

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN,  
KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN  
TARIF PAJAK TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK**

**(Studi pada Wajib Pajak UMKM di Kantor Pelayanan Pajak  
Pratama Malang Utara)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana  
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**MIRCATUSHOLIHAH**  
**NIM. 105030407111047**



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

## MOTTO

Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah (Thomas Alva Edison)

If you want something you've never had, you must be willing to do something you've never done.

Success is a journey, not a destination (Anonim)

LEMBAR PERSEMBAHAN

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

*SKRIPSI INI KUPERSEMBAHKAN UNTUK  
ORANG TUA TERCINTA JUHARNI ABD. RAHMAN DAN ABY SOFYAN  
DAN UNTUK KAKAK TERCINTA  
FATHATUL FAIDAH DAN MUHAMMAD ANSOR*





**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan  
Fiskus dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak  
(Studi pada Wajib Pajak UMKM di Kantor Pelayanan Pajak  
Pratama Malang Utara)

Disusun Oleh : Mir'atusholihah

NIM : 105030407111047

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

Program Studi : Perpajakan

Malang, 24 Juni 2014

Komisi Pembimbing,

Ketua

Anggota

  
Dr. Srikandi Kumadji, MS.  
NIP. 19611110 198601 2 002

  
Bambang Ismono, SE, MM  
NIP. 19681223 199003 1 001

**TANDA PENGESAHAN**

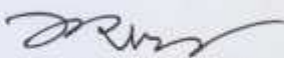
Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Rabu  
 Tanggal : 16 Juli 2014  
 Jam : 11.00 WIB  
 Skripsi atas nama : Mir'atusholihah  
 NIM : 105030407111047  
 Judul : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak UMKM di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)

dan dinyatakan LULUS  
 MAJELIS PENGUJI

Ketua

Anggota



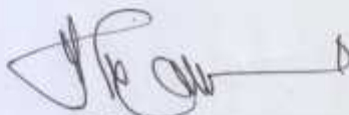
**Dr. Sri Kandi Kumadji, MS**  
 NIP. 19611110 198601 2 002



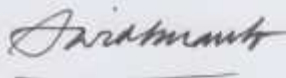
**Bambang Asmono, SE, MM**  
 NIP. 19681223 199003 1 001

Anggota

Anggota



**Dr. Siti Ragih Handayani, M.Si**  
 NIP. 19630923 198802 2 001



**Drs. Dwiatmanto, M.Si**  
 NIP. 19551102 198303 1 002

### PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

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

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

Malang, 24 Juni 2014

Mahasiswa



Mir anusnolihah

NIM. 105030407111047



## RINGKASAN

MirƉatusholihah, 2014, **Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak UMKM di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)**. Dr. Srikandi Kumadji, MS, Bambang ismono, SE, MM, 172 Hal + xiv

Penelitian ini dilakukan atas dasar rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia khususnya wajib pajak UMKM. Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM menyebabkan Pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak yang memiliki Peredaran Usaha Maksimal sebesar 4,8 Miliar dalam 1 Tahun. Selain itu, faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan tentang tata cara memenuhi kewajiban perpajakan dan pengetahuan tentang fungsi dan peranan pajak, selain itu faktor kualitas pelayanan Fiskus juga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan Fiskus dan tarif pajak baik secara bersama-sama maupun secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan angket sebagai metode pengumpulan data. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara sampai dengan Januari 2014 yaitu sebesar 3.967 wajib pajak dan sampel penelitian dihitung dengan rumus Slovin sehingga diperoleh 98 orang responden dengan teknik sampling *accidental sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dari populasi berdasarkan kebetulan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan *software* SPSS versi 21.

Berdasarkan hasil uji F diketahui bahwa pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan Fiskus dan tarif pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa pengetahuan perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan tarif pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun mempunyai pengaruh yang negatif.

**Kata kunci: Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tarif Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak**

## SUMMARY

MirƐatusholihah, 2014, **The Influence of the Taxation Knowledge, Quality Service of Tax Emppoyee and Tax Rate to the Taxpayer Compliance (Study of Taxpayers UMKM at the Tax Service Office Pratama north Malang**, Dr. Srikandi Kumadji, MS, Bambang Ismono, SE, MM, 172 Peges + xiv

The research was conducted on the basis of the low level of tax compliance in Indonesia, especially small medium enterprises taxpayer. The low level tax compliance of small medium enterprises taxpayer caused the Government issued Government Regulation No. 46 Year 2013 on Income Tax on income derived by a taxpayer who has a circulation of 4.8 Billion Maximum Effort in 1 year. In addition, factors that may affect tax compliance is the knowledge of the procedures to meet tax obligations and knowledge about the function and role of taxes, on the other factors also affect the quality of service tax authorities on tax compliance. The purpose of this study is to identify and explain the effect of tax knowledge, quality of service tax authorities and the tax rate either jointly or partially on tax compliance.

This type of research conducted in this research is explanatory research with quantitative approach and use a questionnaire as a data collection method. The population in this research are all taxpayers registered small and medium enterprises in the North Malang service tax office until January 2014 in the amount of 3,967 taxpayers and the sample is calculated by Slovin formula in order to obtain 98 respondents with a sampling technique that is accidental sampling technique sampling of population be based on coincidentally. Data analysis in this research using multiple linear regression analysis aided by SPSS software version 21.

Based on the results of the F test is known that the knowledge of taxation, quality of service tax authorities and tax rates jointly have a significant effect on tax compliance. Meanwhile, based on the results of the t test is known that the knowledge of taxation partially significant effect on tax compliance, quality of service tax authorities partially insignificant effect on tax compliance and tax rates partially affect taxpayer compliance, but has a negative effect.

**Keyword : Tax knowledge, Quality Service of Tax Emppoyee, Tax Rate, Taxpayer Compliance**



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan nikmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul •Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Malang Utara), dengan baik dan tepat waktu.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Perpajakan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, dorongan, kritik dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta •Ibu Juharni Abd.Rahman dan Bapak Abi Sofyan, yang telah mendidik dan senantiasa mendoakan tanpa jenuh serta memberikan semangat yang luar biasa besarnya selama ini.
2. Kakak tercinta Fatihatul Faidah dan Muhammad Ansor yang telah memberikan semangat dan motivasi serta doanya kepada peneliti
3. Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S. selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
5. Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si selaku Ketua Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
6. Yuniadi Mayowan, S.Sos, M.AB selaku Sekretaris Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
7. Dr. Srikandi Kumadji, MS selaku ketua komisi pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan dukungan, bimbingan, saran maupun kritik demi perbaikan skripsi ini.

8. Bambang Ismmono, SE, MM selaku anggota komisi pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan dukungan, bimbingan, saran maupun kritik demi perbaikan skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu dosen Fia Bisnis dan Perpajakan yang telah memberikan segudang ilmu dan pengalamannya kepada kami serta telah menjadi motivator terbaik kami.
10. Kepala kantor dan staff pegawai di KPP Pratama Malang Utara yang telah berpartisipasi memberikan arahan selama penelitian skripsi ini.
11. Deni Kurniawan yang telah memberikan semangat kepada peneliti
12. Sahabat-sahabat terhebat Ibu Menteri Sri Mulyani, Annisa Aciel dan Imam Fauzhi yang telah memberikan semangat, dukungan dan doa kepada peneliti
13. Teman-teman seperjuangan, Elok, Bella, Tante, Hindun, dan semua teman-teman perpajakan 2010 yang tidak bisa disebutkan satu-persatu atas persahabatan, dukungan dan doa kepada peneliti.
14. Kakak-kakak kece himayono, Kakak Kintong, Kakak Decong, Tante Indah, Kakak Cely, Mbak Ipeh, Mbak Yiyis, Cece, SiLiu-liu, Tia dan lain-lain
15. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini masih terdapat kekurangan, maka diharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun untuk melengkapi tulisan ini akan diterima. Semoga karya skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan ilmu khususnya di bidang perpajakan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, Juni 2014

Peneliti



## DAFTAR ISI

MOTTO .....	ii
TANDA PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	v
RINGKASAN .....	vi
SUMMARY .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kontribusi Penelitian .....	8
E. Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II     TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Empiris .....	11
B. Tinjauan Teoritis .....	18
1. Perpajakan .....	18
2. Pajak Penghasilan .....	25
3. Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di Indonesia .....	26
4. Pajak Penghasilan atas Peredaran Bruto Tertentu .....	29
5. Pengetahuan Perpajakan .....	38
6. Pelayanan Perpajakan .....	40
7. Tarif Pajak .....	46
8. Kepatuhan Pajak .....	47
C. Hipotesis .....	49
<b>BAB III    METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	51
B. Lokasi Penelitian .....	51
C. Variabel dan Pengukuran .....	52
D. Definisi Operasional Variabel .....	54
E. Populasi dan Sampel .....	57
F. Sumber Data .....	59
G. Teknik Pengumpulan Data .....	59
H. Uji Instrumen Penelitian .....	61
1. Uji Validitas .....	61
2. Uji Reliabilitas .....	62
3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	63
I. Teknik Analisis Data .....	67



1. Analisis Deskriptif .....	67
2. Uji Asumsi Klasik .....	67
3. Analisis Regresi Berganda .....	70
4. Uji Hipotesis .....	70
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum KPP Lokasi Penelitian .....	74
B. Gambaran Umum Responden .....	81
1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	81
2. Karakteristik responden berdasarkan usia.....	82
3. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan formal.....	84
4. Karakteristik responden berdasarkan lama usaha .....	85
5. Karakteristik responden berdasarkan jenis wajib pajak .....	86
6. Karakteristik responden berdasarkan jumlah peredaran usaha/omset dalam setahun .....	87
C. Analisis Data Penelitian .....	88
1. Analisis Deskriptif .....	88
2. Uji Asumsi Klasik .....	104
3. Analisis Regresi Linear Berganda .....	108
4. Uji Hipotesis .....	109
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	112
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	120
B. Saran.....	121
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>124</b>

DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal.
1.1	Proporsi Penerimaan Pajak Terhadap Pendapatan APBN .....	2
1.2	Jumlah Unit Usaha di Indonesia .....	4
2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	15
2.2	Kriteria UMKM .....	27
3.1	Skala Pengukuran Variabel .....	53
3.2	Variabel, Indikator dan <i>Item</i> .....	55
3.3	Jumlah Wajib Pajak UMKM Terdaftar di KPP Pratama Malang Utara ...	57
3.4	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Pengetahuan Perpajakan ( $X_1$ ) .....	63
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus ( $X_2$ ) ..	64
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Tarif Pajak ( $X_3$ ).....	65
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) .....	66
4.1	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	82
4.2	Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	83
4.3	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Formal.....	84
4.4	Distribusi Responden Berdasarkan Lama Usaha .....	85
4.5	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Wajib Pajak .....	86
4.6	Distribusi Responden Berdasarkan Jumlah Omset dalam Setahun .....	87
4.7	Distribusi Frekuensi Variabel Pengetahuan Perpajakan ( $X_1$ ) .....	88
4.8	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus ( $X_2$ ) .....	93
4.9	Distribusi Frekuensi Variabel Tarif Pajak ( $X_3$ ).....	99
4.10	Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	101
4.11	Uji Normalitas .....	105
4.12	Uji Multikolinieritas .....	106
4.13	Uji Heteroskedastisitas .....	107
4.14	Uji Regresi linear Berganda .....	108



DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal.
2.1	<i>Laffer Curve</i> .....	47
2.2	Model Hipotesis .....	50
4.1	Peta Kecamatan Blimbing.....	76
4.2	Peta Kecamatan Lowokwaru.....	77
4.3	Struktur Organisasi KPP Pratama Malang Utara .....	79
4.4	Uji Heteroskedastisitas .....	107





**DAFTAR LAMPIRAN**

No	Judul	Hal.
1.	Angket Penelitian .....	128
2.	Gambaran Umum Responden .....	133
3.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	135
4.	Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian.....	144
5.	Uji Normalitas .....	156
6.	Uji Multikolinieritas .....	156
7.	Uji Heteroskedastisitas .....	157
8.	Uji Regresi Linier Berganda .....	158
9.	Tabulasi Data Penelitian .....	164
10.	Surat Riset .....	173
11.	Surat Pemberian Ijin Riset .....	174
12.	Surat Keterangan Penelitian .....	175
13.	Curriculum Vitae.....	176



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Sehubungan dengan upaya pemerintah dalam menciptakan Indonesia sebagai Negara yang maju, pemerintah berusaha membangun Indonesia baik dari segi sosial maupun ekonomi. Menurut Kurniawan (2006:1) pembangunan adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan dalam rangka pengembangan atau mengadakan perubahan-perubahan kearah yang lebih baik. Pembangunan yang dilaksanakan tersebut harus sesuai dengan tujuan dan cita-cita bangsa yang telah tertuang dalam Pancasila dan UUD 1945 yaitu mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur secara merata. Pemerintah mutlak memerlukan dukungan dari seluruh elemen bangsa baik dukungan moral maupun material untuk mewujudkan hal tersebut. Salah satu elemen penting dalam mendukung percepatan pertumbuhan ekonomi adalah mengoptimalkan kontribusi keuangan (Anonim,2013)

Sumber utama pendapatan Negara yang terbesar dalam menunjang kehidupan Negara adalah pajak. Hal ini sesuai dengan salah satu fungsi pajak yaitu fungsi penerimaan atau *budgetair*. Kontribusi pajak sangat penting artinya bagi penyelenggaraan sebuah Negara di samping penerimaan lain seperti retribusi, bea cukai, pemanfaatan kekayaan sumber daya alam (migas) dan sumber lainnya. Berdasarkan perkembangannya, kontribusi penerimaan sektor perpajakan diharapkan semakin meningkat dari tahun ke tahun. Harapan ini tumbuh karena adanya keinginan pemerintah untuk dapat meningkatkan kemandirian dalam

membiyai penyelenggaraan pembangunan melalui partisipasi aktif masyarakat berupa pajak (Winerungan, 2013 : 961).

Peranan pajak terhadap pendapatan Negara sangat dominan. Hal Ini terjadi karena pajak adalah sumber yang pasti dalam memberikan kontribusi dana kepada Negara karena merupakan cerminan kegotongroyongan masyarakat dalam pembiayaan Negara yang diatur oleh perundang-undangan (Jatmiko,2006 : 1). Hal tersebut sangat jelas terlihat dari data perkembangan penerimaan pajak Indonesia pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Proporsi Penerimaan Pajak terhadap Pendapatan APBN  
(Dalam Miliar Rupiah)

Uraian	2008	2009	2010	2011	2012
Pendapatan Negara	981.609	848.763	992.392	1.086.069	1.344.476
Penerimaan Pajak	658.700	619.922	723.307	878.685	1.011.735
Persentase	67,10%	73,04%	74,90%	80,45%	75,25%

Sumber: Kementerian Keuangan, 2013

Berdasarkan Tabel 1.1, sangat jelas bahwa kontribusi pajak dari tahun-ketahun mengalami peningkatan yang cukup besar. Selama lima tahun terakhir penerimaan perpajakan memberikan kontribusi rata-rata lebih dari 70% dari total penerimaan dalam negeri. Hal ini mencerminkan bahwa pajak sangat berperan dalam APBN Indonesia.

Sejak tahun 1984 telah terjadi pembaharuan sistem pemungutan pajak dimana yang sebelumnya menggunakan *official assessment system* diubah menjadi *self assessment system*. Kedua sistem ini memiliki perbedaan dalam mekanisme dan sudut pandang terhadap wajib pajak. *Official assessment system*



merupakan sistem dimana petugas pajak berkewajiban menetapkan berapa besar pajak yang terhutang sedangkan *self assessment system* yaitu sistem dimana wajib pajak diberikan wewenang, kepercayaan dan tanggung jawab untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor dan melaporkan sendiri kewajiban-kewajiban dan hak-hak di bidang perpajakan secara benar, lengkap, dan tepat waktu (Waluyo dan Ilyas, 2007 :10). Agar sistem *self assessment* berjalan dengan baik, pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menjalankan ketiga fungsinya yaitu pelayanan (*Tax service*), penyuluhan (*dissemination*) dan penegakan hukum (*law enforcement*) secara optimal (Hutagaol, dkk 2006:12). Keberhasilan sistem ini sangat ditentukan oleh kepatuhan sukarela wajib pajak. Namun, disisi lain tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih sangat rendah, terutama kepatuhan wajib pajak sektor Usaha, Kecil, dan Menengah.

Sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) berperan sangat besar dalam struktur perekonomian. Menurut Kismantoro (P2Humas) (Daud,2013) diperkirakan sekitar 57,94% dari total produk domestik bruto (PDB) berasal dari sektor UMKM. Namun, sumbangan untuk sektor pajak masih sangat kecil. Menurut data DJP sumbangan penerimaan pajak sektor UMKM hanya 0,7% dari penerimaan pajak. Angka tersebut sangat ironis jika dibandingkan dengan pesatnya pertumbuhan UMKM di Indonesia. Berdasarkan catatan Badan Pusat Statistik perkembangan usaha sektor UMKM semakin tahun mengalami peningkatan. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 1.2 .

Tabel 1.2 Jumlah Unit Usaha di Indonesia

Unit Usaha	2009	2010	2011	2012
UMKM	52.764.603	53.823.732	55.206.444	56.534.592
Usaha Besar	4.677	4.838	4.952	4.968

Sumber: Data Statistik Kementerian dan Koperasi & Usaha Kecil Menengah Indonesia, 2013

Berdasarkan Tabel 1.2, terlihat jumlah UMKM Tahun 2012 telah mencapai lebih dari 56 juta UMKM. Namun menurut Kismantoro (Daud,2013) jumlah wajib pajak UMKM yang terdaftar hanya 20 juta UMKM atau hanya sekitar 35,7% dari total keseluruhan. Hal ini membuktikan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM di Indonesia masih sangat rendah sehingga diperlukan kajian tentang faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan adalah pengetahuan wajib pajak tentang tata cara melaksanakan kewajiban perpajakan dan pengetahuan mengenai fungsi dan peranan pajak. Alasan seseorang kurang antusias membayar pajak (kurang patuh) ialah karena kurangnya pengetahuan tentang pajak (Mardiasmo, 1997 : 104), sehingga pengetahuan sangat penting dimiliki oleh wajib pajak, baik pengetahuan tentang tata cara pelaksanaan kewajiban perpajakan, maupun pengetahuan tentang peran fungsi pajak untuk pembangunan Negara. Nurmantu (2005:32) menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan atau pengetahuan wajib pajak, maka semakin mudah pula bagi mereka untuk memahami peraturan perpajakan dan semakin mudah pula wajib pajak memehuhi kewajiban perpajakannya.

Selain faktor pengetahuan, faktor kualitas pelayanan fiskus juga berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.



Sebagai bentuk penghargaan kepada wajib pajak yang telah membiayai pembangunan Negara, sudah sepantasnya wajib pajak harus diberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang baik akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya (Darussalam, 2010).

Organisasi kerjasama ekonomi Negara-negara maju (OECD) juga menyatakan bahwa pelayanan kepada wajib pajak dengan memberikan perlakuan pajak yang fair dan efisien akan mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak (OECD *Center for Tax Policy and Administration* dalam Darussalam, 2010).

Sejalan dengan hal tersebut DJP telah menetapkan standar layanan prima DJP dengan menerbitkan Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor SE-84/PJ/2011 tentang Layanan Prima Perpajakan.

Beberapa pernyataan tersebut dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siregar dkk (2012) tentang pengaruh pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak yang ada di Kota Semarang Tengah. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara positif dan signifikan antara kepatuhan wajib pajak dengan pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan. Selain itu faktor pelayanan dan pengetahuan perpajakan dikatakan termasuk kategori korelasi yang kuat.

Albari (2009) juga melakukan penelitian tentang Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak. Penelitian dilakukan terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Wilayah I dan II Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.



Selain faktor pengetahuan dan pelayanan fiskus, faktor tarif pajak juga berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Sehubungan dengan hal tersebut Pemerintah mengeluarkan kebijakan penetapan tarif sebesar 1% (satu persen) dengan mengeluarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 46 Tahun 2013 tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Usaha yang diterima atau diperoleh wajib pajak yang memiliki Peredaran Bruto Tertentu. Maksud diberlakukannya peraturan tersebut adalah untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak khususnya wajib pajak sektor UMKM dan mendukung masyarakat untuk tertib administrasi dan berkontribusi dalam penyelenggaraan pembangunan berupa pajak (PP Nomor 46 Tahun 2013). Tujuan akhir yang diharapkan adalah meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Azizah (2011) tentang Analisis Pengaruh Perubahan Tarif PPh Orang Pribadi Terhadap Tingkat Pertumbuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak Penghasilan di Kota/Kabupaten Malang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pertumbuhan wajib pajak orang pribadi Kota/Kabupaten Malang mengalami peningkatan, tingkat penerimaan pajak penghasilan orang pribadi meningkat yang menyebabkan penerimaan bagi hasil daerah Kota/Kabupaten Malang mengalami peningkatan pula.

Sebagai instansi yang memiliki peran yang cukup besar dalam memberikan kontribusi kepada Negara, Kantor Pelayanan Pajak yang merupakan pelaksana teknis DJP perlu mendapatkan apresiasi. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) adalah instansi vertikal DJP yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah (Kanwil). Dalam penelitian ini, peneliti memilih

KPP Pratama Malang Utara sebagai lokasi penelitian. Lokasi ini dipilih karena lokasi kantor yang cukup strategis sehingga memudahkan peneliti untuk mendapatkan data dan informasi penunjang penelitian, selain itu jumlah wajib pajak terdaftar juga cukup besar. Berdasarkan data KPP Pratama Malang Utara diketahui bahwa jumlah wajib pajak UMKM hingga bulan Januari 2014 berjumlah 3.967 wajib pajak.

Atas dasar gambaran fenomena tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak khususnya wajib pajak sektor UMKM dengan mengambil judul *“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak UMKM di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara),*

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dinyatakan sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan tarif pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan tarif pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan Fiskus, dan tarif pajak secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak
2. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan Fiskus, dan tarif pajak secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

### D. Kontribusi Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pihak-pihak yang saling terkait, antara lain:

1. Pihak Akademis/Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan dalam teori perpajakan khususnya Pajak Penghasilan (PPH). Selain itu penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu referensi yang dapat membantu para peneliti selanjutnya yang akan mengembangkannya penelitian yang sama.

2. Pihak Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak khususnya wajib pajak sektor UMKM. di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak khususnya pada KPP Pratama Malang Utara.



## **E. Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum penyusunan penelitian skripsi yang meliputi latar belakang peneliti melakukan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan kontribusi penelitian yang mempermudah pembaca agar lebih memahami masalah yang akan dibahas peneliti.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tinjauan empiris penelitian terdahulu, tinjauan teoritis yang berkaitan dengan judul dan masalah yang dibahas dalam penelitian, serta perumusan hipotesis penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

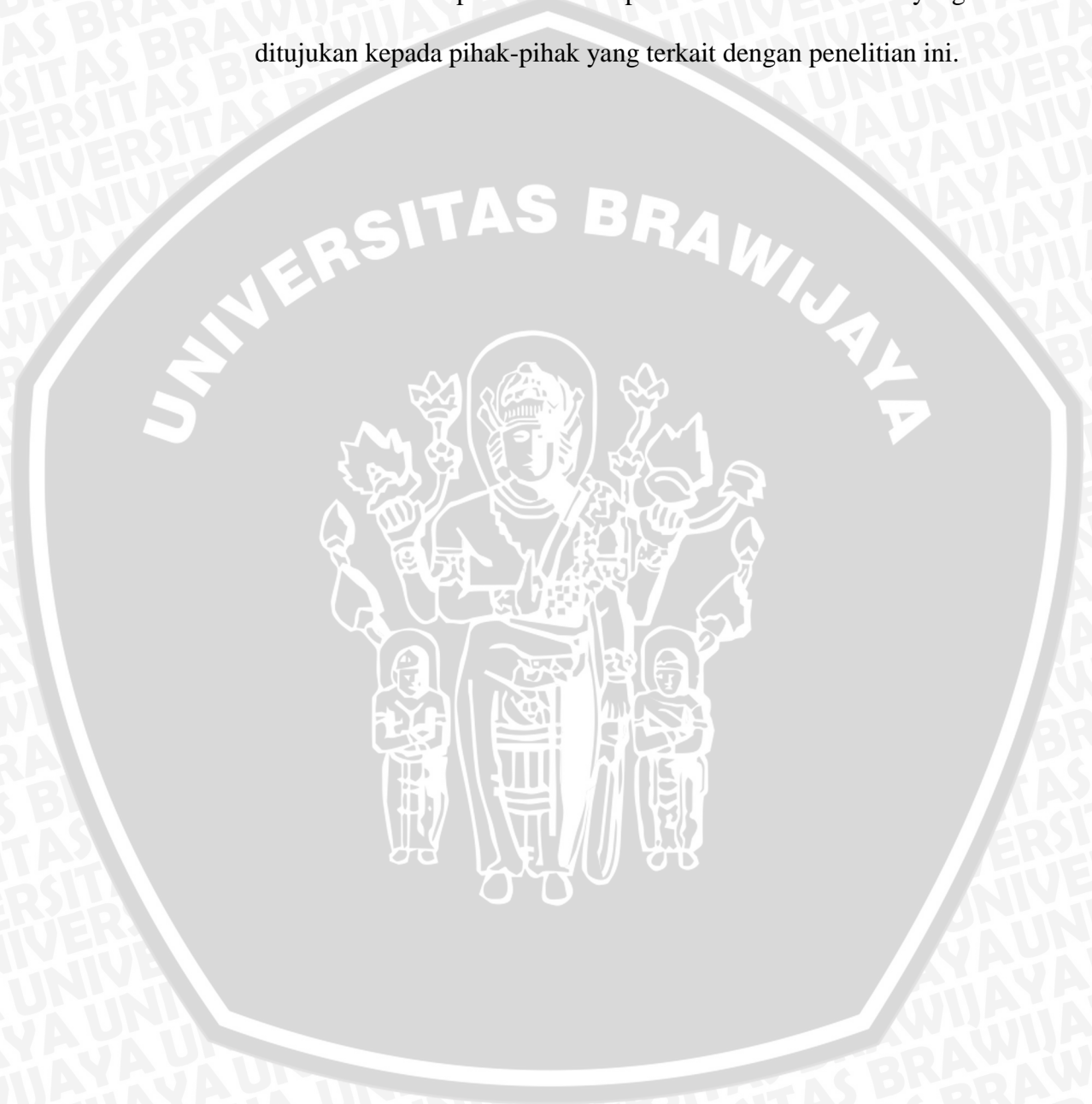
Bab ini membahas tentang jenis penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data serta teknik analisis data penelitian.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi penjelasan mengenai penyajian data hasil penelitian, hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyajikan kesimpulan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dan pemberian saran-saran yang ditujukan kepada pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Empiris

Penelitian mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak telah banyak dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Berbagai ragam penelitian tersebut dilakukan dengan variabel, populasi serta sampel yang berbeda. Penelitian-penelitian tersebut juga banyak memberikan masukan serta kontribusi tambahan dalam melengkapi penelitian selanjutnya.

##### 1. Mufti Rahmatika (2010)

Melakukan penelitian yang berjudul •Faktor-faktor yang Berpengaruh Terhadap Kesadaran Kewajiban Perpajakan pada Sektor Usaha Kecil dan Menengah (UKM).. Penelitian dilakukan terhadap sektor UKM yang berada di wilayah Jakarta Timur. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengetahuan wajib pajak, pemahaman *self assessment system*, tingkat penghasilan wajib pajak dan tingkat kemudahan dalam melakukan sistem pemabayaran pajak. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Convenience sampling* yaitu teknik pemilihan sampel berdasarkan kemudahan, dimana metode ini memilih sampel dari elemen populasi yang datanya mudah diperoleh peneliti. Jumlah responden sebanyak 50 unit UMKM. Setelah dilakukan uji  $R^2$  yang sudah disesuaikan, uji F dan uji t hasil data analisis dalam penelitian menunjukkan bahwa pemahaman sistem *self assessment* dan tingkat



penghasilan wajib pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kesadaran kewajiban perpajakan pada sektor UKM dengan nilai signifikansi 0,082 dan 0,276 sedangkan variabel lain seperti pengetahuan wajib pajak dan tingkat kemudahan dalam melakukan sistem pembayaran perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran kewajiban perpajakan pada sektor UKM dengan nilai signifikansi masing-masing adalah 0,019 dan 0,000. Namun ketika dilakukan pengujian secara bersama-sama, semua variabel berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kesadaran wajib pajak sektor UKM dengan nilai signifikansi sebesar 0,000.

## 2. Risa Permata (2012)

Melakukan penelitian yang berjudul •Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi serta Pelayanan Pembayaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Malang,. Variabel yang diteliti adalah pemahaman, tarif pajak, sanksi serta pelayanan pembayaran sebagai variabel independen dan kepatuhan pajak sebagai variabel dependen. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian *survey* dengan pendekatan kuantitatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 UMKM dari jumlah keseluruhan populasi sebanyak 70.244 unit UMKM. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu. Untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam penelitian ini digunakan persamaan regresi berganda dengan menggunakan *software* PLS. Hasil analisis dalam penelitian tersebut menunjukkan

bahwa terdapat pengaruh antara pemahaman perpajakan, tarif pajak dan pelayanan pembayaran dengan kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Malang. Sedangkan variabel sanksi tidak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Malang.

### 3. Mohammad Rajif (2012)

Melakukan penelitian dengan judul •Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Pengusaha UKM di daerah Cirebon,. Variabel yang diteliti yaitu pemahaman, kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi sebagai variabel independen (bebas) dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen (terikat). Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran pemahaman pajak Usaha Kecil dan Menengah di daerah Cirebon. Metode penelitian yang dilakukan adalah penelitian *survey*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Convenience sampling*. Setelah dilakukan analisis regresi hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel pemahaman, kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi terhadap kepatuhan pengusaha UKM di daerah Cirebon. Berbeda dengan hasil penelitian Risa (2012) yang menyatakan bahwa variabel sanksi tidak mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM, pada penelitian ini justru variabel ketegasan sanksi adalah variabel yang paling dominan yang berpengaruh terhadap kepatuhan pengusaha UKM di daerah Cirebon.



