel independen secara simultan mempengaruhi perubahan yang terjadi pada variabel dependen. Ketentuan sebagai berikut

- a. $R^2 = 0$ (nol) maka tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- b. $R^2 =$ Mendekati 0 (nol) berarti lemahnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.
- c. $R^2 =$ Mendekati 1 (satu) berarti kuatnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Dalam penelitian ini, analisis determinasi dalam regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen penampilan fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), kepedulian (*empathy*) secara serentak terhadap variabel dependen (kepatuhan wajib pajak KPP Madya Malang).

Nilai koefisien determinasi adalah antar nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk

memprediksi variasi variabel dependen. Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka nilai R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu dianjurkan untuk menggunakan nilai *adjusted* R^2 . Nilai *adjusted* R^2 dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambah ke dalam model.

4. Uji Hipotesis

a. Uji F (Uji Signifikansi Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji variabel-variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Secara matematis nilai F dapat dinyatakan dengan rumus :

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

Dimana :

F = F_{hitung} yang selanjutnya dibandingkan dengan F_{tabel}

R^2 = koefisien determinasi

N = jumlah sampel

k = jumlah variabel bebas

Uji ini memiliki kriteria sebagai berikut :

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka secara simultan variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat (H_0 ditolak, H_a diterima), dan sebaliknya jika $F_{hitung} < F_{tabel}$

maka variabel bebastidakberpengaruh terhadap variabel terikat (H_0 diterima, H_a ditolak).

Berdasarkan dasar signifikansi, kriterianya adalah :

Jika signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima, H_a ditolak. Jika signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak, H_a diterima.

b. Uji t (Uji Signifikansi Parameter Individual)

Uji t berfungsi untuk mengetahui pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen. Secara matematis nilai F dapat dinyatakan dengan rumus :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana :

$t = t_{hitung}$ yang selanjutnya dibandingkan dengan t_{tabel}

$r =$ korelasi parsial yang ditemukan

$n =$ jumlah sampel

Pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} dengan tingkat signifikansi $t < 0.05$ (5%) dan pada tingkat derajat bebas $df = n-k-1$. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka secara parsial variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (H_0 ditolak, H_a diterima), begitu juga sebaliknya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang

1. Karakteristik KPP Madya Malang

a). Karakteristik Organisasi

Gaung modernisasi membawa perubahan dalam tubuh Direktorat Jenderal Pajak. Seiring dengan visi dan misi untuk melaksanakan reformasi perpajakan, maka modernisasi administrasi perpajakan digulirkan. Perwujudannya melalui pembentukan Kantor Pelayanan Pajak modern, salah satunya KPP Madya Malang berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 dimana SMO (Saat Mulai Operasi) ditetapkan mulai tanggal 9 April 2007. Pada masa awal pendirian target penerimaan yang ditetapkan untuk KPP Madya Malang adalah sebesar Rp. 1.818.010,17 (juta) atau sekitar 33,37% dari total penerimaan di Kanwil DJP Jawa Timur III.

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak nomor KEP-29/PJ/2007 tanggal 26 Januari 2007 sebagaimana diubah terakhir dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak nomor KEP-31/PJ/2008 tanggal 25 Maret 2008 tentang Tempat Pendaftaran Bagi Wajib Pajak Tertentu dan/atau Tempat Pelaporan Usaha Bagi Pengusaha Kena Pajak Tertentu dalam hal Perubahan Wajib Pajak Terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang, ditetapkan bahwa Wajib Pajak Badan yang terdaftar dan melaporkan usahanya pada KPP Madya Malang adalah sebanyak 990 Wajib Pajak.

Dalam perkembangannya sesuai penetapan Direktur Jenderal Pajak denganketetapannya nomor KEP-27/PJ/2012 tanggal 30 Januari 2012 sebagaimana diubah terakhir dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak nomor KEP-09/PJ.08/2012 tanggal 26 Maret 2012 tentang Tempat Pendaftaran Dan Pelaporan Usaha Bagi Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar, Kantor Pelayanan Pajak Di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Khusus, Dan Kantor Pelayanan Pajak Madya, Wajib Pajak yang terdaftar dan melaporkan usahnya di KPP Madya Malang ditambah menjadi 1286 Wajib Pajak.

b). Karakteristik Wilayah Kerja

Bentangan wilayah kerja KPP Madya Malang adalah seluas wilayah kerja Kanwil DJP Jawa Timur III yang meliputi 11 Daerah Tingkat II. Batas wilayah kerja KPP Madya Malang sisi utara berbatasan dengan wilayah kerja Kanwil DJP Jawa Timur II. Kabupaten Nganjuk menjadi batas sisi Barat Laut sedangkan Kabupaten Pasuruan menjadi batas sisi Timur Laut. Selanjutnya wilayah kerja KPP Madya Malang membentang keseluruhan wilayah Jawa Timur bagian Selatan dengan Kabupaten Tulungagung sebagai batas sisi Barat Daya dan Kabupaten Banyuwangi di sisi Tenggara. Dengan cakupan wilayah kerja yang demikian luas, tantangan mengalokasi sumberdaya agar dapat melakukan pengawasan dan pelayanan terhadap Wajib Pajak secara efektif dan efisien menjadi prioritas kerja KPP Madya Malang.

c). Karakteristik Wajib Pajak

Demografi Wajib Pajak berdasarkan tempat kedudukan usaha Wajib Pajak terkonsentrasi di wilayah Malang Raya dan Kota/Kabupaten Pasuruan dengan total 1.082 Wajib Pajak atau sekitar 67.901%. Wilayah ini meliputi 5 Daerah Tingkat II yaitu Kota Batu, Kota Malang, Kabupaten Malang, Kota Pasuruan dan Kabupaten Pasuruan, sedangkan sisanya tersebar di 6 daerah tingkat II lainnya. Adapun berdasarkan Kategori Lapangan Usaha (KLU), komposisi Wajib Pajak terdaftar dan melaporkan usahanya di KPP Madya Malang terkonsentrasi sector perdagangan dan jasa yaitu sekitar 28,77% dan 21,41%. Disusul kemudian sektor industri pengolahan sekitar 12,69%.

Namun demikian dari sisi proporsi penerimaan pajak terlihat sangat bertumpu pada sektor industri pengolahan khususnya industri rokok. Dengan total penerimaan pada tahun 2012 dan 2011 sebesar Rp.2.504.485 (juta) dan Rp. 2.168.245 (juta), Industri Pengolahan menyumbangkan penerimaan pada tahun 2012 sebesar RP. 1.596.360 (juta) atau sekitar 63.74%, dan pada tahun 2011 Rp.1.532.129 (juta) atau sekitar 70.66%. Dari total penerimaan industri pengolahan tersebut ternyata sebagian besar merupakan penerimaan dari industri rokok dengan jumlah 80 Wajib Pajak yang menyumbangkan penerimaan dibandingkan penerimaan total sekitar 40,95% pada tahun 2012 dan 47,50% pada tahun 2011.

2. Tugas dan Fungsi Pelayanan

Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang merupakan Kantor Pelayanan Pajak yang melayani Wajib Pajak Badan tertentu sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak. Wilayah kerja KPP Madya Malang meliputi seluruh wilayah kerja Kanwil DJP Jawa Timur III yaitu mulai Banyuwangi sampai dengan Tulungagung. Oleh karena itu KPP Madya Malang memiliki prinsip utama dalam melayani yaitu “Melayani secara TOTAL” dengan Motto “SMILE” yang merupakan kepanjangan dari Senyum, Menyelesaikan Masalah, Ikhlas, Luas Pengetahuan dan memegang teguh kode Etik. Motto ini menjadi panduan strategi untuk memberikan pelayanan secara maksimal kepada wajib pajak yang ada di wilayah KPP Madya Malang pada khususnya dan masyarakat umum pada umumnya.

KPP Madya Malang memiliki Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) yang merupakan “One Stop Services” bagi wajib pajak. Seluruh pelayanan melalui Tempat Pelayanan Terpadu ini didukung dengan berbagai sarana dan prasarana pendukung seperti mesin antrian, sofa yang nyaman, komputer layanan mandiri dan printernya, perpustakaan, leaflet, tempat formulir perpajakan, help desk, serta disediakan air minum dalam kemasan, teh atau kopi. Di hari yang sibuk manager on duty siap melayani dengan TOTAL setiap permasalahan Wajib Pajak.

Melayani dan membimbing seluruh masyarakat dengan sebaik-baiknya merupakan komitmen KPP Madya Malang. Oleh karena itu walaupun wajib pajaknya telah ditetapkan oleh Kantor Pusat DJP, TPT KPP Madya Malang bisa melayani permohonan NPWP untuk masyarakat umum. Bagi masyarakat yang

kartunya hilang atau rusak dapat meminta cetak ulang tanpa dipungut biaya apapun. Ini semua merupakan rangkaian pelayanan yang diberikan oleh KPP Madya Malang dalam rangka melayani wajib pajak untuk mewujudkan masyarakat yang taat pajak dalam rangka bersama mewujudkan Indonesia yang adil dan makmur. Menyadari bahwa pelayanan prima hanya dapat diberikan oleh SDM pelayanan yang profesional dan memiliki jiwa melayani, KPP Madya Malang melaksanakan kegiatan peningkatan SDM pelayanan melalui kegiatan-kegiatan sebagai berikut :

1. In House training setiap bulan
2. Transfer of Knowledge setiap Jumat sore.
3. Rapat Pembinaan Seksi Pelayanan 2 mingguan
4. Insidental Coaching untuk memecahkan masalah dalam pekerjaan.

3. Visi, Misi, Nilai-Nilai, Janji dan Motto Pelayanan

a). Visi dan Misi

Visi Direktorat Jenderal Pajak :

“Menjadi institusi pemerintah penghimpun pajak negara yang terbaik di wilayah Asia Tenggara“

Visi KPP Madya Malang :

“Menjadi Kantor Pelayanan Pajak terbaik, yang menggunakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, dan efisien, dipercaya dan dibanggakan masyarakat”

Misi Direktorat Jenderal Pajak :

“Menyelenggarakan fungsi administrasi perpajakan dengan menerapkan Undang-undang perpajakan secara adil dalam rangka membiayai penyelenggaraan negara demi kemakmuran rakyat”

Misi KPP Madya Malang :

“Dapat melayani masyarakat dalam bidang perpajakan dengan pelayanan yang excellent dan adil serta mampu turut serta mewujudkan kemandirian pembiayaan negara sesuai dengan potensi yang ada”

b). Nilai-Nilai Kementerian Keuangan

1. Integritas
Berpikir, berkata, berperilaku dan bertindak dengan baik dan benar serta memegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip moral.
2. Profesionalisme
Bekerja tuntas dan akurat atas dasar kompetensi terbaik dengan penuh tanggung jawab dan komitmen tinggi.
3. Sinergi
Membangun dan memastikan hubungan kerjasama internal yang produktif serta kemitraan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan, untuk menghasilkan karya yang bermanfaat dan berkualitas.
4. Pelayanan
Memberikan layanan yang memenuhi kepuasan pemangku kepentingan yang dilakukan dengan sepenuh hati, transparan, cepat, akurat dan aman.
5. Kesempurnaan
Senantiasa melakukan upaya perbaikan di segala bidang untuk menjadi dan memberikan yang terbaik.

c). Janji dan Moto Pelayanan

1. Janji layanan

“CERDAS”

- a) Cepat dalam melayani;
- b) Professional dalam bekerja;
- c) Ramah kepada para tamu,
- d) Dedikasi yang tinggi dalam bekerja,
- e) Santun dalam perilaku

2. Moto Layanan

With “SMILE” Serving You

- a) Senyum,
- b) Menyelesaikan Masalah,
- c) Ikhlas,
- d) Luas Pengetahuan,
- e) Memegang teguh Kode Etik

4. Kebijakan Internal Peningkatan Kualitas Pelayanan

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Malang dalam upaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak menyajikan beberapa jenis layanan sebagai berikut:

1. Layanan Unggulan

Untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak, KPP Madya Malang memiliki 24 layanan unggulan yang diberikan kepada Wajib Pajak dari 16 jenis layanan unggulan (sesuai standar DJP). Penambahan jumlah jenis layanan unggulan ini merupakan wujud “EXCELLENT SERVICE” KPP Madya Malang kepada para Wajib Pajak.

2. Penerbitan Kartu NPWP (melalui *e-registration*)

KPP Madya Malang melalui sistem *e-registration* menerbitkan kartu NPWP bagi masyarakat yang mengajukan permohonan NPWP, termasuk yang berdomisili diluar wilayah administrasi KPP Madya Malang

3. Operasi Sarang Lebah

Kegiatan ini merupakan sosialisasi SPT Tahunan PPh OP sekaligus sebagai kegiatan jemput bola pelaporan SPT tahunan PPh yang dilaksanakan di perusahaan / institusi pemberi kerja.

