

repository.ub.ac.id

PENGARUH SIKAP WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

**(Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Usaha
dan Terdaftar di KPP Pratama Malang Utara)**

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh ujian sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

BINGAR VIOLITA DWI ANDAYU
NIM. 115030400111060



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

2015



**DENGAN RAHMAT ALLAH SWT
YANG MAHA PENGASIH LAGI MAHA PENYAYANG
DENGAN INI SAYA PERSEMBAHKAN KARYA INI
UNTUK PAPA ADI DAN MAMA TUTIK
TERIMAKASIH ATAS LIMPAHAN DOA DAN KASIH SAYANG
SERTA TELAH MEMBERIKAN YANG TERBAIK**

MOTTO

Inna ma'al'usri yusraan
(Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan)

-Al-Quran, Surat Al Insyirah : Ayat 6-

“Don't be afraid to move,
because the distance of 1000 miles starts by a single step”

-Unknow-

We hope, we try, we live, survive.

-Come Back Kids-



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
(Studi pada Orang Pribadi yan melakukan usaha dan terdaftar di
KPP Pratama Malang Utara)

Disusun oleh : Bingar Violita Dwi Andayu

NIM : 115030400111060

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

Prodi : Perpajakan

Malang, 25 Mei 2015

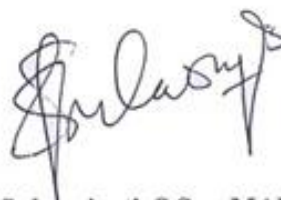
Komisi Pembimbing

Ketua



Drs. Topowijono, M.Si
NIP. 195307041982121001

Anggota



Sri Sulasmiyati, S.Sos., MAP
NIP. 197704202005022001

TANDA PENGESAHAN

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

Hari : Senin

Tanggal : 4 Mei 2015

Jam : 11.00

Skripsi atas nama : Bingar Violita Dwi Andayu

Judul : Pengaruh Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Orang Pribadi yang melakukan usaha dan terdaftar di KPP Pratama Malang Utara)

Dan dinyatakan lulus.

MAJELIS PENGUJI

Ketua



Drs. Topowijono, M.Si
NIP. 19530704 198212 1 001

Anggota



Sri Sulasmiyati, S.Sos. MAP
NIP. 19770420 200502 2 001

Anggota



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

Anggota



Yuniadi Mayowan, S.Sos. MAB
NIP. 1975614 200812 1 002

RINGKASAN

Bingar Violita Dwi Andayu. 2015. **Pengaruh Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan usaha dan terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)**, Drs. Topowijono, M.Si, Sri Sulasmiyati, S.Sos.,MAP. 154 hal + xv

Pajak mempunyai peranan penting untuk melaksanakan pembangunan di Indonesia. Berdasarkan sistem perpajakan di Indonesia yaitu *Self Assessment System*, maka wajib pajak berperan penting dalam pelaksanaan perpajakan. Sikap wajib pajak sebagai faktor yang menentukan kepatuhan wajib pajak. Sikap wajib pajak dipengaruhi dengan beberapa faktor yaitu pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, kualitas pelayanan petugas pajak dan media massa perpajakan. Kepatuhan wajib pajak dilihat dari pelaksanaan kewajiban perpajakannya. Meningkatnya kepatuhan wajib pajak dapat mengakibatkan meningkatnya penerimaan pajak.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan parsial pengalaman pelaksanaan kewajiban wajib pajak, kualitas pelayanan petugas pajak dan media massa terhadap kepatuhan wajib pajak. Jenis penelitian pada penelitian ini adalah penelitian *explanatory research*. Sampel penelitian yang digunakan adalah wajib pajak orang pribadi yang melakukan usaha dan terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, Hasil Uji Simultan diketahui bahwa besar nilai F_{hitung} sebesar 46,317 dan F_{tabel} sebesar 2,70 ($F_{hitung} > F_{tabel}$) dapat diartikan terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara pengalaman pribadi wajib pajak, pelayanan petugas pajak, dan media massa terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil Uji Parsial pada variabel pengalaman pribadi wajib pajak diketahui bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($5,421 > 1,66$), pada variabel pelayanan petugas pajak diketahui bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($1,744 > 1,66$) dan pada variabel media massa diketahui bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($1,704 > 1,66$). Dapat diartikan terdapat pengaruh secara parsial antara pengalaman pribadi wajib pajak, pelayanan petugas pajak, dan media massa terhadap kepatuhan wajib pajak.

Diharapkan pihak KPP Pratama Malang Utara dapat meningkatkan kualitas pelayanan petugas pajak dan sosialisasi media massa perpajakan sehingga dapat mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan pelaksanaan kewajiban perpajakan. Selain itu diharapkan pemerintah memberikan panduan kepada wajib pajak untuk mempermudah melaksanakan kewajiban perpajakan.

Kata Kunci : Kepatuhan Wajib Pajak, Sikap Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Media Massa Perpajakan, *Self Assessment System*.

SUMMARY

Bingar Violita Dwi Andayu. 2015. **The Influence of Taxpayers Attitude on the Obedience of Taxpayers (Studi on Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan usaha dan terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)**, Drs. Topowijono, M.Si, Sri Sulasmiyati, S.Sos.,MAP. 154 hal + xv

Tax has important role to implementing development in Indonesia. A system of taxation in Indonesia is *Self Assessment System*, so taxpayers have important role in the implementation of taxation. The attitude of taxpayers as a factor that determines the obedience of taxpayers. The attitude of taxpayers can be influenced by several factors are taxpayers experience in implementing tax obligations, quality services of tax officer and taxation of mass media. The obedience of taxpayers can be seen from the implementation of tax obligations by taxpayers. If the obedience of taxpayers increase can resulting tax revenue's increase as well.

The purpose of this research is to find out the influence of simultaneously and partial . The type of this research is *explanatory research*. The sample used in this research is the individual taxpayers who do business and listed on Tax Office of Pratama North Malang. The sampling method used is *Acidental Sampling*. Data analysis method used are descriptive analysis and multiple linear regression analysis.

Based on research that has been done, Simultaneous Test Results are F_{count} is 46.317 and F_{table} is 2.70 ($F_{\text{count}} > F_{\text{table}}$) it means there is a significant influence between taxpayers experience in implementing tax obligations, quality services of tax officer and taxation of mass media to the obedience of taxpayers. Partial Test results on the taxpayers experience in implementing tax obligations variables is t_{count} greater than t_{table} ($5.421 > 1.66$), the variable quality service of tax officials note that t_{count} greater than t_{table} ($1,744 > 1.66$) and the taxation of mass media variables is t_{count} greater than t_{table} ($1.704 > 1.66$). There can be interpreted as a significant influence between taxpayers experience in implementing tax obligations, quality services of tax officer and taxation of mass media to the obedience of taxpayers.

From the result of this research, can be suggested of that Tax Office of Pratama North Malang could improve the quality of service of tax officials and taxation of mass media dissemination in order to facilitate the taxpayers in carrying out the implementation of tax obligations easily. Beside that, the government is expected to provide guidance to give facilitate the carrying out of tax obligations.

Keywords : The Obedience of Taxpayers, The Attitude of Taxpayers, Quality Services of Tax Officer, Taxation of Mass Media, *Self Assessment System*.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Pengalaman Pribadi Wajib Pajak, Petugas Pajak dan Media Massa terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada KPP Pratama Malang Utara)”. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 Program Studi Perpajakan Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Pada kesempatan ini tidak terlepas untuk mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah membantu, memberi dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, antara lain :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono M.S selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya;
2. Ibu Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya;
3. Bapak Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si selaku ketua Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya;
4. Bapak Drs. Topowijono, MSi selaku ketua dosen pembimbing skripsi. Terimakasih atas kesediaan waktu, perhatian, bimbingan dan kesabarannya untuk membimbing skripsi peneliti sehingga dapat terselesaikan dengan baik;
5. Ibu Sri Sulasmiyati, S.Sos., MAP selaku anggota dosen pembimbing skripsi. Terima kasih atas kesediaan waktu, perhatian, bimbingan dan kesabarannya untuk membimbing skripsi peneliti sehingga dapat terselesaikan dengan baik;
6. Bapak Yuniadi Mayowan, S.Sos, MAB selaku sekretaris Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya;
7. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara yang telah memberikan kesempatan pada peneliti untuk melakukan penelitian di kantor;
8. Bapak Eko Supriatno Suprpto, staf, dan karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Terimakasih atas bimbingan dan bantuannya selama penelitian berlangsung;

9. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh staf pengajar Fakultas Ilmu Administrasi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat;
10. Bapak Adi Srianono dan Ibu Sri Koes Dwi Astusti selaku Orangtua yang selalu mendukung dan mendoakan sehingga dijadikan tujuan utama dalam penyelesaian skripsi ini. Bagus Adi Wicaksono dan Aisiyah Monica Rais selaku saudara kandung yang telah membantu dan memberi dukungan;
11. Firdaus Aprian Zuhdi, terimakasih untuk segala semangat, *support*, saran dan bantuannya yang telah diberikan selama ini. Nada, Dila, Manda, Dea, Kikay, Labibah, Runi, Freni, Keni, Mbak Wiji, Enggar, Cindy, Nova, Lita, dan lain-lain selaku teman yang selalu memberikan semangat dan dukungan;
12. Seluruh teman-teman Program Studi Perpajakan angkatan 2011 yang turut membantu dan memberikan semangat.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, April 2015

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSEMBAHAN	i
MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kontribusi Penelitian	10
E. Sistematika Pembahasan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	14
B. Pajak	18
1. Definisi Pajak	18
2. Fungsi Pajak	18
3. Dasar Pemungutan Pajak	19
4. Sistem Pemungutan Pajak	20
5. Sanksi Pajak	21
6. Hukum Pajak	23
C. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)	23
1. Definisi NPWP	23
2. Manfaat NPWP	24
3. Peraturan Terkait NPWP	24
4. Sanksi NPWP	25
5. Penghapusan NPWP	25
D. Surat Pemberitahuan (SPT)	26
1. Definisi SPT	26
2. Fungsi SPT	26
3. Jenis SPT	27
4. Pengisian dan Penyampaian SPT	28
5. Batas Waktu Penyampaian SPT	28
6. Sanksi Mengenai SPT	28

E. Wajib Pajak (WP)	29
1. Definisi WP	29
2. Hak dan Kewajiban WP	29
F. Kepatuhan Perpajakan.....	31
1. Definisi Kepatuhan Perpajakan.....	31
2. Jenis Kepatuhan Wajib Pajak.....	32
3. Kriteria Wajib Pajak Patuh.....	32
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan WP	33
G. Sikap.....	33
1. Definisi Sikap.....	33
2. Komponen Sikap	34
3. Fungsi Sikap.....	34
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Sikap	35
5. Pengaruh Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	35
H. Model Konsep dan Hipotesis	38
1. Model Konsep	38
2. Model Hipotesis	39
I. Hipotesis.....	39