4. Anita Siregar, Saryadi dan Listyorini (2010)

Melakukan penelitian dengan judul •Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak,. Variabel bebas yang diteliti adalah pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan sebagai variabel bebas dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel terikat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan Fiskus dan pengetahuan perpajakan secara bersama-sama dan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Sampel yang diteliti dalam penelitian adalah wajib pajak orang pribadi tunggakan pada KPP Pratama Semarang Tengah dengan jumlah sebanyak 100 orang wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, pelayanan Fiskus dan pengetahuan perpajakan berpengaruh secara bersama-sama dan parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

5. Lidya Winerugan (2013)

Melakukan penelitian dengan judul •Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung,. Variabel yang diteliti adalah sosialisasi perpajakan, pelayanan Fiskus dan sanksi perpajakan sebagai variabel bebas dan variabel kepatuhan wajib pajak sebagai variabel terikat. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui sosialisasi perpajakan, pelayanan Fiskus dan Sanksi perpajakan secara bersama-sama dan parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Sampel yang digunakan yaitu sebanyak 50 orang responden, dengan teknik sampling yaitu *simple random*



*sampling*. Berdasarkan hasil penelitian, sosialisasi perpajakan, pelayanan Fiskus dan sanksi perpajakan berpengaruh tidak signifikan secara bersama-sama dan parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berikut adalah Tabel 2.1. mengenai ringkasan perbandingan penelitian terdahulu:

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu

Peneliti, Tahun dan Judul	Variabel penelitian	Metode Penelitian	Hasil (Kesimpulan)
Mufti Rahmatika (2010) Analisis Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kesadaran Kewajiban Perpajakan pada Sektor Usaha Kecil dan Menengah (UKM) di wilayah Jakarta Selatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengetahuan Wajib Pajak (<math>X_1</math>)</li> <li>2. Pemahaman sistem <i>self assessment</i> (<math>X_2</math>)</li> <li>3. Tingkat Penghasilan Wajib Pajak (<math>X_3</math>)</li> <li>4. Kemudahan dalam Melakukan sistem Pembayaran (<math>X_4</math>)</li> <li>5. Kesadaran Kewajiban Perpajakan (Y)</li> </ol>	Jenis penelitian : <i>explanatory</i> dengan pendekatan kuantitatif Jumlah reponden: 50 orang Teknik pengambilan sampel: <i>Convenience Sampling</i>	Hasil data penelitian menunjukkan bahwa pemahaman sistem <i>self assessment</i> dan tingkat penghasilan wajib pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kesadaran kewajiban perpajakan pada sektor UKM sedangkan variabel lain seperti pengetahuan wajib pajak dan tingkat kemudahan dalam melakukan sistem pembayaran berpengaruh terhadap kesadaran kewajiban perpajakan pada sektor UKM

Lanjutan Tabel 2.1

Peneliti, Tahun dan Judul	Variabel penelitian	Metode Penelitian	Hasil (Kesimpulan)
Risa Permata (2012) Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi serta Pelayanan Pembayaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Malang	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemahaman Perpajakan (<math>X_1</math>)</li> <li>2. Tarif Pajak (<math>X_2</math>)</li> <li>3. Sanksi (<math>X_3</math>)</li> <li>4. Pelayanan Pembayaran (<math>X_4</math>)</li> <li>5. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)</li> </ol>	<p>Metode penelitian: <i>survey</i> dengan pendekatan kuantitatif</p> <p>Jumlah responden: 100 orang</p> <p>Teknik pengambilan sampel: <i>Purposive Sampling</i></p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pemahaman perpajakan, tarif pajak, dan pelayanan pembayaran berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Malang. Sedangkan untuk variabel sanksi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan.</p>
Mohammad Rajif (2012) Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Pengusaha UKM di daerah Cirebon	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemahaman (<math>X_1</math>)</li> <li>2. Kualitas Pelayanan (<math>X_2</math>)</li> <li>3. Ketegasan Sanksi (<math>X_3</math>)</li> <li>4. Kepatuhan Pajak (Y)</li> </ol>	<p>Metode penelitian: <i>Survey</i></p> <p>Teknik pengambilan sampel: <i>Convenience Sampling</i></p>	<p>Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel pemahaman, kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi terhadap pengusaha UKM di daerah Cirebon . Dan variabel yang paling dominan adalah ketegasan sanksi perpajakan.</p>



Lanjutan Tabel 2.1

Peneliti, Tahun dan Judul	Variabel penelitian	Metode Penelitian	Hasil (Kesimpulan)
Anita Siregar, Saryadi dan Lysyorini (2010) Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepetuhan Wajib Pajak	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Fiskus (<math>X_1</math>)</li> <li>2. Pengetahuan Perpajakan (<math>X_2</math>)</li> <li>3. Kepatuhan Wajib Pajak (<math>Y</math>)</li> </ol>	Teknik pengumpulan data : Kuesioner dengan pendekatan kuantitatif Jumlah responden: 100 orang Teknik pengambilan sampel: <i>Purposive Sampling</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pelayanan Fiskus dan pengetahuan Perpajakan berpengaruh signifikan secara bersama-sama dan parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.
Lidya Winerungan (2013) Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sosialisasi Perpajakan (<math>X_1</math>)</li> <li>2. Pelayanan Fiskus (<math>X_2</math>)</li> <li>3. Sanksi Perpajakan (<math>X_3</math>)</li> <li>4. Kepatuhan Wajib Pajak (<math>Y</math>)</li> </ol>	Metode penelitian: <i>Survey</i> Jumlah responden: 50 orang Teknik pengambilan sampel: <i>simple random sampling</i>	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan, pelayanan Fiskus dan sanksi perpajakan berpengaruh tidak signifikan secara bersama-sama dan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel penelitian. Variabel dalam penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan yang meliputi pengetahuan tentang tata cara memenuhi kewajiban perpajakan beserta pengetahuan mengenai fungsi dan peranan pajak, variabel kualitas pelayanan fiskus yang diukur dengan 5 (lima) dimensi kualitas layanan dan



variabel tarif pajak berupa kebijakan penetapan tarif PPh sebesar 1% (satu persen) untuk wajib pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu yang diatur dalam PP Nomor 46 tahun 2013.

## B. Tinjauan Teoritis

### 1. Perpajakan

#### a. Definisi Pajak

Berdasarkan Undang-undang tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan:

Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat ( UU No.16 Tahun 2009 Pasal 1 angka 1).

Menurut Soemitro (dalam Mardiasmo, 2009:1) pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Pajak dalam implementasinya adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas Negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment* (Soemitro, dalam Simanjuntak dan Mukhlis, 2012:13). Berdasarkan hal demikian jelas bahwa pajak merupakan iuran yang wajib di bayarkan kepada kas Negara namun tidak mendapatkan kontra prestasi/imbalan jasa secara langsung melainkan sebagai tabungan pemerintah dan digunakan untuk

membiyai penyelenggaran serta program-program pembangunan berupa investasi masyarakat (*public investment*).

Berdasarkan beberapa definisi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- 1) Pajak adalah iuran wajib yang dipungut berdasarkan undang-undang dan aturan pelaksanaannya
- 2) Tidak ada kontra prestasi/imbalan jasa secara langsung yang dapat diberikan oleh Negara
- 3) Pajak adalah transfer dari warga Negara kepada Negara yang bersifat paksaan dan bagi yang tidak mematuhi dikenakan sanksi
- 4) Pajak digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah dan program-program pembangunan berupa investasi masyarakat (*public investment*) bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

#### b. Fungsi Pajak

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan Negara terbesar, sehingga mempunyai peran fungsi yang sangat penting untuk proses pembangunan Negara. Mardiasmo (2009:1) membagi fungsi pajak menjadi 2, yaitu:

- 1) Fungsi budgetair  
Pajak digunakan sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
- 2) Fungsi mengatur/*regulerend*  
Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.



Adapun menurut Purwono (2010:8-10), fungsi pajak dikenal dengan istilah populer •*The Four R*, yang meliputi:

- 1) *Revenue* (Penerimaan)  
Fungsi penerimaan atau dikenal pula dengan istilah fungsi *budgetair* (anggaran) merupakan fungsi utama dari pemungutan pajak. Seperti yang diketahui bahwa kontribusi pajak dalam APBN mencapai 70% dari total penerimaan Negara. Hal ini menunjukkan adanya partisipasi dominan pajak sebagai penyokong pembiayaan penyelenggaraan pemerintah yang meliputi belanja rutin pemerintah, belanja pembangunan, belanja untuk keperluan legalisasi dan yudikasi, serta pembiayaan lainnya.
- 2) *Redistribution* (Pemerataan)  
Pajak yang dipungut oleh Negara selanjutnya akan dikembalikan lagi kepada masyarakat dalam bentuk penyediaan fasilitas publik di seluruh wilayah Negara. Fungsi inilah yang harus lebih diutamakan. Apabila pajak dapat dioptimalkan dalam fungsi ini maka kemakmuran yang diharapkan akan tercapai.
- 3) *Repricing* (Pengaturan Harga)  
Fungsi ini sama pengertiannya dengan fungsi *regulerend*. Pajak digunakan untuk mengatur atau mencapai tujuan tertentu di bidang politik, ekonomi sosial, budaya, pertahanan dan keamanan.
- 4) *Representation* (Legalitas Pemerintah)  
Slogan revolusioner di Inggris menyerukan •*No Taxation without representation*€ dan di Amerika , *Taxation without representation is robbery*€ mengimplikasikan bahwa pemerintah membebani pajak atas warga Negara dan warga Negara meminta akuntabilitas dari pemerintah sebagai bagian dari kesepakatan.

#### c. Asas-asas Pemungutan Pajak

Asas-asas pemungutan pajak sebagaimana yang dikemukakan oleh

Adam Smith (dalam Waluyo, 2010 : 13) adalah sebagai berikut:

- 1) *Equality*  
Pemungutan pajak harus bersifat adil dan merata, artinya pajak dikenakan kepada orang pribadi harus sebanding dengan kemampuan membayar pajak atau *ability to pay* dan sesuai dengan manfaat yang diterima.
- 2) *Certainty*  
Penetapan pajak tidak ditentukan sewenang-wenang. Oleh karena itu, wajib pajak harus mengetahui secara jelas dan pasti besarnya pajak yang terhutang, kapan harus dibayar, serta batas waktu penyetoran.



- 3) *Convenience*  
Pajak hendaknya harus dipungut pada saat yang tepat dan tidak menyulitkan wajib pajak. Sistem pemungutan ini disebut *Pay as you earn*.
- 4) *Economy*  
Secara ekonomi bahwa biaya pemungutan dan biaya pemenuhan kewajiban pajak diharapkan seminimum mungkin, demikian pula beban yang dipikul wajib pajak.

Berdasarkan asas keadilan pemungutan pajak, maka syarat keadilan yang harus dipenuhi dalam pembuatan peraturan pajak menurut Suandy (2011:28) dibagi menjadi dua syarat keadilan sebagai berikut:

- 1) *Kadilan Horizontal*  
Wajib pajak yang mempunyai kemampuan membayar (gaya pikul) sama harus dikenakan pajak yang sama.
- 2) *Keadilan Vertikal*  
Wajib pajak yang mempunyai kemampuan membayar (gaya pikul) tidak sama harus dikenakan pajak yang tidak sama

Syarat keadilan horizontal menurut Mansury (dalam Waluyo, 2010 :

14) meliputi:

- 1) *Definisi penghasilan*  
Memuat semua tambahan kemampuan ekonomis
- 2) *Globality*  
Seluruh tambahan kemampuan ekonomis merupakan ukuran dari keseluruhan kemampuan membayar
- 3) *Net Income*  
*Ability to pay* yaitu jumlah neto setelah dikurangi semua biaya yang tergolong dalam biaya untuk mendapatkan, menagih, dan memelihara penghasilan
- 4) *Personal Exemption*  
Pengurangan yang diberikan kepada wajib pajak orang pribadi berupa Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP)
- 5) *Equal Treatment for The Equals*  
Penaan pajak dengan perlakuan yang sama diartikan bahwa seluruh penghasilan dikenakan pajak atas dengan tarif yang sama tanpa membedakan jenis atau sumber penghasilan.

Adapun syarat keadilan vertikal antara lain sebagai berikut (Waluyo, 2010:15):

- 1) *Unequal Treatment for The Unequals*  
Besarnya tarif dibedakan oleh jumlah seluruh penghasilan atau jumlah seluruh tambahan kemampuan ekonomis
- 2) *Progression*  
Wajib pajak yang penghasilannya besar, harus membayar pajak yang besar dengan persentase tarif yang besar.

d. Teori Pemungutan Pajak

Beberapa teori yang mendasari perlunya pajak dipungut dari masyarakat menurut Simanjuntak dan Mukhlis (2012:15-16) adalah sebagai berikut:

- 1) Teori asuransi  
Berdasarkan teori ini pemungutan pajak dapat dianalogkan dengan pembayaran asuransi. Dalam upaya terhindar dari ketidakpastian keselamatan masa depan, seseorang akan membayar premi asuransi sehingga dapat terlindungi. Begitupun dengan pajak yang dianggap sebagai pembayaran premi masyarakat yang akan digunakan untuk memenuhi kebutuhan publik.
- 2) Teori kepentingan  
Teori ini menitikberatkan pada adanya kepentingan atau ada kebutuhan masyarakat dalam hidup berbangsa dan bernegara. Kesehariannya masyarakat pasti membutuhkan rasa aman, nyaman, kesehatan, pendidikan dan jenis pelayanan publik lainnya yang semuanya membutuhkan pembiayaan. Oleh karena demikian, wajar apabila Negara membebankan biaya tersebut kepada warganya.
- 3) Teori gaya pikul  
Teori ini menekankan pada rasa keadilan, karenanya beban pajak juga haruslah adil bagi setiap orang. Pajak yang akan dibayar oleh seseorang dianggap sebagai beban yang harus dipikul oleh orang tersebut. Oleh karena itu, untuk memenuhi rasa keadilan, beban pajak tersebut harus sesuai dengan daya pikul seseorang. Gaya pikul diukur dari seberapa besar penghasilan seseorang dan sekaligus seberapa besar biaya yang dikeluarkannya.
- 4) Teori bakti  
Pandangan dalam teori ini adalah kepentingan Negara berada di atas kepentingan warganya. Jadi, merupakan suatu kewajiban mutlak bagi setiap warga Negara untuk membuktikan baktinya



terhadap Negara. Atas dasar kepentingan Negara tersebut, maka Negara memiliki hak mutlak untuk memungut pajak.

5) Teori asas gaya beli

Berdasarkan teori ini, pungutan pajak diasumsikan sebagai pompa, dimana kekuatan gaya beli masyarakat dipindahkan menjadi kekuatan gaya beli rumah tangga Negara. Dengan kekuatan gaya beli inilah (pajak masyarakat), kemudian Negara menyalurkannya kembali kepada masyarakat.

Berdasarkan beberapa teori pemungutan pajak tersebut, jelas bahwa Negara sebagai pemungut pajak akan mendistribusikan kembali pajak tersebut kepada masyarakat selaku pembayar pajak dalam bentuk pemeliharaan kesejahteraan masyarakat dan fasilitas pembangunan yang semata diperuntukkan bagi masyarakat. Oleh karena demikian, Negara harus menunjukkan kondisi riil bahwa pajak benar-benar digunakan untuk kesejahteraan masyarakat sehingga masyarakat akan sadar dan patuh secara sukarela membayar kewajiban perpajakannya.

e. Sistem Pemungutan Pajak

Terdapat tiga sistem pemungutan yang berlaku di Indonesia, ketiga sistem itu adalah *self assessment system*, *official assessment system* dan *withholding assessment system*. Berdasarkan yang dipaparkan Resmi (2011:11) ketiga sistem tersebut adalah sebagai berikut:

1) *Official Assessment System*

*Official assessment system* adalah sistem pemungutan dimana pajak yang harus dilunasi atau terhutang oleh wajib pajak dihitung dan ditetapkan oleh fiskus. Ciri-cirinya adalah sebagai berikut:

- (a) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak yang terhutang terletak pada fiskus
- (b) Wajib pajak bersifat pasif
- (c) Hutang Pajak timbul setelah dikeluarkannya Surat Ketetapan Pajak



## 2) *Self Assessment System*

*Self assessment system* adalah sistem pemungutan pajak dimana wajib pajak harus menghitung, menyetor dan melaporkan jumlah pajak yang terhutang. Ciri dari sistem ini adalah:

- (a) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak yang terhutang terletak pada wajib pajak sendiri
- (b) Wajib pajak aktif mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terhutang
- (c) Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi

## 3) *Withholding Assessment System*

*Withholding assessment system* adalah sistem pemungutan pajak yang besar pajak terhutangnya dihitung dan dipotong oleh pihak ketiga. Pihak ketiga yang dimaksud disini diantaranya adalah pemberi kerja, bendaharawan pemerintah, dan Pengusaha Kena Pajak. Ciri yang melekat pada sistem ini yaitu wewenang untuk menentukan besarnya pajak yang terhutang terletak pada pihak ketiga.

Sejak reformasi sistem perpajakan tahun 1984 dan sampai dewasa ini, Indonesia lebih dominan menganut *self assessment system* dalam melakukan pembayaran pajak. *Self Assessment System* memiliki tujuan penting yang diharapkan ada pada diri wajib pajak yaitu *tax consciousness* atau kesadaran wajib pajak, kejujuran wajib pajak, *tax mindedness* wajib pajak atau hasrat untuk membayar pajak, serta *tax discipline* wajib pajak terhadap pelaksanaan peraturan perpajakan (Rahayu, 2010 : 160). Namun demikian, terdapat beberapa jenis pajak yang menggunakan *official assessment system* dan *withholding assessment system*. Contoh jenis pajak yang menggunakan *official assessment system* adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan yang menggunakan *withholding assessment system* adalah Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

## 2. Pajak Penghasilan

### a. Definisi Pajak Penghasilan (PPh)

Sesuai dengan namanya, pajak penghasilan atau biasa disebut PPh adalah pajak yang dikenakan atas penghasilan yang diperoleh seorang subjek pajak. Berdasarkan UU No.7 Tahun 1983 yang sebagaimana telah diperbaharui dengan UU No.36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan yang dimaksud dengan penghasilan adalah:

Setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh wajib pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan wajib pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apapun (UU No.36 Tahun 2008 Pasal 4 ayat (1)).

### b. Subjek PPh

Adapun yang menjadi Subjek PPh berdasarkan UU No 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan Pasal 2 ayat (1) adalah:

- 1) Orang pribadi
- 2) Warisan yang belum terbagi sebagai suatu kesatuan menggantikan yang berhak
- 3) Badan

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, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apa pun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, yayasan, organisasi massa,



atau organisasi lainnya, lembaga, dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.

#### 4) Bentuk Usaha Tetap (BUT)

Bentuk usaha tetap adalah bentuk usaha yang dipergunakan oleh orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, dan badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia untuk menjalankan usaha atau melakukan kegiatan di Indonesia.

### 3. Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di Indonesia

#### a. Definisi dan Kriteria UMKM

Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang UMKM, definisi UMKM adalah sebagai berikut:

- 1) Usaha mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memiliki hasil penjualan tahunan Rp300 juta dan memiliki kekayaan bersih (tidak termasuk tanah/bangunan) paling banyak Rp50 juta.
- 2) Usaha kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar yang memiliki hasil penjualan antara Rp300 juta sampai dengan Rp2,5 miliar dan memiliki kekayaan bersih antara Rp50 juta sampai dengan Rp500 juta.
- 3) Usaha menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar yang memiliki hasil penjualan antara Rp2,5 miliar sampai



dengan Rp50 miliar dan memiliki kekayaan bersih lebih besar dari Rp500 juta.

Berdasarkan definisi tersebut, maka kriteria UMKM dapat dilihat pada

Tabel 2.2.

Tabel 2.2 Kriteria UMKM

Kriteria	Mikro	Kecil	Menengah
Kekayaan bersih (tidak termasuk tanah dan bangunan)	paling banyak Rp. 50.000.000,-	>Rp.50.000.000,- sd Rp.500.000.000,-	>Rp.500.000.000,-
Hasil penjualan tahunan	paling banyak Rp. 300.000.000,-	>Rp.300.000.000,- sd Rp.2.500.000.000	>Rp.2.500.000.000,- sd Rp.50.000.000.000,-

Sumber: UU No.20 Tahun 2008

Definisi UMKM menurut Bank Indonesia (Chandra, 2013:4) didasarkan pada kriteria *plafond* (batasan tertinggi) besarnya kredit, yaitu:

- 1) Usaha mikro dengan *plafond* kredit maksimal Rp50 juta
- 2) Usaha kecil dengan *plafond* kredit Rp50 juta sampai dengan Rp500 juta dan
- 3) Usaha menengah dengan *plafond* kredit lebih dari Rp500juta

Adapun definisi UMKM menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Indonesia lebih ditekankan pada kriteria jumlah tenaga kerja, sebagai berikut:

- 1) Jenis usaha rumah tangga (mikro) adalah usaha yang mempunyai 1-4 orang tenaga kerja
- 2) Jenis usaha kecil adalah usaha yang mempunyai 5-19 orang tenaga kerja dan
- 3) Jenis usaha menengah adalah usaha yang mempunyai 20-99 tenaga kerja.

#### b. Karakteristik UMKM

Secara umum karakteristik UMKM menurut Chandra (2013:7) adalah sebagai berikut:

- 1) Kepemilikan oleh perorangan atau keluarga;
- 2) Tingkat pendidikan, keahlian, dan keterampilan Sumber Daya Manusia (SDM) tergolong rendah;
- 3) Pemanfaatan teknologi dalam produknya adalah teknologi rendah
- 4) Tidak memiliki agunan sehingga sulit mendapatkan kredit dari bank
- 5) Belum membayar pajak, walaupun telah membayar, jenis •pajak, lain dan retribusi

#### c. UMKM dan PPh

Pesatnya Perkembangan UMKM menyebabkan Pemerintah menaruh harapan besar pada pelaku UMKM dengan dikeluarkan PP Nomor 46 Tahun 2013 tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Usaha yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak yang memiliki Peredaran Bruto Tertentu. Peraturan tersebut memang tidak menyebutkan istilah khusus untuk pengenaan pajak bagi UMKM. Namun, melihat pengertian dan kriteria UMKM berdasarkan UU No 20 Tahun 2008 sangat jelas bahwa peraturan tersebut ditujukan pada pelaku UMKM.

Selain itu Chandra (2013:22) menyebutkan ada dua alasan lain mengapa Pajak Penghasilan (PPh) final sesuai PP Nomor 46 Tahun 2013 dapat dikatakan sebagai pajak UMKM. Alasan yang pertama adalah untuk kepentingan aspek kepraktisan dengan adanya kesederhanaan perhitungan besarnya tarif PPh sebesar 1% dari

peredaran usaha. Terminologi UMKM tentunya sudah lebih akrab di tengah masyarakat sehingga segala bentuk sosialisasi, penyuluhan atau kampanye akan lebih tepat apabila menggunakan terminologi ini. Alasan kedua adalah sebagai sikap realistis di lapangan di mana sebagian besar masyarakat tidak atau belum mengenal jenis-jenis pajak secara detail.

#### 4. Pajak Penghasilan atas Peredaran Bruto Tertentu

##### a. Dasar Hukum, Pengertian dan Tujuan

Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Nomor 46 Tahun 2013 tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak yang memiliki Peredaran Bruto Tertentu yang ditetapkan pada bulan Juni dan mulai diberlakukan pada bulan Juli 2013. Dasar hukum pengenaan pajak tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Undang-Undang Pajak Penghasilan Nomor 36 Tahun 2008 Pasal 4 ayat (2) huruf e yang berbunyi: •Atas Penghasilan tertentu lainnya dapat dikenakan PPh yang bersifat final yang diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Pemerintah,.
- 2) Undang-Undang Pajak Penghasilan Nomor 36 Tahun 2008 Pasal 17 ayat (7) yang berbunyi: •Dengan Peraturan Pemerintah dapat ditetapkan tarif pajak tersendiri atas penghasilan tertentu yang pajaknya bersifat final, di mana tarif tersebut tidak boleh melebihi tarif tertinggi PPh Orang Pribadi (30%). Penentuan tarif pajak tersendiri tersebut didasarkan atas pertimbangan



kesederhanaan, keadilan, dan perluasan partisipasi dalam pembayaran pajak.

Kebijakan Pemerintah terkait dengan permemberlakuan PP Nomor 46 Tahun 2013 ini didasari dengan (Anonim, 2013) :

- 1) Untuk memberikan kemudahan dan penyederhanaan aturan perpajakan
- 2) Mengedukasi masyarakat untuk tertib administrasi
- 3) Mengedukasi masyarakat untuk transparansi
- 4) Memberikan kesempatan masyarakat untuk berkontribusi dalam penyelenggaraan Negara

Adapun tujuan dikeluarkan PP Nomor 46 Tahun 2013 ini adalah:

- 1) Kemudahan bagi masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan;
- 2) Meningkatkan pengetahuan tentang manfaat perpajakan bagi masyarakat;
- 3) Tercipta kondisi kontrol sosial dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Maksud dari peredaran tertentu dalam PP Nomor 46 Tahun 2013 tersebut adalah peredaran usaha yang memiliki batasan maksimal 4,8 Miliar dalam 1 tahun pajak yang ditentukan berdasarkan peredaran bruto dari usaha seluruhnya, termasuk dari usaha cabang, dan tidak termasuk peredaran bruto dari:

- 1) Jasa sehubungan dengan pekerjaan bebas
- 2) Penghasilan yang diterima atau diperoleh dari luar negeri
- 3) Usaha yang atas penghasilannya telah dikenai Pajak Penghasilan yang bersifat final dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan tersendiri

4) Penghasilan yang dikecualikan sebagai objek pajak

Pasal 1 PP Nomor 46 Tahun 2013 ini menjelaskan bahwa tahun pajak yang dimaksud adalah jangka waktu 1 (satu) tahun kalender kecuali bila wajib pajak menggunakan tahun buku yang tidak sama dengan tahun kalender. Atas dasar penghasilan dari usaha dengan peredaran bruto tertentu tersebut dikenai Pajak Penghasilan yang bersifat final.

Sehubungan dikeluarkannya PP Nomor 46 Tahun 2013 ini, pemerintah memberikan fasilitas berupa pembebasan pemotongan dan/atau pemungutan PPh yang tidak bersifat final oleh pihak lain yang kemudian diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-32/PJ/2013 tentang Tata Cara Pembebasan dari Pemotongan dan/atau Pemungutan Pajak Penghasilan Bagi Wajib pajak yang dikenai Pajak Penghasilan Berdasarkan PP Nomor 46 Tahun 2013. Wajib pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu yang dikenai PPh yang bersifat final sebagaimana yang diatur dalam PP Nomor 46 Tahun 2013 dapat mengajukan permohonan tersebut kepada DJP melalui Kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk menerbitkan surat keterangan bebas pemotongan dan/atau pemungutan PPh yang kemudian disebut Surat Keterangan Bebas. Permohonan tersebut dapat diajukan untuk setiap pemotongan dan/atau pemungutan PPh Pasal 21, Pasal 22, Pasal 22 Impor, dan/atau Pasal 23.

b. Subjek dan Objek PPh atas Peredaran Bruto Tertentu

Subjek Pajak dalam PP Nomor 46 Tahun 2013 ini adalah wajib pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Wajib pajak orang pribadi atau wajib pajak badan dan tidak termasuk BUT (Bentuk Usaha Tetap)
- 2) Menerima penghasilan dari usaha, tidak termasuk penghasilan dari jasa sehubungan dengan pekerjaan bebas, dengan peredaran bruto tidak melebihi 4,8 miliar dalam 1 Tahun Pajak.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 107/PMK.011/2013 tentang Tata Cara Penghitungan, Penyetoran, dan Pelaporan Pajak Penghasilan dari Usaha yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak yang memiliki Peredaran Tertentu, jasa sehubungan dengan pekerjaan bebas yang dimaksud tersebut meliputi:

- 1) Tenaga ahli yang melakukan pekerjaan bebas, yang terdiri dari pengacara, akuntan, arsitek, dokter, konsultan, notaries, penilai, dan aktuaris
- 2) Pemain musik, pemabawa acara, penyanyi, pelawak, bintang film, bintang sinetron, bintang iklan, sutradara, kru film, foto model, peragawan/peragawati, pemain drama dan penari
- 3) Olahragawan
- 4) Penasihat, pengajar, pelatih, penceramah, penyuluh dan moderator
- 5) Pengarang, peneliti dan penerjemah
- 6) Agen iklan
- 7) Pengawas atau pengelola proyek
- 8) Perantara
- 9) Petugas penjaja barang dagangan
- 10) Agen asuransi, dan
- 11) Distributor perusahaan pemasaran berjenjang (multilevel marketing) atau penjualan langsung (*direct selling*) dan kegiatan sejenis lainnya.



Tidak termasuk wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha apabila:

- 1) Menggunakan sarana atau prasarana yang dapat dibongkar pasang, baik yang menetap maupun tidak menetap,
- 2) Menggunakan sebagian atau seluruh tempat untuk kepentingan umum yang tidak diperuntukkan untuk tempat usaha atau berjualan.

Tidak termasuk wajib pajak badan apabila:

- 1) Belum beroperasi secara komersial atau belum mendapatkan izin mendirikan usaha (SIUP)
- 2) Telah beroperasi secara komersial namun memperoleh peredaran bruto melebihi 4,8 miliar.

c. Tata Cara Perhitungan, Penyetoran dan Pelaporan PPh atas Peredaran Bruto Tertentu (PMK Nomor 107/PMK.011/2013)

- 1) Tata cara perhitungan

PPh terhutang atas peredaran bruto tertentu dihitung dengan cara mengalikan tarif pajak sebesar 1% (satu persen) dengan dasar pengenaan pajak (DPP). DPP adalah dasar yang digunakan untuk menghitung jumlah pajak terhutang. Sehubungan dengan Pajak Penghasilan yang diatur dalam PP Nomor 46 Tahun 2013, yang menjadi dasar pengenaan pajak adalah peredaran bruto setiap bulan.

Berikut adalah contoh perhitungan PPh dalam lampiran PMK

Nomor 107/PMK.011/2013:

Agus Hidayat menjalankan usaha bengkel reparasi motor sekaligus menjual suku cadangnya. Agus Hidayat yang telah terdaftar sebagai wajib pajak sejak tahun 2009 memiliki 2 (dua) buah bengkel yang berada di wilayah yang berbeda, yakni bengkel A terdaftar di Kantor Palayanan Pajak (KPP) X dan bengkel B terdaftar di KPP Y. Berdasarkan pencatatannya selama tahun 2013 masing-masing bengkel tersebut memiliki peredaran bruto sebagai berikut:

Peredaran bruto bengkel A = Rp.100.000.000,00

Peredaran bruto bengkel B = Rp.150.000.000,00

Peredaran bruto yang dijadikan dasar penentuan tarif PPh yang bersifat final adalah jumlah peredaran bruto bengkel A dan bengkel B yakni sebesar Rp.250.000.000,00. Karena total peredaran bruto selama tahun 2013 kurang dari 4,8 miliar maka atas penghasilan dari usaha yang diterima oleh Agus Hidayat pada tahun 2014 dikenai PPh yang bersifat final sebesar 1% dari peredaran bruto.

Misalkan pada bulan Januari 2014, Agus Hidayat memperoleh peredaran bruto dari bengkel A sebesar Rp.10.000.000,00 dan dari bengkel B sebesar Rp.15.000.000,00. Maka PPh yang wajib disetorkan oleh Agus Hidayat adalah sebagai berikut:

a) Bengkel A

$\text{PPh} = 1\% \times \text{Rp.10.000.000,00}$

= Rp.100.000,00 (dilaporkan ke KPP X)

b) Bengkel B

$\text{PPh} = 1\% \times \text{Rp.15.000.000,00}$

= Rp.150.000,00 (dilaporkan ke KPP Y)

Pada bulan Maret 2013 sebuah perusahaan swasta bernama PT Amira Ekspedisi melakukan perawatan dan reparasi 5 (lima) motor milik perusahaan tersebut di bengkel A milik Agus Hidayat. Tagihan yang dibuat kepada PT Amira Ekspedisi adalah Rp.1.500.000,00. Atas tagihan tersebut PT Amira Ekspedisi melakukan pemotongan PPh Pasal 23 sebesar  $2\% \times \text{Rp.1.500.000,00} = \text{Rp.30.000,00}$ . Namun demikian, jika Agus Hidayat telah mendapatkan Surat Keterangan Bebas dari pemotongan dan/atau pemungutan PPh yang dikeluarkan oleh KPP X, atas pembayaran tagihan tersebut tidak dilakukan pemotongan PPh Pasal 23 oleh PT Amira Ekspedisi (Lampiran PMK/107/PMK.01/2013).



## 2) Tata cara penyetoran

Setelah menghitung jumlah pajak yang terhutang, maka langkah selanjutnya adalah melakukan penyetoran atas PPh yang terhutang tersebut. Penyetoran PPh dapat dilakukan pada Bank Persepsi yang telah ditunjuk oleh Menteri keuangan, Kantor Pos maupun menggunakan aplikasi pembayaran pajak secara *online* atau yang disebut *e-billing system* atau menggunakan aplikasi *e-banking*. Batas waktu penyetoran PPh adalah paling lambat 15 hari bulan berikutnya setelah masa pajak berakhir. Apabila bertepatan dengan hari libur termasuk hari Sabtu atau hari libur nasional/besar maka penyetoran dapat dilakukan pada hari kerja berikutnya atau paling lambat sebelum akhir batas waktu yang ditentukan tersebut (UU Nomor 16 Tahun 2009).

Apabila pembayaran atau penyetoran dilakukan di Bank Persepsi atau Kantor Pos maka penyetoran tersebut harus menggunakan Surat Setoran Pajak (SPP) atau sarana administrasi lain yang disamakan dengan SSP. SSP berfungsi sebagai bukti pembayaran pajak apabila telah disahkan oleh pejabat kantor penerima pembayaran yang berwenang atau apabila telah mendapatkan validasi (UU Nomor 16 Tahun 2009). Berdasarkan Surat Ederan Direktur Jenderal Pajak Nomor SE - 42/PJ/2013 tentang Palaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 46 dalam SSP



terdapat Kode Akun Pajak yang harus diisi dengan angka 411128 dan Kode Jenis Setoran 420.