4. Kegiatan Dropbox

Kegiatan Dropbox diadakan di beberapa tempat yang strategis seperti BCA Cabang Malang, Pasar Swalayan Mitra, Plaza Araya dan Plasa Telkom.

Kegiatan ini selain dilaksanakan dalam rangka mempermudah Wajib Pajak

dalam pelaporan SPT tahunan PPh, juga diharapkan dapat menumbuhkan kesadaran para wajib pajak untuk menjadi wajib pajak yang patuh.

5. Komputer Layanan Mandiri

Disediakan komputer dengan koneksi internet dan printer untuk memberikan pelayanan lebih baik kepada para wajib pajak. Hal ini untuk mengantisipasi kebutuhan Wajib Pajak yang mendesak misalnya memperbaiki file CSV yang rusak atau menerima email dari perusahaannya.

6. *Charger Tools*

Disediakan untuk Wajib Pajak yang membutuhkan isi ulang daya ponsel saat menunggu layanan di TPT.

7. Air mineral, teh, kopi, kue, permen gratis

Air Mineral, teh, kopi, kue kering gratis disediakan bagi Wajib Pajak yang sedang menunggu pelayanan di ruang TPT. Untuk air mineral dan permen selalu tersedia, sedangkan teh, kopi dan kue tersedia di tanggal sibuk pelaporan SPT.

8. Buku Menu Pelayanan

Dalam rangka untuk mempermudah Wajib Pajak memahami prosedur berbagai layanan perpajakan di KPP Madya Malang, maka disediakan buku menu pelayanan yang ditempatkan di Lobi Tempat Pelayanan Terpadu (TPT).

5. Sarana dan Prasarana

Jika melewati Jalan Panji Suroso, di gerbang pintu masuk salah satu kawasan hunian prestisius di kota Malang, disitulah Kantor Pelayanan Pajak Madya

Malang berada. Kemudahan akses menjadi pertimbangan pemilihan lokasi mengingat sebagian besar Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Madya Malang berdomisili di luar kota Malang. Alih-alih menemukan gedung instansi pemerintahan yang kaku, KPP Madya Malang dibangun dengan konsep gedung modern layaknya pusat bisnis atau pusat perbelanjaan di lahan seluas 3.000m². Dibagian depan gedung yang mulai ditempati sejak pertengahan 2009 ini terdapat tiang penyangga yang melambangkan tugas KPP Madya Malang menghimpun pajak negara demi menyangga pembangunan. Desain jajaran pilar besi yang dipasang melengkung horisontal melambangkan keterbukaan dan komitmen KPP Madya Malang untuk memberikan pelayanan terbaik bagi Wajib Pajak. Tak lupa, Bangunan 2.000 m² ini juga dilengkapi taman kecil nan asri, kolam ikan dan tempat parkir. Keberadaan pos satpam di bagian depan dan belakang kantor menjamin keamanan kendaraan. Terdapat pula gazebo khusus bagi para pengemudi untuk beristirahat.

Di area pintu masuk terdapat pemberitahuan mengenai jam dan jenis layanan serta petunjuk ruangan. Ruangan bagi TPT, seksi pelayanan dan ruang berkas, seksi PDI, fungsional terletak di lantai 1. Di lantai ini terdapat pula 2 ruangan konsultasi yang dilengkapi dengan komputer. Sedangkan di lantai 2 digunakan sebagai ruangan untuk Kepala Kantor, ruang seksi Pengawasan dan Konsultasi, ruang seksi Penagihan, ruang seksi pemeriksaan dan ruang Sub bagian Umum. Di area tersebut juga terdapat papan pengumuman yang berisi informasi mengenai kewajiban perpajakan sekaligus menjadi area publikasi atas hasil verifikasi KPK terhadap daftar kekayaan pegawai yang wajib menyampaikan

LHKPN. Petugas satpam sigap membantu Wajib Pajak, dengan ramah dan santun akan menanyakan keperluan Wajib Pajak, antara lain mengarahkan ke petugas TPT untuk melaporkan kewajiban perpajakan, pelayanan semakin meningkat dan smilingbox sebagai evaluasi tingkat kepuasan Wajib Pajak atas pelayanan KPP Madya Malang.

B. Analisis dan Interpretasi Data

1. Deskripsi Objek Penelitian

a. Responden

Penelitian ini menggunakan metode *survey* yang dilakukan dengan cara menyebar kuesioner. Responden yang diteliti adalah wajib pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang. Pengumpulan data dilaksanakan pada tanggal 17 – 21 Februari 2014. Penelitian dilakukan kurang lebih selama dua minggu dengan menyebar 103 kuesioner secara langsung, semuanya kembali tidak ada yang hilang tetapi ada beberapa butir pertanyaan dan data diri yang tidak di isi oleh responden dan penulis anggap rusak sebanyak 5 kuisioner. 93 lembar kuisioner digunakan untuk pengolahan data.

b. Karakteristik Responden

Sebelum dilakukan pembuktian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian, terlebih dahulu akan diuraikan karakteristik responden yang meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir.

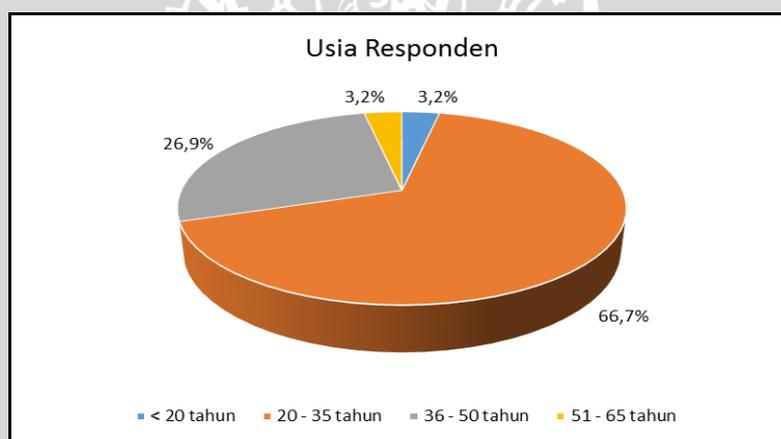
1). Karakteristik Usia Responden

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilaksanakan, didapatkan hasil untuk kategori usia responden sebagai berikut:

Tabel 6 Karakteristik Usia Responden

Usia (Tahun)	Frekuensi	Prosentase (%)
< 20	3	3,2
20 - 35	62	66,7
36 - 50	25	26,9
51 - 65	3	3,2
> 65	0	0
Jumlah	93	100

Sumber: Diolah dari data primer, 2014



Gambar 4 Karakteristik Usia Responden

Berdasarkan tabel dan grafik di atas diketahui bahwa dari 93 orang yang menjadi sampel pada penelitian ini, mayoritas 66,7% (62 orang) diantaranya berusia antara 20 - 35 tahun. 26,9% responden lainnya (25 orang) berusia antara 36 - 50 tahun. Masing-masing untuk kategori responden yang berusia 51 - 65 tahun dan kurang dari 20 tahun memiliki jumlah yang sama sebesar 3,2% (3 orang). Dalam penelitian ini tidak ada responden yang berusia lebih dari 65 tahun (0%).

2). Karakteristik Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilaksanakan, didapatkan hasil untuk kategori jenis kelamin responden sebagai berikut:

Tabel 7 Karakteristik Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase (%)
Pria	41	44,1
Wanita	52	55,9
Jumlah	93	100,0

Sumber: Diolah dari data primer, 2014

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa dari 93 orang responden yang menjadi sampel pada penelitian ini, 52 orang diantaranya (55,9%) berjenis kelamin perempuan dan 41 orang sisanya (44,1%) berjenis kelamin laki-laki.

3). Karakteristik Tingkat Pendidikan Responden

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilaksanakan, didapatkan hasil untuk kategori tingkat pendidikan responden sebagai berikut:

Tabel 8 Karakteristik Tingkat Pendidikan Responden

Pendidikan	Frekuensi	Prosentase (%)
SMA/Kejuruan	20	21,5
Diploma (D3)	4	4,3
Tingkat Sarjana (S1/S2/S3)	69	74,2
Lainnya	0	0
Jumlah	93	100,0

Sumber: Diolah dari data primer, 2014

Tabel 7 menunjukkan bahwa mayoritas responden berpendidikan Sarjana (S1/S2/S3) yaitu sebanyak 69 responden (74,2%), sebanyak 20 responden berpendidikan SMA/Kejuruan (21,5%), sebanyak 4 responden (4,3%) berpendidikan Diploma (D3).

2. Distribusi Frekuensi Jawaban

Distribusi frekuensi jawaban responden dimaksudkan untuk mengetahui frekuensi dari jawaban responden. Pada bagian ini akan diketahui distribusi item-item dari variabel yang meliputi bukti fisik, kendala, daya tanggap, keyakinan, dan empati serta variabel terikat kepuasan pelanggan. Berikut adalah hasil analisis deskriptif terhadap variabel penelitian melalui kuisioner yang disebarkan kepada 93 responden. Pengukuran di berikan dengan rentang jawaban tertutup menggunakan skala likert pada skala 1-5. Pada setiap butir pertanyaan, para responden diminta untuk dapat memberikn penilaian sikap terhadap pernyataan-pernyataan yang ada. Deskripsi setiap variabel dilakukan terhadap seluruh butir pernyataan baik dari sisi nilai rata-rata variabel maupun proporsi dari tiap skor jawaban.

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Tabel 9 Distribusi Frekuensi Variabel X₁

No	Variabel	SS		S		N		TS		STS		mean
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1.	X1.1	21	22,6	49	52,7	22	23,7	1	1,1	0	0	3,96
2.	X1.2	32	34,4	57	61,3	3	3,2	1	1,1	0	0	4,29
3.	X1.3	11	11,8	51	54,8	17	18,3	13	14	1	1,1	3,62
4.	X1.4	44	47,3	45	48,4	3	3,2	1	1,1	0	0	4,41
5.	X1.5	23	24,7	58	62,4	10	10,8	2	2,2	0	0	4,09
Grand Mean												4,07

Sumber: Diolah dari data primer, 2014

Berdasarkan analisis pada tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 93 responden wajib pajak badan memberikan respon yang positif terhadap variabel X₁. Dari 93 responden yang menjawab pertanyaan tentang kemudahan pengaplikasian *e-SPT* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan Kantor

Pelayanan Pajak Madya Malang, sebanyak 21 responden (22,6%) menyatakan sangat setuju, 49 responden (52,7 %) menyatakan setuju, 22 responden (23,7%) memilih netral, sebesar 1 responden (1,1%) menyatakan tidak setuju. Nilai *mean* jawaban responden sebesar, 3,96. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian responden menyatakan netral atas pernyataan tersebut.

Pernyataan yang kedua mengenai petugas yang berpenampilan rapi. Terdapat 32 responden (34,4%) yang menyatakan sangat setuju, 57 responden (61,3%) menyatakan setuju, sebesar 3 responden (3,2%) menyatakan netral, sedangkan 1 responden (1,1%) menyatakan tidak setuju atas pernyataan ini. Nilai *mean* jawaban responden sebesar 4,29. Jadi dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju atas pernyataan tersebut.

Pernyataan yang ketiga mengenai jumlah petugas yang disediakan cukup untuk memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Sebesar 11 responden (11,8%) menyatakan sangat setuju, 51 responden (54,8%) menyatakan setuju, 17 responden (18,3%) responden memilih netral, 13 responden (18,3%) menyatakan tidak setuju atas pernyataan tersebut, sebesar 1 responden (1,1%) menyatakan sangat tidak setuju. Nilai *mean* jawaban responden sebesar 3,62. Jadi dapat disimpulkan bahwa jumlah petugas pajak sudah cukup memadai untuk memberikan pelayanan kepada wajib pajak badan.

Pernyataan keempat mengenai kenyamanan gedung kantor. Sebesar 44 responden (47,3%) menyatakan sangat setuju, 45 responden (48,4%) menyatakan setuju, 3 responden (3,2%) menyatakan netral, sebesar 1 responden (1,1%)

menyatakan tidak setuju. Nilai *mean* jawaban responden sebesar 4,41. Jadi dapat disimpulkan bahwa gedung kantor pelayanan sudah nyaman bagi wajib pajak.

Pernyataan kelima mengenai peralatan dan perlengkapan pelayanan yang memadai dan lengkap. 23 responden (24,7%) menyatakan sangat setuju, 58 responden (62,4%) menyatakan setuju, sebesar 10 responden (10,8%) menyatakan netral, 2 responden (2,2%) menyatakan tidak setuju. Nilai *mean* jawaban responden sebesar 4,09. Jadi dapat disimpulkan bahwa peralatan dan perlengkapan yang tersedia sudah memadai dan lengkap sehingga wajib pajak tidak kesulitan mencari peralatan atau perlengkapan yang dibutuhkan.