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	41
B. Lokasi Penelitian.....	41
C. Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel	42
1. Variabel Penelitian	42
2. Definisi Operasional Variabel.....	43
3. Skala Pengukuran.....	48
D. Populasi dan Sampel	49
1. Populasi.....	49
2. Sampel.....	49
E. Jenis dan Sumber Data	50
1. Data Primer	50
2. Data Sekunder	50
F. Teknik Pengumpulan Data.....	51
1. Kuesioner (angket).....	51
2. Dokumentasi	51
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	52
1. Uji Validitas	52
2. Uji Reliabilitas	53
H. Teknik Analisis Data.....	54
1. Analisis Deskriptif	54
2. Uji Asumsi Klasik.....	54
3. Analisis Regresi Linier Berganda	55
4. Pengujian Hipotesis.....	57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	60
--	----

1. Sejarah KPP Pratama Malang Utara	60
2. Tugas dan Fungsi KPP Pratama Malang Utara.....	60
3. Visi dan Misi KPP Pratama Mlang Utara	61
4. Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan	62
5. Wilayah Kerja KPP Pratama Malang Utara.....	66
B. Gambaran Umum Responden Penelitian	68
C. Analisis Data Hasil Penelitian.....	70
1. Pengujian Kualitas Data	70
a. Uji Validitas	70
b. Uji Reliabilitas.....	72
2. Analisis Deskriptif.....	72
a. Distribusi Frekuensi Variabel Pengalaman Wajib Pajak dalam Melaksanakan kewajiban perpajakan (X_1)	73
b. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Petugas Pajak (X_2)	83
c. Distribusi Frekuensi Variabel Media Massa Perpajakan (X_3)	102
d. Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	105
3. Uji Asumsi Klasik	111
a. Uji Normalitas	111
b. Uji Multikolinieritas	112
c. Uji Heterokedastitas	112
4. Analisis Regresi Linier Berganda	114
a. Persamaan Regresi.....	114
b. Koefisien Determinan (R^2).....	115
D. Pengujian Hipotesis.....	116
1. Uji Simultan (Uji F)	116
2. Uji Parsial (Uji t).....	117
E. Pembahasan.....	118
1. Pengaruh Pengalaman Wajib Pajak dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	118
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	119
3. Pengaruh Media Massa Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	120

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	122
B. Saran.....	123

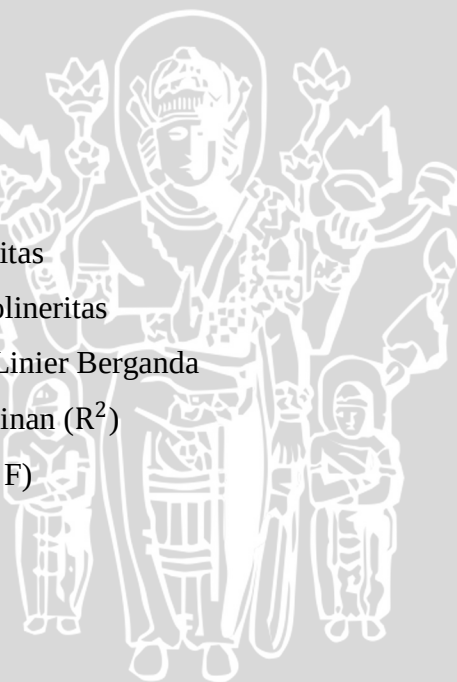
DAFTAR PUSTAKA	126
-----------------------------	-----

LAMPIRAN	129
-----------------------	-----

DAFTAR TABEL

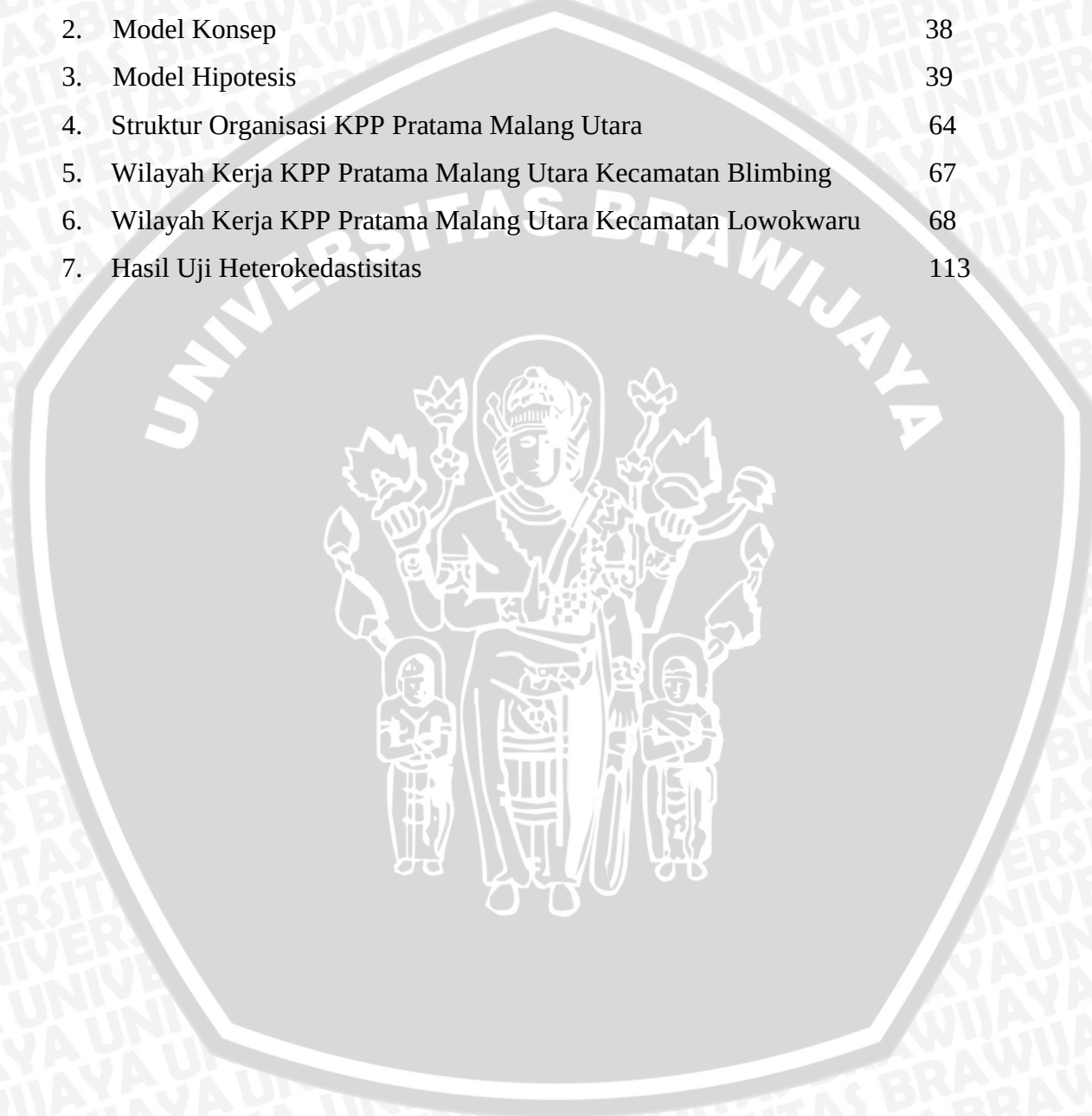
1. Realisasi Anggaran Kementerian Keuangan Tahun 2013	2
2. Data Jumlah Wajib Pajak di KPP Pratama Malang Utara	9
3. Ringkasan Penelitian Terdahulu	16
4. Konsep, Variabel, Indikator dan Item Penelitian	45
5. Skala Likert	49
6. Data Pegawai Per Seksi KPP Pratama Malang Utara	65
7. Identitas Responden	69
8. Hasil Uji Validitas Instrumen	71
9. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	72
10. Distribusi Frekuensi $X_{1.1}$	73
11. Distribusi Frekuensi $X_{1.2}$	74
12. Distribusi Frekuensi $X_{1.3}$	75
13. Distribusi Frekuensi $X_{1.4}$	76
14. Distribusi Frekuensi $X_{1.5}$	77
15. Distribusi Frekuensi $X_{1.6}$	78
16. Distribusi Frekuensi $X_{1.7}$	79
17. Distribusi Frekuensi $X_{1.8}$	81
18. Distribusi Frekuensi $X_{1.9}$	82
19. Distribusi Frekuensi $X_{2.1}$	84
20. Distribusi Frekuensi $X_{2.2}$	85
21. Distribusi Frekuensi $X_{2.3}$	86
22. Distribusi Frekuensi $X_{2.4}$	87
23. Distribusi Frekuensi $X_{2.5}$	88
24. Distribusi Frekuensi $X_{2.6}$	89
25. Distribusi Frekuensi $X_{2.7}$	90
26. Distribusi Frekuensi $X_{2.8}$	91
27. Distribusi Frekuensi $X_{2.9}$	92
28. Distribusi Frekuensi $X_{2.10}$	93

29. Distribusi Frekuensi $X_{2.11}$	94
30. Distribusi Frekuensi $X_{2.12}$	95
31. Distribusi Frekuensi $X_{2.13}$	97
32. Distribusi Frekuensi $X_{2.14}$	98
33. Distribusi Frekuensi $X_{2.15}$	99
34. Distribusi Frekuensi $X_{2.16}$	100
35. Distribusi Frekuensi $X_{2.17}$	101
36. Distribusi Frekuensi $X_{3.1}$	102
37. Distribusi Frekuensi $X_{3.2}$	103
38. Distribusi Frekuensi Y_1	105
39. Distribusi Frekuensi Y_2	106
40. Distribusi Frekuensi Y_3	107
41. Distribusi Frekuensi Y_4	108
42. Distribusi Frekuensi Y_5	109
43. Tabel Hasil Uji Normalitas	111
44. Tabel Hasil Uji Multikolineritas	112
45. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	114
46. Hasil Koefisien Determinan (R^2)	115
47. Hasil Uji Simultan (Uji F)	116
48. Hasil Uji Parsial (Uji t)	117



DAFTAR GAMBAR

1. <i>Tax Rasio</i> Indonesia dengan Negara Lainnya	4
2. Model Konsep	38
3. Model Hipotesis	39
4. Struktur Organisasi KPP Pratama Malang Utara	64
5. Wilayah Kerja KPP Pratama Malang Utara Kecamatan Blimbing	67
6. Wilayah Kerja KPP Pratama Malang Utara Kecamatan Lowokwaru	68
7. Hasil Uji Heterokedastisitas	113



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner	129
2. Hasil Distribusi Frekuensi Variabel X_1 , X_2 , X_3 dan Y	135
3. Distribusi Frekuensi Gambaran Umum Responden	141
4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	141
5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	143
6. Hasil Uji Normalitas	145
7. Hasil Uji Multikolinieritas	146
8. Hasil Uji Heterokedastisitas	146
9. Tabulasi Jawaban Responden	147
10. Curriculum Vitae	152
11. Surat Pemberian Izin Riset	153
12. Surat Keterangan telah Melakukan Penelitian	154



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak mempunyai peranan penting untuk membiayai semua pengeluaran Negara dalam pelaksanaan pembangunan Negara. Pembangunan Negara dilaksanakan oleh pemerintah untuk mewujudkan keadilan, kesejahteraan, dan kemakmuran rakyat melalui peningkatan taraf hidup rakyat. Berdasarkan Undang-Undang No.16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), “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”. Penerimaan pajak akan dicatat dan dievaluasi setiap tahun oleh pemerintah.