Hal penting yang harus diperhatikan pada saat pembayaran pajak di Bank atau Kantor Pos adalah adanya Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN). NTPN ini berisikan 16 digit nomor dan merupakan bukti bahwa transaksi pembayaran pajak telah *online* ke sistem Modul Penerimaan Negara (MPN), sehingga dapat diyakini bahwa pajak yang dibayarkan telah masuk ke kas Negara (Chandra, 2013:49). Wajib pajak yang telah melakukan penyetoran PPh dianggap telah menyampaikan Surat Pemberitahuan Masa (SPT Masa) PPh sesuai dengan tanggal validasi NTPN yang tercantum pada SSP sehingga tidak perlu lagi melaporkan SPT Masa.

### 3) Tata Cara Pelaporan

Pelaksanaan kewajiban perpajakan yang terakhir adalah pelaporan pajak terhutang dan panyetoran pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT) PPh ke Kantor Palayanan Pajak (KPP) tempat wajib pajak terdaftar. Secara umum terdapat 2 (dua) jenis SPT yang dilaporkan, yaitu:

#### a) SPT Masa PPh 4 ayat (2).

Batas waktu penyampaian SPT Masa PPh 4 ayat (2) adalah paling lambat 20 hari bulan berikutnya setelah masa pajak berakhir. Wajib pajak tidak perlu melaporkan SPT

Masa apabila Surat Setoran Pajak (SSP) telah divalidasi dengan NTPN.

- b) SPT Tahunan PPh 1770 untuk Wajib Pajak Orang Pribadi dan 1771 untuk Wajib Pajak Badan.

Batas waktu penyampaian SPT tahunan 1770 orang pribadi paling lambat 3 (tiga) bulan setelah tahun pajak berakhir dan untuk SPT Tahunan 1771 badan paling lambat 4 (empat) bulan setelah tahun pajak berakhir. Bagi wajib pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu SPT Tahunan berfungsi untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terhutang dan untuk melaporkan tentang (Chandra, 2013 : 57) :

- a) Pembayaran atau pelunasan PPh atas peredaran bruto tertentu yang telah dilaksanakan sendiri dalam 1 (satu) tahun pajak atau bagian tahun pajak
- b) Penghasilan yang merupakan objek pajak dan/atau objek pajak atau
- c) Harta dan kewajiban

Terdapat berbagai cara melapor SPT Tahunan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Menurut Chandra (2013:61) cara tersebut adalah sebagai berikut:

- a) Secara Langsung

Penyampaian SPT secara langsung dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu:

- (1) Melalui Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Penyampaian SPT Tahunan harus disampaikan di TPT tempat wajib pajak terdaftar dalam hal:
  - (a) SPT Tahunan LB
  - (b) SPT Tahunan pembetulan



- (c) SPT Tahunan disampaikan setelah batas waktu penyampaian SPT, dan/atau
- (d) SPT tahunan dalam bentuk e-SPT
- (2) Melalui Pojok Pajak/mobil pajak/*dropbox* dimana saja  
Yang dapat disampaikan melalui pojok pajak/mobil pajak/*dropbox* adalah SPT Tahunan selain: SPT Tahunan LB, SPT pembetulan, SPT disampaikan setelah batas waktu penyampaian SPT
- b) Melalui pos dengan bukti pengiriman surat ke KPP tempat wajib pajak terdaftar  
Penyampaian SPT Tahunan melalui pos dilakukan dalam amplop tertutup yang telah dilekati lembar informasi amplop SPT Tahunan yang berisi data sebagai berikut:
  - (1) Nama wajib pajak
  - (2) NPWP
  - (3) Tahun Pajak
  - (4) Status SPT (Nihil/Kurang Bayar/Lebih Bayar)
  - (5) Jenis SPT (SPT Tahunan/SPT Tahunan Pembetulan Ke-f)
  - (6) Perubahan Data (Ada/Tidak Ada)
  - (7) Nomor telepon
  - (8) Pernyataan, dan
  - (9) Tanda Tangan WP
- c) Melalui perusahaan jasa ekspedisi atau kurir dengan bukti pengiriman surat ke KPP tempat wajib pajak terdaftar.  
Cara penyampaian SPT Tahunan melalui perusahaan jasa ekspedisi sama dengan penyampaian melalui pos yaitu dengan menggunakan amplop tertutup yang telah diberi data wajib pajak seperti yang disebutkan di atas.

## 5. Pengetahuan Perpajakan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengetahuan berarti segala sesuatu yang diketahui; kepandaian; atau segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal (mata pelajaran). Beberapa Ahli dalam Ditta (2013:19) mendefinisikan pengetahuan sebagai berikut :

- a. Pudjawijaya (1983)  
Pengetahuan adalah reaksi manusia atas rangsangannya oleh alam sekitar melalui objek dengan indera dan pengetahuan merupakan hasil yang terjadi setelah orang melakukan penginderaan sebuah objek tertentu.



- b. Ngatimin (1990)  
Pengetahuan adalah sebagai ingatan atas bahan-bahan yang telah dipelajari dan mungkin menyangkut tentang mengikat kembali sekumpulan bahan yang luas dari hal-hal yang terperinci oleh teori, tetapi apa yang diberikan menggunakan ingatan akan keterangan yang sesuai.
- c. Notoatmojo (2007)  
Pengetahuan adalah hasil dari tahu dan setelah orang melakukan penginderaan terhadap obyek tertentu. Penginderaan terjadi melalui panca indera manusia, yakni indera penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Sebagian besar manusia diperoleh melalui mata dan telinga.

Berdasarkan beberapa definisi pengetahuan tersebut, maka dapat ditarik sebuah benang merah bahwa pengetahuan merupakan hasil proses belajar melalui panca indera kemudian pengetahuan tersebut dapat mendorong individu untuk bersikap dan berperilaku dalam menanggapi sebuah objek. Latar belakang pengetahuan yang dimiliki oleh tiap-tiap individu dapat menimbulkan suatu keyakinan akan baik buruknya suatu hal sehingga dapat memberikan suatu arahan bagaimana individu tersebut bersikap (Ditta, 2009: 20).

Kaitannya dengan perpajakan, pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui mengenai ketentuan umum perpajakan. Pengetahuan tersebut berupa pengetahuan mengenai peraturan perpajakan, pengetahuan mengenai tata cara menghitung maupun melaporkan kewajiban perpajakan, serta pengetahuan tentang fungsi dan peranan pajak. Di Indonesia berlakunya sistem pemungutan *self assessment* memberikan wewenang, kepercayaan dan tanggung jawab untuk menghitung, memperhitungkan, menyeter dan melaporkan sendiri kewajiban-kewajiban

dan hak-hak di bidang perpajakan secara benar, lengkap, dan tepat waktu (Waluyo dan Ilyas, 2007 :10).

## 6. Pelayanan Perpajakan

### a. Layanan Prima Perpajakan

Pelayanan merupakan salah satu komponen yang dianggap sangat penting oleh DJP dan oleh karenanya selalu diusahakan pembenahan secara menyeluruh (Sandiaga, 2013). Sejalan dengan itu DJP telah melakukan reformasi dan modernisasi dalam layanan perpajakan. Salah satu langkah penting yang harus dilakukan pemerintah sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas layanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan pajak (Rahayu 2010:28). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak sehingga tercipta pelayanan prima, perlu dibangun budaya melayani (*service mindset*) sebagai bagian dari penerapan nilai-nilai Kementerian Keuangan profesionalisme dan pelayanan di seluruh jajaran DJP.

Standar layanan prima yang dilakukan oleh DJP adalah dikeluarkannya Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor SE-84/PJ/2011 tentang Layanan Prima Perpajakan. Jenis layanan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- 1) Waktu pelayanan di TPT adalah pukul 08.00 sampai dengan 16.00 waktu setempat. Selisih waktu antara jam kerja dengan jam pelayanan digunakan untuk persiapan dalam memberikan layanan (doa dan spirit pagi, pengarahan, merapikan tata ruang dan administrasi serta persiapan bagi petugas TPT) dan persiapan tutup layanan (melakukan evaluasi layanan yang dilakukan,



merapikan dan menyelesaikan administrasi layanan pada hari tersebut). Pada jam istirahat, pelayanan tetap diberikan dengan cara mengatur secara bergiliran petugas yang beristirahat dan menambah jumlah petugas jika TPT terlihat antrian yang panjang;

- 2) Jadwal petugas di TPT dan petugas di bagian konseling (*helpdesk*) diatur oleh Kepala Kantor sesuai kondisi dan situasi setempat;
- 3) Kepala kantor menunjuk supervisor harian yang bertanggung jawab atas pemberian layanan di TPT dan *helpdesk* secara bergiliran;
- 4) Memperhatikan berbagai hal mengenai pelayanan prima sebagai berikut:
  - a) Area kantor dibagi menjadi 2 (dua) yaitu area umum (*public area*) dan area terbatas (*restricted area*). Pada area umum, wajib pajak boleh dengan bebas keluar masuk tanpa menggunakan atribut tertentu untuk mendapatkan pelayanan perpajakan yang baik sesuai dengan standar mutu pelayanan. Pada area terbatas, pihak-pihak yang tidak berkepentingan tidak diperbolehkan secara bebas keluar masuk dalam area tersebut untuk mendapatkan pelayanan perpajakan. Wajib pajak yang memerlukan pelayanan pada *restricted area* harus memenuhi syarat:
    - (1) Mengisi buku tamu dengan menyatakan secara jelas tujuannya;
    - (2) Meninggalkan KTP atau kartu identitas lain untuk ditukar dengan kartu tamu;
    - (3) Ada petugas yang menunjukkan/mengantar wajib pajak menemui pegawai yang dituju.
  - b) Pegawai yang berhubungan langsung dengan wajib pajak harus menjaga sopan santun dan perilaku, ramah, tanggap, cermat dan cepat, serta tidak mempersulit pelayanan, dengan cara:
    - (1) Bersikap hormat dan rendah hati terhadap tamu;
    - (2) Petugas selalu berpakaian rapi dan bersepatu
    - (3) Selalu bersikap ramah, memberikan 3 S (senyum, sapa, dan salam);
    - (4) Mengenakan kartu identitas pegawai di dada;
    - (5) Menyapa tamu yang datang dengan menanyakan (misalnya •selamat pagi/siang/sore, apa yang dapat kami bantu Pak/Bu?,)
    - (6) Mendengarkan dengan baik apa yang diutarakan oleh wajib pajak, tidak melakukan aktivitas lain misalnya menjawab panggilan telepon, makan dan minum atau mendengarkan musik (melalui *headphone/earphone*) saat memberikan pelayanan;



- (7) Apabila masih terdapat layanan yang perlu dilakukan konfirmasi sehingga wajib pajak tidak menunggu terlalu lama, petugas dapat meminta nomor telepon tamu untuk dapat dihubungi kembali;
  - (8) Tidak mengobrol atau bercanda berlebihan dengan sesama petugas, atau wajib pajak yang dilayani pada saat memberikan pelayanan;
  - (9) Menata waktu konsultasi dengan efektif dan efisien;
  - (10) Menyerahkan dokumen/tanda terima wajib pajak dengan cara yang sopan.
- c) Petugas TPT adalah pegawai DJP (termasuk satpam yang ditugaskan) Pegawai yang tidak bertugas tidak diperkenankan berada di area TPT. Pegawai yang ditempatkan di TPT harus memiliki kriteria sebagaimana yang dijelaskan sebelumnya di atas;
  - d) Apabila ada panggilan penting dan terpaksa harus meninggalkan wajib pajak, petugas memohon maaf kepada wajib pajak dan agar digantikan oleh petugas lain;
  - e) Petugas konseling (*helpdesk*) siaga melayani pertanyaan wajib pajak. Apabila ada pertanyaan yang tidak dapat dijawab, petugas meminta waktu untuk menghubungi supervisor/atasannya atau apabila tingkat persoalan agak kompleks dapat diminta menunggu di ruang konsultasi untuk ditangani oleh petugas yang kompeten (misalnya *Account Representative* (AR)/Pemeriksa Pajak/Kepala Seksi);
  - f) Dalam hal petugas konseling adalah AR yang pada saat bersamaan menerima tamu yang merupakan wajib pajak tanggung jawabnya, maka tamu lain ditangani oleh AR atau petugas lain;
  - g) Petugas pada KPP yang melayani wajib pajak orang asing agar memiliki kemampuan bahasa Inggris;
  - h) Dalam merespon permasalahan dan memberikan informasi kepada wajib pajak, seharusnya:
    - (1) Petugas memberikan informasi/penjelasan secara lengkap dan jelas sehingga wajib pajak dapat mengerti dengan baik;
    - (2) Untuk lebih meyakinkan wajib pajak, petugas dapat menggunakan brosur/leaflet/buku petunjuk teknis pelayanan;
    - (3) Minimal satu *software* peraturan perpajakan (*Tax Knowledge Base*) telah diinstal di komputer TPT
    - (4) Apabila petugas belum yakin terhadap permasalahan yang ditanganinya, jangan memaksakan diri. Segera informasikan ke petugas lain, supervisor atau atasan yang bersangkutan dan memberitahukan permasalahan

yang disampaikan wajib pajak agar wajib pajak tidak ditanya berkali-kali;

- (5) Apabila petugas TPT belum bisa memberikan jawaban yang memadai dan wajib pajak harus menemui petugas lain dalam menuntaskan permasalahannya,
  - (6) Petugas TPT diharapkan untuk meminta maaf (misalnya dengan pernyataan "Mohon Maaf, saya belum dapat membantu Bapak/Ibu saat ini. Oleh karena itu permasalahan ini akan saya teruskan kepada rekan kami/atasan saya yang lain untuk membantu Bapak/Ibu");
  - (7) Jika dimungkinkan, jabatlah tangan wajib pajak dan mengucapkan terima kasih pada saat tamu akan meninggalkan tempat;
- i) Setiap tamu yang datang ke TPT, harus ada petugas keamanan (tenaga satuan pengamanan) yang menyambut, menanyakan keperluan dan mempersilahkan tamu dengan sopan untuk mengambil nomor antrian;
  - j) Apabila antrian cukup panjang dan waktu menunggu lebih lama maka petugas harus memberikan penjelasan dengan baik, sopan dan tetap ramah, (misalnya dengan menggunakan kalimat seperti: "Maaf Bapak/Ibu, mohon menunggu sebentar karena kami akan menyelesaikan pekerjaan untuk sementara waktu")
  - k) Akan lebih baik bila Petugas dapat menjelaskan berapa lama wajib pajak harus menunggu, (misalnya dapat menggunakan kalimat seperti: "Kami akan menyelesaikan pekerjaan dalam waktu 5-10 menit, setelah itu Bapak/Ibu akan kami panggil kembali. Terima Kasih")
  - l) Apabila terjadi aliran listrik padam atau sistem sedang rusak/terganggu yang mengakibatkan petugas TPT tidak dapat melayani dengan baik, sehingga wajib pajak menjadi tidak sabar/marah, maka yang harus diperhatikan antara lain adalah:
    - (1) Petugas meminta maaf atas situasi tersebut;
    - (2) Memberikan informasi bahwa listrik padam atau sistem sedang rusak;
    - (3) Memberikan informasi lamanya waktu yang dibutuhkan bila pekerjaan dilakukan secara manual (biasanya lebih lama dari pekerjaan by system);
    - (4) Menanyakan kesediaan wajib pajak untuk menunggu;
    - (5) Menanyakan nomor telepon yang bisa dihubungi apabila Wajib pajak memilih untuk meninggalkan KPP untuk sementara waktu;
    - (6) Memberitahu wajib pajak saat suasana sudah kembali normal dan proses sudah selesai;



(7) Jika memungkinkan, agar disediakan minuman ringan kepada wajib pajak yang sedang menunggu (misalnya dengan pengadaan dispenser dan lain-lain).

- m) Bila Petugas terpaksa tidak dapat menerima laporan/surat yang disampaikan oleh wajib pajak misalnya karena kurang lengkap, maka petugas harus menjelaskannya secara jelas dan ramah sampai wajib pajak memahami dengan baik.

Guna meningkatkan layanan kepada wajib pajak, sebagai aplikasinya Menteri Keuangan telah menetapkan 16 (enam belas) layanan unggulan perpajakan dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 187/KMK.01/2010 tentang Standar Prosedur Operasi (*Standard Operating Procedure*) layanan unggulan bidang perpajakan kementerian keuangan, yakni:

- 1) Pelayanan penyelesaian permohonan pendaftaran wajib pajak memperoleh Nomor Pokok wajib pajak,
- 2) Pelayanan penyelesaian permohonan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP),
- 3) Pelayanan penyelesaian permohonan restitusi Pajak Pertambahan Nilai (PPN),
- 4) Pelayanan penerbitan Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak (SPMKP),
- 5) Pelayanan penyelesaian permohonan keberatan penetapan pajak,
- 6) Pelayanan penyelesaian Surat Keterangan Bebas (SKB) Pemungutan PPh pasal 22 impor,
- 7) Pelayanan penyelesaian permohonan wajib pajak atas pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB),
- 8) Pelayanan Pendaftaran Obyek Pajak Baru dengan Penelitian Kantor,
- 9) Pelayanan Penyelesaian Mutasi Seluruhnya Obyek dan Subjek PBB,
- 10) Pelayanan Penyelesaian Permohonan Surat Keterangan Bebas (SKB) Pemotongan PPh Pasal 23,
- 11) Pelayanan Penyelesaian Permohonan Surat Keterangan Bebas (SKB) Pemotongan PPh Atas Bunga Deposito dan Tabungan Serta Diskonto SBI yang Diterima atau Diperoleh Dana Pensiun Yang Pendidirannya telah Disahkan oleh Menteri Keuangan,
- 12) Pelayanan Penyelesaian Permohonan Surat Keterangan Bebas (SKB) PPh atas Penghasilan dari Pengalihan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan,



- 13) Pelayanan Penyelesaian Permohonan Surat Keterangan Bebas (SKB) PPN atas Barang Kena Pajak (BKP) Tertentu,
- 14) Pelayanan Penyelesaian Permohonan Keberatan Pajak Bumi dan Bangunan,
- 15) Pelayanan Penyelesaian Permohonan Pengurangan atau Penghapusan Sanksi Administrasi; dan
- 16) Pelayanan Penyelesaian Permohonan Pengurangan atau Pembatalan Ketetapan Pajak yang Tidak Benar

b. Kualitas Pelayanan Fiskus

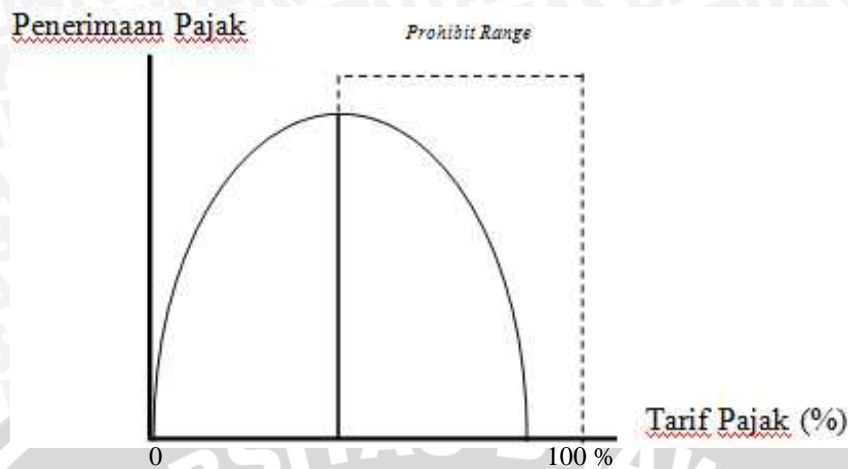
Lovelock dan Wirtz (dalam Albari, 2009:3) mendefinisikan layanan sebagai tindakan atau perbuatan yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang dapat menciptakan nilai dan memberikan manfaat kepada pelanggan pada waktu dan tempat tertentu dengan menimbulkan perubahan keinginan atau kepentingan penerimaan layanan. Sehingga, pelayanan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) berupa layanan prima perpajakan untuk memberikan kepuasan atas melayani kebutuhan wajib pajak. Terdapat lima dimensi yang digunakan sebagai indikator/ukuran kualitas pelayanan. Menurut Zeithalm, Bitner Gremler (dalam Albari, 2009:2) lima dimensi kualitas layanan tersebut adalah:

- 1) Keandalan (*reliability*), berupa kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya.
- 2) Kepastian/jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan organisasi dan karyawannya untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan
- 3) Responsif (*responsiveness*), adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat
- 4) Empati (*empathy*), berupa kepedulian atau perhatian pribadi yang diberikan organisasi kepada pelanggannya
- 5) Berwujud/bukti fisik (*tangible*), berupa penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

## 7. Tarif Pajak

Tarif dapat didefinisikan sebagai sistem yang digunakan untuk menghitung besarnya pajak yang harus dibayar dan biasanya berupa persentase. Tarif merupakan suatu pedoman dasar dalam menetapkan berapa besarnya utang pajak orang pribadi maupun badan, selain sebagai sarana keadilan dalam penetapan utang pajak (Judisseno, 2005:44). Besar kecilnya penerimaan pajak juga dapat ditentukan oleh seberapa besar tarif pajak yang dikenakan terhadap objek dan subjek pajak disuatu wilayah. Untuk menentukan besarnya persentase tarif tersebut kebijaksanaan pemerintah memegang peranan penting (Soemitro, 2004:129). Bagi pemerintah, tarif pajak yang besar akan memudahkan dalam memperoleh penerimaan Negara. Sebaliknya, bagi masyarakat selaku subjek pajak hal ini akan dirasakan mengurangi kemampuan anggarannya dalam memenuhi kebutuhannya.

Laffer (dalam Simanjuntak dan Mukhlis, 2012:31) menjelaskan bahwa terdapat suatu hubungan antara tarif pajak (*tax rates*) dengan penerimaan Negara (*tax revenue*) yang kemudian dituangkan dalam sebuah kurva yang lebih dikenal dengan *laffer curve*. Secara lebih rinci, kurva laffer dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1 Laffer Curve

Berdasarkan Gambar 2.1, sangat jelas bahwa pada tingkat tarif pajak 0% pemerintah tidak mendapatkan penerimaan pajak, tidak peduli berapa pun jumlah *tax base*-nya. Begitu pula pada tingkat tarif 100%, pemerintah tidak mendapatkan penerimaan yang berasal dari pajak karena *willingness to pay* dari masyarakat akan berkurang hingga muncul perilaku penghindaran pajak (*tax avoidance*).

## 8. Kepatuhan Pajak

### a. Definisi Kepatuhan

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh kepada ajaran atau aturan. Muliari dan Setiawan (2011:5) mendefinisikan kepatuhan wajib pajak sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. *Internal Revenue Service* (IRS) (dalam Widodo, 2010:65) membuat definisi kepatuhan, yaitu (1) kepatuhan penyerahan SPT (*filling compliance*), (2) kepatuhan



pembayaran (*payment compliance*), (3) dan kepatuhan pelaporan (*reporting compliance*).

Ukuran kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan biasanya diukur dan dibandingkan dengan besar kecilnya penghematan pajak (*tax saving*), penghindaran pajak (*tax avoidance*) dan penyelundupan pajak (*tax avasion*) yang kesemuanya bertujuan untuk meminimalkan beban pajak (Zain, 2003: 43). Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan (Rahayu, 2010 : 38).

b. Jenis Kepatuhan

Menurut Nurmantu (dalam Widodo, 2010:68) terdapat dua macam kepatuhan yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material.

- 1) Kepatuhan formal  
Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajibannya secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.
- 2) Kepatuhan Material  
Kepatuhan material didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak secara *substantive* (hakekat) memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan

c. Kriteria Wajib pajak Patuh

Berdasarkan Keputusan Menteri 235/KMK.03/2003 tentang Kriteria Wajib Pajak yang dapat diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, wajib pajak dikatakan patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

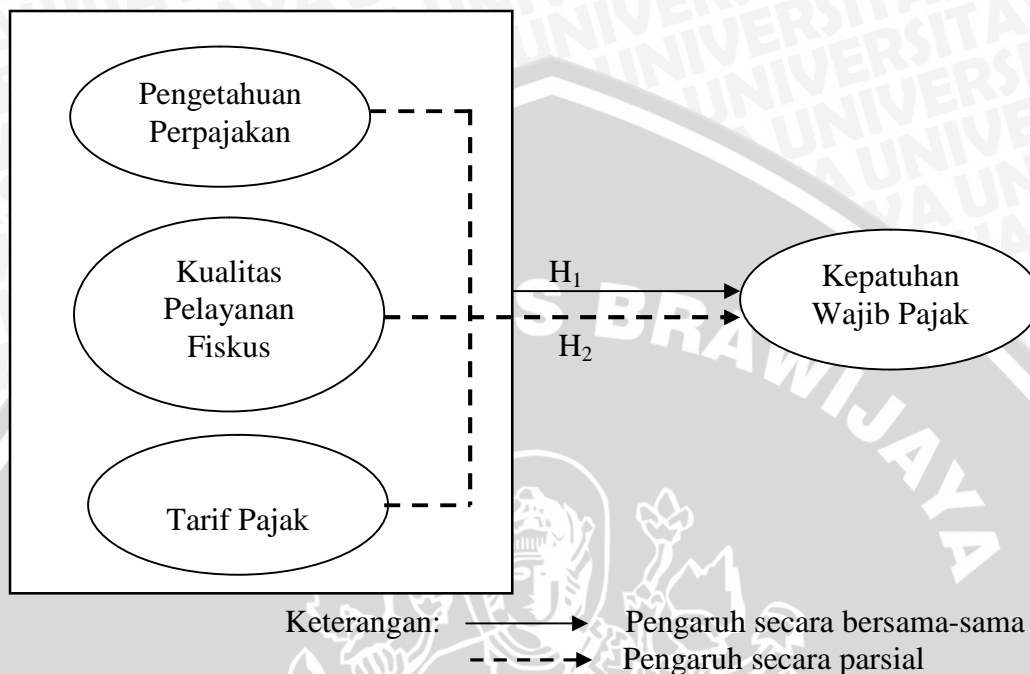
- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) terakhir
- 2) Dalam dua tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut
- 3) SPT Masa sebagaimana dimaksud dalam *point* b telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa pada masa pajak berikutnya
- 4) Tidak mempunyai tunggakan pajak yang semua jenis pajak kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak dan tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir
- 5) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir, dan
- 6) Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh angkutan publik atau Badan Pengawas Keuangan (BPK) dan pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

### C. Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara dalam sebuah penelitian. Menurut Arikunto (2010:110) dari arti katanya, hipotesis berasal dari dua penggalan kata yaitu •*hypo*€ yang artinya •dibawah, dan •*thesa*€ yang artinya •kebenaran, , sehingga hipotesis diartikan sebagai suatu teori sementara yang kebenarannya masih perlu diuji (di bawah kebenaran). Peneliti harus mengumpulkan data-data yang dibutuhkan untuk membuktikan hipotesis kemudian mengolah data tersebut untuk ditarik sebuah kesimpulan apakah menerima atau menolak hipotesis.

### 1. Model Hipotesis

Berikut adalah Gambar model hipotesis penelitian:



Gambar 2.2 Model Hipotesis

### 2. Rumusan Hipotesis

$H_1$ : Pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan Fiskus dan tarif pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

$H_2$ : Pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan Fiskus dan tarif pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak



### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah *explanatory research*. Penelitian *explanatory* adalah penelitian yang bertujuan menelaah kausalitas antar variabel yang menjelaskan suatu fenomena tertentu (Zulganef, 2008:11). Jenis penelitian *explanatory research* sangat cocok digunakan dalam penelitian ini karena dalam penelitian ini menguji pengaruh variabel pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan tarif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan jenis penelitian dan analisis data penelitian maka, penelitian ini termasuk penelitian dengan pendekatan kuantitatif dan dioperasionalkan ke dalam metode penelitian *survey*. Pendekatan kuantitatif adalah jenis pendekatan penelitian yang pengukuran datanya menggunakan analisis statistik. Sedangkan metode *survey* adalah kuisioner yang terstruktur yang diberikan kepada responden yang dirancang untuk mendapatkan informasi spesifik (Widodo, 2010:249).

##### B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara yang berlokasi di Jalan Jaksa Agung Suprpto N0 29-31 Malang Jawa Timur. Dipilihnya lokasi penelitian ini dikarenakan lokasi KPP Pratama Malang Utara cukup strategis karena terletak di dekat pusat kota dan berada di salah satu daerah sentra bisnis Kota Malang sehingga responden

mudah dijangkau oleh peneliti. Selain itu Jumlah wajib pajak yang terdaftar cukup banyak yaitu 3.967 wajib pajak

### C. Variabel dan Pengukuran

#### 1. Variabel Penelitian

Istilah •Variabel, merupakan istilah yang tidak pernah ketinggalan dalam setiap jenis penelitian. F.N. Kerlinger menyebut variabel sebagai sebuah konsep seperti halnya laki-laki dalam konsep jenis kelamin dan insaf dalam konsep kesadaran (Arikunto, 2010:159). Menurut Hatch dan Farhadi (Sugiyono, 2012:38) secara teoritis variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang atau obyek, yang mempunyai •variasi, antara satu orang dengan yang lain atau satu objek dengan objek yang lain.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat). Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Sedangkan variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat adanya variabel bebas. Variabel independen (bebas) dalam penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan ( $X_1$ ), kualitas pelayanan fiskus ( $X_2$ ) dan tarif pajak ( $X_3$ ). Sedangkan variabel dependen (terikat) dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak UMKM (Y).

## 2. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert 5 (lima) *point*. Skala Likert disebut juga sebagai *method of summated ratings* karena nilai peringkat setiap jawaban atau tanggapan dijumlahkan sehingga mendapat nilai total (Soehartono, 2008:77).

Variabel dalam penelitian ini dijabarkan menjadi indikator variabel yang kemudian diukur dari jawaban atau pernyataan dari responden dengan menggunakan skala Likert. Jawaban setiap *item* terdiri dari jawaban sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, sangat tidak setuju yang masing-masing jawaban diberi skor yang dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Skala Pengukuran Variabel Penelitian

No.	Kriteria	Nilai ( <i>Point</i> )
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Ragu-ragu	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Soehartono (2008:78)



#### D. Definisi Operasional Variabel

Model yang dibangun dalam penelitian ini melibatkan 3 variabel independen yang diidentifikasi dapat mempengaruhi variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak UMKM dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Masing-masing variabel tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

##### 1. Pengetahuan Perpajakan

Merupakan pengetahuan mengenai tata cara memenuhi kewajiban perpajakan, serta fungsi dan peranan pajak. Pengetahuan tentang tata cara memenuhi kewajiban perpajakan berupa tata cara perhitungan, penyetoran dan pelaporan kewajiban pajak yang terhutang.

##### 2. Kualitas Pelayanan Fiskus

Merupakan bentuk pelayanan yang diberikan fiskus yang mencakup pelayanan umum dan pelayanan administrasi. Kualitas pelayanan diukur dengan tingkat ketanggapan fiskus (*Reliability*), kepastian/jaminan (*Assurance*), responsif (*Responsiveness*), empati (*empathy*) dan berwujud/bukti fisik (*Tangible*).

##### 3. Tarif Pajak

Merupakan persepsi wajib pajak mengenai kebijakan tarif baru yang diberikan oleh Pemerintah dalam PP Nomor 46 Tahun 2013 sebesar 1% (satu persen) untuk wajib pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu. Tujuannya yaitu untuk mempermudah perhitungan besarnya

pajak terhutang oleh wajib pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu yang dalam penelitian ini adalah wajib pajak sektor UMKM.

4. Kepatuhan Wajib Pajak

Merupakan kepatuhan formal dan material wajib pajak. Kepatuhan formal meliputi: ketepatan waktu dalam menyetor maupun melaporkan kewajiban perpajakan. Kepatuhan material meliputi: kesesuaian jumlah pajak terhutang dengan yang dibayarkan, tidak pernah melakukan penunggakan pajak dan tidak pernah mendapat sanksi perpajakan.