Berdasarkan rata-rata variabel bukti fisik (*tangible*) secara keseluruhan sebesar 4,07. Hal ini menunjukkan wajib pajak merasa puas dengan ketersediaan fasilitas bagi kepentingan pelayanan pajak sudah menunjang kebutuhan wajib pajak.

b. Keandalan (*Reliability*)

Tabel 10 Distribusi Frekuensi Variabel X₂

No	Variabel	SS		S		N		TS		STS		mean
		f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	
1.	X2.1	20	21,5	48	51,6	17	18,3	8	8,6	0	0	3.86
2.	X2.2	9	9,7	54	58,1	25	26,9	5	5,4	0	0	3.72
3.	X2.3	15	16,1	50	53,8	21	22,6	7	7,5	0	0	3.78
4.	X2.4	18	19,4	54	58,1	18	19,4	2	2,2	1	1,1	3.92
Grand Mean												3,82

Sumber: Diolah dari data primer, 2014

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa 93 responden wajib pajak badan memberikan respon yang positif terhadap variabel X₂, keandalan (*Reliability*).

Dari 93 responden yang menjawab pertanyaan mengenai petugas yang cepat

dalam memproses layanan, sebanyak 20 responden (21,5%) menyatakan sangat setuju, 48 responden (51,6%) menyatakan setuju, 17 responden (18,3%) menyatakan netral, dan sebanyak 8 responden (8,6%) menyatakan tidak setuju. Nilai *mean* jawaban responden sebesar, 3,86. Maka dapat disimpulkan bahwa petugas pajak bekerja cukup cepat dalam memproses layanan.

Pernyataan yang kedua mengenai Petugas tegas dalam menerapkan peraturan yang berlaku. Terdapat 32 responden (34,4%) yang menyatakan sangat setuju, 57 responden (61,3%) menyatakan setuju, sebesar 3 responden (3,2%) menyatakan netral, sedangkan 1 responden (1,1%) menyatakan tidak setuju atas pernyataan ini. Nilai *mean* jawaban responden sebesar 3,72. Jadi dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju atas pernyataan tersebut. Hal ini juga mengindikasikan bahwa petugas pajak paham dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

Pernyataan ketiga mengenai kemampuan petugas memberikan informasi yang dibutuhkan Wajib Pajak dengan jelas dan mudah dimengerti oleh wajib pajak. Hasil analisis data menunjukkan sebesar 15 responden (16,1%) menyatakan sangat setuju, 50 responden (53,8%) menyatakan setuju, 21 responden (22,6%) menyatakan netral, 7 responden (7,5%) menyatakan tidak setuju. Nilai *mean* jawaban responden sebesar 3,78. Jadi dapat disimpulkan bahwa bahwa petugas pajak paham dengan peraturan perpajakan yang berlaku dalam menjalankan tugasnya serta mempunyai pengetahuan yang cukup dibidangnya sehingga petugas dapat memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti oleh wajib pajak.

Pernyataan yang keempat mengenai pelaksanaan layanan yang sama terhadap semua wajib pajak, sebesar 18 responden (19,4%) menyatakan sangat setuju, 54 responden (58,1%) menyatakan setuju, 18 responden (19,4%) menyatakan netral, 2 responden menyatakan tidak setuju dan 1 orang responden (1,1%) menyatakan sangat tidak setuju. Nilai *mean* jawaban responden sebesar 3.92, maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar wajib pajak setuju petugas pajak telah memberikan layanan yang sama terhadap semua wajib pajak.

Berdasarkan nilai rata-rata variabel keandalan (*reliability*) secara keseluruhan sebesar 3,82. Hal ini menunjukkan wajib pajak setuju bahwa petugas pajak cukup memiliki keandalan dalam melaksanakan tugasnya.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tabel 11 Distribusi Frekuensi Variabel X₃

No	Variabel	SS		S		N		TS		STS		mean
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1.	X3.1	13	14	51	54,8	23	24,7	6	6,5	0	0	3.76
2.	X3.2	13	14	58	62,4	18	19,4	4	4,3	0	0	3.86
3.	X3.3	22	23,7	53	57	17	18,3	1	1,1	0	0	4.03
4.	X3.4	19	20,4	40	43	30	32,3	4	4,3	0	0	3.79
Grand Mean												3.86

Sumber: Diolah dari data primer, 2014

Pernyataan pertama mengenai ketanggapan petugas pajak dalam menangani keluhan Wajib Pajak. Sebesar 13 responden (14%) menyatakan sangat setuju, sebesar 51 responden (54,8%) menyatakan setuju, 23 responden (24,7%) menyatakan netral, 6 responden (6,5%) menyatakan tidak setuju. Nilai *mean* jawaban responden sebesar 3.76, maka dapat disimpulkan bahwa petugas pajak mampu dan tanggap dalam menangani keluhan wajib pajak.



Pernyataan kedua mengenai kesanggupan petugas pajak untuk membantu Wajib Pajak. Sebesar 13 responden (14%) menyatakan sangat setuju, sebesar 58 responden (62,48%) menyatakan setuju, 18 responden (19,4%) menyatakan netral, 4 responden (4,5%) menyatakan tidak setuju. Nilai *mean* jawaban responden sebesar 3.86, maka dapat disimpulkan bahwa petugas pajak mampu membantu kesulitan yang dialami wajib pajak sesuai tanggungjawab dan kemampuan yang dimiliki oleh petugas pajak.

Pernyataan ketiga mengenai petugas pajak bersedia menjawab pertanyaan dan berkonsultasi dengan Wajib Pajak. Sebesar 22 responden (23,7%) menyatakan sangat setuju, sebesar 53 responden (57%) menyatakan setuju, 17 responden (18,3%) menyatakan netral, 1 responden (1,1%) menyatakan tidak setuju. Nilai *mean* jawaban responden sebesar 4.03, maka dapat disimpulkan bahwa petugas pajak bersedia menjawab dengan baik pertanyaan wajib pajak yang mengalami permasalahan perpajakan.

Pernyataan keempat mengenai petugas pajak terampil dan menguasai peraturan dalam tugasnya. Sebesar 19 responden (20,4%) menyatakan sangat setuju, sebesar 40 responden (43%) menyatakan setuju, 30 responden (32,3%) menyatakan netral, 4 responden (4,3%) menyatakan tidak setuju. Nilai *mean* jawaban responden sebesar 3.79, dapat disimpulkan bahwa petugas pajak telah menguasai peraturan dan terampil dalam menjalankan tugasnya sehingga mampu menjelaskan informasi kepada wajib pajak.

Berdasarkan nilai rata-rata variabel daya tanggap (*responsiveness*) secara keseluruhan sebesar 3,86. Hal ini menunjukkan wajib pajak setuju bahwa petugas



pajak cukup memiliki daya tanggap untuk membantu wajib pajak dalam menyelesaikan masalah maupun keluhan mengenai perpajakan.

d. Keyakinan (*Assurance*)

Tabel 12 Distribusi Frekuensi Variabel X₄

No	Variabel	SS		S		N		TS		STS		mean
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1.	X4.1	19	20,4	52	55,9	18	19,4	4	4,3	0	0	3.92
2.	X4.2	15	16,1	59	63,4	15	16,1	4	4,3	0	0	3.91
3.	X4.3	31	33,3	53	57	6	6,5	3	3,2	0	0	4.20
4.	X4.4	30	32,3	49	52,7	14	15,1	0	0	0	0	4.17
5.	X4.5	20	21,5	53	57	17	18,3	3	3,2	0	0	3.96
Grand Mean												4,03

Sumber: Diolah dari data primer, 2014

Pernyataan pertama mengenai petugas pajak bekerja secara profesional. Sebesar 19 responden (20,4%) menyatakan sangat setuju, sebesar 52 responden (55,9%) menyatakan setuju, 18 responden (19,4%) menyatakan netral, 4 responden (4,3%) menyatakan tidak setuju. Nilai *mean* jawaban responden sebesar 3,92. Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa petugas pajak bekerja secara profesional dalam menjalankan tugasnya.

Pernyataan kedua mengenai petugas pajak mampu melakukan komunikasi yang efektif. Sebesar 15 responden (16,1%) menyatakan sangat setuju, sebesar 59 responden (63,4%) menyatakan setuju, 15 responden (16,1%) menyatakan netral, 4 responden (4,3%) menyatakan tidak setuju. Nilai *mean* jawaban responden sebesar 3,91. Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa petugas pajak mampu melakukan komunikasi yang efektif sehingga wajib pajak mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan jelas.

Pernyataan ketiga mengenai petugas pajak bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan. Sebesar 31 responden (33,3%) menyatakan sangat setuju, sebesar 53 responden (57%) menyatakan setuju, 6 responden (6,5%) menyatakan netral, 3 responden (3,2%) menyatakan tidak setuju. Nilai *mean* jawaban responden sebesar 4,20. Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa petugas pajak sudah bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan. Petugas pajak mampu membuktikan bahwa mereka patut dipercaya sebagai petugas pelayanan publik.

Pernyataan keempat mengenai petugas pajak telah menjaga kerahasiaan data Wajib Pajak. Sebesar 30 responden (32,3%) menyatakan sangat setuju, sebesar 49 responden (52,7%) menyatakan setuju, dan 14 responden (15,1%) menyatakan netral. Nilai *mean* jawaban responden sebesar 4,17. Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa petugas pajak telah menjaga kerahasiaan data wajib pajak dengan baik.

Pernyataan kelima mengenai petugas pajak memberikan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh. Sebesar 20 responden (21,5%) menyatakan sangat setuju, sebesar 53 responden (57%) menyatakan setuju, dan 17 responden (18,3%) menyatakan netral, dan 3 responden (3,2%) menyatakan tidak setuju. Nilai *mean* jawaban responden sebesar 3,96. Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa petugas pajak telah memberikan pelayanan kepada wajib pajak secara tuntas dan menyeluruh sesuai dengan tanggungjawab dan keahlian yang dimiliki.

Berdasarkan rata-rata variabel keyakinan (*assurance*) secara keseluruhan sebesar 4,03. Hal ini menunjukkan wajib pajak merasa yakin bahwa petugas pajak mampu melaksanakan tugasnya sesuai kemampuan dan tanggungjawab yang diberikan

e. Empati (*Emphaty*)

Tabel 13 Distribusi Frekuensi Variabel X₅

No	Variabel	SS		S		N		TS		STS		mean
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1.	X5.1	8	8,6	43	46,2	34	36,6	8	8,6	0	0	3.54
2.	X5.2	16	17,2	52	55,9	20	21,5	5	5,4	0	0	3.84
3.	X5.3	12	12,9	46	49,5	30	32,3	5	5,4	0	0	3.69
4.	X5.4	7	7,5	44	47,3	38	40,9	4	4,3	0	0	3.58
Grand Mean												3,66

Sumber: Diolah dari data primer, 2014

Pernyataan pertama pada variabel X₅ ini pembinaan dan penyuluhan petugas pajak secara teratur untuk Wajib pajak badan. Sebesar 8 responden (8,6%) menyatakan sangat setuju, sebesar 43 responden (46,2%) menyatakan setuju, dan 34 responden (36,6%) menyatakan netral, dan 8 responden (8,6%) menyatakan tidak setuju. Nilai *mean* jawaban responden sebesar 3,54. Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa petugas pajak sudah cukup memberikan pembinaan dan penyuluhan secara teratur.

Pernyataan kedua mengenai tidak ada perbedaan dalam pelayanan yang diberikan petugas kepada semua Wajib Pajak badan. Sebesar 16 responden (17,2%) menyatakan sangat setuju, sebesar 52 responden (55,9%) menyatakan setuju, dan 20 responden (21,5%) menyatakan netral, dan 5 responden (5,4%) menyatakan tidak setuju. Nilai *mean* jawaban responden sebesar 3,84. Dapat



disimpulkan bahwa wajib pajak masih ragu-ragu terhadap petugas pajak dalam memberikan pelayanan yang sama kepada semua Wajib Pajak.

Pernyataan ketiga mengenai petugas pajak memberikan perhatian terhadap keinginan dan kebutuhan Wajib Pajak. Sebesar 12 responden (12,9%) menyatakan sangat setuju, sebesar 46 responden (49,5%) menyatakan setuju, dan 30 responden (32,3%) menyatakan netral, dan 5 responden (5,4%) menyatakan tidak setuju. Nilai *mean* jawaban responden sebesar 3,69. dapat disimpulkan bahwa petugas pajak mampu memberikan perhatian terhadap keinginan dan kebutuhan wajib pajak baik kebutuhan mengenai informasi yang dibutuhkan ataupun solusi atas permasalahan yang dialami wajib pajak.