Evaluasi penerimaan pajak berdasarkan data Kementerian Keuangan tahun 2013, penerimaan pajak di Indonesia berkontribusi sebesar 72–75 % terhadap total penerimaan Negara. Penerimaan Negara disusun oleh pemerintah dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) secara pertahun. Dana APBN merupakan modal yang digunakan pemerintah untuk membiayai pelaksanaan pembangunan Negara.

“Ciri-ciri Negara yang sedang berkembang antara lain adalah merupakan produser barang-barang primer, menghadapi masalah tekanan penduduk, sumber alam belum dikembangkan, kekurangan kapital, penduduknya masih terbelakang dari segi ekonomi, dan orientasi perdagangan barang-barang primer ke luar negeri” (Syamsi, 1994:18).

Indonesia sebagai Negara berkembang dengan satu-satunya sumber penerimaan dalam negeri yang paling besar adalah dari sektor pajak, maka secara tidak langsung pemerintah memberikan tugas kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk meningkatkan penerimaan dari sektor pajak. Berbagai macam cara yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak untuk memperbaiki sistem perpajakan di Indonesia melalui modernisasi perpajakan. Salah satu bentuk modernisasi perpajakan yang dilakukan DJP adalah dengan reformasi perpajakan. Reformasi perpajakan merupakan perubahan yang mendasar di segala aspek perpajakan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga dapat memaksimalkan penerimaan Negara dalam negeri.

Indonesia sendiri masih menunjukkan kesenjangan antara penerimaan pajak yang seharusnya terhimpun dengan realisasi penerimaan pajak yang dapat dikumpulkan setiap tahun. Berdasarkan hal tersebut sesungguhnya penerimaan pajak di Indonesia masih rendah dari yang ditargetkan meskipun angka penerimaan pajak yang tertera di dalam APBN terlihat besar. Berikut adalah Realisasi Anggaran menurut Laporan Keuangan 31 Desember 2013 :

Tabel 1. Realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun 2013 (dalam Milliar Rupiah)

Uraian	Anggaran	Realisasi	+/- Realisasi	Prosentase Realisasi Anggaran
Pendapatan Negara:				
Penerimaan Perpajakan	1.148.364	1.077.309	(71.055)	93,81 %
Penerimaan Bukan Pajak	2.515	2.902	386	115,36 %
Jumlah Pendapatan Negara	1.150.880	1.080.211	(70.668)	93,86 %
Belanja Negara	18.408	17.075	(1.332)	92,76 %

Sumber : <http://www.kemenkeu.go.id> (data diolah, 2015)

Tabel tersebut menjelaskan penerimaan negara berdasarkan data Kementerian Keuangan tahun 2013 yang paling besar adalah dari perpajakan, sedangkan realisasi penerimaan perpajakan tidak sesuai dengan yang dianggarkan oleh pemerintah. Prosentase realisasi penerimaan perpajakan sebesar 93,81% dari anggaran pemerintah yaitu sebesar Rp. 1.077.309.220.752.239,00 pada tahun 2013. Berdasarkan data tersebut diperlukan usaha pemerintah untuk dapat meningkatkan penerimaan perpajakan sehingga anggaran Kementerian Keuangan dapat terealisasi.

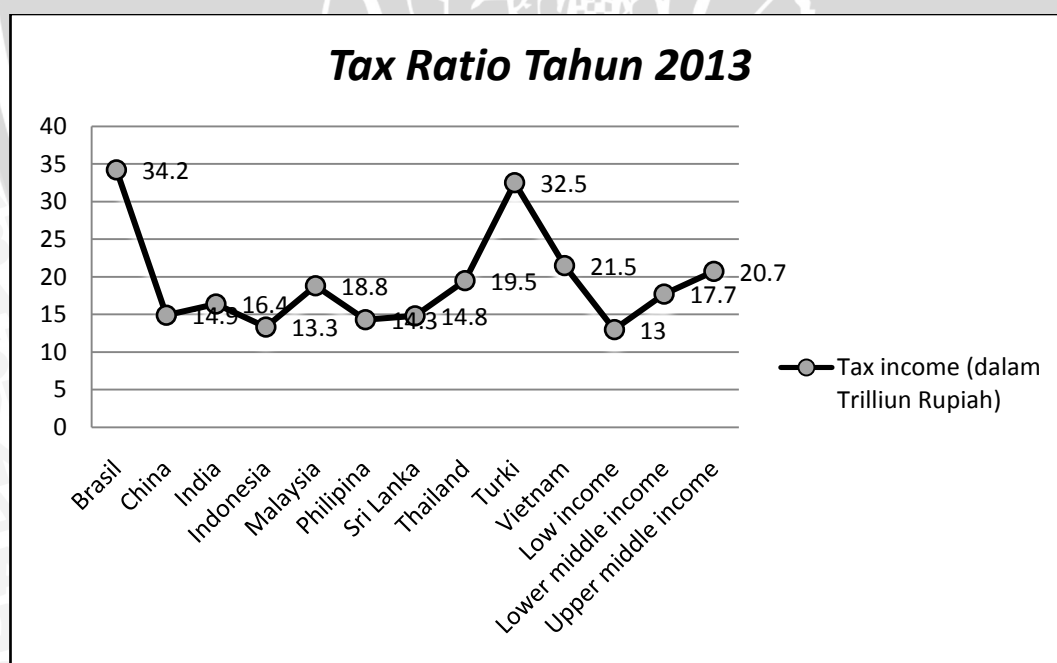
Gillis menyatakan “Perpajakan di Negara berkembang dapat berhasil apabila program reformasi menghasilkan perubahan yang mendasar dalam sistem perpajakan yang memiliki dua elemen dasar yang saling mempengaruhi, yang pertama yaitu struktur pajak terdiri dari konfigurasi dari dasar pajak dan tarif pajak, mekanisme serta institusi yang mengatur administrasi perpajakan. Elemen yang kedua yaitu kepatuhan perpajakan meliputi prosedur, peraturan yang mengatur penghitungan pajak, pemungutan, pemeriksaan, sanksi, banding, dan data, termasuk teknologi informasi, struktur penghargaan pelayanan masyarakat, pengungkapan yang diperlukan dan prinsip akuntansi perusahaan” (Rahman, 2010:209).

Pendapat Gillis tersebut menjelaskan satu dari dua elemen dasar yang mempengaruhi keberhasilan program reformasi perpajakan adalah kepatuhan perpajakan. Berdasarkan Laporan Kementerian Keuangan tahun 2013, prosentasi tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia yang ditargetkan DJP adalah 65%, sedangkan realisasinya 60,86%. Berdasarkan hal tersebut, maka usaha pemerintah masih perlu ditingkatkan untuk merealisasikan kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia.

Kebijakan pemerintah diperlukan untuk mendapatkan perimbangan pendapatan yang ideal dalam pembangunan di segala bidang, diutamakan pembangunan sosial ekonomi. Kebijakan pemerintah di bidang ekonomi dapat

berupa kegiatan mentransfer penghasilan dalam rangka menstabilkan perekonomian. Pelaksanaan kebijakan pemerintah di bidang ekonomi meliputi kebijakan moneter dan kebijakan fiskal (pajak). Kebijakan pemerintah ditujukan untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi. Pertumbuhan ekonomi sendiri bertujuan untuk menyejahterakan masyarakat agar standar hidup masyarakat dapat menjadi lebih baik.

Menurut evaluasi penerimaan pajak tahun 2013, setiap tahun penerimaan pajak selalu tidak mencapai target yang ditetapkan, sehingga perlu ada perbaikan yang lebih substansial terhadap kebijakan perpajakan di Indonesia. Indonesia merupakan Negara *lower –middle income* dengan *tax ratio* terendah dibanding dengan Negara-negara lainnya. Berikut adalah *Tax Ratio* Indonesia dengan Negara lainnya :



Gambar 1. *Tax Ratio* Indonesia dengan Negara Lainnya
Sumber : www.theprakarsa.org (2015)

Pada gambar tersebut dapat dilihat penerimaan pajak di Indonesia tergolong rendah dibandingkan dengan Brasil, China, India, Malaysia, Philipina, Sri Lanka, Thailand, Turki, dan Vietnam, sehingga pemerintah perlu berusaha memaksimalkan penerimaan pajak pada tahun selanjutnya. Berdasarkan keadaan perpajakan di Indonesia yang telah peneliti jelaskan sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sistem perpajakan di Indonesia tidak berjalan dengan baik. Hal tersebut tentunya ada permasalahan yang dapat mengakibatkan realisasi penerimaan pajak kurang dari anggaran pemerintah.

Beberapa permasalahan dalam realisasi penerimaan pajak pada tahun 2013 yang pertama adalah otoritas perpajakan yang masih lemah, baik dari sisi kemampuan menjangkau wajib pajak maupun dari sisi inovasi atau terobosan kebijakan perpajakan. Masalah kedua, mengenai sumber daya manusia di otoritas perpajakan masih kurang memadai, baik dari sisi jumlah maupun dari sisi kemampuan. Banyaknya oknum pegawai dan pejabat perpajakan yang terlibat dalam praktik korupsi perpajakan sebagai alasan kurang patuhnya wajib pajak dalam kewajiban perpajakan. Ketiga, lemahnya sistem perencanaan, implementasi dan pengawasan di otoritas perpajakan sehingga target penerimaan tiap tahun sulit tercapai.

Permasalahan dalam realisasi penerimaan pajak pada tahun 2013 yang keempat yaitu tingginya praktik penghindaran pajak (*tax avoidance*) dan penggelapan pajak (*tax evasion*) oleh wajib pajak Orang Pribadi dan Badan. Kelima, akibat dari pemerintah memberikan berbagai paket insentif pajak kepada perusahaan-perusahaan besar menyebabkan penerimaan pajak mengalami

penurunan dari target yang ditetapkan, sehingga penerimaan pajak sulit dicapai. Masalah yang terakhir mengenai adanya guncangan pada sisi neraca perdagangan yang berdampak pada depresiasi mata uang Rupiah menyebabkan munculnya kebijakan fiskal untuk menjaga keseimbangan makro ekonomi dan menyebabkan pemerintah mengeluarkan insentif perpajakan.