Tabel 3.2 Variabel, Indikator dan *Item*

Variabel	Indikator	<i>Item</i>
Pengetahuan Perpajakan (X <sub>1</sub> )	Mengetahui tata cara menghitung kewajiban perpajakan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menentukan jumlah peredaran usaha/omset</li> <li>2. Menghitung sendiri jumlah pajak terhutang</li> </ol>
	Mengetahui tata cara penyeteroran kewajiban perpajakan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetahui batas waktu penyeteroran</li> <li>2. Mengetahui sarana yang digunakan untuk menyetor</li> <li>3. Mengetahui cara pengisian SSP</li> </ol>
	Mengetahui tata cara pelaporan Kewajiban Perpajakan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetahui batas waktu pelaporan/penyampaian SPT</li> <li>2. Mengetahui jenis SPT yang digunakan untuk melapor</li> <li>3. Mengetahui tata cara pengisian SPT dengan benar</li> </ol>
	Mengetahui Fungsi dan peranan Pajak	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetahui alasan membayar pajak yaitu untuk pembangunan bangsa</li> </ol>
Kualitas Pelayanan Fiskus (X <sub>2</sub> )	Kepastian Jaminan ( <i>Assurance</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempat parkir yang disediakan aman</li> <li>2. Selalu memberikan 3S (Senyum, Sapa dan Salam)</li> <li>3. Mengetahui setiap hal yang ditanyakan wajib pajak</li> </ol>

Sumber: PP Nomor 46 Tahun 2013, Albari (2009), Widodo (2010)



Lanjutan Tabel 3.2

Variabel	Indikator	Item
Kualitas Pelayanan Fiskus ( $X_2$ )	Empati ( <i>Empathy</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peduli dengan permasalahan wajib pajak</li> <li>2. Memberi penjelasan dengan baik apabila antrian pelayanan cukup panjang</li> </ol>
	Responsif ( <i>Responsive</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menata waktu konsultasi dengan efektif, efisien</li> <li>2. Melayani dengan cepat</li> </ol>
	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu melayani setiap permasalahan wajib pajak</li> </ol>
	Berwujud/bukti fisik ( <i>Tangible</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menggunakan brosur/leaflet/buku petunjuk teknis pelayanan</li> <li>2. Ruang tunggu nyaman</li> </ol>
Tarif Pajak ( $X_3$ )	Kebijakan penetapan tarif pajak sebesar 1%	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tarif pajak 1% dari omset sudah adil</li> <li>2. Tarif PPh final sebesar 1% mempermudah perhitungan</li> <li>3. Tarif PPh final harusnya lebih kecil dari 1%</li> <li>4. Wajib pajak lebih memilih menggunakan tarif PPh final 1% dari pada tarif sebelumnya (Tarif umum PPh)</li> </ol>
Kepatuhan Pajak (Y)	Kepatuhan Formal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu dalam hal penyetoran Pajak</li> <li>2. Tepat waktu menyampaikan SPT</li> </ol>
	Kepatuhan Material	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membayar pajak sesuai peredaran usaha/omset yang sebenarnya</li> <li>2. Tidak pernah menunggak pajak</li> <li>3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena pidana perpajakan</li> <li>4. Tidak pernah mendapat sanksi karena terlambat membayar/melapor pajak terhutang</li> </ol>

Sumber: PP Nomor 46 Tahun 2013, Albari (2009), Widodo (2010)



## E. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan obyek penelitian yang dapat terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai *test* atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu dalam sebuah penelitian (Nawawi, 2012:150). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak sektor UMKM yang terdaftar pada KPP Pratama Malang Utara. Kriteria wajib pajak yang akan dijadikan sampel penelitian adalah wajib pajak UMKM yang memiliki peredaran usaha tidak lebih dari 4,8 Miliar. Adapun jumlah wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara sampai dengan bulan Januari 2014 dapat dilihat pada Tabel 3.3:

Tabel 3.3 Jumlah wajib pajak UMKM terdaftar di KPP Pratama Malang Utara.

No	Jenis wajib pajak	Jumlah wajib pajak
1.	Orang Pribadi	2.617
2.	Badan	1.350
Total wajib pajak		3.967

Sumber : Dokumen wajib pajak terdaftar KPP Pratama Malang Utara

### 2. Sampel

Sampel didefinisikan sebagai *subset* dari populasi yang terdiri dari anggota-anggota populasi yang terpilih (Zulganef, 2008:134). Populasi yang secara kuantitatif jumlahnya cukup besar sering tidak mungkin untuk dijangkau seluruhnya, sehingga mengharuskan sejumlah populasi

ditetapkan menjadi sampel yang akan menjadi sumber data sesungguhnya.

Menurut Sudjana (Nawawi, 2012:153) sampel adalah sebagian yang diambil dari populasi dengan menggunakan cara-cara tertentu. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus dari *Slovin* sebagai berikut :

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

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = nilai kritis (10%)

$$\begin{aligned} n &= \frac{3967}{1 + 3967(0,1)^2} \\ &= \frac{3}{4,6} = 97,54 \text{ atau dibulatkan menjadi } 98 \text{ orang responden} \end{aligned}$$

Jadi, sampel yang digunakan adalah sebanyak 98 orang responden

### 3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Accidental Sampling* yaitu teknik sampling berdasarkan kebetulan. Jadi, siapa saja yang bertemu dengan peneliti secara kebetulan dapat dijadikan sampel, apabila dipandang orang yang ditemui tersebut cocok untuk dijadikan sumber data sesuai dengan sampel yang ditentukan oleh peneliti.

## F. Sumber Data

Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumbernya. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui angket yang akan disebar ke wajib pajak UMKM yang terdaftar pada KPP Pratama Malang Utara yang ditunjuk menjadi sampel penelitian. Kemudian data yang terkumpul akan di analisis dengan analisis statistik.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung. Data sekunder dalam penelitian ini berupa data jumlah unit UMKM, data proporsi penerimaan pajak terhadap APBN, dan data jumlah wajib pajak yang digunakan sebagai data penunjang penelitian. Data tersebut diperoleh melalui dokumentasi data dari Kantor Palayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara dan juga dari Badan Pusat Statistik (BPS).

## G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik atau metode pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh fakta mengenai variabel yang diteliti. Fakta yang diungkapkan pada penelitian ini adalah fakta aktual yang diperoleh dari Subjek dengan anggapan bahwa subjek yang lebih mengetahui keadaan dan situasi sebenarnya. Peneliti berasumsi bahwa informasi yang diberikan oleh subjek tersebut adalah benar.



Teknik yang tepat dibutuhkan untuk mendapatkan data yang relevan dalam suatu penelitian agar menghasilkan kesimpulan yang general dan objektif sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

#### 1. Angket

Angket adalah daftar pernyataan yang harus dijawab dan/atau isian yang harus diisi oleh responden. Menurut Arikunto (2010:194) angket/kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui. Angket ini disebar ke beberapa wajib pajak UMKM yang menjadi sampel. Angket berisi tentang pernyataan-pernyataan yang diajukan peneliti kepada responden dengan harapan para responden merespon dengan baik pertanyaan tersebut. Hasil jawaban responden kemudian akan diolah dan dianalisis untuk menarik kesimpulan.

#### 2. Dokumentasi

Data dokumentasi dalam penelitian ini diperoleh dari data KPP Pratama Malang Utara, Badan Pusat Statistik serta data lain yang dapat menunjang penelitian, yang berupa:

- a) Data mengenai jumlah Wajib pajak
- b) Data mengenai jumlah Penerimaan Pajak
- c) Data perkembangan unit usaha di Indonesia

## H. Uji Instrumen Penelitian

Sebelum melakukan analisis data, terlebih dahulu peneliti melakukan pengujian terhadap instrumen angket yang digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data. Untuk menguji apakah konstruk yang telah dirumuskan reliabel (handal) dan valid (sah), maka perlu dilakukan pengujian reliabilitas dan validitas.

### 1. Uji Validitas

Uji validitas dipergunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu angket/kuesioner (Ghozali, 2005:45). Uji Validitas adalah suatu uji yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrumen yang digunakan dapat diukur untuk mengukur akurasi penelitian (Widodo, 2010:259). Suatu kuesioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2005:45).

Rumus untuk menguji validitas yang dikemukakan oleh Arikunto (2010:213) adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n\sum X - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

- $r_{xy}$  = koefisien korelasi variabel bebas dan variabel terikat
- $n$  = banyaknya sampel
- $X$  = item/pertanyaan
- $Y$  = total variabel

Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi *software* SPSS Versi 21. Validitas suatu instrumen ditentukan

dengan cara membandingkan indeks *Product Moment* atau r-hitung dengan r-tabel =0,3. Apabila r-hitung ... r-tabel dan bernilai positif maka instrumen dikatakan valid, sebaliknya, apabila r-hitung < r-tabel maka instrumen dikatakan tidak valid (Ghozali, 2005:45).

## 2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2005:41) reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Reliabilitas menunjuk pada tingkat keterandalan sesuatu, artinya dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2005:41).

Pengujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan dengan rumus penghitungan *Alpha Cronbach* (Arikunto, 2010 : 239) sebagai berikut:

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

Keterangan:

$r_{11}$  = Reliabilitas Instrumen

$k$  = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma b^2$  = Jumlah varians butir

$\sigma_t^2$  = Varians total

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan aplikasi *software* SPSS Versi 21. Suatu instrument dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Alpha Cronbach* lebih besar atau sama dengan 0,6 († ... 0,6)(Ghozali, 2005:42).



### 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

#### a. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Pengetahuan Perpajakan ( $X_1$ )

Berdasarkan hasil pengujian validitas dan reliabilitas yang dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS versi 21, disimpulkan bahwa semua *item* dalam variabel pengetahuan perpajakan ( $X_1$ ) dinyatakan valid dan reliabel. Nilai koefisien korelasi masing-masing *item* lebih besar dari r-tabel (0,3) dan signifikan ( $\dagger < 0,05$ ). Sedangkan nilai *Alpha Cronbach* semua variabel lebih besar dari 0,6. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 3.4

Tabel 3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Pengetahuan Perpajakan ( $X_1$ )

No.	Item	Pearson Correlation (r-hitung)	r-tabel	Sig.	Keterangan
1.	X <sub>1.1</sub>	0,424	0,3	0,019	Valid
2.	X <sub>1.2</sub>	0,506	0,3	0,004	Valid
3.	X <sub>1.3</sub>	0,652	0,3	0,000	Valid
4.	X <sub>1.4</sub>	0,805	0,3	0,000	Valid
5.	X <sub>1.5</sub>	0,702	0,3	0,000	Valid
6.	X <sub>1.6</sub>	0,542	0,3	0,002	Valid
7.	X <sub>1.7</sub>	0,812	0,3	0,000	Valid
8.	X <sub>1.8</sub>	0,712	0,3	0,000	Valid
9.	X <sub>1.9</sub>	0,491	0,3	0,006	Valid
Nilai <i>Alpha Cronbach</i> = 0,790					Reliabel

Sumber: Lampiran 3

Keterangan:

- X<sub>1.1</sub>: Menentukan jumlah peredaran usaha
- X<sub>1.2</sub>: Menghitung sendiri jumlah pajak terhutang
- X<sub>1.3</sub>: Mengetahui batas waktu penysetoran
- X<sub>1.4</sub>: Mengetahui sarana yang digunakan untuk menysetor

- X<sub>1.5</sub>: Mengetahui cara pengisian SSP
- X<sub>1.6</sub>: Mengetahui batas waktu pelaporan/penyampaian SPT
- X<sub>1.7</sub>: Mengetahui jenis SPT yang digunakan untuk melapor
- X<sub>1.8</sub>: Mengetahui cara pengisian SPT dengan benar
- X<sub>1.9</sub>: Mengetahui alasan membayar pajak yaitu untuk pembangunan bangsa.

b. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus

(X<sub>2</sub>)

Berdasarkan hasil pengujian validitas dan reliabilitas yang dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS versi 21, disimpulkan bahwa semua *item* dalam variabel Kualitas pelayanan fiskus (X<sub>2</sub>) dinyatakan valid dan reliabel. Nilai koefisien korelasi masing-masing *item* lebih besar dari r-tabel (0,3) dan signifikan ( $\dagger < 0,05$ ). Sedangkan nilai *Alpha Cronbach* semua variabel lebih besar dari 0,6. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 3.5

Tabel 3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X<sub>2</sub>)

No.	Item	Pearson Correlation (r-hitung)	r-tabel	Sig.	Keterangan
1.	X <sub>2.1</sub>	0,419	0,3	0,021	Valid
2.	X <sub>2.2</sub>	0,456	0,3	0,011	Valid
3.	X <sub>2.3</sub>	0,720	0,3	0,000	Valid
4.	X <sub>2.4</sub>	0,463	0,3	0,010	Valid
5.	X <sub>2.5</sub>	0,531	0,3	0,003	Valid
6.	X <sub>2.6</sub>	0,397	0,3	0,030	Valid
7.	X <sub>2.7</sub>	0,642	0,3	0,000	Valid
8.	X <sub>2.8</sub>	0,684	0,3	0,000	Valid
9.	X <sub>2.9</sub>	0,602	0,3	0,000	Valid
10.	X <sub>2.10</sub>	0,525	0,3	0,003	Valid
Nilai <i>Alpha Cronbach</i> = 0,730					Reliabel

Sumber: Lampiran 3

Keterangan:



- X<sub>2.1</sub>: Tempat parkir yang disediakan aman
- X<sub>2.2</sub>: Selalu memberikan 3S (Senyum, Sapa dan Salam)
- X<sub>2.3</sub>: Mengetahui setiap hal yang ditanyakan wajib pajak
- X<sub>2.4</sub>: Peduli dengan permasalahan wajib pajak
- X<sub>2.5</sub>: Memberi penjelasan dengan baik apabila antrian pelayanan panjang
- X<sub>2.6</sub>: Menata waktu pelayanan/konsultasi dengan efektif, efisien
- X<sub>2.7</sub>: Melayani dengan cepat
- X<sub>2.8</sub>: Mampu melayani permasalahan wajib pajak
- X<sub>2.9</sub>: Menggunakan brosur/leaflet/buku petunjuk layanan
- X<sub>2.10</sub>: Ruang tunggu nyaman

c. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Tarif Pajak (X<sub>3</sub>)

Berdasarkan hasil pengujian validitas dan reliabilitas yang dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS versi 21, disimpulkan bahwa semua *item* dalam variabel tarif pajak (X<sub>3</sub>) dinyatakan valid dan reliabel. Nilai koefisien korelasi masing-masing *item* lebih besar dari r-tabel (0,3) dan signifikan ( $\dagger < 0,05$ ). Sedangkan nilai *Alpha Cronbach* semua variabel lebih besar dari 0,6. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 3.6

Tabel 3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Tarif Pajak (X<sub>3</sub>)

No.	Item	Pearson Correlation (r-hitung)	r-tabel	Sig.	Keterangan
1.	X <sub>3.1</sub>	0,741	0,3	0,000	Valid
2.	X <sub>3.2</sub>	0,819	0,3	0,000	Valid
3.	X <sub>3.3</sub>	0,635	0,3	0,000	Valid
4.	X <sub>3.4</sub>	0,865	0,3	0,000	Valid
Nilai <i>Alpha Cronbach</i> = 0,767					Reliabel

Sumber: Lampiran 3

Keterangan:

- X<sub>3.1</sub>: Tarif PPh final sebesar 1% sudah adil
- X<sub>3.2</sub>: Tarif PPh final sebesar 1% mempermudah perhitungan
- X<sub>3.3</sub>: Tarif PPh final harusnya lebih kecil dari 1%



X<sub>3,4</sub>: Wajib pajak lebih memilih menggunakan tarif PPh final sebesar 1% dari pada tarif sebelumnya (Tarif umum PPh)

d. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepatuhan Wajib pajak (Y)

Berdasarkan hasil pengujian validitas dan reliabilitas yang dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS versi 21, disimpulkan bahwa semua *item* dalam variabel kepatuhan wajib pajak (Y) dinyatakan valid dan reliabel. Nilai koefisien korelasi masing-masing *item* lebih besar dari r-tabel (0,3) dan signifikan ( $\dagger < 0,05$ ). Sedangkan nilai *Alpha Cronbach* semua variabel lebih besar dari 0,6. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 3.7

Tabel 3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

No.	Item	Pearson Correlation (r-hitung)	r-tabel	Sig.	Keterangan
1.	Y. <sub>1</sub>	0,781	0,3	0,000	Valid
2.	Y. <sub>2</sub>	0,727	0,3	0,000	Valid
3.	Y. <sub>3</sub>	0,628	0,3	0,000	Valid
4.	Y. <sub>4</sub>	0,709	0,3	0,000	Valid
5.	Y. <sub>5</sub>	0,470	0,3	0,009	Valid
6.	Y. <sub>6</sub>	0,695	0,3	0,000	Valid
Nilai <i>Alpha Cronbach</i> = 0,750					Reliabel

Sumber: Lampiran 3

Keterangan:

- Y.<sub>1</sub>: Tepat waktu menyetor/membayar pajak
- Y.<sub>2</sub>: Tepat waktu menyampaikan SPT
- Y.<sub>3</sub>: Membayar pajak sesuai dengan peredaran usaha yang sebenarnya.
- Y.<sub>4</sub>: Tidak pernah menunggak pajak
- Y.<sub>5</sub>: Tidak pernah dijatuhi hukuman karena pidana perpajakan

Y.6: Tidak pernah mendapatkan sanksi administrasi karena keterlambatan membayar/melapor pajak

## I. Teknik Analisis Data

### 1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah merupakan bentuk analisis yang digunakan untuk meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang (Nazir, 2003 : 54). Menurut Sugiyono (2012 : 147) analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Tolok ukur dari analisis pendeskripsian penelitian ini adalah dengan menggunakan tabel, persentase dan *mean* (rata-rata).

### 2. Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan analisis data dengan menggunakan analisis regresi linear berganda, maka dilakukan pengujian terhadap data yang digunakan dengan tujuan mengetahui apakah data memenuhi asumsi klasik. Agar diperoleh estimasi yang tidak bias uji asumsi dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinieritas.

#### a. Uji normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model persamaan penelitian, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2009:107). Cara yang digunakan untuk

mendeteksi normalitas adalah dengan melihat distribusi dari variabel-variabel yang akan diteliti, dan uji statistik akan lebih baik jika semua variabel berdistribusi normal (Ghozali, 2005:27-28). Kurva yang menggambarkan distribusi normal adalah kurva yang simetris.

Metode yang digunakan untuk menguji normalitas dalam penelitian ini adalah uji *Kolmogorov-Smirnov Goodness of Fit* dengan bantuan *software* SPSS versi 21. Uji *Kolmogorov-Smirnov Goodness of Fit* dilakukan dengan membuat hipotesis sebagai berikut:

$H_0$  = Data terdistribusi secara normal.

$H_1$  = Data tidak terdistribusi secara normal.

Pengambilan Keputusan :

- 1) Jika Probabilitas  $\geq 0,05$ , maka  $H_0$  diterima.
- 2) Jika Probabilitas  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak

b. Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2009 : 25) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model persamaan penelitian ditemukan adanya korelasi yang tinggi atau sempurna antar variabel bebas (independen).

Model persamaan penelitian yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Uji multikorelinearitas dalam penelitian ini menggunakan nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *Tolerance*  $< 0,10$  atau *VIF*  $> 10$  (Ghozali, 2009:28). Hipotesis yang dibuat adalah:



$H_0$  = Model regresi menunjukkan/bersifat multikolinieritas

$H_1$  = Model regresi tidak bersifat multikolinieritas

Pengambilan Keputusan :

- 1) Jika nilai *Tolerance* > 0,10 atau VIF < 10 maka  $H_0$  ditolak.
- 2) Jika nilai *Tolerance* < 0,10 atau VIF > 10 maka  $H_0$  diterima

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari suatu residual satu pengamatan ke pengamatan lain (Ghozali, 2005:105). Menurut Sunyoto (2010: 101) model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedasitas atau bersifat homokedasitas. Pengujian heterokedasitas dalam penelitian ini dilakukan dengan uji *Scatter plot*. Heteroskedastisitas terjadi jika *Scatter Plot* titik-titiknya mempunyai pola yang teratur baik menyempit, melebar, maupun bergelombang-gelombang (Sunyoto, 2010 : 102). Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y secara acak, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2009:37)

Selain dilakukan dengan *Scatter Plot*, uji heterokedasitas dalam penelitian ini juga dilakukan dengan uji koefisien korelasi Rank Spearman. Uji koefisien korelasi Rank Spearman dilakukan dengan mengkorelasikan antara absolut residual hasil regresi dengan semua variabel bebas. Apabila signifikansi hasil korelasi lebih dari  $\dagger$  ( $\dagger=0,05$ ) maka persamaan regresi tersebut bersifat heteroskedastisitas, dan sebaliknya apabila signifikansi

hasil korelasi kurang dari  $\dagger$  maka persamaan regresi tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2009:46).

### 3. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linear berganda pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan satu variabel dependen dengan lebih dari satu variabel independen (Gujarati, 2003 dalam Ghozali, 2009:7). Analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini digunakan untuk menguji adakah pengaruh antara variabel pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y	= Kepatuhan wajib pajak
X <sub>1</sub>	= Variabel Pengetahuan Perpajakan
X <sub>2</sub>	= Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus
X <sub>3</sub>	= Variabel Tarif Pajak
a	= Konstanta, yaitu nilai perkiraan jika x=0
b <sub>1</sub> ,b <sub>2</sub> ,b <sub>3</sub>	= Koefisien masing ,, masing faktor
e	= Kesalahan pengganggu/eror

### 4. Uji Hipotesis

Setelah hasil analisis regresi diperoleh kemudian dilakukan pengujian apakah koefisien regresi yang diperoleh berpengaruh secara signifikan atau tidak, baik secara bersama-sama maupun secara parsial. Beberapa langkah pengujian yang harus dilakukan adalah :

#### a. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2009:15). Nilai koefisien korelasi ditunjuk oleh angka 0 (nol) sampai dengan angka 1(satu). Jika koefisien determinasi menunjukkan angka nol maka variabel bebas tidak berhubungan dan tidak mempengaruhi variabel terikat. Jika koefisien determinasi semakin mendekati angka 1(satu) maka variabel terikatnya semakin berhubungan dengan variabel bebasnya. Menurut Ghozali (2009:15-16) peneliti dianjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* pada saat mengevaluasi model regresi yang terbaik karena kelemahan mendasar jika menggunakan nilai *R<sup>2</sup>* adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang ditambahkan kedalam model.

b. Uji F

Uji statistik F digunakan untuk menguji dan mengetahui pengaruh variabel bebas secara keseluruhan atau bersama-sama terhadap variabel terikatnya. Rumusan hipotesis :

$H_0 = \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = 0$ , berarti Variabel bebas (X) secara bersama-sama mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap variabel terikat (Y)

$H_1 = \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq 0$ , berarti Variabel bebas (X) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y)



Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai F-hitung dengan F-tabel atau *p-value* dengan  $\alpha$  ( $\alpha=0,05$ ) menggunakan bantuan *software* SPSS versi 21. Apabila nilai F-hitung  $>$  F-tabel atau *p-value*  $<0,05$  maka  $H_0$  ditolak yang berarti bahwa variabel bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat, dan sebaliknya apabila nilai F-hitung  $<$  F-tabel atau *p-value*  $>0,05$  maka  $H_0$  diterima yang berarti bahwa variabel secara bersama-sama bebas mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap variabel terikat.

c. Uji t

Uji Statistik t digunakan untuk menguji sejauh mana pengaruh variabel bebas secara parsial atau individu terhadap variabel terikat.

Rumusan hipotesis :

$H_0 = \beta_i = 0$ , berarti Variabel bebas (X) secara parsial mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap variabel terikat (Y)

$H_1 = \beta_i \neq 0$ , berarti Variabel bebas (X) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y)

Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai t-hitung dengan t-tabel atau *p-value* dengan  $\alpha$  ( $\alpha=0,05$ ) menggunakan *software* SPSS versi 21. Apabila nilai t-hitung  $>$  t-tabel atau memiliki *p-value*  $<0,05$  maka  $H_0$  ditolak yang berarti bahwa variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat, dan sebaliknya apabila nilai t-hitung  $<$  t-tabel atau memiliki *p-value*  $>$

0,05 maka  $H_0$  diterima yang berarti bahwa variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap variabel terikat.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Sejarah KPP Pratama Malang Utara

Guna mewujudkan visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), secara berkesinambungan diupayakan peningkatan kualitas pelayanan kepada wajib pajak. Salah satu bagian dari upaya tersebut adalah dideklarasikannya pembentukan Kantor Pelayanan Pajak di seluruh wilayah Kantor Wilayah (Kanwil) Jatim III pada tanggal 4 Desember 2007. Kantor Pelayanan Pajak adalah unit kerja dari DJP yang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat di bidang perpajakan dan merupakan instansi vertikal DJP yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah.

KPP Pratama Malang Utara dibentuk berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 55/PMK.01/2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal DJP yang merupakan hasil pemekaran Kantor Pelayanan Pajak Malang menjadi KPP Pratama Malang Utara dan KPP Pratama Malang Selatan. KPP Pratama Malang Utara mulanya merupakan Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bungan di Kota Malang. Namun, setelah adanya reformasi birokrasi di tubuh Departemen Keuangan, kantor ini diubah fungsinya menjadi KPP Pratama Malang Utara.



## 2. Visi dan Misi KPP Pratama Malang Utara

Adapun visi dan misi DJP yang juga merupakan visi dan misi KPP

Pratama Malang Utara adalah sebagai berikut:

### a. Visi

Menjadi institusi pemerintah penghimpun pajak Negara yang terbaik di Wilayah Asia Tenggara.

### b. Misi

Menyelenggarakan fungsi administrasi perpajakan dengan menerapkan Undang-undang perpajakan secara adil dalam rangka membiayai penyelenggaraan Negara demi kemakuran rakyat.

## 3. Wilayah Kerja

Demi meningkatkan efektifitas kinerja, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengadakan reorganisasi wilayah, yaitu pemecahan wilayah kerja KPP termasuk wilayah kerja KPP Pratama Malang Utara. Wilayah kerja KPP Pratama Malang Utara meliputi dua kecamatan di bagian utara kota Malang, yaitu kecamatan Blimbing yang terdiri dari 11 Kelurahan dan Kecamatan Lowokwaru yang terdiri dari 12 Kelurahan.

### a. Kecamatan Blimbing

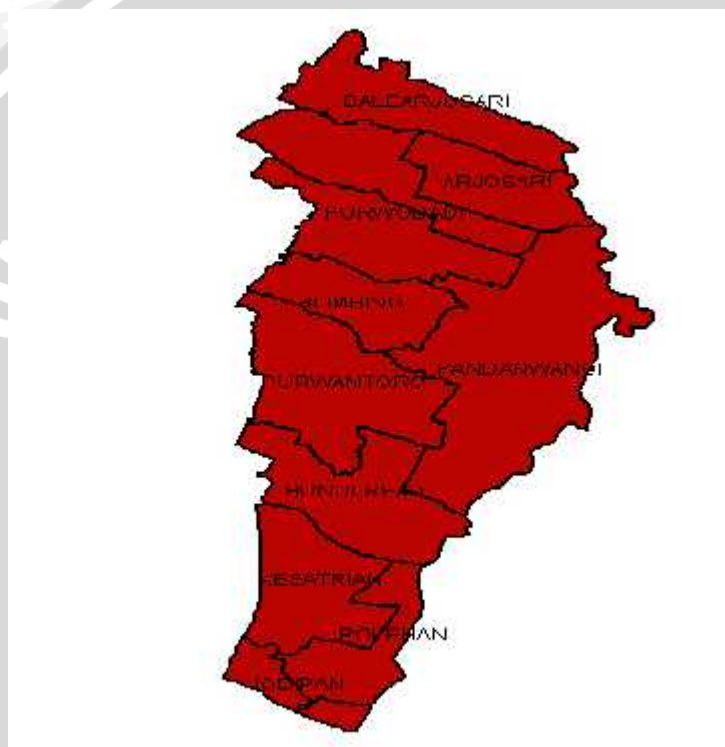
Meliputi:

- |                        |                          |
|------------------------|--------------------------|
| 1) Kelurahan Jodipan   | 5) Kelurahan Purwantoro  |
| 2) Kelurahan Polehan   | 6) Kelurahan Pandanwangi |
| 3) Kelurahan Kesatrian | 7) Kelurahan Blimbing    |
| 4) Kelurahan Bunulrejo | 8) Kelurahan Purwodadi   |

- 9) Kelurahan Arjosari
- 10) Kelurahan Polowijen
- 11) Kel. Balearjosari

Berikut adalah gambar peta wilayah kerja KPP Pratama Malang Utara

Kecamatan Blimbing.



Gambar 4.1 Peta Kecamatan Blimbing

b. Kecamatan Lowokwaru

Meliputi:

- 1) Kelurahan Merjosari
- 2) Kelurahan Dinoyo
- 3) Kelurahan Sumbersari
- 4) Kelurahan Ketawanggede
- 5) Kelurahan Jatimulyo
- 6) Kelurahan Lowokwaru
- 7) Kelurahan Tulusrejo
- 8) Kelurahan Mojolangu
- 9) Kelurahan Tlogomas

10) Kelurahan

Tunggulwulung

11) Kelurahan Tunjungsekar

12) Kelurahan Tasikmadu

Berikut adalah gambar peta wilayah kerja KPP Pratama Malang Utara kecamatan Lowokwaru.



Gambar 4.2 Peta Kecamatan Lowokwaru

#### 4. Tugas Pokok dan Fungsi KPP Pratama Malang Utara

##### a. Tugas Pokok

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal DJP, menyebutkan bahwa Kantor Pelayanan Pajak Pratama mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, pengawasan administratif, dan pemeriksaan kepada Wajib pajak dalam bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah dan Pajak tidak langsung lainnya dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.



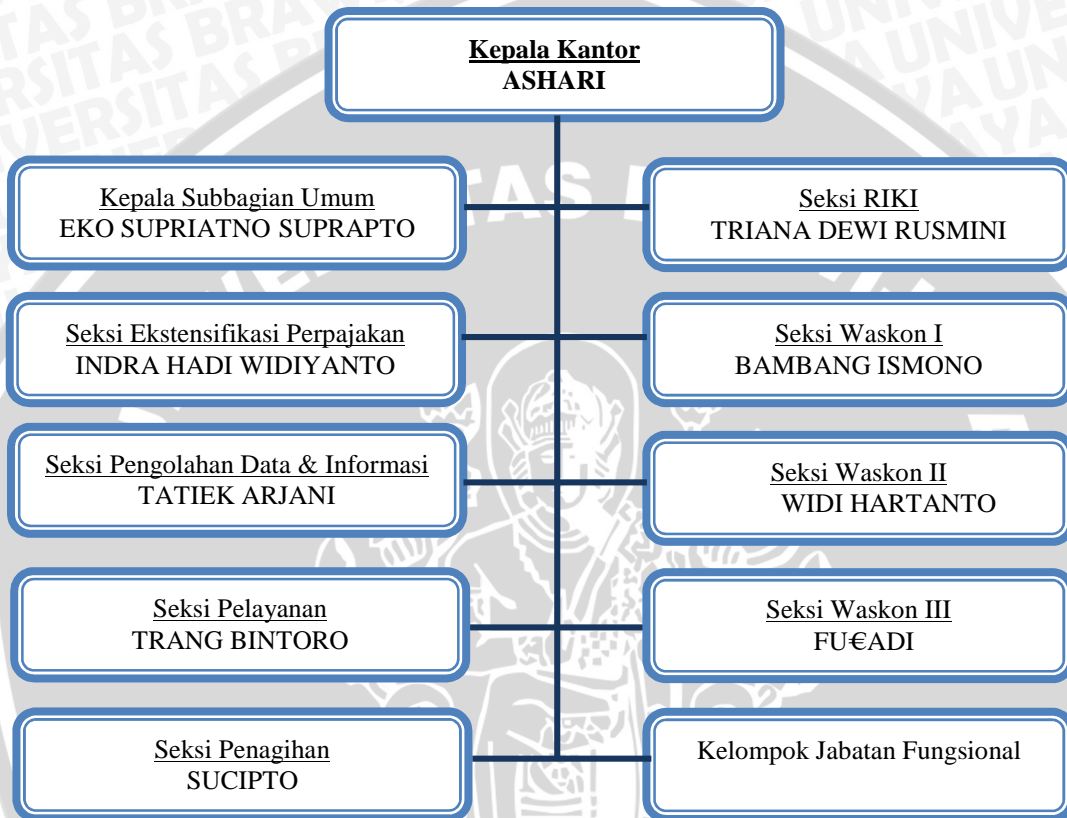
## b. Fungsi

- 1) Pengumpulan dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, penggalian potensi perpajakan, dan ekstensifikasi wajib pajak.
- 2) Penelitian dan penatausahaan Surat Pemberitahuan Tahunan, Surat Pemberitahuan Masa, serta berkas wajib pajak.
- 3) Pendataan objek dan subjek serta penilaian dan penetapan PBB
- 4) Pengawasan pembayaran masa Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Pajak tidak langsung lainnya
- 5) Penatausahaan piutang pajak, penerimaan, penagihan, penyelesaian keberatan, penatausahaan banding, dan penyelesaian restitusi Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan pajak tidak langsung lainnya.
- 6) Pemeriksaan sederhana dan penerapan sanksi perpajakan.