Pernyataan keempat mengenai petugas pajak memberikan perhatian terhadap masalah khusus. Sebesar 7 responden (7,5%) menyatakan sangat setuju, sebesar 44 responden (47,3%) menyatakan setuju, dan 38 responden (40,9%) menyatakan netral, dan 4 responden (4,3%) menyatakan tidak setuju. Nilai *mean* jawaban responden sebesar 3,58. Dapat disimpulkan bahwa petugas pajak kurang dalam memberikan perhatian terhadap masalah-masalah yang ada di lapangan yang dialami oleh wajib pajak sehingga masalah yang ada tidak cepat terselesaikan dan cenderung dibiarkan berlarut-larut.

Berdasarkan rata-rata variabel empati (*emphaty*) secara keseluruhan sebesar 3,66. Hal ini menunjukkan wajib pajak setuju bahwa petugas pajak cukup memberikan perhatian terhadap masalah yang dihadapi oleh wajib pajak. Tetapi perlu ada peningkatan variabel empati, agar terjadi peningkatan kualitas pelayanan.

f. Kepatuhan wajib pajak badan (Y)

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat dilihat data dari lampiran jawaban kuesioner atas pertanyaan mengenai kepatuhan wajib pajak badan, berikut dijelaskan dalam tabel:

Tabel 14 Distribusi Frekuensi Variabel Y

No	Variabel	SS		S		N		TS		STS		mean
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1.	Y1.1	19	20,4	56	60,2	16	17,2	2	2,2	0	0	3.98
2.	Y1.2	31	33,3	57	61,3	5	5,4	0	0	0	0	4.27
3.	Y1.3	30	32,3	57	61,3	6	6,5	0	0	0	0	4.25
4.	Y1.4	28	30,1	58	62,4	7	7,5	0	0	0	0	4.22
5.	Y1.5	37	39,8	52	55,9	4	4,3	0	0	0	0	4.35
Grand Mean												4,21

Sumber: Diolah dari data primer, 2014

Pernyataan pertama mengenai wujud kepatuhan wajib pajak dalam memahami dan mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku. Berdasarkan hasil analisis, sebesar 19 responden (7,5%) menyatakan sangat setuju, sebesar 44 responden (47,3%) menyatakan setuju, dan 38 responden (40,9%) menyatakan netral, dan 4 responden (4,3%) menyatakan tidak setuju. Nilai *mean* jawaban responden sebesar 3,98. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas wajib pajak telah memahami dan mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku.

Pernyataan kedua mengenai kewajiban wajib pajak dalam membayar pajak tepat waktu. Berdasarkan hasil analisis, sebesar 31 responden (33,3%) menyatakan sangat setuju, sebesar 57 responden (61,3%) menyatakan setuju, dan 5 responden (5,4%) menyatakan netral. Nilai *mean* jawaban responden sebesar 4,27. Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas wajib pajak telah membayar pajak tepat waktu.



Pernyataan ketiga mengenai kepatuhan wajib pajak dalam mengisi SPT dengan benar dan jujur. Berdasarkan hasil analisis, sebesar 30 responden (32,3%) menyatakan sangat setuju, sebesar 57 responden (61,3%) menyatakan setuju, dan 6 responden (6,5%) menyatakan netral. Nilai *mean* jawaban responden sebesar 4,25. Berdasarkan prosentase di atas maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas wajib pajak telah mengisi SPT dengan benar dan jujur sesuai peraturan yang berlaku.

Pernyataan keempat mengenai kepatuhan Wajib Pajak dalam menghitung pajak dengan benar. Berdasarkan hasil analisis, sebesar 28 responden (30,1%) menyatakan sangat setuju, sebesar 58 responden (62,4%) menyatakan setuju, dan 7 responden (7,5%) menyatakan netral. Nilai *mean* jawaban responden sebesar 4,22. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas wajib pajak telah menghitung pajak dengan benar.

Pernyataan kelima mengenai wujud kepatuhan wajib pajak yang ditunjukkan dengan tidak mempunyai tunggakan, kecuali telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak. sebesar 37 responden (39,8%) menyatakan sangat setuju, sebesar 52 responden (55,9%) menyatakan setuju, dan 4 responden (4,3%) menyatakan netral. Nilai *mean* jawaban responden sebesar 4,35. Berdasarkan prosentase di atas maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas wajib pajak tidak mempunyai tunggakan pajak.

Berdasarkan rata-rata jawaban kuesioner variabel Y (kepatuhan wajib pajak badan) secara keseluruhan sebesar 4,21. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas wajib pajak merupakan wajib pajak patuh.

3. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur untuk mengukur apa yang diukur. Valid tidaknya suatu item instrument 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. Uji validitas dilakukan dengan menguji 93 sampel dari keseluruhan kuesioner sebesar 93 lembar.



Tabel 15 Uji Validitas Instrumen Pertanyaan

Variable	Item	r hitung	r tabel	Sig.	Keterangan
Bukti fisik (X ₁)	X1.1	0,499	0,204	0,000	Valid
	X1.2	0,645		0,000	Valid
	X1.3	0,777		0,000	Valid
	X1.4	0,660		0,000	Valid
	X1.5	0,684		0,000	Valid
Keandalan (X ₂)	X2.1	0,837		0,000	Valid
	X2.2	0,786		0,000	Valid
	X2.3	0,764		0,000	Valid
	X2.4	0,672		0,000	Valid
ya tanggap (X ₃)	X3.1	0,790		0,000	Valid
	X3.2	0,792		0,000	Valid
	X3.3	0,844		0,000	Valid
	X3.4	0,818		0,000	Valid
Keyakinan (X ₄)	X4.1	0,742		0,000	Valid
	X4.2	0,823		0,000	Valid
	X4.3	0,779		0,000	Valid
	X4.4	0,629		0,000	Valid
	X4.5	0,765		0,000	Valid
Empati (X ₅)	X5.1	0,789		0,000	Valid
	X5.2	0,785		0,000	Valid
	X5.3	0,832	0,000	Valid	
	X5.4	0,791	0,000	Valid	
tahuan wajib (Y)	Y1	0,640	0,000	Valid	
	Y2	0,801	0,000	Valid	
	Y3	0,780	0,000	Valid	
	Y4	0,827	0,000	Valid	
	Y5	0,813	0,000	Valid	

Sumber: Diolah dari data primer, 2014

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan untuk variabel X₁, X₂, X₃, X₄, X₅ dan Y memiliki nilai signifikansi yang kurang dari 0,05 sehingga dapat dikatakan semua item pertanyaan untuk variabel X₁, X₂, X₃, X₄, X₅ dan Y telah valid dan dapat dilakukan analisis selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indek yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Instrumen dapat dikatakan andal (reliabel bila memiliki koefisien keandalan reliabilitas sebesar 0,6 atau lebih). 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

Variable	Alpha Cronbach	Keterangan
Bukti fisik (X_1)	0,660	Reliable
Keandalan (X_2)	0,764	Reliable
Daya tanggap (X_3)	0,823	Reliable
Keyakinan (X_4)	0,803	Reliable
Empati (X_5)	0,811	Reliable
Kepatuhan wajib pajak (Y)	0,822	Reliable

Sumber: Diolah dari data primer, 2014

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa semua variabel 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 sehingga dapat dilakukan analisis selanjutnya.

4. Metode Analisis Data

a. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali 2006:110). Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.

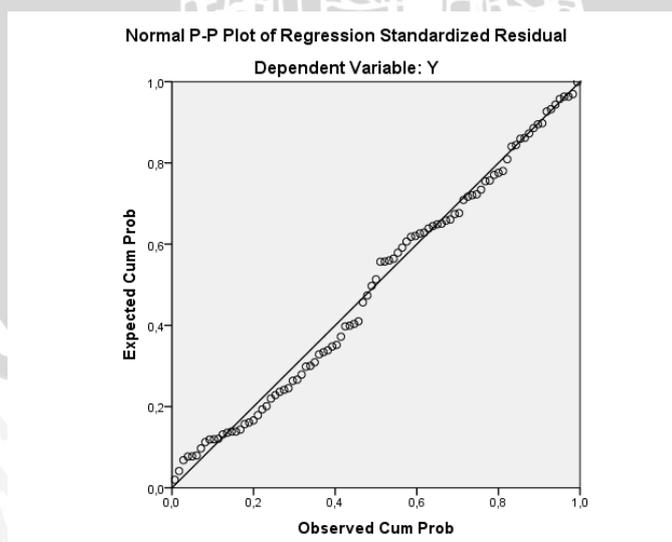
Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* terhadap nilai residual hasil persamaan regresi serta metode grafik normal PP-plot. Bila probabilitas hasil uji *Kolmogorov Smirnov* lebih besar dari 0,05 maka asumsi normalitas terpenuhi.

Tabel 17 Uji Asumsi Normalitas

Statistik Uji	Nilai sig.	Keterangan
Kolmogorov-Smirnov Z	0,883	Menyebar Normal

Sumber: Diolah dari data primer, 2014

Berdasarkan hasil pengujian normalitas pada tabel di atas diketahui bahwa nilai signifikansi residual regresi yang terbentuk lebih besar dari taraf nyata 5% sehingga dapat dikatakan bahwa asumsi normalitas tersebut terpenuhi. Jika menggunakan grafik PP-Plot dapat dilihat bahwa titik-titik dari data mendekati garis diagonal sehingga dapat dinyatakan bahwa model tersebut menyebar secara normal. Hasil pengujiannya adalah sebagai berikut:



Gambar 5 Grafik Normal PP Plot

Dengan menggunakan normal pp plot pada gambar di atas menunjukkan bahwa sebagian besar titik-titik data berada di sekitar garis diagonal regresi maka dinyatakan bahwa residual menyebar normal atau asumsi normalitas terpenuhi. Baik menggunakan pengujian statistik maupun normal pp plot didapatkan bahwa residual menyebar normal atau asumsi normalitas terpenuhi.

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model uji regresi yang baik selayaknya tidak terjadi multikolinearitas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dengan cara menganalisis matriks korelasi variabel - variabel independen yang dapat di lihat melalui *Variance inflation Factor* (VIF). Nilai VIF yang bisa ditoleransi adalah 10. Apabila VIF variabel independen <10 berarti tidak ada multikolinearitas. Dari hasil analisis diperoleh nilai VIF masing-masing variabel bebas seperti yang tercantum sebagai berikut:

Tabel 18 Hasil Uji Asumsi Multikolinieritas

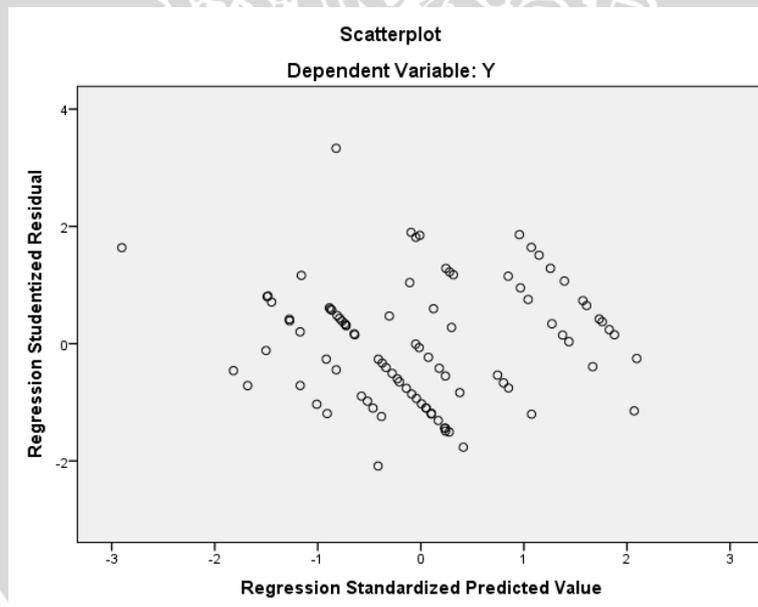
Variabel Bebas	VIF	Keterangan
Bukti fisik (X_1)	1,806	Non Multikolinearitas
Keandalan (X_2)	2,072	Non Multikolinearitas
Daya tanggap (X_3)	1,902	Non Multikolinearitas
Keyakinan (X_4)	1,473	Non Multikolinearitas
Empati (X_5)	1,588	Non Multikolinearitas

Sumber: Diolah dari data primer, 2014

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui variabel bebas dalam penelitian ini memiliki *Variance Inflation Factor* lebih kecil dari 10, sehingga dapat dikatakan tidak terdapat gejala multikolinearitas antara variabel bebas dalam penelitian ini.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu kepengamatan yang lain. Uji pendeteksian heteroskedastisitas dapat pula dilakukan dengan metode grafik yaitu dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah terprediksi, dan sumbu X adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$). Hasil pengujian menggunakan metode grafik adalah sebagai berikut:



Gambar 6 Scatter Plot Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan grafik scatterplot tersebut terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

b. Analisis Regresi Linier Berganda

Secara ringkas hasil analisis regresi linier berganda terdapat dalam tabel berikut ini:

Tabel 19 Ringkasan Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients (B)	Standardized Coefficients B	t _{hitung}	Sig.	Keterangan
(Constant)	2,783		2,419	0,018	Signifikan
Bukti fisik (X ₁)	0,244	0,248	3,599	0,001	Signifikan
Keandalan (X ₂)	0,201	0,213	2,888	0,005	Signifikan
Daya tanggap (X ₃)	0,264	0,281	3,985	0,000	Signifikan
Keyakinan (X ₄)	0,196	0,231	3,718	0,000	Signifikan
Empati (X ₅)	0,151	0,160	2,487	0,015	Signifikan
R	= 0,879				
R ²	= 0,772				
Adjusted R ²	= 0,759				
F _{hitung}	= 58,903				
F _{table}	= 2,319				
Sig. F	= 0,000				
t _{table}	= 1,988				
A	= 0,05				

Sumber: Diolah dari data primer, 2014

Variabel terikat pada regresi ini adalah Kepatuhan wajib pajak (Y) sedangkan variabel bebasnya adalah Bukti fisik (X₁), Keandalan (X₂), Daya tanggap (X₃),

Keyakinan (X_4) dan Empati (X_5). Model regresi berdasarkan hasil analisis di atas adalah:

$$Y = 2,783 + 0,244X_1 + 0,201X_2 + 0,264X_3 + 0,196X_4 + 0,151X_5 + e$$

Keterangan:

- Y = Kepatuhan Wajib pajak badan
- X_1 = Variabel bukti fisik
- X_2 = Variabel keandalan
- X_3 = Variabel daya tanggap
- X_4 = Variabel keyakinan
- X_5 = Variabel empati
- e = error

Adapun interpretasi dari persamaan tersebut adalah sebagai berikut:

Nilai konstan $b_0 = 2,783$ ini menunjukkan bahwa apabila tidak ada variabel bebas (Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Keyakinan dan Empati) maka variabel Kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 2,783. Dalam arti kata Kepatuhan wajib pajak 2,783 sebelum atau tanpa adanya variabel Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Keyakinan dan Empati (dimana $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 = 0$).

Nilai koefisien regresi $b_1 = 0,244$ ini menunjukkan bahwa setiap variabel Bukti fisik meningkat 1 satuan, maka Kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,244 kali atau dengan kata lain setiap peningkatan Kepatuhan wajib pajak dibutuhkan variabel Bukti fisik sebesar 0,244 dengan asumsi variabel bebas yang lain tetap ($X_2, X_3, X_4, X_5 = 0$).

Nilai koefisien regresi $b_2 = 0,201$ ini menunjukkan bahwa setiap variabel Keandalan meningkat 1 satuan, maka Kepatuhan wajib pajak akan meningkat

sebesar 0,201 kali atau dengan kata lain setiap peningkatan Kepatuhan wajib pajak dibutuhkan variabel Keandalan sebesar 0,201 dengan asumsi variabel bebas yang lain tetap ($X_1, X_3, X_4, X_5 = 0$).

Nilai koefisien regresi $b_3 = 0,264$ ini menunjukkan bahwa setiap variabel Daya tanggap meningkat 1 satuan, maka Kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,264 kali atau dengan kata lain setiap peningkatan Kepatuhan wajib pajak dibutuhkan variabel Daya tanggap sebesar 0,246 dengan asumsi variabel bebas yang lain tetap ($X_1, X_2, X_4, X_5 = 0$).

Nilai koefisien regresi $b_4 = 0,196$ ini menunjukkan bahwa setiap variabel Keyakinan meningkat 1 satuan, maka Kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,196 kali atau dengan kata lain setiap peningkatan Kepatuhan wajib pajak dibutuhkan variabel Keyakinan sebesar 0,195 dengan asumsi variabel bebas yang lain tetap ($X_1, X_2, X_3, X_5 = 0$).

Nilai koefisien regresi $b_5 = 0,151$ ini menunjukkan bahwa setiap variabel Empati meningkat 1 satuan, maka Kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,151 kali atau dengan kata lain setiap peningkatan Kepatuhan wajib pajak dibutuhkan variabel Empati sebesar 0,151 dengan asumsi variabel bebas yang lain tetap ($X_1, X_2, X_3, X_4 = 0$).

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi diperlukan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas Bukti fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya tanggap (X_3), Keyakinan (X_4) dan Empati (X_5) terhadap kepatuhan wajib pajak badan (Y) yang merupakan variabel terikat. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai R^2 sebesar 0,772

atau 77,2%. Artinya bahwa keragaman Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh 77,2% variabel bebas Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Keyakinan dan Empati. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 22,8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti.

d. Pengujian Hipotesis

1) Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas yaitu Bukti fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya tanggap (X_3), Keyakinan (X_4) dan Empati (X_5) mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel Kepatuhan wajib pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji F, dengan cara membandingkan nilai F_{hitung} hasil analisis regresi dengan nilai F_{tabel} pada taraf nyata $\alpha = 0,05$.

Rumusan hipotesisnya adalah sebagai berikut:

$$H_0: b_i = 0$$

variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y)

$$H_a: b_i \neq 0$$

variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y)

Kriteria pengujian:

- a. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y)
- b. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y)

Berdasarkan hasil analisis Anova Uji F, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 58,903.

Nilai ini lebih besar dari F tabel ($58,903 > 2,319$) dan nilai sig. F (0,000) lebih kecil dari α (0,05). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Bukti fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya tanggap (X_3), Keyakinan (X_4) dan Empati (X_5) secara simultan memiliki pengaruh yang *signifikan* terhadap Kepatuhan wajib pajak badan (Y).

2) Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas yaitu Bukti fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya tanggap (X_3), Keyakinan (X_4) dan Empati (X_5) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat Kepatuhan wajib pajak (Y), serta untuk melihat variabel bebas manakah yang paling dominan pengaruhnya.

Rumusan hipotesisnya adalah sebagai berikut:

$$H_0: b_i = 0$$

variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y)

$$H_a: b_i \neq 0$$

variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y)

Kriteria pengujian:

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y)
- b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y)

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh hasil sebagai berikut:

- 1) Variabel Bukti fisik (X_1) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 3,599 dengan signifikansi sebesar 0,001. Karena $|t_{hitung}| > t_{tabel}$ ($3,599 > 1,988$) atau $\text{sig. } \alpha < 5\%$ ($0,001 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Bukti fisik (X_1) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepatuhan wajib pajak (Y)
- 2) Variabel Keandalan (X_2) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,888 dengan signifikansi sebesar 0,046. Karena $|t_{hitung}| > t_{tabel}$ ($2,888 > 1,988$) atau $\text{sig. } \alpha < 5\%$ ($0,005 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Keandalan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepatuhan wajib pajak (Y)
- 3) Variabel Daya tanggap (X_3) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 3,985 dengan signifikansi sebesar 0,000. Karena $|t_{hitung}| > t_{tabel}$ ($3,985 > 1,988$) atau $\text{sig. } \alpha < 5\%$ ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial

variabel Daya tanggap (X_3) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepatuhan wajib pajak (Y)

- 4) Variabel Keyakinan (X_4) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 3,718 dengan signifikansi sebesar 0,007. Karena $|t_{hitung}| > t_{tabel}$ ($3,718 > 1,988$) atau $sig. \alpha < 5\%$ ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Keyakinan (X_4) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepatuhan wajib pajak (Y)
- 5) Variabel Empati (X_5) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,487 dengan signifikansi sebesar 0,015. Karena $|t_{hitung}| > t_{tabel}$ ($2,487 > 1,988$) atau $sig. \alpha < 5\%$ ($0,015 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Empati (X_5) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepatuhan wajib pajak (Y).

Guna menentukan variabel bebas yang paling dominan dalam mempengaruhi nilai variabel terikat dalam suatu model regresi linier, maka digunakan nilai Koefisien Beta (*Beta Coefficient*). Berdasarkan tabel hasil analisis regresi terlihat bahwa variabel yang memiliki koefisien beta tertinggi terdapat pada variabel Daya tanggap (X_3) dengan nilai koefisien beta sebesar 0,281. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel yang paling dominan mempengaruhi variabel Kepatuhan wajib pajak adalah variabel Daya Tanggap (X_3), dalam artian bahwa hipotesis 3 diterima.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang. Penelitian ini menggunakan 5 (lima) variabel yang digunakan dalam penelitian, dimana seluruh variabel berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Hal ini didapatkan berdasar pengujian perbandingan t hitung yang lebih besar dari t tabel = 1,988 dan memiliki nilai signifikansi kurang dari $\alpha = 0,05$. Artinya kelima variabel tersebut memiliki pengaruh yang besar terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak badan Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang. KPP Madya Malang perlu meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan terkait kelima variabel ini, dengan begitu semakin baik kualitas pelayanan perpajakannya akan semakin baik pula tingkat kepatuhan wajib pajak badan, mengingat prosentase kepatuhan penyampaian SPT tahunan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang tahun 2012 sebesar (95%) menurun 1% di tahun 2013 (94%).

Diantara kelima variabel yang diuji, variabel Daya Tanggap (X_3) memiliki nilai koefisien beta (*Standardized Coefficients Beta*) lebih besar daripada koefisien variabel yang lain yaitu 0,281. Hal ini menunjukkan bahwa variabel daya tanggap (*Responsiveness*) memiliki pengaruh paling dominan terhadap variabel Kepatuhan wajib pajak dibandingkan dengan variabel bebas lain yang diteliti dalam penelitian ini. Hasil ini berbeda pada penelitian yang dilakukan oleh Firman Kurnia putra (2012). Pada penelitian Putra (2012) variabel yang berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak adalah *reliability* dan

emphaty, dimana dalam penelitian tersebut variabel Keandalan (*reliability*) memberikan pengaruh yang paling dominan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Perbedaan hasil penelitian ini disebabkan oleh perbedaan responden penelitian dan jenis analisis data yang digunakan. Responden pada penelitian Putra yaitu wajib pajak orang pribadi yang telah memiliki NPWP minimal 2 (dua) tahun, dan telah merasakan bagaimana kualitas pelayanan yang ada pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Blitar. Jenis pengujian data pada penelitian tersebut dilakukan dengan regresi logistik metode *backward stepwise (wald)*, dengan metode ini variabel yang tidak signifikan akan langsung dihilangkan (*removed*).

Berbeda dengan penelitian Setiawan (2009) dan Fathoni (2011), penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Setiawan (2009), kelima variabel yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keyakinan dan empati berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepatuhan wajib pajak yang merupakan variabel terikat. Variabel yang berpengaruh signifikan pada penelitian setiawan (2009) adalah variabel Keandalan (*reliability*), keyakinan (*assurance*) dan empati (*emphaty*), dimana variabel yang paling dominan mempengaruhi adalah variabel *assurance*. Sedangkan variabel yang berpengaruh dominan pada penelitian Fathoni (2011) adalah variabel *Responsiveness* (daya tanggap), dengan demikian hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa variabel daya tanggap adalah variabel yang paling dominan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini, diterima. Karena berdasarkan tabel hasil analisis regresi pada penelitian ini terlihat bahwa variabel yang memiliki koefisien beta tertinggi terdapat pada variabel Daya tanggap (X_3) dengan nilai koefisien beta sebesar 0,281.