Sistem perpajakan di Indonesia yang menganut *self assessment system* yaitu “Pemungutan pajak yang memberi wewenang penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar” (Rahman, 2010:23), maka peran masyarakat (wajib pajak) dalam kepatuhan perpajakan sangat diperlukan untuk mewujudkan pembangunan di Indonesia. Pengetahuan wajib pajak mengenai administrasi perpajakan diperlukan agar wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya. sehingga terhindar dari sanksi-sanksi yang dapat merugikan wajib pajak sendiri.

Kepatuhan wajib pajak merupakan variabel terikat dari penelitian ini. Wajib pajak dikatakan patuh apabila memenuhi semua kewajiban perpajakannya. Menurut Nowak kepatuhan wajib pajak tercermin dalam situasi (Zain, 2008:31):

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

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi beberapa faktor yang mempengaruhi sikap manusia selaku wajib pajak tersebut. Wajib pajak adalah orang pribadi atau

Badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Sikap seseorang selaku wajib pajak dapat dipengaruhi dengan beberapa faktor, antara lain pengalaman wajib pajak dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan, kualitas pelayanan petugas pajak selaku orang lain yang berkepentingan dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan, dan media massa perpajakan. Berdasarkan hal tersebut sikap wajib pajak dapat dipengaruhi beberapa faktor. Faktor yang mempengaruhi sikap tersebut dijadikan sebagai variabel bebas pada penelitian ini yaitu:

1. Pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan;
2. Kualitas pelayanan petugas pajak; dan
3. Media massa perpajakan.

Variabel pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan diukur menggunakan kemudahan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan meliputi mendaftarkan diri sebagai wajib pajak (NPWP), mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan, membayar atau menyetor pajak, membuat pembukuan atau pencatatan, serta menaati pemeriksaan pajak. Apabila wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakan dengan mudah maka wajib pajak cenderung bersikap patuh. Sebaliknya apabila wajib pajak kesulitan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan maka wajib pajak cenderung tidak patuh.

Pada variabel bebas yang kedua yaitu kualitas pelayanan petugas pajak, dimana kualitas pelayanan menurut Zeithalm Bitner Gremler dapat diukur

menggunakan indikator kualitas layanan yang berupa fasilitas fisik, penampilan, dan sikap yang tampak mata; kualitas layanan yang berupa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan tepat dan akurat; keinginan para petugas untuk membantu dan memberikan layanan kepada wajib pajak dengan cepat dan tanggap; kualitas layanan yang berupa jaminan kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan standar; serta pemahaman petugas terhadap kebutuhan wajib pajak dan perhatian yang diberikan oleh petugas (Hardiansyah, 2011:46).

Variabel bebas ke tiga yaitu media massa perpajakan yang dapat diukur sesuai dengan tujuan diterbitkannya media massa perpajakan yaitu untuk membantu wajib pajak memperoleh informasi terkait kewajiban perpajakan serta diharapkan melalui media massa dapat mempermudah wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakan. Media massa adalah segala bentuk dan saluran yang digunakan untuk menyebarkan informasi, meliputi media cetak, elektronik, online dan media sosial. Media massa perpajakan dapat berupa *leaflet*, brosur, majalah yang bisa didapatkan di Kantor Pajak. Selain itu dapat berupa pamflet, iklan, poster, atau *website* www.pajak.go.id dan lain sebagainya.

Kota Malang memiliki potensi tinggi dalam penerimaan pajak, sedangkan kepatuhan wajib pajak di kota Malang dinilai rendah. Salah satu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di kota Malang yaitu KPP Pratama Malang Utara mencatat data penyampaian SPT Tahunan wajib pajak yang menunjukkan terjadi penurunan tingkat kepatuhan perpajakan. Kondisi tersebut ditunjukkan dengan adanya peningkatan jumlah wajib pajak yang terlambat menyampaikan SPT dan wajib

pajak yang tidak menyampaikan SPT dari tahun ke tahun dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2. Data Jumlah Wajib Pajak di KPP Pratama Malang Utara

Tahun	Jumlah WP (Wajib SPT)	Tepat waktu menyampaikan SPT	Terlambat menyampaikan SPT	Tidak menyampaikan SPT
		Jumlah	Jumlah	Jumlah
2010	50.857	29.237	1.535	13.484
2011	56.837	31.148	1.058	24.631
2012	58.952	24.236	1.462	33.254
2013	63.079	31.460	4.003	27.616

Sumber: Seksi Pengolahan Data dan Informasi (2015)

Penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Malang Utara menimbulkan pertanyaan apakah kepatuhan wajib pajak dipengaruhi dengan sikap wajib pajak yang dipengaruhi dengan beberapa faktor antara lain pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, kualitas pelayanan petugas pajak dan media massa perpajakan. Berdasarkan latar belakang yang ada, maka peneliti memilih KPP Pratama Malang Utara sebagai lokasi penelitian dengan judul **“Pengaruh Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan Usaha dan terdaftar di KPP Pratama Malang Utara).”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, kualitas pelayanan petugas pajak dan media massa perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Malang Utara?

2. Apakah pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, kualitas pelayanan petugas pajak dan media massa perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Malang Utara?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan yang ingin dicapai dari penyusunan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pengaruh pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, kualitas pelayanan petugas pajak dan media massa perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Malang Utara secara parsial;
2. Mengetahui pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, kualitas pelayanan petugas pajak dan media massa perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Malang Utara secara simultan.

D. Kontribusi Penelitian

Adapun kontribusi yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Kontribusi akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan pemikiran serta sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai perpajakan khususnya dalam hal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak agar dapat meningkatkan penerimaan pajak di Indonesia.

2. Kontribusi praktis

a. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai pentingnya pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, kualitas pelayanan petugas pajak dan media massa perpajakan sebagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan. Selain itu juga sebagai salah satu cara untuk mengaplikasikan ilmu yang telah didapat selama kuliah.

b. Bagi wajib pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya untuk membantu pemerintah dalam meningkatkan pendapatan Negara dari sektor pajak, serta membantu pemerintah dalam pembangunan Negara.

c. Bagi pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan dalam memberikan hak dan kewajiban wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan sehingga dapat meningkatkan penerimaan Negara melalui sektor pajak.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika dalam penelitian yang disusun oleh peneliti disesuaikan dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya untuk memberikan gambaran yang menyeluruh meliputi :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini akan membahas latar belakang peneliti mengenai pentingnya peranan wajib pajak, petugas pajak dan media massa perpajakan dalam kepatuhan perpajakan yang mempengaruhi besar kecilnya pendapatan Negara guna untuk membiayai kebutuhan pemerintah. Pada bab ini juga dijelaskan rumusan masalah yang akan diteliti, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini merupakan uraian dasar teori yang digunakan dalam penyusunan penelitian, baik berupa teori, konsep atau pendapat yang dikemukakan oleh para ahli di bidangnya maupun hasil dalam penelitian terdahulu. Tinjauan Pustaka pada penelitian ini meliputi pajak, nomor pokok wajib pajak, surat pemberitahuan, wajib pajak, kepatuhan wajib pajak, sikap, dan kerangka berfikir serta hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab tiga membahas mengenai metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini, yaitu jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel penelitian dan pengukuran variabel, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data meliputi uji validitas dan reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, serta pengujian hipotesis.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil penelitian meliputi penyajian data dan analisis data yang diperoleh selama penelitian yang merupakan jawaban dari pertanyaan dalam rumusan masalah dengan alternatif penyelesaiannya.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang didapatkan dari pembahasan dan hasil selama penelitian serta saran yang akan diuraikan sesuai dengan kesimpulan yang didapatkan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang dijadikan salah satu pedoman dalam penelitian ini untuk menjadi lebih baik adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh kualitas layanan petugas tempat pelayanan terpadu dan tingkat pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (studi pada wajib pajak di wilayah KPP Pratama Surabaya Wonocolo) oleh Yuanita Ayu Purnama Sari (2014). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas layanan petugas Tempat Pelayanan Terpadu (X_1), tingkat pemahaman wajib pajak (X_2), dan kepatuhan wajib pajak (Y). Hasil dari analisis regresi linier berganda diketahui bahwa kualitas layanan petugas Tempat Pelayanan Terpadu dan tingkat pemahaman wajib pajak mempunyai pengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di wilayah KPP Pratama Surabaya Wonocolo.
2. Pengaruh sosialisasi, motivasi, dan pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (studi pada KPP Pratama Malang Utara) oleh Diani Widiastuti (2014). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sosialisasi (X_1), motivasi wajib pajak (X_2), pemahaman wajib pajak (X_3), dan kepatuhan wajib pajak (Y). Hasil dari analisis regresi linier berganda diketahui bahwa sosialisasi dan pemahaman wajib pajak memiliki pengaruh signifikan, motivasi wajib pajak belum memiliki signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Malang Utara.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pemilik usaha mikro, kecil, menengah (UMKM) dalam memenuhi kewajiban perpajakan (studi pada KPP Pratama Malang Selatan) oleh Adi Ratno Pamuji (2014). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pemahaman perpajakan (X_1), pengawasan (X_2), sosialisasi (X_3), dan kepatuhan wajib pajak (Y). Hasil dari analisis regresi linier berganda diketahui bahwa pemahaman perpajakan, pengawasan, dan sosialisasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Malang Selatan.
4. Persepsi wajib pajak mengenai korupsi pajak dan pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak (studi pada di KPP Pratama Malang Utara) oleh Suciaty (2014). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pemberitaan korupsi pajak di media massa (X_1), penegakan hukum dalam korupsi pajak (X_2), kepatuhan wajib pajak (Y). Hasil dari analisis regresi linier berganda diketahui bahwa pemberitaan di media massa tentang korupsi pajak dan penegakan hukum dalam korupsi pajak berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Malang Utara.
5. Pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak Badan (studi pada KPP Madya Malang) oleh Kirana Cipta Komala (2014). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), keyakinan (X_4), empati (X_5), dan kepatuhan wajib pajak (Y). Hasil dari analisis regresi linier berganda diketahui bahwa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, keyakinan, dan empati

berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Madya Malang.