## 5. Struktur Organisasi

Susunan organisasi KPP Pratama Malang Utara berdasarkan fungsi terdiri atas 9 seksi, subbagian umum, dan kelompok fungsional. Kelompok struktural yang terdiri dari seksi-seksi yang dipimpin oleh kepala seksi atau kepala subbagian, sedangkan kelompok fungsional dipimpin oleh seorang ketua tim. Semua elemen tersebut bertanggung jawab langsung kepada kepala kantor.

Susunan organisasi di KPP Pratama Malang Utara beserta nama kepala kantor dan kepala seksi masing-masing dapat dilihat pada Gambar 4.3.



Gambar 4.3. Struktur Organisasi KPP Pratama Malang Utara

a. Sub Bagian Umum

Melaksanakan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha rumah tangga dan bantuan hukum.

b. Seksi Pelayanan

Melakukan penetapan dan penertiban produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan

dan pengolahan surat pemberitahuan dan surat lainnya serta pelaksanaan registrasi wajib pajak.

c. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Melakukan pengumpulan, pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian dan penatausahaan bagi hasil Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filing serta penyiapan laporan kinerja.

d. Seksi Pengawasan dan Konsultasi

Melakukan pengawasan terhadap kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib pajak, bimbingan/himbauan kepada wajib pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak

e. Seksi Ekstensifikasi

Melakukan pelaksanaan dan penatausahaan pengamatan potensi perpajakan pendataan obyek, dan subyek pajak, penilaian objek pajak, dan kegiatan ekstensifikasi perpajakan.

f. Seksi Pemeriksaan dan Kepatuhan Internal

Melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penertiban, penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak dan administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya. Sedangkan tugas kepatuhan internal antara lain



melakukan kegiatan pemantauan atas pengendalian intern, manajemen resiko, kode etik dan disiplin pegawai, tindak lanjut hasil pengawasan, dan memberikan perumusan rekomendasi perbaikan proses bisnis.

g. Seksi Penagihan

Melakukan pelaksanaan dan penatausahaan penagihan aktif, piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, dan usulan penghapusan piutang pajak sesuai ketentuan berlaku.

## B. Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak UMKM yang memiliki batasan omset/peredaran usaha tidak melebihi 4,8 Miliar yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara dan penghasilannya dikenakan atas PPh yang diatur dalam PP No 46 Tahun 2013. Jumlah Responden dalam penelitian ini adalah 98 orang responden. Karakteristik responden dibedakan berdasarkan usia, jenis kelamin, jenis wajib pajak/kepemilikan usaha, jumlah Peredaran usaha, lama usaha, dan pendidikan formal terakhir wajib pajak.

1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan menyebarkan angket kepada 98 orang responden maka dapat diambil kesimpulan gambaran umum karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Laki-Laki	67	68,37
2.	Perempuan	31	31,63
Jumlah		98	100

Sumber: lampiran 2

Berdasarkan data Tabel 4.1 tentang distribusi responden berdasarkan jenis kelamin, maka dapat dilihat bahwa sebagian besar responden yang memiliki usaha dengan batasan maksimal omset sebesar 4,8 Miliar adalah berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 67 orang responden atau dengan tingkat persentase sebesar 68,37%. Sedangkan untuk responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 31 orang atau dengan tingkat persentase sebesar 31,63%.

## 2. Karakteristik responden berdasarkan usia

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa usia responden berkisar antara 23 tahun hingga 52 tahun. Untuk menentukan kelas interval, maka dapat dihitung menggunakan rumus Sturges sebagai berikut:

Rumus Sturges:

$$K = 1 + 3,3 \log n$$

Keterangan:

- K = Jumlah kelas interval
- n = Jumlah sampel/data observasi
- log = Logaritma

$$K = 1 + 3,3 \log 98$$

K = 7,57 dibulatkan menjadi 8

Menentukan panjang interval:

$$P = \frac{r_i}{b} \cdot \frac{k}{k}$$

$$P = \frac{5 - 2}{8}$$

$$P = 3,62 \text{ dibulatkan menjadi } 4$$

Gambaran mengenai usia responden dapat dilihat pada Tabel 4.2

Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	23 ,, 26	5	5,10
2.	27 ,, 30	8	8,16
3.	31 ,, 34	7	7,14
4.	35 ,, 38	7	7,14
5.	39 ,, 42	18	18,37
6.	43 ,, 46	29	29,60
7.	47 ,, 50	15	15,31
8.	>50	2	2,04
5.	Tidak ada informasi	7	7,14
Jumlah		98	100

Sumber: Lampiran 2

Berdasarkan Tabel 4.2 tentang distribusi responden berdasarkan usia diketahui bahwa sebagian besar responden berusia antara 43-46 tahun dengan jumlah responden sebanyak 29 orang reponden atau dengan tingkat persentase 29,60%. Kemudian jumlah responden terbanyak kedua yaitu berusia antara 39,,42 tahun yaitu berjumlah 18 orang responden atau dengan tingkat persentase 18,37%, responden yang berusia antara 47,,50 tahun yaitu sebanyak 15 orang responden atau 15,31%, responden yang berusia 27,,30 tahun yaitu sebanyak 8 orang responden atau dengan tingkat



persentase 8,16%, responden yang berusia 31,,34 tahun dan berusia 35,,38 tahun yaitu sebanyak 7 orang responden atau dengan tingkat persentase 7,14%, responden yang berusia 23,,26 tahun yaitu sebanyak 5 orang responden atau dengan tingkat persentase 5,10% kemudian responden berusia >50 tahun sebanyak 2 orang atau 2,04% dan terdapat 7 orang responden atau 7,14% yang tidak mencantumkan atau memberikan informasi mengenai usia.

### 3. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan formal

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 98 orang responden, maka dapat disimpulkan bahwa gambaran umum responden berdasarkan pendidikan formal dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Formal

No.	Pendidikan Formal Responden	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	SMA	52	53,06
2.	Diploma	30	30,61
3.	Sarjana (S1,S2,S3)	15	15,31
4.	Tidak ada informasi	1	1,02
Jumlah		98	100

Sumber: Lampiran 2

Berdasarkan Tabel 4.3 tentang distribusi responden berdasarkan pendidikan formal, diketahui bahwa sebagian besar responden yang dalam penelitian ini adalah wajib pajak UMKM adalah responden yang pendidikan formal terakhirnya adalah SMA yaitu sebanyak 52 orang responden atau dengan tingkat persentase sebesar 53,06%. kemudian untuk wajib pajak UMKM dengan pendidikan terakhir Diploma berjumlah 30 orang responden

atau dengan tingkat persentase sebesar 30,61%, kemudian responden dengan pendidikan formal terakhir Sarjana hanya 15 orang responden (15,31%) dan terdapat 1 orang responden atau 1,02% yang tidak memberikan informasi mengenai pendidikan formal terakhir.

#### 4. Karakteristik responden berdasarkan lama usaha

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa lama usaha responden berkisar antara 1 tahun sampai dengan 19 tahun. Untuk menentukan panjang kelas interval maka digunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{r_i}{b} \cdot \frac{k}{k}$$

$$P = \frac{1 - 1}{8}$$

$$P = 2,25 \text{ atau dibulatkan menjadi } 3$$

Karakteristik responden berdasarkan lama usaha dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Usaha

No.	Lama Usaha (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	1-3	11	11,20
2.	4-6	23	23,50
3.	7-9	19	19,40
4.	10-12	15	15,30
6.	13-15	17	17,30
7.	>15	4	4,10
8.	Tidak ada informasi	9	9,20
Jumlah		98	100

Sumber: Lampiran 2

Berdasarkan Tabel 4.4 tentang distribusi responden berdasarkan lama usaha, diketahui bahwa sebagian besar responden sudah menjalani usahanya

selama 4-6 tahun yaitu sebanyak 23 orang responden atau dengan tingkat persentase sebesar 23,50%, kemudian responden yang telah menjalankan usaha selama 7-9 tahun yaitu sebanyak 19 orang responden atau dengan tingkat persentase sebesar 19,40%. Kemudian, 17 orang responden (17,30%) sudah menjalankan usaha selama 13-15 tahun, kemudian 15 orang responden (15,30%) sudah menjalani usaha selama 10-12, kemudian 11 orang responden (11,20%) sudah menjalankan usaha selama 1-3 tahun dan responden yang menjalani usaha sudah lebih dari 15 tahun berjumlah 4 orang responden (4,10%), sedangkan sebanyak 9 orang responden (9,18%) tidak memberikan keterangan tentang lama usaha yang dijalani.

#### 5. Karakteristik responden berdasarkan jenis wajib pajak

Setelah dilakukan penelitian terhadap 98 orang responden, maka dapat diambil gambaran karakteristik responden berdasarkan jenis wajib pajak dapat dilihat pada Tabel 4.5

Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Wajib Pajak

No.	Jenis Wajib pajak	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Orang Pribadi	68	69,39
2.	Badan	30	30,61
Jumlah		98	100

Sumber: Lampiran 2

Berdasarkan Tabel 4.5 tentang distribusi responden berdasarkan jenis wajib pajak, diketahui bahwa sebagian besar responden adalah wajib pajak orang pribadi yaitu berjumlah 68 orang responden atau dengan tingkat persentase 69,39%, sedangkan 30 orang responden lain (30,61%) adalah wajib pajak badan.



6. Karakteristik responden berdasarkan jumlah peredaran usaha/omset dalam setahun

Setelah dilakukan penelitian terhadap 98 orang responden, maka dapat diambil gambaran karakteristik responden berdasarkan jumlah peredaran usaha/omset dalam setahun dapat dilihat pada Tabel 4.6

Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Jumlah Omset dalam Setahun

No.	Jumlah Peredaran Usaha dalam setahun (Rupiah)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Usaha Mikro (0-300 juta)	48	48,98
2.	Usaha Kecil (> 300 juta ,, 2,5 Miliar)	33	33,67
3.	Usaha Menengah (> 2,5 Miliar ,, 4,8 Miliar)	11	11,23
4.	Tidak ada informasi	6	6,12
Jumlah		98	100

Sumber: Lampiran 2

Berdasarkan Tabel 4.6 tentang distribusi responden berdasarkan jumlah omset dalam setahun, diketahui bahwa sebagian besar responden adalah wajib pajak dengan jumlah peredaran usaha/omset 0-300 juta atau wajib pajak sektor usaha mikro yaitu berjumlah 48 orang responden atau dengan tingkat persentase 48,98%. Sementara itu, 33 orang responden (33,67%) adalah wajib pajak dengan jumlah peredaran usaha sebesar >300 juta ,, 2,5 Miliar atau wajib pajak sektor usaha kecil, kemudian 11 orang responden (11,23%) adalah wajib pajak dengan jumlah peredaran usaha sebesar >2,5 Miliar ,, 4,8 Miliar atau wajib pajak sektor usaha menengah. Sebanyak 6 responden (6,12%) lain tidak memberikan informasi mengenai jumlah peredaran usahanya.

### C. Penyajian Hasil Analisis Data

#### 1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisis dan menjelaskan distribusi frekuensi jawaban responden tentang masing-masing variabel penelitian dari hasil penyebaran angket pada 98 orang responden.

##### a. Variabel Pengetahuan Perpajakan ( $X_1$ )

Penyajian data hasil jawaban responden dapat dilihat pada Tabel

4.7.

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Pengetahuan Perpajakan ( $X_1$ )

Item	Jawaban Responden										Mean
	SS		S		RR		TS		STS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X <sub>1.1</sub>	46	46,90	43	43,90	6	6,10	2	2,00	1	1,00	4,34
X <sub>1.2</sub>	32	32,70	46	46,90	10	10,20	10	10,20	0	0,00	4,02
X <sub>1.3</sub>	18	18,40	63	64,30	15	15,30	2	2,00	0	0,00	3,99
X <sub>1.4</sub>	12	12,20	56	57,10	26	26,50	3	3,10	1	1,00	3,77
X <sub>1.5</sub>	16	16,30	54	55,10	17	17,30	10	10,20	1	1,00	3,76
X <sub>1.6</sub>	26	26,50	52	53,10	14	14,30	6	6,10	0	0,00	4,00
X <sub>1.7</sub>	22	22,40	47	48,00	22	22,40	7	7,10	0	0,00	3,86
X <sub>1.8</sub>	12	12,20	43	43,90	34	34,70	8	8,20	1	1,00	3,58
X <sub>1.9</sub>	8	8,20	35	35,70	43	43,90	12	12,20	0	0,00	3,40
<i>Grand Mean</i> Variabel Pengetahuan Perpajakan											3,86

Sumber: Lampiran 4

#### Keterangan:

- X<sub>1.1</sub>: Menentukan jumlah peredaran usaha
- X<sub>1.2</sub>: Menghitung sendiri jumlah pajak terhutang
- X<sub>1.3</sub>: Mengetahui batas waktu penyetoran
- X<sub>1.4</sub>: Mengetahui sarana yang digunakan untuk menyetor
- X<sub>1.5</sub>: Mengetahui cara pengisian SSP



- X<sub>1.6</sub>: Mengetahui batas waktu pelaporan/penyampaian SPT
- X<sub>1.7</sub>: Mengetahui jenis SPT yang digunakan untuk melapor
- X<sub>1.8</sub>: Mengetahui cara pengisian SPT dengan benar
- X<sub>1.9</sub>: Mengetahui alasan membayar pajak yaitu untuk pembangunan bangsa.

Berdasarkan Tabel 4.7, diketahui bahwa pernyataan *item* X<sub>1.1</sub> yaitu wajib pajak mengetahui tata cara menentukan jumlah peredaran usaha. Jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 46 orang responden (46,90%), yang menjawab setuju sebanyak 43 orang responden (43,90%), kemudian menjawab ragu-ragu sebanyak 6 orang responden (6,10%), tidak setuju sebanyak 2 orang responden (2,00%) dan yang menjawab sangat tidak setuju 1 orang responden (1,00%). Berdasarkan jawaban responden tersebut, *mean* (rata-rata) *item* X<sub>1.1</sub> adalah sebesar 4,34 yang berarti bahwa sebagian besar responden berpendapat sangat setuju terhadap pernyataan bahwa wajib pajak mengetahui tata cara menentukan jumlah peredaran usaha.

Pernyataan pada *item* kedua yaitu wajib pajak menghitung sendiri jumlah pajak terhutang. Responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 32 orang responden (32,70%), yang menjawab setuju sebanyak 46 orang responden (46,90%), kemudian yang menjawab ragu-ragu sebanyak 10 orang responden (10,20%), menjawab tidak setuju sebanyak 10 orang responden (10,20%) dan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan jawaban responden tersebut, *mean item* X<sub>1.2</sub> sebesar 4,02 yang berarti bahwa



sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan wajib pajak menghitung sendiri jumlah pajak terhutang.

Pernyataan pada *item* ketiga yaitu wajib pajak mengetahui batas waktu penyetoran pajak terhutang. Responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 18 orang responden (18,40%), yang menjawab setuju sebanyak 63 orang responden (64,30%), kemudian yang menjawab ragu-ragu sebanyak 15 orang responden (15,30%), dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 orang responden (2,00%), serta tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan jawaban responden tersebut, *mean item*  $X_{1,3}$  adalah sebesar 3,99 yang berarti bahwa sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan wajib pajak mengetahui batas waktu penyetoran pajak terhutang.

Pernyataan *item* keempat yaitu wajib pajak mengetahui sarana yang digunakan untuk menyetor pajak. Responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 12 orang responden (12,20%), yang menjawab setuju sebanyak 56 orang responden (57,10%), kemudian yang menjawab ragu-ragu sebanyak 26 orang responden (26,50%), tidak setuju sebanyak 3 orang responden (3,10%) dan yang menjawab sangat tidak setuju 1 orang responden (1,00%). Berdasarkan jawaban responden tersebut, *mean item*  $X_{1,4}$  adalah sebesar 3,77 yang berarti bahwa rata-rata responden setuju terhadap pernyataan wajib pajak mengetahui sarana yang digunakan untuk menyetor pajak.

Pernyataan pada *item* kelima yaitu wajib pajak mengetahui cara pengisian SSP (Surat Setoran Pajak). Responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 16 orang responden (16,30%), yang menjawab setuju sebanyak 54 orang responden (55,10%), kemudian yang menjawab ragu-ragu sebanyak 17 orang responden (17,30%), tidak setuju sebanyak 10 orang responden (10,20%) dan yang menjawab sangat tidak setuju 1 orang responden (1,00%). *Mean item*  $X_{1.5}$  adalah sebesar 3,76 yang berarti bahwa rata-rata responden menjawab setuju terhadap pernyataan wajib pajak mengetahui cara pengisian SSP (Surat Setoran Pajak).

Pernyataan *item* keenam yaitu wajib pajak mengetahui batas waktu pelaporan/penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan). Responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 26 orang responden (26,50%), yang menjawab setuju sebanyak 52 orang responden (53,10%), kemudian yang menjawab ragu-ragu sebanyak 14 orang responden (14,30%), dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 6 orang responden (6,10%) serta tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. *Mean item*  $X_{1.6}$  adalah sebesar 4,00, yang berarti bahwa sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan wajib pajak mengetahui batas waktu pelaporan/penyampaian SPT.

Pernyataan *item* ketujuh yaitu wajib pajak mengetahui jenis SPT yang digunakan untuk melapor kewajiban perpajakan. Responden menjawab sangat setuju sebanyak 22 orang responden



(22,40%), yang menjawab setuju sebanyak 47 orang responden (48,00%), kemudian yang menjawab ragu-ragu sebanyak 22 orang responden (22,40%), dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 7 orang responden (9,20%) serta tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. *Mean item*  $X_{1.7}$  adalah sebesar 3,86, yang berarti bahwa rata-rata responden menjawab setuju terhadap pernyataan wajib pajak mengetahui jenis SPT yang digunakan untuk melapor kewajiban perpajakan.

Pernyataan pada *item* kedelapan yaitu wajib pajak mengetahui cara pengisian SPT dengan benar. Responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 12 orang responden (12,20%), yang menjawab setuju sebanyak 43 orang responden (43,90%), kemudian yang menjawab ragu-ragu sebanyak 34 orang responden (34,70%), tidak setuju sebanyak 8 orang responden (8,20%) dan yang menjawab sangat tidak setuju 1 orang responden (1,00%). *Mean item*  $X_{1.8}$  diperoleh sebesar 3,58 yang berarti bahwa rata-rata responden menjawab setuju pada pernyataan wajib pajak mengetahui cara pengisian SPT dengan benar.

Pernyataan pada *item* kesembilan yaitu wajib pajak mengetahui alasan membayar pajak yaitu untuk pembangunan bangsa. Responden menjawab sangat setuju sebanyak 8 orang responden (8,20%), yang menjawab setuju sebanyak 35 orang responden (35,70%), kemudian yang menjawab ragu-ragu sebanyak 43 orang responden (43,90%), dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 12 orang responden (12,20%)



serta tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju,. Berdasarkan jawaban responden tersebut, *mean item*  $X_{1,9}$  adalah sebesar 3,40 yang berarti bahwa rata-rata responden menjawab ragu-ragu namun cenderung setuju pada pernyataan wajib pajak mengetahui alasan membayar pajak yaitu untuk pembangunan bangsa.

b. Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus ( $X_2$ )

Penyajian data hasil jawaban responden dapat dilihat pada Tabel

4.8.

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus ( $X_2$ )

Item	Jawaban Responden										Mean
	SS		S		RR		TS		STS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
$X_{2,1}$	29	29,60	46	46,90	17	17,30	6	6,10	0	0,00	4,00
$X_{2,2}$	20	20,40	56	57,10	18	18,40	4	4,10	0	0,00	3,94
$X_{2,3}$	15	15,30	49	50,00	28	28,60	5	5,10	1	1,00	3,73
$X_{2,4}$	3	3,10	60	61,20	31	31,60	4	4,10	0	0,00	3,63
$X_{2,5}$	11	11,20	51	52,00	33	33,70	3	3,10	0	0,00	3,71
$X_{2,6}$	11	11,20	58	59,20	23	23,50	6	6,10	0	0,00	3,76
$X_{2,7}$	18	18,40	47	48,00	26	26,50	7	7,10	0	0,00	3,78
$X_{2,8}$	13	13,30	48	49,00	28	28,60	9	9,20	0	0,00	3,66
$X_{2,9}$	12	12,20	51	52,00	29	29,60	6	6,10	0	0,00	3,70
$X_{2,10}$	15	15,30	56	57,10	24	24,50	3	3,10	0	0,00	3,85
<i>Grand Mean</i> Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus											3,77

Sumber: Lampiran 4

Keterangan:

- $X_{2,1}$ : Tempat parkir yang disediakan aman
- $X_{2,2}$ : Selalu memberikan 3S (Senyum, Sapa dan Salam)
- $X_{2,3}$ : Mengetahui setiap hal yang ditanyakan Wajib pajak
- $X_{2,4}$ : Peduli dengan permasalahan wajib pajak
- $X_{2,5}$ : Memberi penjelasan dengan baik apabila antrian pelayanan panjang
- $X_{2,6}$ : Menata waktu pelayanan/konsultasi dengan efektif, efisien
- $X_{2,7}$ : Melayani dengan cepat

- X<sub>2.8</sub>: Mampu melayani permasalahan wajib pajak  
X<sub>2.9</sub>: Menggunakan brosur/leaflet/buku petunjuk layanan  
X<sub>2.10</sub>: Ruang tunggu nyaman

Berdasarkan Tabel 4.8, diketahui bahwa pernyataan *item* pertama yaitu Tempat parkir yang disediakan aman. Jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 29 orang responden (29,60%), yang menjawab setuju sebanyak 46 orang responden (46,90%), kemudian yang menjawab ragu-ragu sebanyak 17 orang responden (17,30%), dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 6 orang responden (6,10%) serta tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. *Mean item* X<sub>2.1</sub> diperoleh sebesar 4,00 yang berarti bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada pernyataan Tempat parkir yang disediakan aman.

Pernyataan pada *item* kedua Petugas pajak selalu memberikan 3S (Senyum, Sapa dan Salam) ketika melayani wajib pajak. Jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 20 orang responden (20,40%), yang menjawab setuju sebanyak 56 orang responden (57,10%), kemudian yang menjawab ragu-ragu sebanyak 18 orang responden (18,40%), dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 4 orang responden (4,10%) serta tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. *Mean item* X<sub>2.2</sub> diperoleh sebesar 3,94 yang berarti bahwa sebagian besar responden menjawab setuju terhadap pernyataan petugas pajak selalu memberikan 3S (Senyum, Sapa dan Salam) ketika melayani wajib pajak



Pernyataan pada *item* ketiga yaitu petugas pajak mengetahui setiap hal yang ditanyakan wajib pajak. Jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 15 orang responden (15,30%), yang menjawab setuju sebanyak 49 orang responden (50,00%), kemudian yang menjawab ragu-ragu sebanyak 28 orang responden (28,60%), yang menjawab tidak setuju sebanyak 5 orang responden (5,10%) dan yang menjawab sangat tidak setuju 1 orang responden (1,00%). *Mean item*  $X_{2.3}$  adalah sebesar 3,73 yang berarti bahwa rata-rata responden menjawab setuju terhadap pernyataan petugas pajak mengetahui setiap hal yang ditanyakan wajib pajak.

Pernyataan pada *item* keempat adalah petugas pajak selalu peduli dengan permasalahan yang dialami wajib pajak. Jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 3 orang responden (3,10%), yang menjawab setuju sebanyak 60 orang responden (61,20%), kemudian yang menjawab ragu-ragu sebanyak 31 orang responden (31,60%), dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 4 orang responden (4,10%) serta tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan jawaban responden tersebut, maka diperoleh nilai *mean item*  $X_{2.4}$  adalah sebesar 3,63 yang berarti bahwa rata-rata responden menyatakan setuju terhadap pernyataan petugas pajak selalu peduli dengan permasalahan yang dialami wajib pajak.

Pernyataan pada *item* kelima yaitu petugas pajak memberi penjelasan dengan baik apabila antrian pelayanan cukup panjang.



Jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 11 orang responden (11,20%), yang menjawab setuju sebanyak 51 orang responden (52,00%), kemudian yang menjawab ragu-ragu sebanyak 33 orang responden (33,70%), dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 3 orang responden (3,10%) serta tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. *Mean item*  $X_{2,5}$  diperoleh sebesar 3,71 yang berarti bahwa rata-rata responden menjawab setuju pada pernyataan petugas pajak memberi penjelasan dengan baik apabila antrian pelayanan cukup panjang.

Pernyataan pada *item* keenam yaitu petugas pajak menata waktu konsultasi dengan efektif dan efisien. Jumlah responden yang menyatakan sangat setuju adalah sebesar 11 orang responden (11,20%), yang menjawab setuju sebanyak 58 orang responden (59,20%), kemudian yang menjawab ragu-ragu sebanyak 23 orang responden (23,50%) dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 6 orang responden (6,10%) serta tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. *Mean item*  $X_{2,6}$  diperoleh sebesar 3,76 yang berarti bahwa rata-rata responden menjawab setuju terhadap pernyataan petugas pajak menata waktu konsultasi dengan efektif dan efisien.

Pernyataan pada *item* ketujuh yaitu petugas pajak selalu cepat melayani administrasi dan permasalahan wajib pajak. Jumlah responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 orang responden (18,40%), yang menjawab setuju sebanyak 47 orang responden (48,00%),

kemudian yang menjawab ragu-ragu sebanyak 26 orang responden (26,50%), dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 7 orang responden (7,10%) serta tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. *Mean item X<sub>2.7</sub>* diperoleh sebesar 3,78 yang berarti bahwa rata-rata responden menyatakan setuju terhadap pernyataan petugas pajak selalu cepat melayani administrasi dan permasalahan wajib pajak.

Pernyataan pada *item* kedelapan yaitu petugas pajak mampu melayani setiap permasalahan wajib pajak. Jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 13 orang responden (13,30%), yang menjawab setuju sebanyak 48 orang responden (49,00%), kemudian yang menjawab ragu-ragu sebanyak 28 orang responden (28,60%), dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 9 orang responden (9,20%) serta tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. *Mean item X<sub>2.8</sub>* sebesar 3,66 yang berarti bahwa rata-rata responden menyatakan setuju terhadap pernyataan petugas pajak mampu melayani setiap permasalahan wajib pajak.

Pernyataan pada *item* kesembilan yaitu untuk lebih mudah dipahami dan meyakinkan wajib pajak, petugas pajak menggunakan brosur/leaflet/buku petunjuk teknis pelayanan. Jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 12 orang responden (12,20%), yang menjawab setuju sebanyak 51 orang responden (52,00%), kemudian yang menjawab ragu-ragu sebanyak 29 orang responden (29,60%), dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 6 orang responden (6,10%) dan



tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan jawaban responden, *mean item*  $X_{2,9}$  sebesar 3,70 yang berarti bahwa rata-rata responden menjawab setuju terhadap pernyataan untuk lebih mudah dipahami dan meyakinkan wajib pajak, petugas pajak menggunakan brosur/leaflet/buku petunjuk teknis pelayanan.

Pernyataan *item* kesepuluh yaitu ruang tunggu pelayanan ditata dengan dengan sangat nyaman. Jumlah responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 15 orang responden (15,30%), yang menjawab setuju sebanyak 56 orang responden (57,10%), kemudian yang menjawab ragu-ragu sebesar 24 orang responden (24,50%), dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 3 orang responden (3,10%) dan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan jawaban responden, maka *mean item*  $X_{2,10}$  sebesar 3,85 yang berarti bahwa rata-rata responden menjawab setuju terhadap pernyataan ruang tunggu pelayanan ditata dengan dengan sangat nyaman.

c. Variabel Tarif Pajak ( $X_3$ )

Penyajian data hasil jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.9. Berdasarkan Tabel 4.9 tentang distribusi frekuensi variabel tarif pajak  $X_3$ , diketahui bahwa pernyataan *item* pertama yaitu tarif PPh final sebesar 1% dari omset sudah adil. Jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 4 orang responden (4,10%), yang menjawab setuju sebanyak 28 orang responden (28,60%), kemudian yang menjawab ragu-ragu sebanyak 19 orang responden (19,40%), tidak



setuju sebanyak 36 orang responden (36,70%) dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 11 orang responden (11,20%). *Mean item*  $X_{3.1}$  sebesar 2,78 yang berarti bahwa rata-rata responden menjawab ragu-ragu namun cenderung tidak setuju terhadap pernyataan tarif PPh sebesar 1% dari omset sudah adil.

Tabel 4.9. Distribusi Frekuensi Variabel Tarif Pajak ( $X_3$ )

Item	Jawaban Responden										Mean
	SS		S		RR		TS		STS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
$X_{3.1}$	4	4,10	28	28,60	19	19,40	36	36,70	11	11,20	2,78
$X_{3.2}$	11	11,20	42	42,90	30	30,60	9	9,20	6	6,10	3,44
$X_{3.3}$	22	22,40	35	35,70	20	20,40	21	21,40	0	0,00	3,59
$X_{3.4}$	6	6,10	46	46,90	14	14,30	23	23,50	9	9,20	3,17
<i>Grand Mean Variabel Tarif Pajak</i>											3,24

Sumber: Lampiran 4

Keterangan:

- $X_{3.1}$ : Tarif PPh final sebesar 1% sudah adil
- $X_{3.2}$ : Tarif PPh final sebesar 1% mempermudah perhitungan
- $X_{3.3}$ : Tarif PPh final harusnya lebih kecil dari 1%
- $X_{3.4}$ : Wajib pajak lebih memilih menggunakan tarif PPh final sebesar 1% dari pada tarif sebelumnya (Tarif umum PPh)

Berdasarkan Tabel 4.9, pernyataan *item* kedua yaitu tarif PPh final sebesar 1% mempermudah wajib pajak menghitung jumlah pajak terhutang. Jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 11 orang responden (11,20%), yang menjawab setuju sebanyak 42 orang responden (42,90%), kemudian yang menjawab ragu-ragu sebanyak 30 orang responden (30,60%), tidak setuju sebanyak 9 orang responden (9,20%) dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 6 orang

responden (6,10%). Berdasarkan jawaban responden, maka *mean item*  $X_{3.2}$  sebesar 3,44 yang berarti bahwa rata-rata responden menjawab setuju terhadap pernyataan tarif PPh final sebesar 1% mempermudah wajib pajak menghitung jumlah pajak terhutang.

Pernyataan *item* ketiga yaitu tarif PPh final harusnya lebih kecil dari 1%. Jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebesar 22 orang responden (22,40%), yang menjawab setuju sebanyak 35 orang responden (35,70%), kemudian yang menjawab ragu-ragu sebanyak 20 orang responden (20,40%), dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 21 orang responden (21,40%). *Mean item*  $X_{3.3}$  diperoleh sebesar 3,59 yang berarti bahwa rata-rata responden menjawab setuju terhadap pernyataan tarif PPh final harusnya lebih kecil dari 1%.

Pernyataan *item* keempat yaitu wajib pajak lebih memilih menggunakan tarif PPh final sebesar 1% dari pada tarif sebelumnya (tarif umum PPh). Jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 6 orang responden (6,10%), yang menjawab setuju sebanyak 46 orang responden (46,90%), kemudian yang menjawab ragu-ragu sebanyak 14 orang responden (14,30%), menjawab tidak setuju sebanyak 23 orang responden (23,50%) dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 9 orang responden (9,20%). *Mean item*  $X_{3.4}$  diperoleh sebesar 3,17 yang berarti bahwa rata-rata responden menjawab ragu-ragu namun cenderung setuju terhadap pernyataan wajib pajak lebih memilih



menggunakan tarif PPh final sebesar 1% dari pada tarif sebelumnya (tarif umum PPh).

d. Variabel Kepatuhan Wajib pajak (Y)

Penyajian data hasil jawaban responden dapat dilihat pada Tabel

4.10.