Hasil uji hipotesis secara individu menunjukkan bahwa nilai t hitung untuk variabel *tangible* (X_1) terhadap kepatuhan wajib pajak badan (Y) menunjukkan 3,599, berarti t hitung $>$ t tabel ($3,599 > 1,988$), memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,001, karena tingkat signifikansi lebih kecil daripada 0,05 maka hal ini membuktikan bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Memiliki arti bahwa kenyamanan gedung kantor memiliki rata-rata hitung jawaban kuesioner tertinggi sebesar 4,41, penampilan fisik petugas memiliki rata-rata hitung jawaban kuesioner sebesar 4,29, yang ketiga untuk peralatan yang cukup dan memadai memiliki nilai *mean* sebesar 4,09, kemudahan pengisian aplikasi *e-SPT* memiliki nilai *mean* sebesar 3,96, dan yang memiliki rata-rata hitung jawaban kuesioner terendah sebesar 3,62 adalah jumlah petugas yang tersedia cukup untuk melayani wajib pajak. Wajib pajak merasa jumlah petugas yang disediakan sudah cukup untuk melayani wajib pajak dan hendaknya perlu ditambahkan lagi karena ketercukupannya jumlah petugas, sangat berpengaruh bagi wajib pajak badan untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Hasil pengujian *reliability* (X_2) terhadap kepatuhan wajib pajak badan (Y) menunjukkan t hitung = 2,888 berarti t hitung $>$ t tabel ($2,888 > 1,988$), memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,005, karena tingkat signifikansi lebih kecil daripada 0,05 maka hal ini membuktikan keandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Memiliki arti bahwa kendalan dalam hal petugas memberikan pelayanan sama terhadap semua wajib pajak memiliki rata-rata hitung jawaban kuesioner tertinggi sebesar 3,92, kecepatan petugas dalam

memproses layanan memiliki rata-rata hitung jawaban kuesioner sebesar 3,86, point yang ketiga untuk kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang dibutuhkan wajib pajak dengan jelas dan mudah dimengerti memiliki nilai *mean* sebesar 3,78 dan yang terendah adalah ketegasan petugas dalam menerapkan peraturan yang berlaku memiliki nilai *mean* sebesar 3,72. Hal ini menunjukkan wajib pajak setuju bahwa petugas cukup memiliki keandalan dalam melaksanakan tugasnya

Hasil pengujian *responsiveness* (X_3) terhadap kepatuhan wajib pajak badan (Y) menunjukkan t hitung = 3,985 berarti t hitung > t tabel ($3,985 > 1,988$), memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,000, karena tingkat signifikansi lebih kecil daripada 0,05 maka hal ini membuktikan daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Memiliki arti bahwa daya tanggap meliputi, petugas bersedia menjawab pertanyaan dan berkonsultasi memiliki nilai *mean* sebesar 4,03, petugas sanggup untuk membantu WP memiliki nilai *mean* sebesar 3,86, yang ketiga petugas menguasai peraturan perpajakan yang berlaku memiliki nilai *mean* sebesar 3,79, dan yang terakhir petugas cepat dalam menanggapi keluhan WP, hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak setuju petugas pajak sudah cukup memiliki daya tanggap untuk membantu WP dalam menyelesaikan masalah maupun keluhan mengenai perpajakan.

Hasil pengujian *assurance* (X_4) terhadap kepatuhan wajib pajak badan (Y) menunjukkan t hitung = 3,718 t hitung > t tabel ($3,718 > 1,988$), memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,000, karena tingkat signifikansi lebih kecil daripada 0,05 maka hal ini membuktikan keyakinan (*assurance*) berpengaruh signifikan

terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Memiliki artian bahwa sikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan memiliki nilai *mean* jawaban responden sebesar 4,20, petugas menjaga kerahasiaan data WP memiliki nilai *mean* jawaban responden sebesar 4,17, pelayanan yang tuntas dan menyeluruh kepada wajib pajak memiliki nilai *mean* jawaban responden sebesar 3,96, keprofesionalan petugas dalam bekerja memiliki nilai *mean* jawaban responden sebesar 3,92, dan yang terendah jumlah rata-rata hitung jawaban responden 3,91 adalah kemampuan petugas dalam berkomunikasi secara efektif. Hal ini menunjukkan wajib pajak merasa yakin bahwa petugas telah melaksanakan tugasnya sesuai dengan kemampuan dan tanggung jawab yang diberikan.

Hasil pengujian *emphaty* (X_5) terhadap kepatuhan wajib pajak badan (Y) menunjukkan t hitung = 2,487 berarti t hitung $>$ t tabel ($2,487 > 1,988$), memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,0015, karena tingkat signifikansi lebih kecil daripada 0,05 maka hal ini membuktikan empati (*emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Mempunyai arti bahwa secara empati, dalam pernyataan tidak ada perbedaan dalam pelayanan yang diberikan petugas kepada semua wajib pajak jumlah rata-rata hitung atas jawaban responden memiliki hasil tertinggi sebesar 3,84, petugas memberikan perhatian terhadap keinginan dan kebutuhan wajib pajak memiliki nilai *mean* jawaban responden sebesar 3,69, untuk pernyataan petugas memberikan perhatian khusus terhadap masalah tertentu memiliki nilai *mean* jawaban responden sebesar 3,58, dan yang terakhir petugas yang memberikan pembinaan dan penyuluhan secara teratur memiliki nilai *mean* jawaban responden sebesar 3,54. Hal ini menunjukkan wajib

pajak setuju bahwa petugas cukup perhatian terhadap masalah yang dihadapi oleh wajib pajak, perlu adanya peningkatan variabel empati agar terjadi peningkatan kualitas pelayanan.

Hasil pengujian koefisien determinasi (R^2) dibuktikan bahwa pengaruh bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), Keyakinan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) terhadap kepatuhan wajib pajak badan adalah 0,772 atau 77,2%. Artinya bahwa keragaman Kepatuhan wajib pajak badan dipengaruhi oleh 77,2% variabel bebas Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Keyakinan dan Empati. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 22,8% dipengaruhi oleh faktor lain diluar pembahasan ini.

Faktor lain yang mungkin mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu sosialisasi pajak dan sanksi. Sosialisasi pajak yang dilakukan oleh aparat pajak dapat memberikan pemahaman kepada wajib pajak sehingga dapat memberikan motivasi kepada masyarakat agar lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sosialisasi yang masih kurang maksimal dan menyeluruh dapat dilihat dari adanya sebagian lapisan masyarakat yang masih belum mengerti dan memahami tata cara perpajakan serta paham untuk melaksanakan kewajibannya. Aparat pajak perlu meningkatkan sosialisasi perpajakan sehingga dapat mempengaruhi tingkat kesadaran wajib pajak untuk patuh dalam membayar kewajiban perpajakannya.

Mengingat sifat dari pajak itu sendiri adalah dapat dipaksakan, di mana wajib pajak badan dituntut untuk segera memenuhi segala kewajiban perpajakannya. Sehingga jika pelayanan yang diberikan memuaskan atau tidak

memuaskan, wajib pajak tetap dituntut untuk patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Jika tidak, akan ada sanksi untuk wajib pajak tersebut. Melalui sanksi yang diberikan akan menimbulkan keterpaksaan pada wajib pajak untuk membayar pajak. Jadi, sanksi juga turut andil dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Walaupun pelayanan perpajakan tidak bisa disamakan sepenuhnya dengan pemasaran sebuah produk, apabila pelanggan puas maka pelanggan tersebut akan melakukan pembelian ulang, setidaknya dengan adanya pelayanan yang baik dan memuaskan, wajib pajak badan sebagai pelanggan dari Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang akan muncul dorongan pada diri wajib pajak badan untuk patuh terhadap peraturan perpajakan yang berlaku secara sukarela.

Wajib pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang memiliki kepatuhan sebagai wajib pajak. Mereka memperdulikan pelayanan yang mereka peroleh saat melaporkan pajaknya. Namun, mereka tidak harus merasa puas terlebih dahulu atas pelayanan yang diberikan lalu kemudian mereka patuh terhadap kewajiban perpajakan. Hal tersebut juga diperjelas dari rata-rata jawaban kuesioner variabel kepatuhan sebesar 4,21, yang mengindikasikan bahwa mayoritas wajib pajak badan adalah wajib pajak patuh.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa masih ada faktor lain di luar kepuasan atas pelayanan perpajakan melalui kelima dimensi kualitas pelayanan yang bisa berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Namun, peningkatan kepuasan atas pelayanan perpajakan tetap memberikan kontribusi

positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Diharapkan adanya peningkatan kualitas pelayanan perpajakan dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak badan Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang. Jika kepuasan wajib pajak meningkat maka kepatuhan wajib pajak pun akan meningkat yang nantinya juga akan berdampak terhadap penerimaan pajak.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan analisis data dan pengujian hipotesis tentang pengaruh kepuasan atas pelayanan perpajakan melalui lima dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) terhadap kepatuhan wajib pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan atas pelayanan perpajakan melalui variabel Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Keyakinan dan Empati secara simultan memiliki pengaruh yang *signifikan* terhadap Kepatuhan wajib pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang. Sedangkan hasil pengujian diperoleh bukti empiris bahwa keseluruhan variabel bebas berpengaruh positif terhadap Kepatuhan wajib pajak badan.
2. Berdasarkan hasil uji parsial dari masing-masing variabel menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keyakinan dan empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang.
3. Variabel daya tanggap merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi variabel kepatuhan wajib pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang. Artinya Wajib pajak badan memahami bahwa kepuasan yang dirasakan ditentukan oleh kecepatan petugas dalam menangani

keluhan wajib pajak, kesanggupan petugas untuk membantu wajib pajak, ketersediaan petugas untuk menjawab pertanyaan dan berkonsultasi, point yang terakhir petugas menguasai peraturan perpajakan yang berlaku. Maka hipotesis yang diduga variabel daya tanggap memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepatuhan wajib pajak, diterima.

B. Saran

Beberapa saran yang diajukan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Masyarakat

Dengan adanya pelayanan yang baik dari instansi perpajakan, masyarakat dalam hal ini adalah wajib pajak, diharapkan patuh secara sukarela tanpa adanya paksaan dalam memenuhi kewajibannya.

2. Bagi Instansi Pajak

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan kepada petugas pajak untuk memberikan pelayanan terbaik sesuai standar yang telah ditentukan pemerintah. Menurut analisis regresi dari penelitian, variabel yang paling dominan adalah variabel Daya Tanggap. Variabel daya tanggap merupakan Kemampuan karyawan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen. Keaktifan pemberian pelayanan dengan cepat dan tanggap, hal ini merupakan ketulusan dalam menolong dan memberikan pelayanan.

Variabel ini terdiri dari beberapa indikator, yaitu: Kepastian informasi kapan layanan akan dilaksanakan, Kemampuan memberikan layanan secara seksama, Kesiapan untuk senantiasa membantu pelanggan, Kesiapan untuk merespon setiap permintaan pelanggan. Hendaknya Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang memberikan perhatian yang khusus terkait dengan variabel Keyakinan ini untuk perbaikan kualitas pelayanan kedepannya. Selain itu, KPP Madya juga dapat melakukan kajian tentang kepatuhan wajib pajak untuk berbenah diri melakukan perbaikan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti yang tertarik untuk melakukan kajian dalam bidang yang sama dapat mencoba menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan dengan menggunakan metode lain selain *Service Quality*, atau bisa juga dengan menambahkan variabel depeden lain misal, penerimaan pajak. Pengembangan teknik pengumpulan data pada penelitian bisa dilakukan dengan wawancara secara terstruktur kepada keseluruhan responden agar mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara lengkap dan akurat.

DAFTAR PUSTAKA

Devano, Sony, Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Ghozali, Imam. 2009. *Ekonometrika: Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan SPSS 17*. Universitas Diponegoro, Semarang.

Nurmantu, Safri. 2003. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Kelompok Yayasan Obor.

Resmi, Siti. 2009. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Buku 1 Edisi Kelima. Jakarta: Salemba Empat.

Simanjuntak, Timbul Hamongan, Imam Mukhlis. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi*. Jakarta: Raih Asa Sukses

Singarimbun, Masri. 2006. *Metode Penelitian Survey*, Edisi Revisi. Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia..

Suandy, Erly. 2008. *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba 4

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjahjono, Achmad dan Mohammad Fakhri Husein. 2005. *Perpajakan*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.

Zain, Muhammad dan Suryo Hermana. 2010. *Himpunan Undang – Undang Perpajakan 2010*. Jakarta: PT Indeks.

_____. 2003. *Manajemen Perpajakan Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat

Jurnal

Albari. 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak*. Universitas Islam Indonesia. Jurnal Siasat Bisnis Vol.13.No.1.

Andriana, Ateng. 2010. *Pengaruh Penerapan Self Asessement System dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak*. Elib Unikom.

Andyastuti, Listiana. 2013. *Pengaruh Penyuluhan, Pelayanan, Pemeriksaan, dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Orang Pribadi (Studi pada KPP Pratama Malang Utara)*. Malang: Universitas Brawijaya.