Berikut adalah ringkasan dari penelitian terdahulu yang menjadi pedoman dalam penelitian ini :

Tabel 3. Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Nama (Tahun)	Judul	Metode Penelitian	Hasil
1.	Yuanita Ayu Purnama Sari (2014)	Pengaruh kualitas layanan petugas tempat pelayanan terpadu dan tingkat pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (studi pada wajib pajak di wilayah KPP Pratama Surabaya Wonocolo)	Analisis regresi liner berganda	Kualitas layanan petugas Tempat Pelayanan Terpadu dan tingkat pemahaman wajib pajak mempunyai pengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di wilayah KPP Pratama Surabaya Wonocolo
2.	Diani Widiastuti (2014)	Pengaruh sosialisasi, motivasi, dan pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (studi pada KPP Pratama Malang Utara)	Analisis regresi liner berganda	Sosialisasi dan pemahaman wajib pajak memiliki pengaruh signifikan, motivasi wajib pajak belum memiliki signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Malang Utara

No	Nama (Tahun)	Judul	Metode penelitian	Hasil
3.	Adi Ratno Pamuji (2014)	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pemilik usaha mikro, kecil, menengah (UMKM) dalam memenuhi kewajiban perpajakan (studi pada KPP Pratama Malang Selatan)	Analisis regresi liner berganda	Pemahaman perpajakan, pengawasan, dan sosialisasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Analisi Regresi Liner Berganda Pajak di KPP Pratama Malang Selatan.
4.	Suciaty (2014)	Persepsi wajib pajak mengenai korupsi pajak dan pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak (studi pada di KPP Pratama Malang Utara)	Analisis regresi liner berganda	Pemberitaan di media massa tentang korupsi pajak dan penegakan hukum dalam korupsi pajak berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Malang Utara.
5.	Kirana Cipta Komala (2014)	Pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak Badan (studi pada KPP Madya Malang)	Analisis regresi liner berganda	Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, keyakinan, dan empati berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Madya Malang.

Sumber: olahan peneliti (2015)

B. Pajak

1. Definisi Pajak

Macam-macam batasan atau definisi tentang pajak yang dikemukakan oleh para ahli dikutip dalam Rahman (2010:15-16), sebagai berikut :

Andriani berpendapat, “pajak adalah iuran masyarakat kepada negara yang dapat dipaksakan yang terutang oleh wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (Undang-Undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang berguna untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintah”.

Menurut Sommerfelt, Herschel, & Horace, “pajak adalah suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan berdasarkan ketentuan yang ditetapkan lebih dahulu tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proporsional agar pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintahan”.

Berdasarkan Undang-Undang No.16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), “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”.

Berdasarkan definisi yang telah dipaparkan tersebut, dapat disimpulkan pajak adalah alihan dana dari masyarakat kepada kas negara yang dipungut berdasarkan atas Undang-Undang dan tidak mendapat imbalan secara langsung yang ditujukan untuk keperluan pembiayaan umum pemerintah.

2. Fungsi Pajak

Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber utama pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran, termasuk

pengeluaran pembangunan. Menurut Rahman (2010:21-22) fungsi dari pajak antara lain :

a. Fungsi anggaran (*budgetair*)

Pajak sebagai sumber pendapatan negara berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Menjalankan tugas rutin negara dan melaksanakan pembangunan tentunya membutuhkan biaya. Berdasarkan hal tersebut pajak digunakan untuk pembiayaan rutin seperti belanja pegawai, belanja barang, pemeliharaan, dan lain sebagainya. Pembiayaan pembangunan menggunakan uang yang dikeluarkan dari pemerintah, yaitu penerimaan dalam negeri dikurangi pengeluaran rutin. Tabungan pemerintah tersebut dari tahun ke tahun harus ditingkatkan sesuai dengan kegiatan pembiayaan pembangunan yang semakin meningkat.

b. Fungsi mengatur (*regulerend*)

Pertumbuhan ekonomi dapat diatur oleh pemerintah melalui kebijakan pajak. Pajak dapat digunakan sebagai alat pengatur dalam mencapai tujuan. Contoh menurut Rahman (2010:22), Kegiatan dalam rangka penanaman modal baik dalam negeri maupun luar negeri diberikan berbagai macam fasilitas keringanan pajak. Dalam melindungi produksi dalam negeri, pemerintah menetapkan bea masuk yang tinggi untuk produk luar negeri.

c. Fungsi stabilitas

Pemerintah memiliki dana yang bersumber dari pajak untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga dapat mengendalikan inflasi. Berdasarkan hal tersebut pentingnya pemerintah dalam mengatur peredaran uang di masyarakat dapat dilaksanakan dengan cara pemungutan pajak dan penggunaan pajak yang efektif dan efisien.

d. Fungsi redistribusi pendapatan

Berdasarkan definisi pajak yang akan digunakan dalam membiayai semua kepentingan umum dan pembangunan negara, sehingga dapat membuka kesempatan kerja bagi masyarakat. Pada akhirnya hal tersebut akan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

3. Dasar Pemungutan Pajak

Pelaksanaan pajak di Indonesia berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945 pasal 23 (a) yang berisi “Anggaran pendapatan dan belanja ditetapkan tiap-tiap tahun dengan Undang-Undang. Apabila Dewan Perwakilan Rakyat tidak menyetujui anggaran yang diusulkan pemerintah, maka pemerintah menjalankan anggaran tahun yang lalu.” Anggaran pendapatan yang dimaksud meliputi

penerimaan perpajakan, penerimaan bukan pajak dan hibah, sedangkan ketentuan Undang-Undang yang menjadi dasar pemungutan pajak adalah sebagai berikut :

- a. Undang-Undang No. 16/2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP);
- b. Undang-Undang No. 36/2008 tentang Pajak Penghasilan (PPh);
- c. Undang-Undang No. 42/2009 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang & Jasa Dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah;
- d. Undang-Undang No. 28/2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
- e. Undang-Undang No. 19/2000 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa;
- f. Undang-Undang No. 20/2000 tentang Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).

4. Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Rahman (2010:23) sistem perpajakan dapat disebut sebagai metode atau cara mengelola utang pajak yang terutang oleh wajib pajak dapat mengalihkan ke kas negara. Berikut adalah sistem pemungutan pajak di Indonesia:

- a. *Official Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan kepada pemungut pajak (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak.

- b. *Semi Self Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan kepada petugas pajak dan wajib pajak untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak.

- c. *Self Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyeter, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

d. *Withholding System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang harus dibayar.

5. Sanksi Pajak

Berdasarkan definisi dari pajak yaitu bersifat memaksa, maka apabila kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan akan ada konsekuensi hukum berupa pengenaan sanksi perpajakan. Menurut Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, berikut adalah macam-macam dari sanksi perpajakan :

a. Sanksi administrasi

1) Sanksi administrasi berupa denda

Besarannya denda ditetapkan sebesar jumlah tertentu, persentase dari jumlah tertentu, atau suatu angka perkalian dari jumlah tertentu yang telah diatur dalam perundang-undangan perpajakan. Pada beberapa pelanggaran, sanksi denda dapat ditambah dengan sanksi pidana. Pelanggaran yang juga dikenai sanksi pidana adalah pelanggaran yang sifatnya disengaja.

2) Sanksi administrasi berupa bunga

Sanksi administrasi berupa bunga dikenakan atas pelanggaran yang menyebabkan pajak yang harus dibayar menjadi lebih besar. Jumlah bunga dihitung berdasarkan persentase tertentu dari suatu jumlah, mulai dari saat bunga itu menjadi hak/kewajiban sampai dengan saat diterima dibayarkan.

3) Sanksi administrasi berupa kenaikan

Sanksi administrasi berupa kenaikan adalah sanksi yang jumlah pajak yang harus dibayar bisa menjadi berlipat ganda. Sanksi berupa kenaikan pada dasarnya dihitung dengan angka persentase tertentu dari jumlah pajak yang

tidak kurang dibayar. Sanksi kenaikan biasanya dikenakan karena wajib pajak tidak memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan dalam menghitung jumlah pajak terutang.

b. Sanksi pidana

Berdasarkan Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), pengenaan sanksi pidana merupakan upaya terakhir untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, namun pemerintah masih memberikan keringanan dalam pemberlakuan sanksi pidana dalam pajak, yaitu bagi wajib pajak yang baru pertama kali melanggar satu ketentuan peraturan perpajakan. Sanksi pidana biasanya disertai dengan sanksi administrasi berupa denda. Sanksi pidana diterapkan karena adanya :

- 1) Tindak pelanggaran di perpajakan disebut dengan kealpaan, yaitu tidak sengaja, lalai, tidak hati-hati, atau kurang mengindahkan kewajiban pajak sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara.
- 2) Tindak kejahatan adalah tindakan dengan sengaja tidak mengindahkan kewajiban pajak sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara.

Tindak pidana di bidang perpajakan tidak dapat dituntut setelah jangka waktu 10 (sepuluh) tahun sejak saat terutangnya pajak, berakhirnya masa pajak, berakhirnya bagian tahun pajak, atau berakhirnya tahun pajak yang bersangkutan. Penetapan jangka waktu 10 (sepuluh) tahun disesuaikan dengan daluarsa penyimpanan dokumen-dokumen perpajakan yang dijadikan dasar penghitungan jumlah pajak yang terutang, yaitu selama 10 (sepuluh) tahun.

6. Hukum Pajak

Berdasarkan kepatuhan wajib pajak yang telah dijelaskan sebelumnya maka perlu adanya pengatur untuk pelaksanaan dalam kepatuhan wajib pajak yaitu hukum pajak. Hukum pajak mengatur hubungan antara pemerintah (fiskus) selaku pemungut pajak dengan rakyat sebagai wajib pajak. Hukum Pajak menurut Mardiasmo (2009:5) ada dua macam, meliputi :

a. Hukum pajak materiil

Memuat norma yang menerangkan antara lain keadaan, perbuatan, peristiwa hukum yang dikenai pajak (obyek pajak), siapa yang dikenakan pajak (subyek pajak), berapa besar pajak yang dikenakan (tarif pajak), segala sesuatu tentang timbul dan hapusnya utang pajak, dan hukuman hukum antara pemerintah dan wajib pajak. Contoh : Undang-Undang Pajak Penghasilan.

b. Hukum pajak formil

Memuat bentuk atau tata cara untuk mewujudkan hukum materiil menjadi kenyataan. Hukum ini memuat :

- 1) Tata cara penyelenggaraan (prosedur) penetapan suatu utang pajak;
- 2) Hak-hak fiskus untuk mengadakan pengawasan terhadap para wajib pajak mengenai keadaan, perbuatan dan peristiwa yang menimbulkan utang pajak;
- 3) Kewajiban wajib pajak misalnya dalam menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan, dan hak-hak wajib pajak misalnya pengajuan keberatan dan banding.

Contoh : Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

C. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

1. Definisi NPWP

Menurut Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang digunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan. Berdasarkan definisi NPWP, maka setiap wajib pajak diberikan satu

NPWP (Diana & Setiawati,2009:3). Setiap wajib pajak memiliki satu NPWP sebagai identitas wajib pajak.

2. Manfaat NPWP

Beberapa manfaat dari Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) menurut Rahman (2010:42) :

- a. Kemudahan pengurusan administrasi dalam pengajuan kredit bank;
- b. Pembuatan Rekening Koran di bank;
- c. Pengajuan Surat Izin Usaha Perdagangan /Tanda Daftar Perusahaan;
- d. Pembayaran pajak final;
- e. Pembuatan paspor;
- f. Mengikuti lelang di instansi pemerintah, BUMN, dan BUMD;
- g. Kemudahan pelayanan perpajakan;
- h. Kemudahan kembalian pajak dalam lebih bayar;
- i. Bebas dari pengenaan fiskal luar negeri.