Tabel 4.10. Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib pajak (Y)

Item	Jawaban Responden										Mean
	SS		S		RR		TS		STS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Y.1	34	34,70	51	52,00	13	13,30	0	0,00	0	0,00	4,21
Y.2	24	24,50	53	54,10	13	13,30	8	8,20	0	0,00	3,95
Y.3	20	20,40	57	58,20	17	17,30	4	4,10	0	0,00	3,95
Y.4	40	40,80	39	39,80	15	15,30	4	4,10	0	0,00	4,17
Y.5	29	29,60	69	70,40	0	0,00	0	0,00	0	0,00	4,30
Y.6	25	25,50	48	49,00	20	20,40	5	5,10	0	0,00	3,95
<i>Grand Mean</i> Variabel Kepatuhan Wajib Pajak											4,08

Sumber: Lampiran 4

Keterangan:

- Y.1: Tepat waktu menyetor/membayar pajak
- Y.2: Tepat waktu menyampaikan SPT
- Y.3: Membayar pajak sesuai dengan peredaran usaha yang sebenarnya.
- Y.4: Tidak pernah menunggak pajak
- Y.5: Tidak pernah dijatuhi hukuman karena pidana perpajakan
- Y.6: Tidak pernah mendapatkan sanksi administrasi karena keterlambatan membayar/melapor pajak

Berdasarkan Tabel 4.10 tentang distribusi frekuensi variabel kepatuhan wajib pajak diketahui bahwa pernyataan *item* pertama yaitu wajib pajak tepat waktu menyetor/membayar pajak. Jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 34 orang responden (34,70%), yang menjawab setuju sebanyak 51 orang responden (52,00%), dan



yang menjawab ragu-ragu sebesar 13 orang responden (13,30%) serta tidak terdapat responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. *Mean item* Y.<sub>1</sub> sebesar 4,21 yang berarti bahwa sebagian besar responden menjawab setuju terhadap pernyataan wajib pajak tepat waktu menyeter/membayar pajak atas kesadaran sendiri.

Pernyataan *item* kedua yaitu wajib pajak tepat waktu melapor/menyampaikan SPT atas kesadaran sendiri. Jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 24 orang responden (24,50%), yang menjawab setuju sebanyak 53 orang responden (54,10%), kemudian yang menjawab ragu-ragu sebesar 13 orang responden (13,30%), dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 8 orang responden (8,20%) dan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. *Mean item* Y.<sub>2</sub> sebesar 3,95 yang berarti bahwa sebagian besar responden menjawab setuju terhadap pernyataan wajib pajak melapor/menyampaikan SPT tepat waktu atas kesadaran sendiri.

Pertanyaan *item* ketiga yaitu wajib pajak membayar pajak sudah sesuai dengan peredaran usaha yang sebenarnya. Jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 20 orang responden (20,40%), yang menjawab setuju sebanyak 57 orang responden (58,20%), kemudian yang menjawab ragu-ragu sebanyak 17 orang responden (17,30%), dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 4 orang responden (4,10%) serta tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. *Mean item* Y.<sub>3</sub> sebesar 3,95 yang berarti bahwa sebagian besar

responden menjawab setuju terhadap pernyataan wajib pajak membayar pajak sudah sesuai dengan peredaran usaha yang sebenarnya.

Pernyataan *item* keempat yaitu wajib pajak tidak pernah menunggak pajak. Jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 40 orang responden (40,80%), yang menjawab setuju sebanyak 39 orang responden (39,80%), kemudian yang menjawab ragu-ragu sebanyak 15 orang responden (15,30%) dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 4 orang responden (4,10%) serta tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. *Mean item* Y<sub>4</sub> sebesar 4,17 yang berarti bahwa sebagian besar responden menjawab setuju terhadap pernyataan wajib pajak tidak pernah menunggak pajak.

Pernyataan *item* kelima yaitu wajib pajak tidak pernah dijatuhi hukuman karena pidana perpajakan. Jumlah responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 29 orang responden (29,60%) dan responden yang menjawab setuju sebanyak 69 orang responden (70,40%) serta tidak terdapat responden yang menjawab ragu-ragu, tidak setuju maupun sangat tidak setuju. *Mean item* Y<sub>5</sub> sebesar 4,30 yang berarti bahwa sebagian besar responden menjawab setuju terhadap pernyataan wajib pajak tidak pernah dijatuhi hukuman karena pidana perpajakan

Pernyataan *item* keenam yaitu wajib pajak tidak pernah mendapatkan sanksi karena terlambat membayar/melapor pajak terhutang. Jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 25

orang responden (25,50%), yang menjawab setuju sebanyak 48 orang responden (49,00%), kemudian yang menjawab ragu-ragu sebanyak 20 orang responden (20,40%) dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 5 orang responden (5,10%) serta tidak terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju. *Mean item* Y.<sub>6</sub> sebesar 3,95 yang berarti bahwa sebagian besar responden menjawab setuju terhadap pernyataan wajib pajak tidak pernah mendapatkan sanksi karena terlambat membayar/melapor pajak terhutang.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model persamaan penelitian, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2009:107). Cara yang digunakan untuk mendeteksi normalitas adalah dengan melihat distribusi dari variabel-variabel yang akan diteliti, dan uji statistik akan lebih baik jika semua variabel berdistribusi normal (Ghozali, 2005:27-28). Model yang digunakan untuk menguji normalitas dalam penelitian ini adalah uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 21. Hasil uji normalitas disajikan pada Tabel 4.11

Tabel 4.11. Uji Normalitas

### ***One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test***



	Pengetahuan Perpajakan ( $X_1$ )	Kualitas Pelayanan Fiskus ( $X_2$ )	Tarif Pajak ( $X_3$ )	Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ )
N	98	98	98	98
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>	1,115	0,879	1,277	1,039
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,166	0,422	0,077	0,230

Sumber: Lampiran 5

Berdasarkan Tabel 4.11, diketahui bahwa nilai *Kolmogorov-Smirnov* untuk variabel  $X_1 = 1,115$  dengan signifikansi 0,116, variabel  $X_2 = 0,879$  dengan signifikansi 0,422, variabel  $X_3 = 1,277$  dengan signifikansi 0,077 dan variabel  $Y = 1,039$  dengan signifikansi 0,230. Nilai signifikansi masing-masing variabel  $> \alpha$  (0,05). Sehingga disimpulkan bahwa semua variabel bebas berdistribusi normal.

#### b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model persamaan penelitian ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas/independen (Ghozali, 2009:25). Uji multikolinieritas dalam penelitian ini menggunakan nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) dengan bantuan *software* SPSS versi 21. Apabila nilai *Tolerance*  $> 0,1$  dan *VIF*  $< 10$  maka tidak terjadi multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada Tabel 4.12.

Berdasarkan Tabel 4.12, diketahui bahwa nilai *Tolerance* variabel  $X_1 = 0,956$ , variabel  $X_2 = 0,957$  dan variabel  $X_3 = 0,993$ . Kemudian nilai *VIF* variabel  $X_1 = 1,046$ , variabel  $X_2 = 1,045$  dan variabel  $X_3 = 1,007$ . Artinya nilai *Tolerance* masing-masing variabel  $> 0,1$  dan nilai *VIF*

masing-masing variabel  $< 10$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak yang berarti tidak terjadi gejala multikolinieritas di antara variabel bebas (independen) dalam model persamaan penelitian.

Tabel 4.12 Uji Multikolinieritas

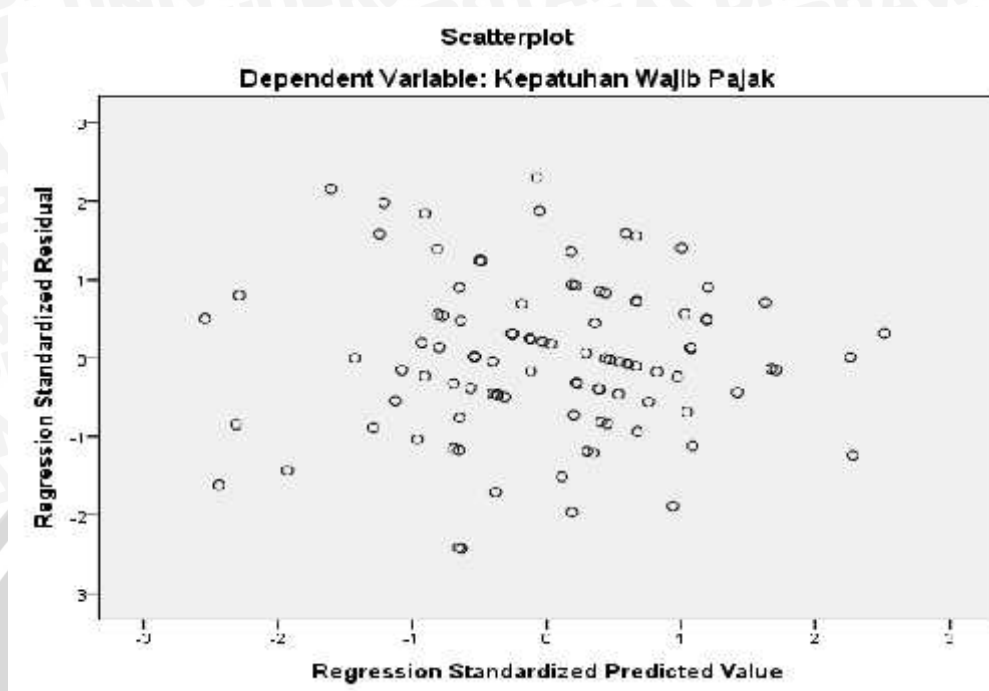
Variabel	Collinearity Statistics		Kesimpulan
	Tolerance	VIF	
Pengetahuan Perpajakan ( $X_1$ )	0,956	1,046	Non Multikolinieritas
Kualitas Pelayanan Fiskus ( $X_2$ )	0,957	1,045	Non Multikolinieritas
Tarif Pajak ( $X_3$ )	0,993	1,007	Non Multikolinieritas

Sumber: Lampiran 6

#### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari suatu residual satu pengamatan ke pengamatan lain (Ghozali, 2005:105). Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan uji *Scatter Plot* yang dilakukan dengan *software* SPSS versi 21. Hasil pengujian dapat dilihat pada Gambar 4.4.

Berdasarkan Gambar 4.4, terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak/tidak teratur. Penyebarannya terjadi baik di atas angka nol maupun di bawah angka nol dari sumbu X atau sumbu Y. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi ini.



Gambar 4.4. Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Lampiran 7

Selain itu metode pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini juga dilakukan dengan uji korelasi *Rank Spearman* menggunakan *software* SPSS versi 21. Nilai signifikansi hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji koefisien korelasi *Rank Spearman* dapat dilihat pada Tabel 4.13.

Tabel 4.13 Uji Heteroskedastisitas

Variabel		Pengetahuan Perpajakan (X <sub>1</sub> )	Kualitas Pelayanan Fiskus (X <sub>2</sub> )	Tarif Pajak (X <sub>3</sub> )
Spearman's rho	<i>Correlation Coefficient</i>	-0,172	-0,040	0,160
	Sig. (2-tailed)	0,090	0,692	0,116
	N	98	98	98

Sumber: Lampiran 7



Berdasarkan Tabel 4.13 diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel  $X_1$  adalah 0,090, variabel  $X_2$  sebesar 0,692 dan variabel  $X_3$  sebesar 0,116. Nilai signifikansi seluruh variabel bebas  $> \alpha$  ( $\alpha = 0,05$ ). Dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk melihat pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat menggunakan *software* SPSS versi 21. Hasil analisis regresi dapat dilihat pada Tabel 4.14.

Tabel 4.14. Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel Terikat	Variabel Bebas	B	t-hitung	Sig.t	Keputusan terhadap $H_0$
Kepatuhan Wajib pajak (Y)	Pengetahuan Perpajakan ( $X_1$ )	0,235	3,692	0,000	Tolak $H_0$
	Kualitas Pelayanan Fiskus ( $X_2$ )	0,036	0,467	0,641	Terima $H_0$
	Tarif Pajak ( $X_3$ )	-0,171	-2,349	0,021	Tolak $H_0$
Konstanta		17,235	5,136	0,000	
Nilai $R^2$		= 0,171			
Nilai <i>Adjusted</i> $R^2$		= 0,145			
F-hitung		= 6,466			
Nilai signifikansi F		= 0,001			
F-tabel		= 2,701			
t-tabel		= 1,985			

Sumber: Lampiran 8

Berdasarkan Tabel 4.14, maka didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 17,235 + 0,235X_1 + 0,036X_2 + 0,171 X_3$$

Dari persamaan diatas dapat dijelaskan bahwa:

- a. Nilai koefisien regresi untuk variabel  $X_1$  adalah sebesar 0,235. Hal ini berarti bahwa bertambahnya pengetahuan perpajakan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan asumsi bahwa kualitas pelayanan Fiskus dan tarif pajak adalah tetap atau konstan.
- b. Nilai koefisien regresi untuk variabel  $X_2$  adalah sebesar 0,036. Hal ini berarti bahwa peningkatan kualitas pelayanan Fiskus akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan asumsi bahwa pengetahuan perpajakan dan tarif pajak adalah tetap atau konstan.
- c. Nilai koefisien untuk variabel  $X_3$  adalah sebesar 0,171 dan bertanda negatif. Hal ini menunjukkan bahwa tarif pajak mempunyai hubungan yang berlawanan dengan kepatuhan wajib pajak. Artinya, kenaikan tarif pajak akan menurunkan kepatuhan wajib pajak dengan asumsi bahwa pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan Fiskus adalah tetap atau konstan.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat sejauh mana variabel bebas dapat menjelaskan variasi variabel terikat. Hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel 4.14. Nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* diperoleh sebesar

0,145 atau dengan tingkat persentase sebesar 14,50%. Artinya, besarnya pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan Fiskus dan tarif pajak secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 14,50 % sedangkan 85,50% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

b. Uji F (Uji secara bersama-sama)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Uji F dilakukan dengan merumuskan hipotesis sebagai berikut:

$H_0 = \zeta_1 = \zeta_2 = \zeta_3 = 0$ , berarti Variabel bebas (X) secara bersama-sama mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap variabel terikat (Y)

$H_1 = \zeta_1 \neq \zeta_2 \neq \zeta_3 \neq 0$ , berarti Variabel bebas (X) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y)

Pengujian secara bersama-sama dilakukan dengan cara membandingkan nilai F-hitung dengan F-tabel atau *p-value* dengan nilai  $\alpha = 0,05$  menggunakan *software* SPSS versi 21. Jika nilai F-hitung > F-tabel atau *p-value* < 0,05, maka  $H_0$  ditolak yang berarti terdapat pengaruh signifikan secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebaliknya, jika nilai F-hitung < F-tabel atau nilai signifikansi > 0,05, maka  $H_0$  diterima yang berarti terdapat pengaruh



tidak signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil uji F dapat dilihat pada Tabel 4.14.

Nilai F-hitung yang diperoleh sebesar 6,466 dan *p-value* sebesar 0,001. Dengan demikian  $H_0$  ditolak yang berarti variabel pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan Fiskus dan tarif pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

c. Uji t (Uji Parsial)

Uji t (uji parsial) digunakan untuk mengetahui pengaruh signifikansi masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji t dilakukan dengan merumuskan hipotesis sebagai berikut:

$H_0 = \beta_i = 0$ , berarti Variabel bebas (X) secara parsial mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap variabel terikat (Y)

$H_1 = \beta_i \neq 0$ , berarti Variabel bebas (X) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y)

Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai t-hitung dengan t-tabel atau *p-value* dengan nilai  $\alpha=0,05$  menggunakan *software* SPSS versi 21. Jika nilai t-hitung > t-tabel atau *p-value* < 0,05 maka  $H_0$  ditolak yang berarti variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat dan sebaliknya jika nilai t-hitung < t-tabel atau *p-value* > 0,05 maka  $H_0$  diterima yang berarti bahwa variabel bebas berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel terikat.

Hasil uji t dapat dilihat pada Tabel 4.14.

1) Variabel Pengetahuan Perpajakan ( $X_1$ )

Nilai t-hitung diperoleh sebesar 3,692 dan *p-value* sebesar 0,000, maka  $H_0$  ditolak. Dengan demikian, disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

2) Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus ( $X_2$ )

Nilai t-hitung diperoleh sebesar 0,467 dan *p-value* sebesar 0,641, maka  $H_0$  diterima. Dengan demikian, disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Fiskus secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

3) Variabel Tarif Pajak ( $X_3$ )

Nilai t-hitung diperoleh sebesar 2,349 bertanda negatif dan *p-value* sebesar 0,021, maka  $H_0$  ditolak. Dengan demikian, disimpulkan bahwa tarif pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak namun berpengaruh negatif.

#### D. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Tarif Pajak secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan Fiskus dan tarif pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji F diperoleh nilai F-hitung sebesar 6,466 dan *p-value* sebesar 0,001. Dengan demikian, disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan, kualitas

pelayanan Fiskus dan tarif pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Besarnya kontribusi pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan Fiskus dan tarif pajak secara bersama-sama dapat dilihat pada nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* yang diperoleh yaitu sebesar 0,145 atau 14,5%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 85,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingginya tingkat pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak mengenai tata cara memenuhi kewajiban perpajakan serta pengetahuan mengenai fungsi dan peran pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Nurmantu (2005 : 32) bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan/pengetahuan wajib pajak, maka semakin mudah pula bagi mereka untuk memahami peraturan perpajakan dan semakin mudah pula wajib pajak memenuhi kewajibannya. Selain itu, kualitas pelayanan yang baik akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya (Darussalam, 2010). Tarif pajak juga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pada tingkat tarif pajak yang tinggi, *willingness to pay* (kemauan untuk membayar) dari masyarakat dalam hal ini adalah wajib pajak akan berkurang atau tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar rendah sehingga akan berdampak pada jumlah penerimaan pajak (Simanjuntak dan Mukhlis, 2013:31). Oleh karena itu, besar kecilnya tarif pajak akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dan berdampak terhadap penerimaan pajak.



## 2. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan ( $X_1$ ) secara Parsial terhadap Kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji t diperoleh nilai t-hitung sebesar 3,692 dan *p-value* sebesar 0,000. Dengan demikian, disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmatika (2010), yang menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai t-hitung  $>$  t-tabel, yaitu  $2,436 > 2,014$  dan *p-value* sebesar 0,019. Selain itu penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siregar dkk (2012) dengan nilai t-hitung  $>$  t-tabel yaitu  $3,900 > 0,661$  dan *p-value* sebesar 0,000. Dengan demikian, disimpulkan bahwa tingginya tingkat pengetahuan perpajakan wajib pajak mengenai tata cara memenuhi kewajiban perpajakan dan fungsi serta peranan pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini sesuai dengan teori yang dinyatakan oleh Nurmantu (2005 : 32) bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan/pengetahuan wajib pajak, maka semakin mudah pula bagi mereka untuk memahami peraturan perpajakan dan semakin mudah pula wajib pajak memenuhi kewajibannya.

Berdasarkan hasil penelitian, pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak UMKM di KPP pratama Malang Utara sudah baik, hal ini dapat

ditunjukkan dari hasil jawaban responden yang menjawab setuju pada *item-item* dalam variabel pengetahuan perpajakan. Namun, pengetahuan tentang cara pengisian SPT masih kurang, hal ini dapat dilihat dari jawaban responden yang menjawab ragu-ragu telah mengisi SPT dengan benar yaitu sebanyak 34 orang responden (34,70%) dengan nilai *mean item* sebesar 3,58. Selain itu, pengetahuan tentang fungsi pajak sebagai sumber pembangunan Negara juga masih rendah, hal ini dapat dilihat dari jawaban responden yang masih ragu-ragu pada pernyataan wajib pajak mengetahui alasan membayar pajak yaitu untuk pembangunan bangsa dengan nilai *mean item* sebesar 3,40. Wajib pajak dapat meningkatkan pengetahuan perpajakan khususnya tentang cara pengisian SPT dengan benar melalui kelas pajak yaitu tentang pengisian SPT yang secara rutin dilaksanakan di KPP Pratama Malang Utara.

Pengetahuan perpajakan sangat penting dimiliki oleh wajib pajak karena dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sesuai dengan sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia yaitu *self assessment system* yang berarti bahwa wajib pajak diberikan wewenang, kepercayaan dan tanggung jawab untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan sendiri kewajiban-kewajiban dan hal-hak di bidang perpajakan secara benar, lengkap, dan tepat waktu (Waluyo, dan Ilyas, 2007:10). Tujuan penting yang diharapkan ada pada diri wajib pajak dari sistem ini adalah *tax consciousness* atau kesadaran wajib pajak, kejujuran wajib pajak, *tax mindness* wajib pajak atau hasrat untuk membayar pajak serta *tax*



*discipline* wajib pajak terhadap pelaksanaan peraturan perpajakan (Rahayu, 2010:16).

### 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus ( $X_2$ ) secara Parsial terhadap Kepatuhan Wajib pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan Fiskus secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji t diperoleh nilai t-hitung sebesar 0,467 dan *p-value* sebesar 0,641. Dengan demikian, disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Fiskus secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan fiskus memberikan pengaruh yang sangat kecil terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rajif (2012) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai t-hitung  $>$  t-tabel yaitu  $3,622 > 1,660$  dan *p-value* sebesar 0,001. Namun, penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Winerungan (2013) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai t-hitung  $<$  t-tabel yaitu  $0,920 < 2,01$  dan *p-value* sebesar 0,362.

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan fiskus di KPP Pratama Malang Utara sudah sangat baik. hal ini dibuktikan dengan sebagian besar responden menjawab setuju pada seluruh *item* variabel kualitas pelayanan



fiskus. Namun, Fiskus harus lebih peduli dengan permasalahan wajib pajak dan harus mampu melayani setiap permasalahan yang dialami oleh wajib pajak, karena *mean* masing-masing kedua *item* tersebut masih rendah yaitu yaitu sebesar 3,63 dan 3,66.

Jika melihat kondisi KPP Pratama Malang Utara pada saat peneliti melakukan penelitian, kebanyakan responden malapor kewajiban perpajakan pada hari batas akhir pelaporan sehingga peneliti mengindikasikan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak sepenuhnya dipengaruhi oleh baiknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus di KPP Pratama Malang Utara. Wajib pajak KPP Pratama Malang Utara masih belum disiplin dalam hal pelaporan kewajiban perpajakan. Hal tersebut juga ditegaskan oleh Kepala KPP Pratama Malang Utara bahwa 38% wajib pajak masih tidak tepat waktu dalam hal pelaporan kewajiban perpajakan (Harian Kompas, 2014:39). Sehingga hal yang dilakukan oleh KPP Pratama Malang Utara untuk mengantisipasi masalah tersebut adalah dilakukannya sosialisasi rutin menjelang bulan Maret sampai April atau pada saat waktu pelaporan SPT. Sosialisasi harus dilakukan melalui berbagai media, baik langsung maupun tidak langsung, seperti melauai Tv, radio, Koran, dan sebagainya.

#### 4. Pengaruh Tarif Pajak ( $X_3$ ) secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis keempat yang menyatakan bahwa tarif pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji t diperoleh bahwa nilai t-hitung sebesar 2,349 namun

bertanda negatif dan *p-value* 0,021. Dengan demikian, disimpulkan bahwa tarif pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, namun mempunyai pengaruh negatif. Hal ini berarti adanya kenaikan tarif akan menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Permata (2012) yang menyatakan bahwa tarif pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  yaitu  $2,336 > 1,967$  dan bertanda positif. Hasil penelitian Permata (2012) menunjukkan bahwa wajib pajak yang terkena tarif pajak yang tinggi adalah wajib pajak yang memiliki tingkat kepatuhan yang lebih tinggi. Tarif pajak yang dimaksud dalam penelitian Permata (2012) adalah tarif pajak progresif yang diatur dalam Pasal 17 UU PPh, sedangkan dalam penelitian ini, tarif yang dimaksud adalah tarif PPh final yang diatur dalam PP Nomor 46 Tahun 2013 yaitu pajak penghasilan atas penghasilan yang diterima atau diperoleh wajib pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu dengan batasan maksimal omset sebesar 4,8 Miliar yang dalam penelitian ini adalah wajib pajak UMKM. Tarif yang ditentukan adalah sebesar 1% dari peredaran usaha, dan tidak didasari dengan penghasilan bersih yang diperoleh.

Berdasarkan hasil penelitian, wajib pajak menyatakan masih ragu-ragu namun cenderung tidak setuju bahwa penetapan tarif pajak dalam PP Nomor 46 Tahun 2013 sudah adil. Wajib pajak terutama yang memiliki omset kecil atau wajib pajak sektor usaha mikro merasa bahwa tarif PPh final sebesar

1% masih terlalu tinggi. Hal ini dapat dilihat pada rata-rata jawaban responden setuju bahwa tarif PPh final harusnya lebih kecil dari 1%. Namun, wajib pajak cenderung setuju memilih menggunakan tarif PPh yang final dengan pertimbangan bahwa tarif PPh final dalam PP Nomor 46 Tahun 2013 mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan yaitu perhitungan kewajiban perpajakan.

Apabila ditinjau dari asas keadilan pemungutan pajak, baik keadilan vertikal maupun horizontal, tarif PPh final tersebut belum memenuhi kedua syarat keadilan baik secara vertikal maupun horizontal. Menurut Suandy (2011:28) keadilan horizontal berarti bahwa wajib pajak yang mempunyai kemampuan membayar sama harus dikenakan pajak yang sama, dan keadilan vertikal berarti bahwa wajib pajak yang mempunyai kemampuan membayar tidak sama harus dikenakan pajak yang tidak sama. Namun, pada kenyataannya tarif yang ditetapkan dalam PP Nomor 46 Tahun 2013 adalah sama yaitu sebesar 1% untuk semua wajib pajak baik sektor usaha mikro, kecil maupun menengah.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi pada Wajib pajak UMKM di KPP Pratama Malang Utara), maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil uji F (Uji secara bersama-sama) yang dilakukan dengan aplikasi *software* SPSS versi 21, diketahui bahwa nilai F-hitung  $>$  F-tabel yaitu  $6,466 > 2,701$  dan *p-value* 0,000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan Fiskus dan tarif pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib pajak.
2. Hasil uji t (Uji parsial) yang dilakukan dengan aplikasi *software* SPSS versi 21 diketahui bahwa:
  - a. Hasil uji t untuk variabel pengetahuan perpajakan ( $X_1$ ), diperoleh t-hitung  $>$  t-tabel yaitu  $3,692 > 1,985$  dan *p-value* 0,000. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
  - b. Hasil uji t untuk variabel kualitas pelayanan Fiskus ( $X_2$ ), diperoleh bahwa nilai t-hitung  $<$  t-tabel yaitu  $0,467 < 1,985$  dan *p-value* 0,641. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan Wajib pajak.

- c. Hasil uji t untuk variabel tarif pajak ( $X_3$ ), diperoleh bahwa nilai t-hitung  $>$  t-tabel yaitu  $2,349 > 1,985$  namun bertanda negatif. Selain itu, p-value 0,021. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tarif pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, namun mempunyai pengaruh negatif. Hal ini berarti adanya kenaikan tarif akan menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

## B. Saran

### 1. Bagi wajib pajak UMKM

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang diberikan kepada wajib pajak yaitu untuk terus meningkatkan kedisiplinan dan kepatuhan serta terus mendukung pemerintah untuk meningkatkan penerimaan Negara sektor perpajakan melalui partisipasi aktif membayar pajak dan meningkatkan pengetahuan dibidang perpajakan terutama pengetahuan mengenai cara pengisian SPT dengan mengikuti kelas pajak yang secara rutin diadakan di KPP Pratama Malang Utara. Selain itu, wajib pajak diharapkan jujur dalam hal pelaporan jumlah peredaran usaha sesuai dengan kondisi yang sebenarnya karena telah diberikan kepercayaan penuh untuk menentukan jumlah peredaran usaha. Hal ini diperlukan karena pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang terbesar yang digunakan untuk pembangunan bangsa dan Negara.

### 2. Bagi KPP Pratama Malang Utara

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang diberikan kepada KPP Pratama Malang Utara yaitu untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan karena

kualitas layanan dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak walaupun pengaruh yang diberikan tidak signifikan atau sangat kecil seperti harus lebih peduli dengan permasalahan wajib pajak dan harus mampu melayani setiap permasalahan yang dialami oleh wajib pajak. Selain itu, KPP Pratama Malang Utara diharapkan terus melakukan sosialisasi mengenai batas waktu penyampaian SPT baik secara langsung maupun tidak langsung melalui media cetak maupun elektronik, seperti Tv, radio, brusur, leaflet, koran, dan sebagainya.

### 3. Bagi Pemerintah dan Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang diberikan kepada DJP sebagai institusi yang mempunyai kewenangan dalam mengurus perpajakan untuk terus menetapkan standar kualitas layanan yang baik dan memberikan *reward* kepada KPP Pratama yang terbaik dalam memberikan layanan kepada wajib pajak agar KPP Pratama dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan. Kemudian, saran untuk Pemerintah sebagai pembuat peraturan/kebijakan adalah dalam hal pembuatan peraturan khususnya mengenai tarif pajak harus mempertimbangkan asas-asas pemungutan pajak terutama asas keadilan seperti memperhatikan juga tingkat peredaran usaha/penghasilan yang diterima oleh Wajib pajak. Sehingga tarif akan dinilai adil apabila tarif yang ditetapkan sesuai dengan penghasilan yang diterima oleh wajib pajak, misalkan dengan menetapkan tarif pajak final namun progresif.



#### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama, hendaknya perlu dilakukan pengkajian yang lebih tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak khususnya wajib pajak sektor UMKM dengan mempertimbangkan variabel-variabel yang tidak digunakan dalam penelitian ini, karena faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM dalam penelitian ini hanya 14.50% sedangkan 85,50% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Selain itu penelitian juga diharapkan dilakukan di KPP lain.



## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2013. •*Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak*€, diakses pada tanggal 30 Oktober 2013 dari <http://www.pajak.go.id>
- \_\_\_\_\_. 2013. •*Sosialisasi Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013.ppt*€, diakses pada tanggal 2 Agustus 2013 dari <http://www.pajak.go.id>
- Albari. 2009. Pengaruh kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak. *Jurnal Siasat Bisnis*, 13 (1) : 1-13
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi Tahun 2010*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Azizah, Noor. 2010. •*Analisis Pengaruh Perubahan Tarif PPh Orang Pribadi terhadap tingkat Pertumbuhan Wajib Pajak dan Penerimaan PPh di Kota/Kabupaten Malang*., *Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Brawijaya*, Malang
- Badan Pusat Statistik Statistik Tahun 2013 tentang Jumlah Unit Usaha di Indonesia
- Budi, Chandra.2013. *Jutaan UMKM Pahlawan Pajak (Urus pajak itu Sangat Mudah)*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Darrusalam. 2010. •*Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Komite Pengawasan Perpajakan*€, diakses pada tanggal 4 Oktober 2013 dari <http://www.ortax.org>
- Daud, Amaidyo. 2013. •*Hanya 20 Juta UKM yang Patuh Bayar Pajak*€, diakses pada tanggal 5 Desember 2013 dari <http://www.sindonews.com>
- Ditta, Carolla Surya Putri. 2013. •*Analisis Pengaruh Pengetahuan Umum, Tingkat Ekonomi, dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan PBB Masyarakat Desa dan Kota dengan Variabel Moderating Kontrol Petugas Desa/Kelurahan (Studi Kasus pada Kabupaten Demak)*, *Skripsi Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro*, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Ekonometrika, Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan SPSS 17*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hutagaol, John, Darussalam, Danny Septriadi. 2006. *Kapita Selektta Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006 •*Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*., *Tesis Universitas Diponegoro*, Semarang.



- Judisseno, Rimsky K. 2005. *Pajak dan Strategi Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 tentang Kriteria Wajib Pajak yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 187/KMK.01/2010 tentang Standar Prosedur Operasi (*Standard Operating Procedure*) Layanan Unggulan Kementerian Keuangan.
- Kurniawan, Dhani. 2006. •Pengaruh Sosialisasi Pajak Bumi dan Bangunan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Kudus,. *Skripsi, Universitas Negeri Semarang*, Semarang.
- Mardiasmo. 1997. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. 2011. Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 6 (1) : 1-23
- Mustikasari, Elia. 2007. Kajian Empiris tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Surabaya. *Jurnal Simposium Nasional Akuntansi X*, ASPP-16 : 1-41.
- Nawawi, H.Hadari. 2012. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nazir, Mohammad. 2005. *Metode Penelitian*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Ningtyas, Risa Permata D. 2012. ,Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi, serta Pelayanan Pembayaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kota Malang,. *Skripsi Universitas Brawijaya*, Malang.
- Nurmantu, Safri. 2005. *Pengantar Perpajakan Ed.3*. Jakarta: Granit
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER- 32/PJ/2013 tentang Tata Cara Pembebasan dari Pemotongan dan/atau Pemungutan Pajak Penghasilan Bagi Wajib Pajak yang dikenai Pajak Penghasilan Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 107/PMK.011/2013 tentang Tata Cara Penghitungan, Penyetoran, dan Pelaporan Pajak Penghasilan dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran tertentu.
- Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu.