- Chandra, Hesti. 2013. *Pengaruh Kepuasan atas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM*. Malang: Universitas Brawijaya
- Fathoni, dan M. Khoiru Rusydi. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batu*. Universitas Brawijaya. Jurnal aplikasi Manajemen Vol.9. No.3 Mei 2011
- Handarani, Tri. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kebayoran Lama*. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
- Kurnia, Firman Wahyudi. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Blitar*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Mustafa, Rasyid Mei, Sukirman, Giri Luruh Budi. 2011. *Pengaruh Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, dan Wujud Fisik terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pratama Purbalingga*. Jawa Tengah: Universitas Jenderal Soedirman.
- Najib, Mohammad Farid. 2012. *Analisis Tingkat Prioritas Atribut Kualitas Layanan Perusahaan Penyedia Jasa Layanan Logistik*. Jawa Barat: Politeknik Negeri Bandung.
- Setiawan, Renaldi Putra. 2009. *Pengaruh Program Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan (PPh): Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pasar Rebo Jakarta*. Jakarta: Universitas Pembangunan Nasional Veteran.
- Simamora, Patar. 2006. *Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei pada Kantor Pelayanan Pajak Kota Bogor)*. [Tesis]. Jakarta: Program Pasca Sarjana Ilmu Administrasi Universitas Indonesia .
- Supadmi, Ni Luh. 2009. *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*. Universitas Udayana. Jurnal Akutansi Bisnis Vol. 4 No. 2 Juli 2009.
- Viani, Yeyen Rumi Nurocta. 2012. *Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Wajib Pajak (Studi kasus di KPP di Jakarta Kelapa Gading)*. Jurnal Informasi, Perpajakan, Akutansi dan Keuangan Publik. Vol.7. No.1 Januari 2012

Internet

Anonim. 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. <http://ditjenpp.kemenkumham.go.id/arsip/ln/2010/permenPAN7-2010.pdf>. Diakses 31 Oktober 2013.

Bisnis Indonesia. 2012. Sensus Pajak: Siap Digelar Lagi Di Kanwil DJP Jatim III. <http://www.bisnis.com/sensus-pajak-siap-digelar-di-djp-jatim-iii>. Diakses tanggal 2 Desember 2013

Bisnis Indonesia. 2013. Realisasi Penerimaan Pajak di Kanwil DJP Jatim III Baru 75%. <http://m.bisnis.com/finansial/read/20131103/10/184427/realisasi-penerimaan-pajak-di-kanwil-djp-jatim-iii-baru-75>. Diakses tanggal 4 Maret 2014

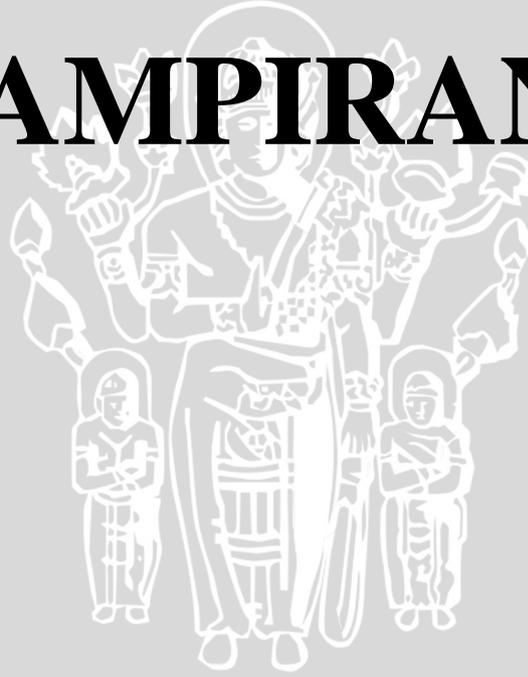
Budianto, Triyani. 2013. PMK no.67/PMK.01/2008 tentang Perubahan kedua atas peraturan menkeu Nomor:132/PMK.01/2006 tentang organisasi dan tatakerja instansi vertikal DJP. triyani.files.wordpress.com. Diakses 2 Desember 2013

Kementerian Keuangan Republik Indonesia. 2012. *Data Pokok APBN 2006-2012*. http://www.anggaran.depkeu.go.id/Content/11-0822,%20DataPokokIndonesia2006-2012_rev1.pdf. Diakses 1 November 2013.



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

LAMPIRAN



KUESIONER

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK
MADYA MALANG

Yth,

Bapak/Ibu Wajib pajak KPP Madya Malang

Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini saya sampaikan bahwa saya adalah mahasiswa Program Sarjana Jurusan Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang yang sedang menyusun skripsi tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang”.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk ikut berpartisipasi untuk menjadi responden dalam penelitian ini.

Atas nama tanggungjawab akademis data Bapak/Ibu sekalian akan dirahasiakan. Terima kasih atas perhatian, waktu dan kesediaanya.

Hormat saya,

Kirana Cipta Komala

Mahasiswa Jurusan Perpajakan

Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Brawijaya Malang

I. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Mohon diisi terlebih dahulu data responden.
2. Baca dan pahami dengan seksama setiap pertanyaan. Lalu jawab pertanyaan yang ada dengan jujur dan sebenarnya.
3. Berilah tanda silang (V) pada kolom yang tersedia yang menjadi jawaban yang Bapak/Ibu pilih.

4. Keterangan

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

5. Tidak ada jawaban yang benar maupun yang salah atas penilaian yang Bapak/Ibu berikan. Oleh karena itu, usahakan agar tidak ada jawaban yang dikosongkan.

II. DATA RESPONDEN

1. Usia Responden (tahun) :
a. < 20 b. 20-35 c. 36-50 d. 51-65 e. > 65
2. Jenis Kelamin :
a. Pria b. Wanita
3. Pendidikan Terakhir :
a. SMA/Kejuruan lainnya c. Tingkat Sarjana (S1/S2/S3)
b. Diploma (D3) d. Lainnya (sebutkan).....

III. PERTANYAAN MENGENAI KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN
(BUKTI LANGSUNG, KEANDALAN, DAYA TANGGAP, KEYAKINAN,
EMPATI) DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN KPP MADYA

Tabel Kuesioner

No.	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	N	TS	STS
BUKTI FISIK (TANGIBLES)						
1.	Aplikasi <i>e-spt</i> yang digunakan mudah diisi					
2.	Petugas berpenampilan rapi					
3.	Jumlah petugas yang disediakan cukup untuk melayani					
4.	Gedung kantor nyaman					
5.	Peralatan dan perlengkapan pelayanan memadai dan lengkap					
KEANDALAN (RELIABILITY)						
6.	Petugas cepat dalam memproses layanan					
7.	Petugas tegas dalam menerapkan peraturan yang berlaku					
8.	Petugas mampu memberikan informasi yang dibutuhkan Wajib Pajak dengan jelas dan mudah dimengerti					
9.	Pelaksanaan layanan sama terhadap semua Wajib Pajak					
DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)						
10.	Petugas cepat dalam menangani keluhan Wajib Pajak					
11.	Petugas sanggup untuk membantu Wajib Pajak					
12.	Petugas bersedia untuk menjawab pertanyaan dan berkonsultasi					
13.	Petugas menguasai peraturan perpajakan yang berlaku					



KEYAKINAN (ASSURANCE)		SS	S	N	TS	STS
14.	Petugas bekerja secara profesional					
15.	Petugas mampu melakukan komunikasi yang efektif					
16.	Petugas bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan					
17.	Petugas telah menjaga kerahasiaan data Wajib Pajak					
18.	Petugas memberikan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh					
EMPATI (EMPHATY)		SS	S	N	TS	STS
19.	Petugas memberikan pembinaan dan penyuluhan secara teratur					
20.	Tidak ada pembedaan dalam pelayanan yang diberikan petugas kepada semua Wajib Pajak					
21.	Petugas memberikan perhatian terhadap keinginan dan kebutuhan Wajib Pajak					
22.	Petugas memberikan perhatian khusus terhadap masalah tertentu					
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMENUHI KEWAJIBAN PERPAJAKAN		SS	S	N	TS	STS
23.	Saya memahami dan mematuhi peraturan perpajakan					
24.	Saya membayar pajak tepat waktu					
25.	Saya mengisi SPT dengan benar dan jujur					
26.	Saya menghitung pajak dengan benar					
27.	Saya tidak mempunyai tunggakan pajak					

TERIMA KASIH

Uji Validitas dan Reliabilitas

Correlations

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,180	,216*	,130	,076	,499**
	Sig. (2-tailed)		,085	,038	,213	,470	,000
	N	93	93	93	93	93	93
X1.2	Pearson Correlation	,180	1	,332**	,295**	,435**	,645**
	Sig. (2-tailed)	,085		,001	,004	,000	,000
	N	93	93	93	93	93	93
X1.3	Pearson Correlation	,216*	,332**	1	,423**	,406**	,777**
	Sig. (2-tailed)	,038	,001		,000	,000	,000
	N	93	93	93	93	93	93
X1.4	Pearson Correlation	,130	,295**	,423**	1	,382**	,660**
	Sig. (2-tailed)	,213	,004	,000		,000	,000
	N	93	93	93	93	93	93
X1.5	Pearson Correlation	,076	,435**	,406**	,382**	1	,684**
	Sig. (2-tailed)	,470	,000	,000	,000		,000
	N	93	93	93	93	93	93
X1	Pearson Correlation	,499**	,645**	,777**	,660**	,684**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	93	93	93	93	93	93

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

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	93	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	93	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,660	5

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,578**	,587**	,354**	,837**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	93	93	93	93	93
X2.2	Pearson Correlation	,578**	1	,424**	,445**	,786**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	93	93	93	93	93
X2.3	Pearson Correlation	,587**	,424**	1	,295**	,764**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,004	,000
	N	93	93	93	93	93
X2.4	Pearson Correlation	,354**	,445**	,295**	1	,672**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,004		,000
	N	93	93	93	93	93
X2	Pearson Correlation	,837**	,786**	,764**	,672**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	93	93	93	93	93

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	93	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	93	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,764	4

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	,481**	,551**	,510**	,790**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	93	93	93	93	93
X3.2	Pearson Correlation	,481**	1	,623**	,501**	,792**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	93	93	93	93	93
X3.3	Pearson Correlation	,551**	,623**	1	,598**	,844**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	93	93	93	93	93
X3.4	Pearson Correlation	,510**	,501**	,598**	1	,818**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	93	93	93	93	93
X3	Pearson Correlation	,790**	,792**	,844**	,818**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	93	93	93	93	93

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	93	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	93	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,823	4

Correlations

	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4
X4.1 Pearson Correlation	1	,541**	,543**	,284**	,371**	,742**
X4.1 Sig. (2-tailed)		,000	,000	,006	,000	,000
X4.1 N	93	93	93	93	93	93
X4.2 Pearson Correlation	,541**	1	,678**	,356**	,504**	,823**
X4.2 Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
X4.2 N	93	93	93	93	93	93
X4.3 Pearson Correlation	,543**	,678**	1	,226*	,460**	,779**
X4.3 Sig. (2-tailed)	,000	,000		,030	,000	,000
X4.3 N	93	93	93	93	93	93
X4.4 Pearson Correlation	,284**	,356**	,226*	1	,524**	,629**
X4.4 Sig. (2-tailed)	,006	,000	,030		,000	,000
X4.4 N	93	93	93	93	93	93
X4.5 Pearson Correlation	,371**	,504**	,460**	,524**	1	,765**
X4.5 Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
X4.5 N	93	93	93	93	93	93
X4 Pearson Correlation	,742**	,823**	,779**	,629**	,765**	1
X4 Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
X4 N	93	93	93	93	93	93

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

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	93	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	93	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,803	5

Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5
X5.1	Pearson Correlation	1	,527**	,485**	,492**	,789**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	93	93	93	93	93
X5.2	Pearson Correlation	,527**	1	,536**	,431**	,785**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	93	93	93	93	93
X5.3	Pearson Correlation	,485**	,536**	1	,639**	,832**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	93	93	93	93	93
X5.4	Pearson Correlation	,492**	,431**	,639**	1	,791**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	93	93	93	93	93
X5	Pearson Correlation	,789**	,785**	,832**	,791**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	93	93	93	93	93

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	93	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	93	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,811	4

Correlations

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y
Y1 Pearson Correlation	1	,378**	,259*	,422**	,292**	,640**
Y1 Sig. (2-tailed)		,000	,012	,000	,005	,000
Y1 N	93	93	93	93	93	93
Y2 Pearson Correlation	,378**	1	,557**	,547**	,647**	,801**
Y2 Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
Y2 N	93	93	93	93	93	93
Y3 Pearson Correlation	,259*	,557**	1	,619**	,626**	,780**
Y3 Sig. (2-tailed)	,012	,000		,000	,000	,000
Y3 N	93	93	93	93	93	93
Y4 Pearson Correlation	,422**	,547**	,619**	1	,623**	,827**
Y4 Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
Y4 N	93	93	93	93	93	93
Y5 Pearson Correlation	,292**	,647**	,626**	,623**	1	,813**
Y5 Sig. (2-tailed)	,005	,000	,000	,000		,000
Y5 N	93	93	93	93	93	93
Y Pearson Correlation	,640**	,801**	,780**	,827**	,813**	1
Y Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
Y N	93	93	93	93	93	93

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

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	93	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	93	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,822	5

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X5, X1, X4, X3, X2 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,879 ^a	,772	,759	1,11101