3. Peraturan Terkait NPWP

Undang-Undang pasal 2 ayat (1) No. 16/2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyatakan “Setiap wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak.” Persyaratan subjektif adalah persyaratan yang sesuai dengan ketentuan mengenai subjek pajak dalam Undang-Undang Pajak Penghasilan No. 36/2008. Persyaratan objektif adalah persyaratan bagi subjek pajak yang menerima atau memperoleh penghasilan atau diwajibkan untuk melakukan pemotongan/ pemungutan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Pajak Penghasilan No. 36/2008.

Pengaturan lebih lanjut diatur dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor : 73/PMK.03/2012 tentang Jangka Waktu Pendaftaran Dan Pelaporan Kegiatan Usaha, Tata Cara Pendaftaran, Pemberian, Dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak, Serta Pengukuhan Dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak.

4. Sanksi Mengenai NPWP

Setiap orang yang dengan sengaja tidak mendaftarkan diri atau menyalahgunakan atau menggunakan tanpa hak NPWP, sehingga dapat merugikan pada pendapatan negara akan dipidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan denda paling tinggi 4 (empat) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang bayar.

5. Penghapusan NPWP

Menurut pasal 2 ayat (6) Undang-Undang No. 16/2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, penghapusan NPWP dilakukan oleh Direktur Jenderal Pajak apabila:

- a. Diajukan permohonan penghapusan NPWP oleh wajib pajak dan/atau ahli warisnya apabila wajib pajak sudah tidak memenuhi persyaratan subjektif dan/atau objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan;
- b. Wajib pajak Badan dilikuidasi karena penghentian atau penggabungan usaha;
- c. Wajib pajak bentuk usaha tetap menghentikan kegiatan usahanya di Indonesia; atau

- d. Dianggap perlu oleh Direktur Jenderal Pajak untuk menghapuskan NPWP dari wajib pajak yang sudah tidak memenuhi persyaratan subjektif dan/atau objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

D. Surat Pemberitahuan (SPT)

1. Definisi Surat Pemberitahuan (SPT)

“Surat Pemberitahuan (SPT) adalah salah satu alat komunikasi antara wajib pajak dengan fiskus, yaitu suatu surat yang digunakan oleh wajib pajak untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan dan penyetoran pajak yang sebenarnya terutang dalam suatu periode akuntansi tertentu” (Bwoga, 2005:55).

“Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang digunakan oleh wajib pajak untuk melaporkan penghitungan dan/pembayaran pajak, obyek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan” (Diana & Setiawati, 2009:121).

2. Fungsi SPT

Menurut Suandy (2002:15), fungsi dari SPT meliputi :

- a. Bagi wajib pajak Pajak Penghasilan

SPT sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:

 - 1) Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan/atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam 1 (satu) Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak;
 - 2) Penghasilan yang merupakan objek pajak dan/atau bukan objek pajak;
 - 3) Harta dan kewajiban; dan/atau
 - 4) Pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau Badan lain dalam 1 (satu) Masa Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

b. Bagi Pengusaha Kena Pajak

Surat Pemberitahuan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:

- 1) Pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran; dan
- 2) Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh Pengusaha Kena Pajak dan/atau melalui pihak lain dalam satu Masa Pajak, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

c. Bagi pemotong atau pemungut pajak

Surat Pemberitahuan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkan.

3. Jenis SPT

Menurut Bwoga (2005:55) terdapat dua macam SPT meliputi :

a. SPT Masa

SPT Masa adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu jangka waktu yang menjadi dasar bagi wajib pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan pajak yang terutang dalam suatu jangka waktu tertentu sebagaimana ditentukan dalam Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Ada beberapa formulir dalam pelaporan SPT ini, diantaranya adalah :

- 1) SPT Masa Pajak Penghasilan Pasal 21 dan Pasal 26;
- 2) SPT Masa Pajak Penghasilan Pasal 22;
- 3) SPT Masa Pajak Penghasilan Pasal 23 dan Pasal 26;
- 4) SPT Masa Pajak Penghasilan Pasal 25;
- 5) SPT Masa Pajak Penghasilan Pasal 4 ayat (2);
- 6) SPT Masa Pajak Penghasilan Pasal 15;
- 7) SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai;
- 8) SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai bagi Pemungut;
- 9) SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai bagi Pengusaha Kena Pajak Pedagang Eceran yang menggunakan nilai lain sebagai Dasar Pengenaan Pajak;
- 10) SPT Masa Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

b. SPT Tahunan

SPT Tahunan adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak yaitu jangka waktu 1 (satu) tahun kalender kecuali bila wajib pajak menggunakan tahun buku yang tidak sama dengan tahun kalender. Ada beberapa formulir dalam pelaporan SPT ini, diantaranya adalah :

- 1) SPT Tahunan Pajak Penghasilan wajib pajak Badan;
- 2) SPT Tahunan Pajak Penghasilan wajib pajak Badan yang diizinkan menyelenggarakan pembukuan dalam bahasa Inggris dan mata uang Dollar Amerika Serikat;
- 3) SPT Tahunan Pajak Penghasilan wajib pajak orang pribadi;
- 4) SPT Tahunan Pajak Penghasilan Pasal 21.

4. Pengisian dan Penyampaian SPT

Menurut Rahman (2005:177) setiap wajib pajak wajib mengisi SPT dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf Latin, angka Arab, satuan mata uang Rupiah, dan menandatangani serta menyampaikannya ke kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat wajib pajak terdaftar atau dikukuhkan. Wajib pajak yang telah mendapat izin Menteri Keuangan untuk menyelenggarakan pembukuan dengan menggunakan bahasa asing dan mata uang selain Rupiah, wajib menyampaikan SPT dalam bahasa Indonesia dan mata uang selain Rupiah yang diizinkan.

5. Batas Waktu Penyampaian SPT

Berdasarkan Undang-Undang No. 16/2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, batas waktu penyampaian SPT adalah:

- a. Untuk SPT Masa, paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir Masa Pajak;
- b. Untuk SPT Pajak Penghasilan wajib pajak orang pribadi, paling lama 3 (tiga) bulan setelah akhir Tahun Pajak; atau
- c. Untuk SPT Pajak Penghasilan wajib pajak Badan, paling lama 4 (empat) bulan setelah akhir Tahun Pajak.

6. Sanksi Mengenai SPT

Berdasarkan Undang-Undang No. 16/2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, apabila SPT tidak disampaikan atau disampaikan tidak sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan akan dikenai sanksi administrasi berupa denda, sebagai berikut :

- a. Rp500.000,00 (lima ratus ribu rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai;
- b. Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Masa lainnya;
- c. Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan wajib pajak;

- d. Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan wajib pajak orang pribadi.

E. Wajib Pajak (WP)

1. Definisi Wajib Pajak

Berdasarkan Undang-Undang No. 16/2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, wajib pajak yang biasa disebut WP adalah orang pribadi atau Badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Wajib pajak orang pribadi adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan tersebut pendapatan penghasilan tidak kena pajak. Wajib pajak badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha, meliputi :

- a. Perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya;
- b. Badan usaha milik negara atau Badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apa pun;
- c. Firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan;
- d. Organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya;
- e. Lembaga dan bentuk Badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.

2. Hak dan Kewajiban Wajib Pajak

Menurut Suandy (2011:119) hak dan kewajiban wajib pajak adalah sebagai berikut :

a. Hak wajib pajak

Hak-hak wajib pajak yang diatur dalam Undang-Undang perpajakan adalah sebagai berikut :

- 1) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pengarahan dari pegawai pajak (fiskus);
- 2) Sistem *self assessment* mewajibkan wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, dan membayar pajaknya sendiri mengakibatkan wajib pajak memiliki hak untuk mendapatkan pembinaan dan pengarahan dari fiskus;
- 3) Wajib pajak dapat melakukan pembetulan SPT apabila terdapat kesalahan, dengan syarat belum melampaui jangka waktu 2 (dua) tahun sesudah berakhirnya masa pajak, bagian tahun pajak, atau tahun pajak dan fiskus belum melakukan tindakan pemeriksaan;
- 4) Wajib pajak dapat mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT ke Direktorat Jenderal Pajak dengan menyampaikan alasan-alasan secara tertulis sebelum tanggal jatuh tempo;
- 5) Wajib pajak dapat mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak kepada Direktorat Jenderal Pajak secara tertulis disertai alasan-alasannya. Penundaan ini tidak menghilangkan sanksi bunga;
- 6) Wajib pajak yang mempunyai kelebihan pembayaran pajak dapat mengajukan permohonan pengembalian atau restitusi. Setelah melalui proses pemeriksaan akan diterbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SKPLB);
- 7) Wajib pajak yang merasa tidak puas atas ketetapan pajak yang telah diterbitkan dapat mengajukan keberatan kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di mana wajib pajak terdaftar. Wajib pajak yang merasa tidak puas dengan keputusan keberatan dapat mengajukan banding ke Pengadilan Pajak.

b. Kewajiban wajib pajak

Kewajiban wajib pajak yang diatur dalam Undang-Undang perpajakan adalah sebagai berikut:

- 1) Kewajiban untuk mendaftarkan diri

Pasal 2 Undang-Undang KUP menegaskan bahwa setiap wajib pajak wajib mendaftarkan diri pada Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak dan diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Khusus terhadap pengusaha yang dikenakan pajak berdasarkan Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai (PPN), wajib melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP).

- 2) Kewajiban mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan

Pasal 3 ayat (1) Undang-Undang KUP menegaskan bahwa setiap wajib pajak wajib mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bahasa Indonesia serta menyampaikan ke kantor pajak tempat wajib pajak terdaftar.

3) Kewajiban membayar atau menyetor pajak

Kewajiban membayar atau menyetor pajak dilakukan di kas negara melalui kantor pos atau bank BUMN/BUMD atau tempat pembayaran lainnya yang ditetapkan Menteri Keuangan.

4) Kewajiban membuat pembukuan atau pencatatan

Bagi wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan wajib pajak Badan di Indonesia diwajibkan membuat pembukuan. Pencatatan dilakukan oleh wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usahanya atau pekerjaan bebas yang diperbolehkan menghitung penghasilan neto dengan menggunakan Norma Penghitungan Neto dan wajib pajak orang pribadi yang tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.

5) Kewajiban menaati pemeriksaan pajak

wajib pajak yang diperiksa harus menaati ketentuan dalam rangka pemeriksaan pajak, antara lain :

- a) wajib pajak memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh;
- b) Memberi kesempatan atau memasuki tempat ruangan yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan;
- c) Memberikan keterangan yang diperlukan oleh pemeriksa pajak;
- d) Kewajiban melakukan pemotongan atau pemungutan pajak.