- Purwono, Herry, 2010. *Dasar-dasar Perpajakan & Akuntansi Pajak*. Jakarta: Erlangga.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia-Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rahmatika, Mufti. 2010. •Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesadaran Kewajiban Perpajakan pada Sektor Usaha Kecil dan Menengah (UKM) yang berada di Wilayah Jakarta Timur,. *Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*, Jakarta.
- Rajif, Muhammad. 2012. •Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Pengusaha UKM di Daerah Cirebon. *Skripsi, Universitas Gunadarma*, Depok.
- Resmi, Siti. 2011. *Perpajakan Teori dan Kasus Ed.ke-6*. Jakarta: Salemba Empat
- Sarjono, Haryadi dan Winda Julianita. 2011. *SPSS vs Lisrel Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat
- Simanjuntak, Timbul Hamonangan dan Imam Mukhlis. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi*. Jakarta: Raih Asah Sukses (Penebar Swadaya Grup)
- Siregar, Anita Yuli dkk. 2012. Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak di Semarang Tengah). *Jurnal ilmu Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro*, 1 (1): 1-9
- Soehartono, DR.Irawan. 2008. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya
- Soemitro, Rochmat. 2004. *Asas dan Dasar Perpajakan I*. Bandung: Refika Aditama
- Suandy, Erly. 2011. *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV.Alfabeta
- Sunyoto, Danang. 2010. *Uji Khi Kuadrat & Regresi (Untuk Penelitian)*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE- 42/PJ/2013 tentang Palaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE- 84/PJ/2011 tentang Layanan Prima Perpajakan
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang Perubahan Keempat atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan

Uno, Sandiaga. 2013. •*Tingkatkan Pelayanan, Transparasi dan Akuntabilitas,*, diakses pada tanggal 30 Oktober 2013 dari <http://www.pajak.go.id>

Waluyo. 2010. *Perpajakan Indonesia Buku 1 Ed.9*. Jakarta : Salemba Empat

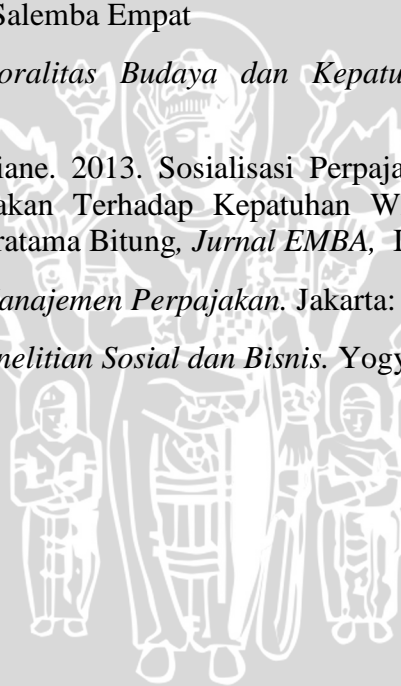
Waluyo, dan Wirawan B.Ilyas. 2007. *Perpajakan Indonesia (Pembahasan Sesuai dengan Ketentuan Pelaksanaan Perundang-undangan Perpajakan Terbaru)*. Jakarta : Salemba Empat

Widodo, Widi. 2010. *Moralitas Budaya dan Kepatuhan Pajak*. Bandung: CV.Alfabeta

Winerungan, Lidya Oktaviane. 2013. Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung, *Jurnal EMBA*, I (3) : 960-970

Zain, Mohammad. 2003. *Manajemen Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.

Zulganef. 2008. *Metode Penelitian Sosial dan Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu





Lampiran 1

**ANGKET PENELITIAN**

No Angket :

Kepada responden yang terhormat,  
Sebelumnya, saya ucapkan terimakasih atas kesediaan Bapak/Ibu mengisi lembar angket ini.

Adapun saya sampaikan bahwa angket ini dibuat oleh:

Nama : Mir'atusholihah  
NIM : 105030407111047  
Prodi/Fak : Perpajakan/ Ilmu Administrasi  
Universitas : Brawijaya Malang

Angket ini merupakan bagian dari proses pengumpulan data untuk penelitian saya yang berjudul "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". Maka dengan ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi angket ini. Data yang diperoleh akan dirahasiakan dan tidak akan disebarluaskan, karena hanya akan digunakan untuk penelitian saja.

Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu mengisi angket ini, dengan rendah hati saya ucapkan terima kasih

Malang, Maret 2014

Peneliti,

Mir'atusholihah



**Petunjuk Pengisian Angket:**

1. Bapak/Ibu dimohon untuk dapat mengisi dan memberikan jawaban yang paling jujur serta sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.
2. Jawaban pernyataan dilakukan dengan memberi tanda *check list* ( $\surd$ ) atau silang (X) pada salah satu jawaban yang di anggap sesuai
3. Dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan ini tidak ada jawaban yang salah, oleh karena itu usahakanlah agar jawaban tidak ada yang dikosongkan
4. Pilihan jawaban terdiri dari:

SS = Sangat Setuju

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

RR = Ragu-ragu

**BAGIAN A : DATA RESPONDEN**

1. Jenis kelamin:  
( ) Pria ( ) Wanita
2. Usia.....tahun
3. Pendidikan Formal Terakhir  
( ) SD ( ) D1/D2/D3  
( ) SMP ( ) S1/S2/S3  
( ) SMA ( ) Lainnya...
4. Jenis kepemilikan usaha/jenis Wajib Pajak:  
( ) Sendiri/Pribadi ( ) Badan
5. Lama Usaha.....tahun
6. Secara kasar, omset usaha Bapak/Ibu selama 1 tahun adalah:  
( ) 0 – 300 juta  
( ) lebih dari 300 Juta – 2,5 Miliar  
( ) lebih dari 2,5 Miliar – 4,8 Miliar

**BAGIAN B : PERTANYAAN****1. Pengetahuan Perpajakan**

No	Item Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1.	Saya mengetahui cara menentukan jumlah peredaran usaha/omset					
2.	Saya menghitung sendiri jumlah pajak terhutang					
3.	Saya mengetahui kapan batas waktu penyetoran pajak terhutang					
4.	Saya mengetahui sarana yang digunakan untuk menyetor kewajiban pajak					
5.	Saya mengetahui cara pengisian SSP (Surat Setoran Pajak)					
6.	Saya mengetahui kapan batas waktu pelaporan/penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan)					
7.	Saya mengetahui jenis SPT yang digunakan untuk melapor kewajiban perpajakan					
8.	Saya mengetahui tata cara pengisian SPT dengan benar					
9.	Saya mengetahui alasan mengapa saya membayar pajak yaitu untuk pembangunan bangsa					

**2. Kualitas Pelayanan Fiskus (Petugas Pajak)**

No	Item Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1.	Tempat parkir yang disediakan sangat aman sehingga wajib pajak tidak merasa khawatir akan kehilangan					
2.	Petugas pajak selalu memberikan 3S (Senyum, sapa dan salam) ketika melayani Wajib Pajak					
3.	Petugas pajak mengetahui setiap hal yang ditanyakan oleh wajib pajak					

**Lanjutan**

No	Item Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
4.	Petugas pajak selalu peduli dengan permasalahan yang dialami Wajib Pajak					
5.	Petugas pajak memberi penjelasan dengan baik apabila antrian pelayanan cukup panjang					
6.	Petugas pajak menata waktu konsultasi dengan efektif dan efisien					
7.	Petugas pajak selau cepat melayani administrasi dan permasalahan Wajib Pajak (Pembuatan NPWP, pembetulan kesalahan nama, alamat, jumlah hutang pajak, dsb)					
8.	Petugas pajak selalu mampu melayani setiap permasalahan yang dialami Wajib pajak					
9.	Untuk lebih mudah dipahami dan meyakinkan Wajib Pajak, Petugas pajak menggunakan brosur/leaflet/ buku petunjuk layanan					
10.	Ruang tunggu pelayanan ditata dengan dengan sangat nyaman					

**3. Tarif Pajak**

No.	Item Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1.	Menurut saya tarif Pajak Penghasilan final sebesar 1% dari omset sudah adil					
2.	Menurut saya tarif Pajak Penghasilan final sebesar 1% mempermudah Wajib Pajak menghitung jumlah Pajak terhutang					
3.	Menurut saya tarif Pajak Penghasilan final harusnya lebih kecil dari 1%					
4.	Saya lebih memilih menggunakan tarif PPh final sebesar 1% dari pada tarif sebelumnya (Tarif umum PPh)					



#### 4. Kepatuhan Wajib Pajak

No.	Item Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1.	Saya selalu tepat waktu menyeter/membayar pajak terhutang					
2.	Saya selalu tepat waktu melapor/menyampaikan SPT					
3.	Saya membayar pajak sudah sesuai dengan peredaran usaha/omset yang sebenarnya					
4.	Saya tidak pernah mempunyai tunggakan pajak					
5.	Saya tidak pernah dijatuhi hukuman karena pidana perpajakan					
6.	Saya tidak pernah mendapatkan sanksi administrasi karena keterlambatan pembayaran dan/atau pelaporan pajak terhutang					

**SEKIAN**

**TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA 😊**

Lampiran 2 Gambaran Umum Responden

**Frequencies**

**Statistics**

		Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Formal	Lama Usaha	Jenis Wajib Pajak
N	Valid	98	98	98	98	98
	Missing	0	0	0	0	0

**Statistics**

		Jumlah Omset Setahun
N	Valid	98
	Missing	0

**Frequency Table**

**Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	67	68,4	68,4	68,4
	Perempuan	31	31,6	31,6	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

**Usia (Tahun)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	23 – 26	5	5,1	5,1	5,1
	27 – 30	8	8,2	8,2	13,3
	31 – 34	7	7,1	7,1	20,4
	35 – 38	7	7,1	7,1	27,6
	39 – 42	18	18,4	18,4	45,9
	43 – 46	29	29,6	29,6	75,5
	47 – 50	15	15,3	15,3	90,8
	>50	2	2,0	2,0	92,9
	Tidak Ada Informasi	7	7,1	7,1	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

**Pendidikan Formal**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	52	53,1	53,1	53,1
	Diploma	30	30,6	30,6	83,7
	Sarjana	15	15,3	15,3	99,0
	Tidak Ada Informasi	1	1,0	1,0	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

**Lama Usaha**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 - 3	11	11,2	11,2	11,2
4 - 6	23	23,5	23,5	34,7
7 - 9	19	19,4	19,4	54,1
10 - 12	15	15,3	15,3	69,4
13 - 15	17	17,3	17,3	86,7
>15	4	4,1	4,1	90,8
Tidak Ada Informasi	9	9,2	9,2	100,0
Total	98	100,0	100,0	

**Jenis Wajib Pajak**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Orang Pribadi	68	69,4	69,4	69,4
Badan	30	30,6	30,6	100,0
Total	98	100,0	100,0	

**Jumlah Omset Setahun**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Mikro (0 - 300 Juta)	48	49,0	49,0	49,0
Kecil (300 Juta - 2,5 Miliar)	33	33,7	33,7	82,7
Menengah (2,5 Miliar - 4,8 Miliar)	11	11,2	11,2	93,9
Tidak ada Informasi	6	6,1	6,1	100,0
Total	98	100,0	100,0	



**LAMPIRAN 3 HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS**  
**VARIABEL PENGETAHUAN PERPAJAKAN**

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6
X1.1	Pearson Correlation	1	,418 <sup>*</sup>	,302	,157	,231	-,045
	Sig. (2-tailed)		,021	,105	,406	,220	,814
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	,418 <sup>*</sup>	1	,300	,210	,082	,031
	Sig. (2-tailed)	,021		,107	,266	,668	,870
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	,302	,300	1	,591 <sup>**</sup>	,345	,505 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,105	,107		,001	,062	,004
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	,157	,210	,591 <sup>**</sup>	1	,715 <sup>**</sup>	,514 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,406	,266	,001		,000	,004
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	,231	,082	,345	,715 <sup>**</sup>	1	,242
	Sig. (2-tailed)	,220	,668	,062	,000		,198
	N	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	-,045	,031	,505 <sup>**</sup>	,514 <sup>**</sup>	,242	1
	Sig. (2-tailed)	,814	,870	,004	,004	,198	
	N	30	30	30	30	30	30
X1.7	Pearson Correlation	,121	,250	,455 <sup>*</sup>	,682 <sup>**</sup>	,626 <sup>**</sup>	,530 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,523	,183	,012	,000	,000	,003
	N	30	30	30	30	30	30
X1.8	Pearson Correlation	,062	,132	,200	,508 <sup>**</sup>	,581 <sup>**</sup>	,363 <sup>*</sup>
	Sig. (2-tailed)	,744	,486	,289	,004	,001	,049
	N	30	30	30	30	30	30
X1.9	Pearson Correlation	,193	,230	,360	,321	,163	,162
	Sig. (2-tailed)	,306	,222	,051	,084	,391	,392
	N	30	30	30	30	30	30
X1	Pearson Correlation	,424 <sup>*</sup>	,506 <sup>**</sup>	,652 <sup>**</sup>	,805 <sup>**</sup>	,702 <sup>**</sup>	,542 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,019	,004	,000	,000	,000	,002
	N	30	30	30	30	30	30

Lanjutan

Correlations

		X1.7	X1.8	X1.9	X1
X1.1	Pearson Correlation	,121	,062*	,193	,424
	Sig. (2-tailed)	,523	,744	,306	,019
	N	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	,250*	,132	,230	,506
	Sig. (2-tailed)	,183	,486	,222	,004
	N	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	,455	,200	,360	,652**
	Sig. (2-tailed)	,012	,289	,051	,000
	N	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	,682	,508	,321**	,805
	Sig. (2-tailed)	,000	,004	,084	,000
	N	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	,626	,581	,163	,702**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,391	,000
	N	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	,530	,363	,162**	,542**
	Sig. (2-tailed)	,003	,049	,392	,002
	N	30	30	30	30
X1.7	Pearson Correlation	1	,774	,111*	,812**
	Sig. (2-tailed)		,000	,559	,000
	N	30	30	30	30
X1.8	Pearson Correlation	,774	1	,203	,712**
	Sig. (2-tailed)	,000		,281	,000
	N	30	30	30	30
X1.9	Pearson Correlation	,111	,203	1	,491
	Sig. (2-tailed)	,559	,281		,006
	N	30	30	30	30
X1	Pearson Correlation	,812*	,712**	,491**	1**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,006	
	N	30	30	30	30

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

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



**Reliability**

**Scale: ALL VARIABLES**

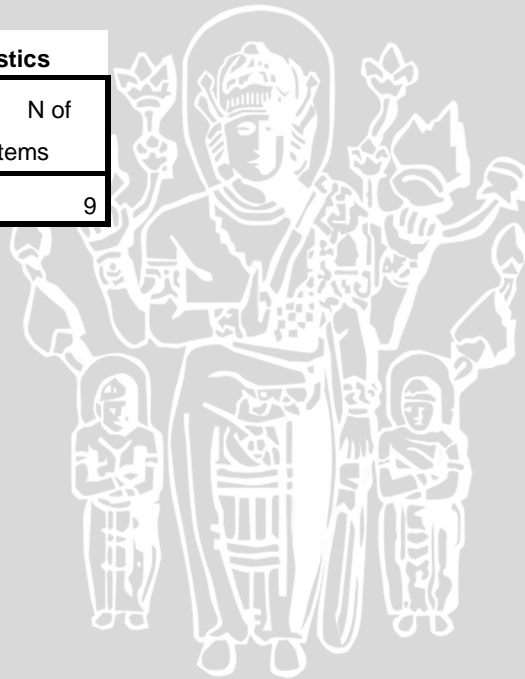
**Case Processing Summary**

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

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,790	9





**VARIABEL KUALITAS PELAYANAN FISKUS**

**Correlations**

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6
Pearson Correlation	1	,251	,081	-,073	,098	,000
X2.1 Sig. (2-tailed)		,181	,670	,701	,606	1,000
N	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	,251	1	,338	,051	,069	,032
X2.2 Sig. (2-tailed)	,181		,068	,788	,718	,868
N	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	,081	,338	1	,372*	,297	,368*
X2.3 Sig. (2-tailed)	,670	,068		,043	,112	,045
N	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	-,073	,051	,372*	1	,298	,207
X2.4 Sig. (2-tailed)	,701	,788	,043		,110	,273
N	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	,098	,069	,297	,298	1	,000
X2.5 Sig. (2-tailed)	,606	,718	,112	,110		1,000
N	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	,000	,032	,368*	,207	,000	1
X2.6 Sig. (2-tailed)	1,000	,868	,045	,273	1,000	
N	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	,037	,272	,309	,066	,475**	,073
X2.7 Sig. (2-tailed)	,846	,145	,096	,730	,008	,700
N	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	,390*	,203	,414*	,126	,354	,070
X2.8 Sig. (2-tailed)	,033	,283	,023	,509	,055	,713
N	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	-,213	,093	,392*	,497**	,354	,318
X2.9 Sig. (2-tailed)	,258	,625	,032	,005	,055	,087
N	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	,419*	,246	,333	,294	-,049	,103
X2.10 Sig. (2-tailed)	,021	,191	,072	,115	,796	,590
N	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	,419*	,456*	,720**	,463*	,531**	,397*
X2 Sig. (2-tailed)	,021	,011	,000	,010	,003	,030
N	30	30	30	30	30	30

Lanjutan

Correlations

	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2
Pearson Correlation	,037	,390	-,213	,419	,419
X2.1 Sig. (2-tailed)	,846	,033	,258	,021	,021
N	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	,272	,203	,093	,246	,456
X2.2 Sig. (2-tailed)	,145	,283	,625	,191	,011
N	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	,309	,414	,392	,333 <sup>*</sup>	,720
X2.3 Sig. (2-tailed)	,096	,023	,032	,072	,000
N	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	,066	,126	,497 <sup>*</sup>	,294	,463
X2.4 Sig. (2-tailed)	,730	,509	,005	,115	,010
N	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	,475	,354	,354	-,049	,531
X2.5 Sig. (2-tailed)	,008	,055	,055	,796	,003
N	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	,073	,070	,318 <sup>*</sup>	,103	,397
X2.6 Sig. (2-tailed)	,700	,713	,087	,590	,030
N	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	1	,467	,523	,293	,642 <sup>**</sup>
X2.7 Sig. (2-tailed)		,009	,003	,116	,000
N	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	,467 <sup>*</sup>	1	,342 <sup>*</sup>	,156	,684
X2.8 Sig. (2-tailed)	,009		,064	,411	,000
N	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	,523	,342	1 <sup>*</sup>	,187 <sup>**</sup>	,602
X2.9 Sig. (2-tailed)	,003	,064		,321	,000
N	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	,293 <sup>*</sup>	,156	,187	1	,525
X2.10 Sig. (2-tailed)	,116	,411	,321		,003
N	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	,642 <sup>*</sup>	,684 <sup>*</sup>	,602 <sup>**</sup>	,525 <sup>*</sup>	1 <sup>**</sup>
X2 Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,003	
N	30	30	30	30	30

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

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



**Reliability**

**Scale: ALL VARIABLES**

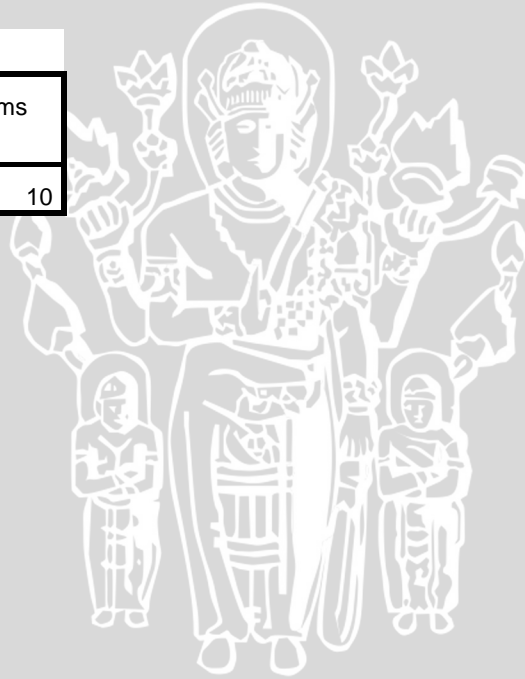
**Case Processing Summary**

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

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,730	10





## VARIABEL TARIF PAJAK

### Correlations

	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3
X3.1 Pearson Correlation	1	,427*	,374*	,528**	,741**
X3.1 Sig. (2-tailed)		,019	,042	,003	,000
X3.1 N	30	30	30	30	30
X3.2 Pearson Correlation	,427*	1	,318	,732**	,819**
X3.2 Sig. (2-tailed)	,019		,087	,000	,000
X3.2 N	30	30	30	30	30
X3.3 Pearson Correlation	,374*	,318	1	,315	,635**
X3.3 Sig. (2-tailed)	,042	,087		,090	,000
X3.3 N	30	30	30	30	30
X3.4 Pearson Correlation	,528**	,732**	,315	1	,865**
X3.4 Sig. (2-tailed)	,003	,000	,090		,000
X3.4 N	30	30	30	30	30
X3 Pearson Correlation	,741**	,819**	,635**	,865**	1
X3 Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
X3 N	30	30	30	30	30

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

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

### Reliability

#### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

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

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,767	4

## VARIABEL KEPATUHAN WAJIB PAJAK

### Correlations

	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y
Pearson Correlation	1	,473**	,382*	,556**	,247	,428*	,781
Y.1 Sig. (2-tailed)		,008	,037	,001	,188	,018	,000
N	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	,473**	1	,499**	,299	,179	,404*	,727**
Y.2 Sig. (2-tailed)	,008		,005	,109	,343	,027	,000
N	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	,382*	,499**	1	,222	,000	,335	,628*
Y.3 Sig. (2-tailed)	,037	,005		,239	1,000	,071	,000
N	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	,556**	,299	,222	1	,463**	,367*	,709**
Y.4 Sig. (2-tailed)	,001	,109	,239		,010	,046	,000
N	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	,247	,179	,000	,463**	1	,217	,470
Y.5 Sig. (2-tailed)	,188	,343	1,000	,010		,250	,009
N	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	,428*	,404*	,335	,367*	,217	1	,695*
Y.6 Sig. (2-tailed)	,018	,027	,071	,046	,250		,000
N	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	,781**	,727**	,628**	,709**	,470**	,695**	1**
Y Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,009	,000	
N	30	30	30	30	30	30	30

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

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

### Reliability

Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

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

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,750	5





**LAMPIRAN 4 DISTRIBUSI FREKUENSI**

1. Variabel Pengetahuan Perpajakan

**Frequencies**

		Statistics						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7
N	Valid	98	98	98	98	98	98	98
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4,34	4,02	3,99	3,77	3,76	4,00	3,86

		Statistics		
		X1.8	X1.9	Pengetahuan Perpajakan
N	Valid	98	98	98
	Missing	0	0	0
Mean		3,58	3,40	34,70

**Frequency Table**

		X1.1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,0	1,0	1,0
	2	2	2,0	2,0	3,1
	3	6	6,1	6,1	9,2
	4	43	43,9	43,9	53,1
	5	46	46,9	46,9	100,0
	Total	98	100,0	100,0	



**X1.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	10	10,2	10,2	10,2
3	10	10,2	10,2	20,4
Valid 4	46	46,9	46,9	67,3
5	32	32,7	32,7	100,0
Total	98	100,0	100,0	

**X1.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2,0	2,0	2,0
3	15	15,3	15,3	17,3
Valid 4	63	64,3	64,3	81,6
5	18	18,4	18,4	100,0
Total	98	100,0	100,0	

**X1.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1,0	1,0	1,0
2	3	3,1	3,1	4,1
Valid 3	26	26,5	26,5	30,6
4	56	57,1	57,1	87,8
5	12	12,2	12,2	100,0
Total	98	100,0	100,0	

**X1.5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1,0	1,0	1,0
2	10	10,2	10,2	11,2
Valid 3	17	17,3	17,3	28,6
4	54	55,1	55,1	83,7
5	16	16,3	16,3	100,0
Total	98	100,0	100,0	

**X1.6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	6	6,1	6,1	6,1
Valid 3	14	14,3	14,3	20,4
4	52	53,1	53,1	73,5
5	26	26,5	26,5	100,0
Total	98	100,0	100,0	

**X1.7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	7	7,1	7,1	7,1
Valid 3	22	22,4	22,4	29,6
4	47	48,0	48,0	77,6
5	22	22,4	22,4	100,0
Total	98	100,0	100,0	





**X1.8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1,0	1,0	1,0
2	8	8,2	8,2	9,2
3	34	34,7	34,7	43,9
4	43	43,9	43,9	87,8
5	12	12,2	12,2	100,0
Total	98	100,0	100,0	

**X1.9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	12	12,2	12,2	12,2
3	43	43,9	43,9	56,1
4	35	35,7	35,7	91,8
5	8	8,2	8,2	100,0
Total	98	100,0	100,0	

2 Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus

**Frequencies**

**Statistics**

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7
N Valid	98	98	98	98	98	98	98
Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4,00	3,94	3,73	3,63	3,71	3,76	3,78

**Statistics**

	X2.8	X2.9	X2.10	Kualitas Pelayanan Fiskus
N Valid	98	98	98	98
Missing	0	0	0	0
Mean	3,66	3,70	3,85	37,77



### Frequency Table

**X2.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	6	6,1	6,1	6,1
3	17	17,3	17,3	23,5
Valid 4	46	46,9	46,9	70,4
5	29	29,6	29,6	100,0
Total	98	100,0	100,0	

**X2.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	4,1	4,1	4,1
3	18	18,4	18,4	22,4
Valid 4	56	57,1	57,1	79,6
5	20	20,4	20,4	100,0
Total	98	100,0	100,0	

**X2.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1,0	1,0	1,0
2	5	5,1	5,1	6,1
Valid 3	28	28,6	28,6	34,7
4	49	50,0	50,0	84,7
5	15	15,3	15,3	100,0
Total	98	100,0	100,0	

**X2.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	4,1	4,1	4,1
3	31	31,6	31,6	35,7
Valid 4	60	61,2	61,2	96,9
5	3	3,1	3,1	100,0
Total	98	100,0	100,0	

**X2.5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	3,1	3,1	3,1
3	33	33,7	33,7	36,7
Valid 4	51	52,0	52,0	88,8
5	11	11,2	11,2	100,0
Total	98	100,0	100,0	

**X2.6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	6	6,1	6,1	6,1
3	23	23,5	23,5	29,6
Valid 4	58	59,2	59,2	88,8
5	11	11,2	11,2	100,0
Total	98	100,0	100,0	



**X2.7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	7	7,1	7,1	7,1
3	26	26,5	26,5	33,7
Valid 4	47	48,0	48,0	81,6
5	18	18,4	18,4	100,0
Total	98	100,0	100,0	

**X2.8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	9	9,2	9,2	9,2
3	28	28,6	28,6	37,8
Valid 4	48	49,0	49,0	86,7
5	13	13,3	13,3	100,0
Total	98	100,0	100,0	

**X2.9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	6	6,1	6,1	6,1
3	29	29,6	29,6	35,7
Valid 4	51	52,0	52,0	87,8
5	12	12,2	12,2	100,0
Total	98	100,0	100,0	

**X2.10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	3,1	3,1	3,1
3	24	24,5	24,5	27,6
Valid 4	56	57,1	57,1	84,7
5	15	15,3	15,3	100,0
Total	98	100,0	100,0	

3. Variabel Tarif Pajak

**Frequencies**

Statistics						
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Tarif Pajak
N	Valid	98	98	98	98	98
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		2,78	3,44	3,59	3,17	12,98

**Frequency Table**

X3.1				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	11	11,2	11,2	11,2
2	36	36,7	36,7	48,0
Valid 3	19	19,4	19,4	67,3
4	28	28,6	28,6	95,9
5	4	4,1	4,1	100,0
Total	98	100,0	100,0	



**X3.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	6	6,1	6,1	6,1
2	9	9,2	9,2	15,3
Valid 3	30	30,6	30,6	45,9
4	42	42,9	42,9	88,8
5	11	11,2	11,2	100,0
Total	98	100,0	100,0	

**X3.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	21	21,4	21,4	21,4
Valid 3	20	20,4	20,4	41,8
4	35	35,7	35,7	77,6
5	22	22,4	22,4	100,0
Total	98	100,0	100,0	

**X3.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	9	9,2	9,2	9,2
Valid 2	23	23,5	23,5	32,7
3	14	14,3	14,3	46,9
4	46	46,9	46,9	93,9
5	6	6,1	6,1	100,0
Total	98	100,0	100,0	





4. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

**Frequencies**

**Statistics**

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Kepatuhan Wajib Pajak
N	Valid	98	98	98	98	98	98	98
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4,21	3,95	3,95	4,17	4,30	3,95	24,53

**Frequency Table**

**Y.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	13	13,3	13,3
	4	51	52,0	65,3
	5	34	34,7	100,0
	Total	98	100,0	100,0

**Y.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	8	8,2	8,2
	3	13	13,3	21,4
	4	53	54,1	75,5
	5	24	24,5	100,0
	Total	98	100,0	100,0

Y.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	4,1	4,1	4,1
3	17	17,3	17,3	21,4
Valid 4	57	58,2	58,2	79,6
5	20	20,4	20,4	100,0
Total	98	100,0	100,0	

Y.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	4,1	4,1	4,1
3	15	15,3	15,3	19,4
Valid 4	39	39,8	39,8	59,2
5	40	40,8	40,8	100,0
Total	98	100,0	100,0	

Y.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
4	69	70,4	70,4	70,4
Valid 5	29	29,6	29,6	100,0
Total	98	100,0	100,0	

Y.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	5	5,1	5,1	5,1
3	20	20,4	20,4	25,5
Valid 4	48	49,0	49,0	74,5
5	25	25,5	25,5	100,0
Total	98	100,0	100,0	





LAMPIRAN 5 UJI NORMALITAS

**NPar Tests**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Pengetahuan Perpajakan	Kualitas Pelayanan Fiskus	Tarif Pajak	Kepatuhan Wajib Pajak
N		98	98	98	98
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	34,70	37,77	12,98	24,53
	Std. Deviation	3,936	3,239	3,383	2,605
Most Extreme Differences	Absolute	,113	,089	,129	,105
	Positive	,065	,064	,129	,092
	Negative	-,113	-,089	-,123	-,105
Kolmogorov-Smirnov Z		1,115	,879	1,277	1,039
Asymp. Sig. (2-tailed)		,166	,422	,077	,230

a. Test distribution is Normal.

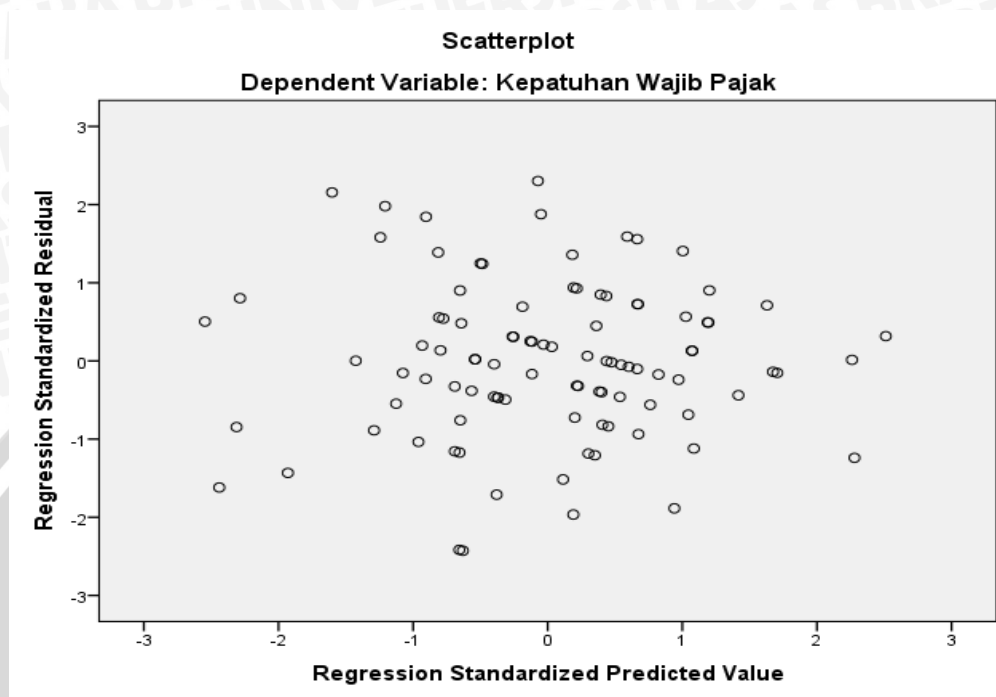
b. Calculated from data.