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X4, X3, X2

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	363,537	5	72,707	58,903	,000 ^b
	Residual	107,388	87	1,234		
	Total	470,925	92			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X1, X4, X3, X2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,783	1,151		2,419	,018		
	X1	,244	,068	,248	3,599	,001	,554	1,806
	X2	,201	,070	,213	2,888	,005	,483	2,072
	X3	,264	,066	,281	3,985	,000	,526	1,902
	X4	,196	,053	,231	3,718	,000	,679	1,473
	X5	,151	,061	,160	2,487	,015	,630	1,588

a. Dependent Variable: Y

Uji Asumsi Klasik
Uji Normlitas

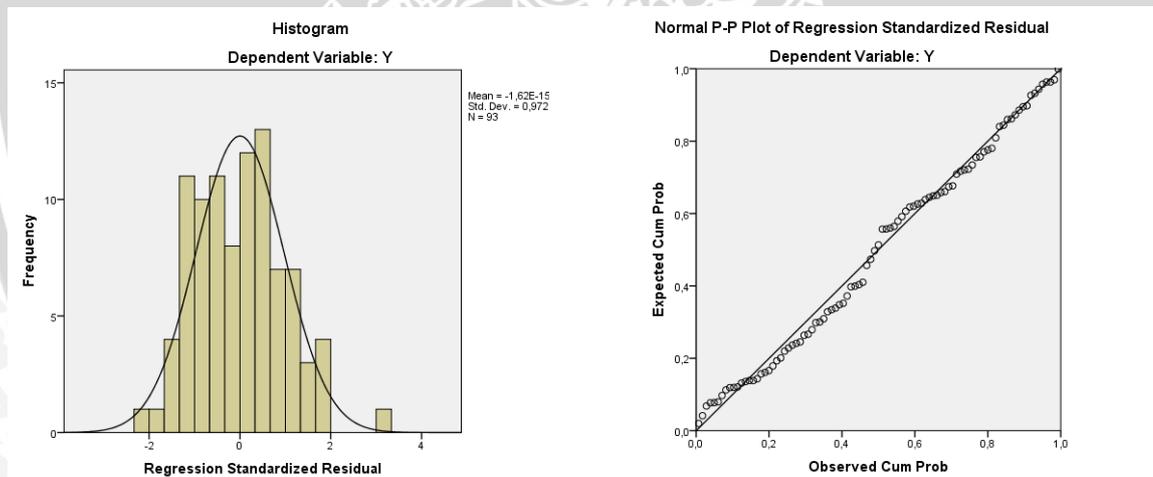
NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,08039928
	Absolute	,061
Most Extreme Differences	Positive	,061
	Negative	-,053
Kolmogorov-Smirnov Z		,586
Asymp. Sig. (2-tailed)		,883

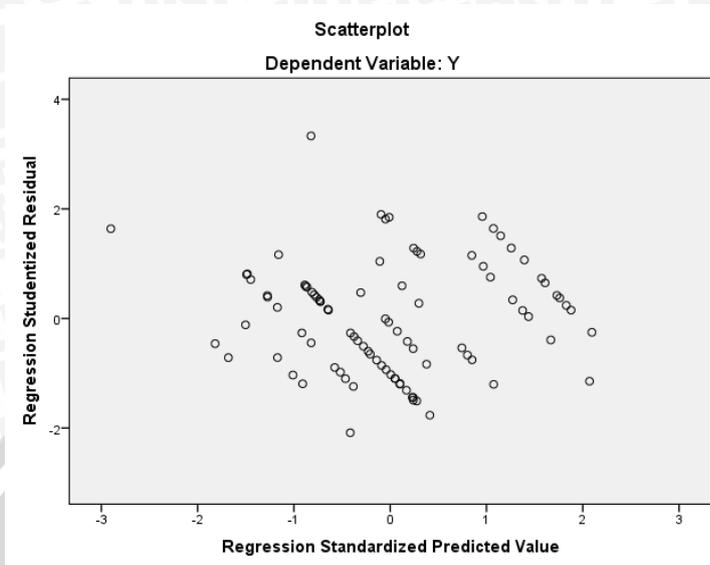
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



Uji Heterokedastisitas





Frequency Table

Usia				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 20 tahun	3	3,2	3,2	3,2
Valid 20 - 35 tahun	62	66,7	66,7	69,9
Valid 36 - 50 tahun	25	26,9	26,9	96,8
Valid 51 - 65 tahun	3	3,2	3,2	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Jenis_Kelamin				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	41	44,1	44,1	44,1
Valid Wanita	52	55,9	55,9	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Pendidikan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMA/Kejuruan lainnya	20	21,5	21,5	21,5
Valid Diploma (D3)	4	4,3	4,3	25,8
Valid Tingkat Sarjana (S1/S2/S3)	69	74,2	74,2	100,0
Total	93	100,0	100,0	



Frequencies
Frequency Table

Variabel X1 Bukti Fisik (*tangible*)

x1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1.1	1.1	1.1
3	22	23.7	23.7	24.7
4	49	52.7	52.7	77.4
5	21	22.6	22.6	100.0
Total	93	100.0	100.0	

x1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1.1	1.1	1.1
3	3	3.2	3.2	4.3
4	57	61.3	61.3	65.6
5	32	34.4	34.4	100.0
Total	93	100.0	100.0	



x1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.1	1.1	1.1
2	13	14.0	14.0	15.1
3	17	18.3	18.3	33.3
4	51	54.8	54.8	88.2
5	11	11.8	11.8	100.0
Total	93	100.0	100.0	

x1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1.1	1.1	1.1
3	3	3.2	3.2	4.3
4	45	48.4	48.4	52.7
5	44	47.3	47.3	100.0
Total	93	100.0	100.0	

x1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	2.2	2.2	2.2
3	10	10.8	10.8	12.9
4	58	62.4	62.4	75.3
5	23	24.7	24.7	100.0
Total	93	100.0	100.0	

Variabel X2 Keandalan (*Reliability*)

x2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	8	8.6	8.6	8.6
3	17	18.3	18.3	26.9
4	48	51.6	51.6	78.5
5	20	21.5	21.5	100.0
Total	93	100.0	100.0	

x2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	5	5.4	5.4	5.4
3	25	26.9	26.9	32.3
4	54	58.1	58.1	90.3
5	9	9.7	9.7	100.0



x2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	8	8.6	8.6	8.6
3	17	18.3	18.3	26.9
4	48	51.6	51.6	78.5
5	20	21.5	21.5	100.0
Total	93	100.0	100.0	

x2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	7	7.5	7.5	7.5
3	21	22.6	22.6	30.1
4	50	53.8	53.8	83.9
5	15	16.1	16.1	100.0
Total	93	100.0	100.0	

x2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.1	1.1	1.1
2	2	2.2	2.2	3.2
3	18	19.4	19.4	22.6
4	54	58.1	58.1	80.6
5	18	19.4	19.4	100.0
Total	93	100.0	100.0	

Variabel X3 Daya Tanggap

x3.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	6	6.5	6.5	6.5
3	23	24.7	24.7	31.2
4	51	54.8	54.8	86.0
5	13	14.0	14.0	100.0
Total	93	100.0	100.0	



x3.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	4.3	4.3	4.3
3	18	19.4	19.4	23.7
4	58	62.4	62.4	86.0
5	13	14.0	14.0	100.0
Total	93	100.0	100.0	

x3.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1.1	1.1	1.1
3	17	18.3	18.3	19.4
4	53	57.0	57.0	76.3
5	22	23.7	23.7	100.0
Total	93	100.0	100.0	

x3.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	4.3	4.3	4.3
3	30	32.3	32.3	36.6
4	40	43.0	43.0	79.6
5	19	20.4	20.4	100.0
Total	93	100.0	100.0	

Variabel X4 Keyakinan (Assurance)

x4.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	4.3	4.3	4.3
3	18	19.4	19.4	23.7
4	52	55.9	55.9	79.6
5	19	20.4	20.4	100.0
Total	93	100.0	100.0	



x4.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	4.3	4.3	4.3
3	15	16.1	16.1	20.4
4	59	63.4	63.4	83.9
5	15	16.1	16.1	100.0
Total	93	100.0	100.0	

x4.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	3.2	3.2	3.2
3	6	6.5	6.5	9.7
4	53	57.0	57.0	66.7
5	31	33.3	33.3	100.0
Total	93	100.0	100.0	

x4.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	14	15.1	15.1	15.1
4	49	52.7	52.7	67.7
5	30	32.3	32.3	100.0
Total	93	100.0	100.0	

x4.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	3.2	3.2	3.2
3	17	18.3	18.3	21.5
4	53	57.0	57.0	78.5
5	20	21.5	21.5	100.0
Total	93	100.0	100.0	



Variabel X5 Empati (Empathy)

x5.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	8	8.6	8.6	8.6
3	34	36.6	36.6	45.2
4	43	46.2	46.2	91.4
5	8	8.6	8.6	100.0
Total	93	100.0	100.0	

x5.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	5	5.4	5.4	5.4
3	20	21.5	21.5	26.9
4	52	55.9	55.9	82.8
5	16	17.2	17.2	100.0
Total	93	100.0	100.0	

x5.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	5	5.4	5.4	5.4
3	30	32.3	32.3	37.6
4	46	49.5	49.5	87.1
5	12	12.9	12.9	100.0
Total	93	100.0	100.0	

x5.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	4.3	4.3	4.3
3	38	40.9	40.9	45.2
4	44	47.3	47.3	92.5
5	7	7.5	7.5	100.0
Total	93	100.0	100.0	

Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

y1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	2.2	2.2	2.2
3	16	17.2	17.2	19.4



4	56	60.2	60.2	79.6
5	19	20.4	20.4	100.0
Total	93	100.0	100.0	

y1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	5	5.4	5.4	5.4
4	57	61.3	61.3	66.7
5	31	33.3	33.3	100.0
Total	93	100.0	100.0	

y1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	6	6.5	6.5	6.5
4	57	61.3	61.3	67.7
5	30	32.3	32.3	100.0
Total	93	100.0	100.0	

y1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	7	7.5	7.5	7.5
4	58	62.4	62.4	69.9
5	28	30.1	30.1	100.0
Total	93	100.0	100.0	

y1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	4	4.3	4.3	4.3
4	52	55.9	55.9	60.2
5	37	39.8	39.8	100.0
Total	93	100.0	100.0	



	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x4.1	x4.2	x4.3	x4.4	x4.5	x5.1	x5.2	x5.3	x5.4	y1.1	y
sing	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	3.96	4.29	3.62	4.41	4.09	3.86	3.72	3.78	3.92	3.76	3.86	4.03	3.79	3.92	3.91	4.20	4.17	3.96	3.54	3.84	3.69	3.58	3.98	4



CURRICULUM VITAE

Nama : Kirana Cipta Komala

NIM : 105030407111039

Tempat dan tanggal lahir : Jakarta, 1 Juli 1993

Pendidikan :

1. SDN 11 PAGI JAKARTA Tahun 1998 s/d Tahun 2002
2. SDN KEBOLAMPANG Tahun 2002 s/d Tahun 2004
3. SMPN 1 WINONG Tahun 2004 s/d Tahun 2007
4. SMAN 3 PATI Tahun 2007 s/d Tahun 2010
5. UNIVERSITAS BRAWIJAYA Tahun 2010

Prestasi : Juara 1 PIMNAS XXV 2012

Organisasi : Dirjen Eksternal Infokom BEM FIA 2012

Publikasi atau karya ilmiah :

1. Introduksi Produksi Feltnut untuk Menumbuhkan Jiwa Kreatif, dan Entrepreneur serta Meningkatkan Daya Survive Kepada Anak Asuh di Panti Asuhan Muhammadiyah Blitar.
2. Bonti dan Karli (Boneka Tangan Imut Dan Karikatur Lucu Interaktif): Sebagai Media Sosialisasi Untuk Menumbuhkan Jiwa Anti Korupsi Sejak Dini pada Siswa SDN 3 Blimbing).





KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH JAWA TIMUR III
KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA MALANG
KOMPLEK ARAYA BUSINESS CENTER KAV. 1JALAN PANJI SUROSO, MALANG
TELEPON (0341) 402021 - 402022 ; FAKSIMILI : (0341) 402027
WEBSITE : WWW.PAJAK.GO.ID

SURAT KETERANGAN
Nomor KET- 33 /WPJ.12/KP.09/2014

Yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama : Iis Mazhuri
2. Jabatan : Kepala Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang

dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Kirana Cipta Komala
NPM : 105030407111039
Universitas : Universitas Brawijaya Malang
Fakultas / Jurusan : Ilmu Administrasi

telah melaksanakan Riset/Survey di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang pada bulan Maret 2014.

Surat keterangan ini diberikan untuk keperluan penulisan Skripsi dengan harapan agar yang berwenang dapat memberikan bantuan apabila diperlukan.

Dikeluarkan di Malang
pada tanggal 10 April 2014



Kepala Kantor

Iis Mazhuri
NIP 196804211989031002

Kp. : KP.09/KP.0901