6) Wajib pajak yang bertindak sebagai pemberi kerja atau penyelenggara kegiatan wajib memungut pajak atas pembayaran yang dilakukan dan menyetorkan ke kas negara sesuai dengan prinsip *withholding system*.

7) Kewajiban membuat faktur pajak

Setiap Pengusaha Kena Pajak (PKP) wajib membuat faktur pajak untuk setiap penyerahan Barang Kena Pajak (BKP) atau Jasa Kena Pajak (JKP). Faktur kena pajak yang dibuat merupakan bukti adanya pemungutan pajak yang dilakukan oleh PKP.

F. Kepatuhan Perpajakan

1. Definisi Kepatuhan Perpajakan

Menurut Nowak kepatuhan wajib pajak adalah suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan (Zain, 2008:31), tercemin dalam situasi dimana:

- a. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan;
- b. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas;
- c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar;
- d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

2. Jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Undang-Undang No. 16/2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan definisi wajib pajak patuh bisa disimpulkan menjadi 2 aspek, yaitu:

a. Kepatuhan formal

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan.

b. Kepatuhan material

Kepatuhan material suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa Undang-Undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

3. Kriteria Wajib Pajak Patuh

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No. 192/PMK.03/2007 tentang tata cara penetapan wajib pajak dengan kriteria tertentu dalam rangka pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak, wajib pajak patuh adalah Orang pribadi atau Badan yang memenuhi kriteria berikut :

- Wajib pajak tepat waktu dalam menyampaikan SPT;
- Wajib pajak tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunjangan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
- Laporan keuangan wajib pajak diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan
- Wajib pajak tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Zain (2008:33-38) faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, meliputi :

a. Sistem pajak yang adil

Sistem perpajakan yang adil dapat dicapai dengan adanya keseimbangan antara kekuasaan atau kewenangan pemerintah untuk melaksanakan sistem perpajakan dan kekuasaan rakyat dalam ketentuan perundang-undangan perpajakan untuk membatasi kekuasaan atau kewenangan pemerintah, meliputi hak dan kewajiban wajib pajak dan pemungut pajak secara jelas dan pasti.

b. Sanksi administrasi dan pidana

Sanksi administrasi dan pidana merupakan alat pencegah dalam mengurangi penyelundupan pajak. Sebagian besar wajib pajak merasa takut akan ancaman sanksi pidana berupa hukuman kurungan atau penjara dibanding dengan ancaman sanksi administrasi. Apabila wajib pajak berusaha menghindari kesalahan dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, tentunya tercipta wajib pajak yang patuh dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

c. Pelayanan dan bantuan terhadap wajib pajak

Aparat pajak harus bertanggung jawab atas segala pemberian informasi dalam pelayanan dan bantuan yang diberikan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

d. Reputasi petugas pajak (fiskus)

Tindakan yang dilakukan serta sikap petugas pajak terhadap pembayar pajak dalam rangka melayani dan membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya mempunyai pengaruh langsung terhadap kepercayaan masyarakat akan sistem perpajakan secara keseluruhan.

e. Program informasi

Program perpajakan yang diselenggarakan pemerintah meliputi jangka pendek maupun jangka panjang memerlukan dukungan program informasi yang tersebar luas untuk meyakinkan masyarakat bahwa pajak merupakan sumber utama dari pembiayaan pemerintah dan sangat berperan dalam kelangsungan pembangunan nasional.

G. Sikap

1. Definisi Sikap

Beberapa batasan tentang sikap (Maulana, 2009:196-197) adalah sebagai berikut:

“Sikap merupakan kecenderungan yang berasal dari dalam individu untuk berperilaku dengan pola-pola tertentu, terhadap suatu obyek akibat pendirian dan perasaan terhadap obyek tersebut” (Koendjaraningrat, 1983).

“Sikap merupakan kecenderungan merespons (secara positif maupun negatif) orang, situasi atau obyek tertentu. Sikap mengandung suatu penilaian

emosional atau efektif (senang, benci, dan sedih), kognitif (pengetahuan tentang suatu obyek), dan konatif (kecenderungan bertindak)” (Sarwono,1997). “Sikap tidak sama dengan perilaku dan perilaku tidak selalu mencerminkan sikap seseorang. Individu sering kali memperlihatkan tindakan bertentangan dengan sikapnya” (Sarwono,1997).

Berdasarkan beberapa batasan sikap tersebut dapat diartikan, sikap merupakan kecenderungan tindakan yang berasal dari dalam diri individu untuk merespon suatu obyek tertentu.

2. Komponen Sikap

Sikap memiliki tiga komponen yang membentuk sikap (Maulana, 2009:198), yaitu :

a. Komponen kognitif (*cognitive*)

Merupakan representasi apa yang dipercayai oleh individu pemilik sikap, komponen kognitif berisi kepercayaan stereotipe yang dimiliki individu mengenai sesuatu dapat disamakan penanganan (opini) terutama apabila menyangkut masalah isu atau yang kontroversial.

b. Komponen afektif (komponen emosional)

Merupakan perasaan yang menyangkut aspek emosional. Komponen ini menunjukkan dimensi emosional subyektif individu terhadap obyek sikap, baik bersifat positif (rasa senang) maupun negatif (rasa tidak senang).

c. Komponen konatif

Merupakan aspek kecenderungan berperilaku tertentu sesuai sikap yang dimiliki oleh seseorang. Aspek ini berisi tendensi atau kecenderungan untuk bertindak atau bereaksi terhadap sesuatu dengan cara-cara tertentu.

3. Fungsi Sikap

Sikap mempunyai beberapa fungsi (Maulana, 2009:199), yaitu :

- Fungsi instrumental, yaitu sikap yang dikaitkan dengan alasan praktis atau manfaat dan menggambarkan keadaan keinginannya atau tujuan;
- Fungsi pertahanan ego, yaitu sikap yang diambil untuk melindungi diri dari kecemasan atau ancaman harga dirinya;
- Fungsi ekspresi nilai, yaitu sikap yang ada pada diri seseorang merupakan jalan bagi individu untuk mengekspresikan nilai yang ada pada dirinya;
- Fungsi pengetahuan, yaitu setiap individu memiliki motif untuk ingin tahu, ingin mengerti, ingin banyak mendapat pengalaman dan pengetahuan yang diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari;
- Fungsi penyesuaian sosial, yaitu sikap yang diambil sebagai bentuk adaptasi dengan lingkungannya.

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Sikap

Faktor-faktor yang mempengaruhi sikap (Maulana, 2009:201), yaitu:

a. Pengalaman pribadi

Pengalaman pribadi dapat menjadi dasar pembentukan sikap apabila pengalaman tersebut meninggalkan kesan yang kuat. Sikap akan lebih mudah terbentuk apabila pengalaman pribadi tersebut terjadi dalam situasi yang melibatkan faktor emosional.

b. Pengaruh orang lain yang dianggap penting

Individu pada umumnya cenderung untuk memiliki sikap yang konformis atau searah dengan sikap seseorang yang dianggap penting. Kecenderungan ini antara lain dimotivasi oleh keinginan untuk berafiliasi dan untuk menghindari konflik dengan orang yang dianggap penting tersebut.

c. Pengaruh kebudayaan

Kebudayaan dapat memberi corak pengalaman individu-individu masyarakat penerusnya. Sebagai akibatnya, tanpa disadari kebudayaan telah menanamkan garis pengaruh sikap kita terhadap berbagai masalah.

d. Media massa

Pemberitaan surat kabar maupun radio atau media komunikasi lainnya, berita yang seharusnya faktual disampaikan secara obyektif berpengaruh terhadap sikap konsumennya.

e. Lembaga pendidikan dan lembaga agama

Konsep moral dan ajaran dari lembaga pendidikan dan lembaga agama sangat menentukan sistem kepercayaan. Tidaklah mengherankan apabila pada gilirannya konsep tersebut mempengaruhi sikap.

f. Faktor emosional

Suatu bentuk sikap merupakan pernyataan yang didasari emosi yang berfungsi sebagai sebagai penyaluran frustrasi atau pengalihan bentuk mekanisme pertahanan ego.

7. Pengaruh Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan definisi dari sikap yaitu “Sikap merupakan kecenderungan yang berasal dari dalam individu untuk berperilaku dengan pola-pola tertentu, terhadap suatu obyek akibat pendirian dan perasaan terhadap obyek tersebut”

(Koendjaraningrat,1983), maka yang dimaksud sikap wajib pajak pada penelitian ini adalah kecenderungan yang berasal dari seseorang selaku wajib pajak untuk

berperilaku terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan. Faktor-faktor yang mempengaruhi sikap wajib pajak, antara lain :

a. Pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan

Pengalaman pribadi dapat menjadi dasar pembentukan sikap (Maulana, 2009:201). Pengalaman pribadi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Pengalaman wajib pajak dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan diukur dengan kemudahan wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakan. Berikut adalah kewajiban perpajakan yang harus dilaksanakan oleh wajib pajak antara lain :

- 1) Mendaftarkan diri sebagai wajib pajak;
- 2) Mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan;
- 3) Membayar atau menyetor pajak;
- 4) Membuat pembukuan atau pencatatan;
- 5) Menaati pemeriksaan pajak;

b. Kualitas pelayanan petugas pajak

Seseorang cenderung untuk berafiliasi dengan orang yang dianggap penting untuk menghindari konflik dengan orang yang dianggap penting tersebut (Maulana, 2009:201). Pada pelaksanaan kewajiban perpajakan orang yang dianggap penting yaitu petugas pajak (fiskus). Pelayanan petugas pajak adalah cara petugas pajak dalam membantu, mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Sari, 2014 dalam Winerungan, 2013:963). Pada penelitian ini kualitas pelayanan petugas

pajak menurut Zeithalm Bitner Gremler dapat diukur menggunakan indikator berikut (Hardiansyah, 2011:46) :

- 1) Tampilan fisik, yaitu kualitas layanan yang berupa fasilitas fisik, penampilan, dan sikap yang tampak mata;
- 2) Keandalan, yaitu kualitas layanan yang berupa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan tepat dan akurat;
- 3) Daya tanggap, keinginan para petugas untuk membantu dan memberikan layanan kepada wajib pajak dengan cepat dan tanggap;
- 4) Jaminan, kualitas layanan yang berupa jaminan kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan standar;
- 5) Empati, yang meliputi pemahaman petugas terhadap kebutuhan wajib pajak dan perhatian yang diberikan oleh petugas.