LAMPIRAN 6 UJI MULTIKOLINIERITAS

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

Model	Correlations			Collinearity Statistics	
	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Constant)					
1					
Pengetahuan Perpajakan	,348	,356	,347	,956	1,046
Kualitas Pelayanan Fiskus	,103	,048	,044	,957	1,045
Tarif Pajak	-,194	-,235	-,221	,993	1,007

LAMPIRAN 7 UJI HETEROKEDASITAS



UJI HETEROKEDASITAS DENGAN RANK SPEARMAN

Correlations

		Pengetahuan Perpajakan	Kualitas Pelayanan Fiskus	Tarif Pajak	Abs_Res
Pengetahuan Perpajakan	Correlation Coefficient	1,000	,227	,073	-,172
	Sig. (2-tailed)	.	,024	,473	,090
	N	98	98	98	98
Kualitas Pelayanan Fiskus	Correlation Coefficient	,227	1,000	,098	-,040
	Sig. (2-tailed)	,024	.	,337	,692
	N	98	98	98	98
Tarif Pajak	Correlation Coefficient	,073	,098	1,000	,160
	Sig. (2-tailed)	,473	,337	.	,116
	N	98	98	98	98
Abs_Res	Correlation Coefficient	-,172	-,040	,160	1,000
	Sig. (2-tailed)	,090	,692	,116	.
	N	98	98	98	98

## LAMPIRAN 8. ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

### Regression

#### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepatuhan Wajib Pajak	24,53	2,605	98
Pengetahuan Perpajakan	34,70	3,936	98
Kualitas Pelayanan Fiskus	37,77	3,239	98
Tarif Pajak	12,98	3,383	98

#### Correlations

		Kepatuhan Wajib Pajak	Pengetahuan Perpajakan	Kualitas Pelayanan Fiskus
Pearson Correlation	Kepatuhan Wajib Pajak	1,000	,348	,103
	Pengetahuan Perpajakan	,348	1,000	,202
	Kualitas Pelayanan Fiskus	,103	,202	1,000
	Tarif Pajak	-,194	,069	,061
Sig. (1-tailed)	Kepatuhan Wajib Pajak	.	,000	,157
	Pengetahuan Perpajakan	,000	.	,023
	Kualitas Pelayanan Fiskus	,157	,023	.
	Tarif Pajak	,028	,249	,276
N	Kepatuhan Wajib Pajak	98	98	98
	Pengetahuan Perpajakan	98	98	98
	Kualitas Pelayanan Fiskus	98	98	98
	Tarif Pajak	98	98	98



**Correlations**

		Tarif Pajak
Pearson Correlation	Kepatuhan Wajib Pajak	-,194
	Pengetahuan Perpajakan	,069
	Kualitas Pelayanan Fiskus	,061
	Tarif Pajak	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepatuhan Wajib Pajak	,028
	Pengetahuan Perpajakan	,249
	Kualitas Pelayanan Fiskus	,276
	Tarif Pajak	.
N	Kepatuhan Wajib Pajak	98
	Pengetahuan Perpajakan	98
	Kualitas Pelayanan Fiskus	98
	Tarif Pajak	98

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

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Tarif Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. All requested variables entered.

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,414 <sup>a</sup>	,171	,145	2,410

a. Predictors: (Constant), Tarif Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak



**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	112,634	3	37,545	6,466	,001 <sup>b</sup>
	Residual	545,774	94	5,806		
	Total	658,408	97			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Tarif Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17,235	3,356		5,136	,000
	Pengetahuan Perpajakan	,235	,064	,355	3,692	,000
	Kualitas Pelayanan Fiskus	,036	,077	,045	,467	,641
	Tarif Pajak	-,171	,073	-,221	-2,349	,021

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

Model		Correlations			Collinearity Statistics	
		Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)					
	Pengetahuan Perpajakan	,348	,356	,347	,956	1,046
	Kualitas Pelayanan Fiskus	,103	,048	,044	,957	1,045
	Tarif Pajak	-,194	-,235	-,221	,993	1,007

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

**Coefficient Correlationsa**

Model		Tarif Pajak	Kualitas Pelayanan Fiskus	Pengetahuan Perpajakan
1	Correlations	Tarif Pajak	1,000	-,048
		Kualitas Pelayanan Fiskus	-,048	1,000
		Pengetahuan Perpajakan	-,058	-,198
	Covariances	Tarif Pajak	,005	,000
		Kualitas Pelayanan Fiskus	,000	,006
		Pengetahuan Perpajakan	,000	-,001

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

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Pengetahuan Perpajakan	Kualitas Pelayanan Fiskus
1	1	3,940	1,000	,00	,00	,00
	2	,048	9,048	,01	,02	,01
	3	,008	21,560	,04	,89	,25
	4	,003	34,081	,95	,09	,74

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

Model	Dimension	Variance Proportions
		Tarif Pajak
1	1	,00
	2	,98
	3	,00
	4	,01

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak



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

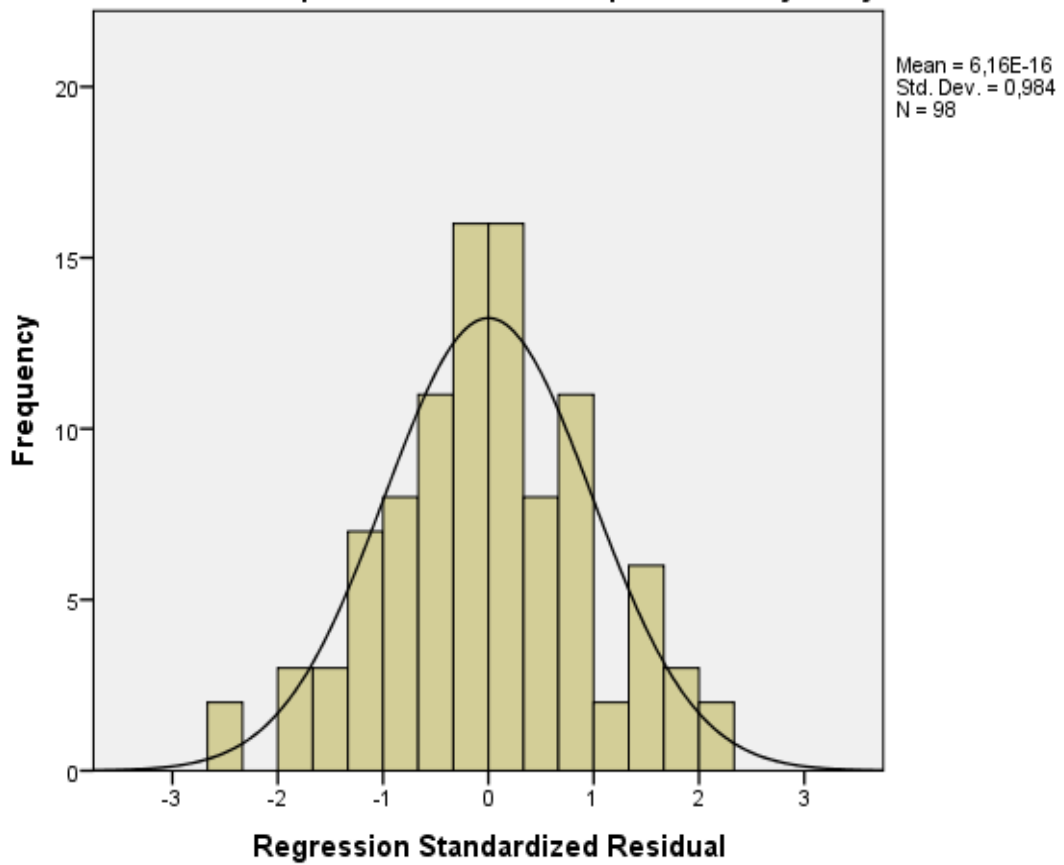
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	21,79	27,24	24,53	1,078	98
Residual	-5,851	5,548	,000	2,372	98
Std. Predicted Value	-2,546	2,512	,000	1,000	98
Std. Residual	-2,428	2,302	,000	,984	98

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

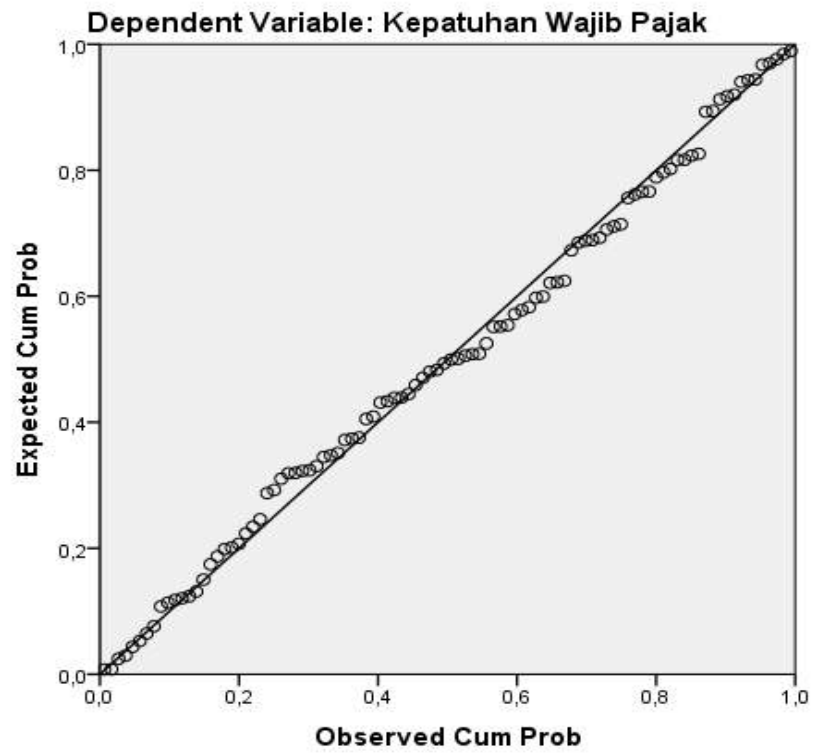
**Charts**

**Histogram**

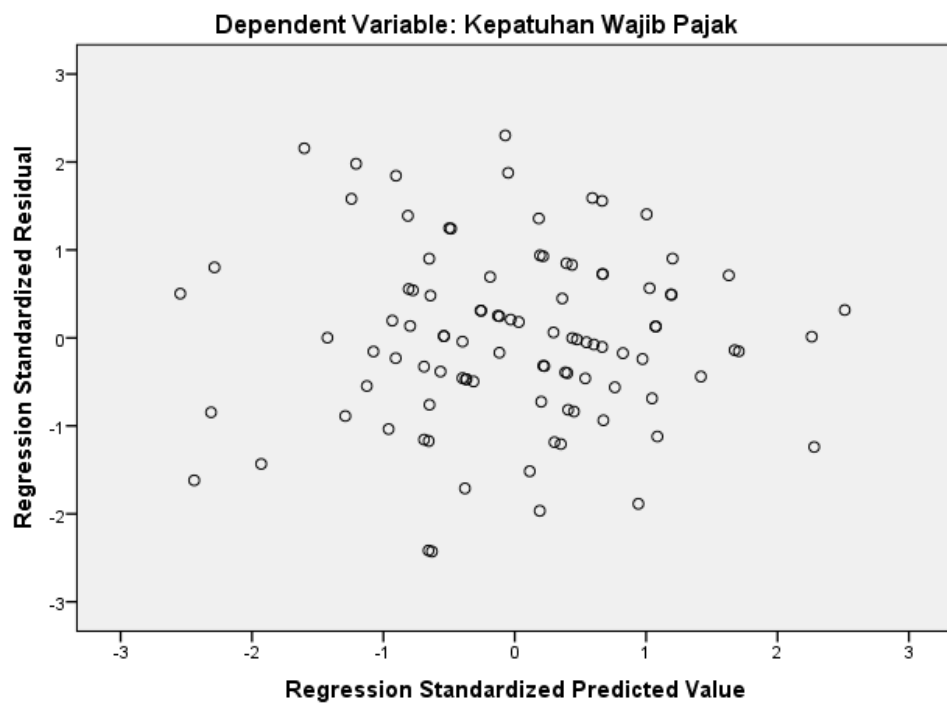
**Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak**



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



**Lampiran 2 TABULASI DATA**  
**Pengetahuan Perpajakan**

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1
1	5	5	5	4	4	4	4	4	5	40
2	3	2	4	4	4	4	2	2	3	28
3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	42
4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	39
5	2	2	4	2	2	4	2	2	3	23
6	4	2	4	4	4	4	4	4	4	34
7	5	4	4	2	2	4	2	1	3	27
8	4	2	4	3	4	2	2	2	3	26
9	5	3	5	4	4	5	4	4	5	39
10	4	2	5	5	4	5	5	4	4	38
11	4	2	4	4	4	4	4	2	3	31
12	4	4	4	3	2	4	4	4	2	31
13	2	2	4	4	4	5	5	5	3	34
14	4	5	5	5	4	4	4	3	5	39
15	4	4	4	4	3	4	4	3	4	34
16	5	3	4	4	4	4	4	4	4	36
17	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
18	3	5	4	4	3	4	3	3	5	34
19	4	2	5	4	4	5	4	4	4	36
20	4	3	4	4	5	4	5	5	3	37
21	4	4	4	3	4	4	4	4	5	36
22	4	4	5	4	4	5	5	3	4	38
23	4	3	4	3	2	4	2	2	2	26
24	3	4	4	4	4	5	5	5	3	37
25	4	2	4	4	5	5	4	4	2	34
26	5	4	4	4	4	4	4	4	3	36
27	4	4	4	3	4	2	4	4	2	31
28	3	2	4	4	4	4	4	4	4	33
29	4	3	4	4	4	4	3	4	5	35
30	4	5	5	5	5	5	5	3	2	39
31	5	5	5	5	5	5	5	5	3	43
32	4	4	4	3	4	4	3	4	4	34
33	5	5	4	4	4	5	4	4	3	38
34	5	4	4	4	4	5	4	3	3	36
35	4	4	4	4	4	4	3	3	2	32
36	5	5	5	4	4	4	4	4	4	39
37	5	4	3	4	3	3	4	4	2	32



Lanjutan

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1
38	5	4	4	3	4	4	4	3	3	34
39	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
40	5	4	4	4	4	5	4	4	4	38
41	4	4	4	4	3	4	3	2	3	31
42	5	4	3	5	2	4	4	3	4	34
43	4	4	2	3	4	4	4	3	3	31
44	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34
45	5	4	4	3	4	5	5	5	4	39
46	5	4	4	4	4	4	4	5	4	38
47	4	4	4	4	4	4	3	4	3	34
48	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
49	4	4	4	3	4	4	4	3	3	33
50	5	5	5	5	5	4	4	4	4	41
51	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37
52	5	5	5	5	5	5	5	4	4	43
53	5	5	4	3	4	4	4	4	5	38
54	4	4	4	4	5	4	5	4	3	37
55	4	4	3	5	2	3	2	4	2	29
56	5	5	4	4	2	3	3	3	3	32
57	4	4	4	4	3	4	3	4	3	33
58	4	4	4	3	5	5	3	3	4	35
59	5	5	4	4	5	4	4	4	4	39
60	4	5	4	4	4	4	4	3	3	35
61	5	4	3	4	3	4	3	4	3	33
62	5	4	3	4	3	4	3	3	4	33
63	5	4	4	3	4	4	3	3	4	34
64	5	5	4	3	3	4	5	4	3	36
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
66	5	4	4	3	3	5	4	3	4	35
67	4	5	5	4	4	2	5	4	2	35
68	5	5	4	4	4	4	3	5	4	38
69	4	4	4	4	4	3	4	3	3	33
70	5	3	4	4	4	3	4	4	3	34
71	5	3	4	3	4	4	5	4	2	34
72	4	5	4	3	3	2	3	3	4	31
73	5	5	3	4	3	3	4	4	3	34
74	5	4	5	4	5	4	5	2	4	38



Lanjutan

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1
75	5	5	5	4	4	4	5	3	2	37
76	5	5	4	4	4	5	4	3	4	38
77	5	4	3	4	4	5	4	5	3	37
78	5	5	4	4	3	4	4	3	3	35
79	4	5	4	3	3	2	4	4	3	32
80	5	5	3	5	4	4	4	3	3	36
81	5	4	3	4	2	4	4	5	5	36
82	5	5	4	4	3	4	3	4	3	35
83	5	4	2	3	4	4	5	3	3	33
84	4	4	5	4	2	3	4	4	4	34
85	3	3	4	3	3	5	5	3	3	32
86	5	4	3	1	1	5	3	3	3	28
87	4	5	4	3	4	3	3	3	3	32
88	1	3	3	2	4	5	4	2	3	27
89	3	3	4	5	2	2	3	3	2	27
90	5	5	3	3	4	5	5	3	3	36
91	4	5	3	3	4	3	3	5	4	34
92	4	4	3	4	5	3	3	4	3	33
93	4	4	4	3	3	3	2	3	3	29
94	5	5	4	3	4	3	4	4	3	35
95	5	5	4	4	5	5	5	3	4	40
96	5	5	4	4	5	5	5	4	4	41
97	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34
98	5	4	4	4	4	4	4	4	3	36



**Kualitas Pelayanan Fisik**

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2
1	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	44
2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	43
3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	39
4	5	4	3	2	4	2	5	5	3	4	37
5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	41
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
7	2	4	2	3	3	3	5	3	4	4	33
8	4	5	3	3	3	4	3	2	3	4	34
9	3	5	3	4	5	3	4	3	4	4	38
10	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	41
11	5	4	3	4	3	4	4	3	4	5	39
12	5	5	2	4	3	3	4	4	3	5	38
13	2	4	3	4	4	3	3	4	4	3	34
14	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	40
15	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	42
16	5	4	3	4	4	3	3	5	4	5	40
17	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	36
18	5	4	3	2	3	4	2	3	2	3	31
19	2	4	4	4	4	3	3	2	3	4	33
20	5	4	2	4	4	2	3	4	3	3	34
21	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	36
22	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	33
23	5	4	2	4	3	4	2	3	2	4	33
24	2	3	3	4	2	4	2	2	3	4	29
25	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	45
26	3	4	1	3	3	3	2	2	3	3	27
27	4	3	2	4	4	3	3	2	4	4	33
28	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	38
29	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	35
30	5	5	5	4	3	2	3	4	3	5	39
31	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	42
32	4	4	4	3	3	4	4	5	3	5	39
33	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	40
34	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	36
35	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	35
36	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	42
37	3	4	3	4	3	3	4	3	5	4	36





Lanjutan

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2
38	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	40
39	4	2	4	4	4	4	3	2	4	4	35
40	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	41
41	4	4	3	3	4	4	5	5	4	2	38
42	5	4	4	3	3	4	5	3	3	3	37
43	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	37
44	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	36
45	4	3	5	4	3	5	4	4	5	4	41
46	3	5	3	4	2	4	4	3	4	4	36
47	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	35
48	4	3	4	3	4	4	5	5	4	3	39
49	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	39
50	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	42
51	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	36
52	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	40
53	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	39
54	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	36
55	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	32
56	5	4	3	4	3	3	4	4	3	3	36
57	5	4	5	4	5	5	3	3	4	4	42
58	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	40
59	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	44
60	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	42
61	5	4	3	4	3	2	4	4	3	4	36
62	5	3	3	4	4	4	5	4	4	3	39
63	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	37
64	3	5	3	3	5	4	4	3	3	4	37
65	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	38
66	3	4	4	4	4	3	2	4	5	3	36
67	4	2	5	5	4	4	3	3	2	4	36
68	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	41
69	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	36
70	5	5	4	3	4	3	3	3	3	2	35
71	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3	36
72	5	4	5	4	3	4	3	3	4	5	40
73	4	4	3	2	4	4	4	4	3	2	34
74	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	41

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2
75	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	38
76	5	5	5	2	3	3	3	4	5	3	38
77	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	38
78	5	4	4	3	4	5	3	3	4	4	39
79	5	4	3	4	4	4	2	2	4	5	37
80	4	5	5	3	2	2	5	4	4	3	37
81	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	37
82	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	40
83	3	4	4	3	4	4	2	4	5	3	36
84	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	37
85	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	43
86	4	4	4	4	3	3	5	5	2	4	38
87	4	4	4	3	5	5	5	4	3	4	41
88	4	2	4	3	4	4	5	3	2	3	34
89	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	40
90	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	38
91	3	4	4	4	3	4	4	2	3	4	35
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
93	2	3	3	3	4	3	5	5	5	4	37
94	5	3	3	5	5	4	4	4	4	3	40
95	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
96	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	37
97	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
98	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	41



**Tarif Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak**

No	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y
1	2	4	4	4	14	5	4	4	5	5	5	28
2	2	2	4	2	10	4	4	5	4	5	5	27
3	1	4	2	2	9	5	4	5	5	4	4	27
4	4	3	4	4	15	5	5	4	5	5	5	29
5	3	4	2	3	12	4	4	4	4	4	4	24
6	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	4	24
7	2	2	4	1	9	5	5	4	5	5	4	28
8	2	1	2	2	7	4	3	4	5	4	3	23
9	3	3	5	2	13	3	3	4	3	4	4	21
10	4	4	5	4	17	3	3	4	3	4	3	20
11	2	5	5	4	16	5	4	4	5	5	4	27
12	2	3	5	1	11	4	4	5	5	5	4	27
13	2	2	4	2	10	4	4	4	5	5	5	27
14	4	5	4	5	18	3	4	4	5	5	3	24
15	2	3	4	2	11	3	4	3	4	5	3	22
16	3	3	3	2	11	5	4	5	4	5	4	27
17	2	3	3	3	11	4	4	4	4	4	4	24
18	2	4	4	4	14	4	4	4	4	4	4	24
19	2	3	3	3	11	5	4	4	5	5	4	27
20	2	3	2	2	9	4	5	5	5	5	5	29
21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	4	25
22	2	3	3	1	9	4	4	5	5	4	5	27
23	2	1	4	2	9	4	2	3	5	5	4	23
24	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	4	28
25	2	4	4	4	14	5	5	5	5	5	5	30
26	2	3	3	2	10	4	4	5	5	5	4	27
27	3	4	5	5	17	4	4	5	5	5	5	28
28	2	3	2	4	11	5	5	5	5	4	5	29
29	4	3	4	2	13	4	3	3	5	5	5	25
30	3	5	5	5	18	5	4	5	5	5	4	28
31	4	3	4	4	15	5	5	4	5	4	5	28
32	3	3	2	3	11	4	4	3	5	4	3	23
33	4	4	3	4	15	5	4	4	4	4	4	25
34	2	4	4	1	11	4	4	4	4	4	4	24
35	2	5	2	2	11	4	4	3	3	5	4	23
36	3	3	3	4	13	5	4	5	4	4	4	26



Lanjutan

No	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y
37	4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	3	22
38	4	4	3	4	15	4	4	4	3	4	4	23
39	2	3	3	1	9	5	5	4	5	4	2	25
40	1	4	4	4	13	5	4	4	4	4	4	25
41	4	2	4	4	14	4	5	3	2	4	3	21
42	2	2	2	3	9	4	3	4	4	4	4	23
43	1	2	2	2	7	5	2	4	3	4	3	21
44	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	4	23
45	2	3	3	1	9	4	4	4	5	4	5	26
46	3	3	2	3	11	5	4	4	4	4	4	25
47	4	4	3	4	15	4	4	3	4	4	4	23
48	5	5	5	5	20	3	2	3	4	4	4	20
49	4	3	4	4	15	4	4	4	3	4	3	22
50	3	3	5	4	15	4	5	4	5	4	5	27
51	1	4	2	2	9	4	4	3	5	5	5	26
52	2	2	4	1	9	5	5	5	4	4	5	28
53	1	1	2	3	7	4	5	4	4	5	4	26
54	2	4	4	3	13	4	4	5	4	4	4	25
55	5	5	5	5	20	4	2	4	5	5	3	23
56	2	3	4	4	13	4	4	5	4	4	5	26
57	2	2	4	1	9	4	5	4	4	4	3	24
58	1	1	2	3	7	3	4	3	4	4	5	23
59	4	3	5	4	16	5	4	4	5	4	5	27
60	2	4	3	3	12	4	4	4	5	4	5	26
61	2	4	2	3	11	5	5	4	3	4	3	24
62	4	4	4	4	16	3	5	4	4	5	4	25
63	3	4	4	4	15	4	5	5	5	4	4	27
64	2	2	2	2	8	5	2	4	5	4	4	24
65	1	4	2	3	10	5	4	4	4	4	3	24
66	3	3	5	4	15	4	3	4	4	4	4	23
67	4	4	5	4	17	4	3	3	2	4	2	18
68	3	3	4	4	14	5	5	4	5	5	5	29
69	2	3	3	3	11	4	4	5	4	4	4	25
70	1	4	2	2	9	3	5	4	4	5	3	24
71	4	4	4	4	16	3	4	5	3	4	2	21
72	2	3	3	2	10	4	4	4	5	4	4	25
73	1	1	3	4	9	5	2	3	4	4	4	22

No	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y
74	3	4	3	4	14	5	2	4	5	4	5	25
75	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	4	25
76	3	3	5	4	15	4	5	3	3	4	4	23
77	4	4	5	4	17	5	3	2	5	5	5	25
78	4	4	4	4	16	3	3	5	4	4	4	23
79	3	3	4	4	14	4	5	2	5	4	5	25
80	4	4	5	4	17	4	4	2	3	4	3	20
81	4	5	5	4	18	5	4	3	4	4	4	24
82	2	4	5	1	12	5	4	4	4	4	4	25
83	1	1	2	2	6	4	3	4	4	4	4	23
84	3	4	5	4	16	4	2	2	3	4	3	18
85	1	4	2	2	9	5	5	4	5	4	4	27
86	4	4	4	4	16	4	3	4	2	4	2	19
87	3	4	3	4	14	4	4	4	5	4	4	25
88	4	4	5	4	17	3	3	4	2	4	2	18
89	2	3	3	3	11	4	4	3	3	4	3	21
90	4	4	4	4	16	5	5	4	4	4	4	26
91	2	4	2	2	10	4	4	4	5	4	3	24
92	4	4	5	4	17	3	5	4	3	4	5	24
93	2	4	2	2	10	5	4	3	4	4	4	24
94	4	5	5	4	18	4	3	4	3	4	3	21
95	3	3	4	2	12	4	5	4	4	4	4	25
96	3	4	4	4	15	5	4	4	5	4	5	27
97	5	5	4	4	18	3	5	4	4	4	3	23
98	2	5	3	2	12	4	4	4	4	5	4	25







KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA<sup>173</sup>  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jalan. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia  
Telp. +62-341-553737, 568914, 558226 ; Fax. +62-341-558227  
E-mail : [fia@ub.ac.id](mailto:fia@ub.ac.id) <http://www.fia.ub.ac.id>

Program Studi : • Sarjana : - Ilmu Administrasi Publik - Administrasi Pemerintahan - Perencanaan Pembangunan - Ilmu Perpustakaan, - Ilmu Administrasi Bisnis  
- Perpajakan - Bisnis Internasional - Hospitality dan Pariwisata  
• Magister : - Ilmu Administrasi Publik - Ilmu Administrasi Bisnis • Doktor Ilmu Administrasi

Nomor : 2490 /UN 10.3/PG/2014  
Lampiran : -  
Hal : Riset/Survey

Kepada : Yth. Kepala Kanwil DJP Jatim III  
Jl. Letjend S.Parman No.100  
Malang

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang memohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan melakukan riset/survey bagi mahasiswa :

Nama : Mir'atusholihah  
Alamat : Jl. MT Haryono No. 110 Kec. Lowokwaru Malang.  
NIM : 105030407111047  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Program Studi : Perpajakan  
Tema : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Malang Utara)  
Lamanya : 2 (dua) minggu.

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Malang, 24 Februari 2014

a.n. Dekan

Ketua Program Studi Perpajakan  
Sekretaris Prodi Perpajakan



**Yunadi Mayowan S.Sos, M.AB**  
NIP. 197506142008121 002

Formulir dibuat rangkap 4 untuk :

1. Kanwil DJP Jatim III
2. Mahasiswa
3. Prodi
4. Arsip TU





**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
KANTOR WILAYAH DJP JAWA TIMUR III**

JALAN LETJEN S. PARMAN No.100 MALANG KODE POS 65122  
TELEPON (0341) 403333 , 403461-62; FAKSIMILE (0341) 403463; SITUS [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)  
LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK 500200  
E-MAIL [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id)

Nomor : S- 649 /WPJ.12/2014 04 Februari 2014  
Sifat : Segera  
Lampiran : 1 (satu) set  
Hal : Pemberian Izin Riset  
a.n. Mir'atusholihah, NPM 105030407111047

Yth. Sekretaris Program Studi Perpajakan  
Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang  
Jl. MT. Haryono No. 163 Malang

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor: 2490/UN10.3/PG/2014 tanggal 24  
Pebruari 2014 hal Riset/Survey, atas :

Nama / NPM : Mir'atusholihah / 105030407111047

dengan ini Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III memberikan izin kepada mahasiswa yang  
bersangkutan untuk melaksanakan penelitian dan/atau riset di KPP Pratama Malang Utara,  
sepanjang bahan-bahan keterangan/data yang didapat digunakan untuk keperluan  
akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/Negara  
sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009  
tentang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan.

Setelah selesai melaksanakan riset/penelitiannya, mahasiswa yang bersangkutan  
agar dapat memberikan satu *softcopy* hasil riset/penelitian tersebut untuk menjadi  
masukan bagi kami. *Softcopy* dimaksud dapat dikirim melalui email ke alamat sebagai  
berikut: [perpustakaan@pajak.go.id](mailto:perpustakaan@pajak.go.id)

Demikian agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Kantor,



Budi Susanto  
NIP. 197004031995031001

Tembusan :  
Mahasiswa yang bersangkutan.

Kp.:BD.05/BD.0503



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
KANTOR WILAYAH DJP JAWA TIMUR III  
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MALANG UTARA

JALAN JAKSA AGUNG SUPRAPTO NO. 29-31, MALANG 65112  
TELEPON (0341) 364270; FAKSIMILE (0341) 356769; SITUS [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)  
LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK (021) 500200  
EMAIL

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : S - 8602/WPJ.12/KP.01/2014


Yang bertanda tangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Mir'atusholihah  
Tempat/Tanggal Lahir : Bima, 25 Februari 1992  
Alamat : Jl. Datuk Dibanta RT. 03/ RW 02 Jatibaru Kec. Asakota- NTB  
Status : Mahasiswa Universitas Brawijaya  
Fakultas/Juruan : Ilmu Administrasi Perpajakan  
NIM : 105030407111047

Telah melakukan Penelitian Skripsi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara mulai tanggal 17 Maret 2014 sampai dengan 2 April 2014 dalam rangka menyusun Laporan Skripsi dengan judul " Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Tarif Pajak Terhadap Wajib Pajak ( Studi pada Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Malang Utara)".

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 12 Juni 2014  
Kepala Kantor



Ashari

NIP 196603251992011001



**CURRICULUM VITAE**

Nama : Mir€atusholihah  
Nomor Induk Mahasiswa : 105030407111047  
Tempat dan Tanggal Lahir : Bima, 25 Februari 1992  
Pendidikan : SDN 46 Kota Bima 1998 Tamat Tahun 2004  
MTsN Kota Bima 2004 Tamat Tahun 2007  
SMAN 1 Kota Bima 2007 Tamat Tahun 2010  
Universitas Brawijaya 2010 Tamat Tahun 2014  
Karya Ilmiah : Laporan Praktek Magang  
Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas  
Pelayanan Fiskus dan Tarif Pajak Terhadap  
Kepatuhan Wajib Pajak  
Pengalaman Organisasi : Staff PSDM BEM FIA UB Tahun 2011-2012  
Kepanitiaan : Sie Konsumsi Cartini€s Day Carnival Tahun 2011  
Anggota Kesetariat SEMNAS BEM FIA UB  
Tahun 2011