c. Media massa perpajakan

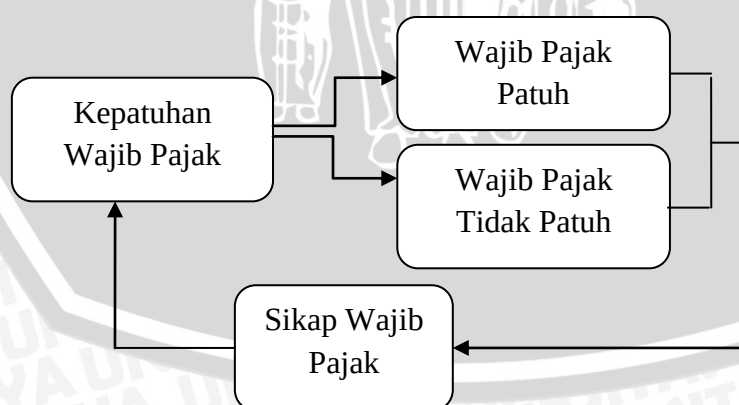
Berdasarkan Surat Edaran Nomor: SE-02/PJ/2014 tentang Koordinasi dalam Rangka Publikasi Informasi Penegakan Hukum Perpajakan melalui Media, Media massa adalah segala bentuk dan saluran yang digunakan untuk menyebarkan informasi, meliputi media cetak, elektronik, online dan media sosial. Media massa perpajakan dapat berupa *leaflet*, brosur, majalah yang bisa didapatkan di Kantor Pajak. Selain itu dapat berupa pamflet, iklan, poster, atau *website* www.pajak.go.id dan lain sebagainya. Pada artikel pajak nasional DJP, Direktur Jenderal Pajak A Fuad Rachmany menyatakan salah satu upaya membangun kesadaran dan kepedulian wajib pajak adalah melakukan sosialisasi dengan media elektronik dan media cetak. Diharapkan media massa perpajakan dapat

memberikan kemudahan dalam segala hal pemenuhan kewajiban perpajakan (www.pajak.go.id). Berdasarkan hal tersebut maka indikator media massa perpajakan diukur dengan apakah media massa perpajakan dapat memberikan informasi yang mudah dipahami oleh wajib pajak dan media massa perpajakan dapat membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

H. Model Konsep dan Hipotesis

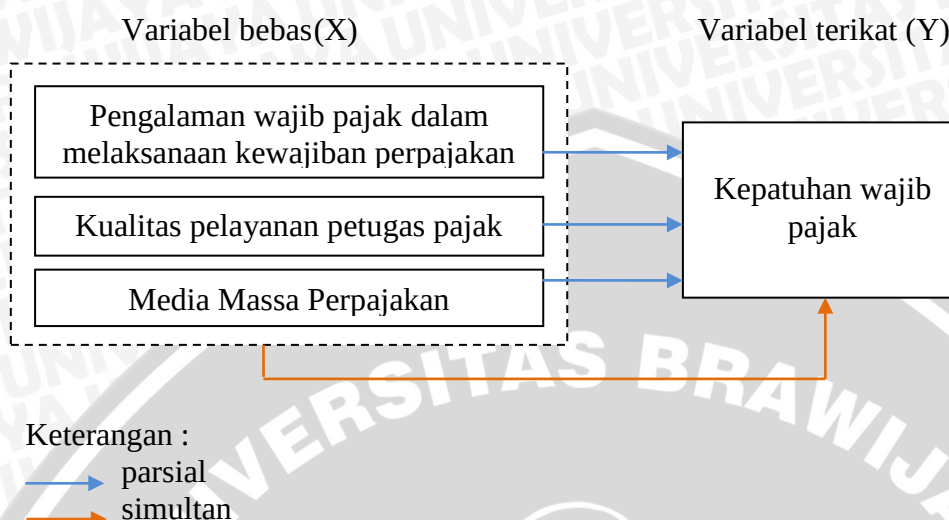
“Dalam menemukan jawaban terhadap masalah melalui penelitian diperlukan kerangka berfikir yang menjadi acuan dalam strategi pelaksanaannya” (Tim Pengembang Ilmu Pendidikan FIP-UPI, 2009:206). Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti menganalisis secara sistematis sehingga menghasilkan kerangka pemikiran yang dapat menghasilkan model konsep dan hubungan antar variabel yang akan diteliti. Berikut adalah gambar model konsep dan model hipotesis pada penelitian ini :

1. Model Konsep



Gambar 2. Model Konsep
Sumber : olahan peneliti (2015)

2. Model Hipotesis



Gambar 3. Model Hipotesis
Sumber : olahan peneliti (2015)

I. Hipotesis

Hipotesis adalah alat yang mempunyai kekuatan dalam proses inkuiri, karena hipotesis dapat menghubungkan dari teori yang relevan dengan kenyataan yang ada atau fakta atau dari kenyataan dengan teori yang relevan (Sukardi, 2012:41). Berdasarkan model hipotesis yang peneliti paparkan sebelumnya, diperoleh hipotesis dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

H_1 : Diduga pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, kualitas pelayanan petugas pajak dan media massa perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Malang Utara.

H_2 : Diduga pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, kualitas pelayanan petugas pajak dan media massa perpajakan berpengaruh

secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Malang
Utara.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini dikategorikan sebagai *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif, karena penelitian ini menggunakan variabel-variabel penelitian sebab akibat dan dilaksanakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel-variabel penelitian. Analisis data pada penelitian ini berupa angka dengan prosedur statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Menurut Stokes (2003:11) “Metode kuantitatif merupakan metode yang didasarkan pada informasi angka atau kuantitas-kuantitas, dan biasanya diasosiasikan dengan analisis statistik”.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan batasan yang perlu ditentukan dalam metode penelitian. Peneliti memilih Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara yang beralamat di Jl. Jaksa Agung Soprpto No. 29-31 Malang dengan beberapa hal yang menjadi pertimbangan antara lain :

1. Kota Malang memiliki potensi tinggi dalam penerimaan pajak;
2. KPP Pratama sebagai institusi terkait dan mempunyai wewenang dalam menangani kewajiban perpajakan;
3. Kota Malang memiliki 4 KPP Pratama, yaitu KPP Pratama Malang Utara, KPP Pratama Malang Selatan, KPP Pratama Singosari, dan KPP Pratama Kepanjen. Wajib pajak di KPP Pratama Malang Utara dinilai lebih banyak dibanding 3 KPP Pratama lainnya, karena wilayah kerja KPP Pratama

4. Malang Utara meliputi 2 kecamatan besar di Kota Malang yaitu kecamatan Lowokwaru dan kecamatan Blimbing. Kedua kecamatan tersebut berada di pusat Kota Malang yang merupakan pusat kegiatan kerja warga Malang, maka dapat mempermudah peneliti dalam menyebar kuisioner; dan
5. Adanya data tertulis pada Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Malang Utara yang menunjukkan peningkatan jumlah wajib pajak yang terlambat dan tidak menyampaikan SPT di KPP Pratama Malang Utara pada tahun 2012.

C. Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel

1. Variabel Penelitian

“Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya” (Sugiyono, 2010:59). Variabel bebas (*Independent*) merupakan variabel dalam penelitian yang dapat mempengaruhi variabel terikat (*dependen*). Variabel bebas dapat disimbulkan dengan huruf X dan variabel terikat dengan huruf Y.

Variabel terikat sebagai variabel yang dipengaruhi pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak (Y). Variabel bebas sebagai variabel yang mempengaruhi pada penelitian ini ditentukan berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi sikap seseorang yang selaku wajib pajak, antara lain yaitu :

- a. Pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (X_1)
- b. Kualitas pelayanan petugas pajak (X_2)
- c. Media massa perpajakan (X_3)

2. Definisi Operasional Variabel

a. Pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (X_1)

Pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan pada penelitian ini diukur menggunakan kemudahan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan menurut KUP yaitu :

- 1) Kemudahan mendaftarkan diri sebagai wajib pajak;
- 2) Kemudahan mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan;
- 3) Kemudahan membayar atau menyetor pajak;
- 4) Kemudahan membuat pembukuan atau pencatatan;
- 5) Pengalaman dalam pemeriksaan pajak.

b. Kualitas pelayanan petugas pajak (X_2)

Variabel bebas yang kedua pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan petugas pajak yang dapat diukur menggunakan indikator sebagai berikut :

- 1) Tampilan fisik, yaitu kualitas layanan yang berupa fasilitas fisik, penampilan, dan sikap yang tampak mata;
- 2) Keandalan, yaitu kualitas layanan yang berupa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan tepat dan akurat;
- 3) Daya tanggap, keinginan para petugas untuk membantu dan memberikan layanan kepada wajib pajak dengan cepat dan tanggap;
- 4) Jaminan, kualitas layanan yang berupa jaminan kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan standar;
- 5) Empati, yang meliputi pemahaman petugas terhadap kebutuhan wajib pajak dan perhatian yang diberikan oleh petugas.

c. Media massa perpajakan (X_3)

Berdasarkan Surat Edaran Nomor: SE-02/PJ/2014 tentang Koordinasi Dalam Rangka Publikasi Informasi Penegakan Hukum Perpajakan Melalui Media, Massa Media massa adalah segala bentuk dan saluran yang digunakan untuk menyebarkan informasi, meliputi media cetak, elektronik, online dan media sosial. Tujuan dari pemerintah menggunakan media massa perpajakan adalah untuk membantu mempermudah wajib pajak dalam memahami informasi perpajakan terkait pelaksanaan kewajiban perpajakan.

d. Kepatuhan wajib pajak (Y)

Kepatuhan wajib pajak menurut Nowak (Zain, 2008:31) dapat diukur menggunakan :

- 1) Berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan;
- 2) Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas;
- 3) Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar;
- 4) Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Berdasarkan definisi operasional yang telah dipaparkan, maka dapat diperoleh ringkasan konsep, variabel, indikator dan item pada penelitian ini :

Tabel 4. Konsep, Variabel, Indikator dan Item Penelitian

Konsep	Variabel	Indikator	Item
Sikap wajib pajak	Pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (X_1)	1. Kemudahan saat mendaftarkan diri	1. Wajib pajak dapat mendaftarkan diri dengan cara yang mudah.
		2. Kemudahan wajib pajak mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan	2. Wajib pajak mengisi SPT dengan mudah. 3. Wajib pajak menyampaikan SPT sesuai dengan waktu yang ditetapkan.
		3. Kemudahan wajib pajak membayar atau menyetor pajak	4. Wajib pajak dapat membayar atau menyetor pajak dengan cara yang mudah.
		4. Kemudahan wajib pajak membuat pembukuan atau pencatatan	5. Wajib pajak dapat membuat pembukuan atau pencatatan dengan mudah. 6. Wajib pajak membuat pembukuan atau pencatatan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
		5. Pengalaman wajib pajak saat pemeriksaan pajak	7. Wajib pajak memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan dan dokumen lain apabila diperlukan kepada petugas pajak. 8. Wajib pajak memberi kesempatan dan memberi bantuan pada petugas saat pemeriksaan. 9. Wajib pajak memberikan keterangan yang diperlukan oleh petugas pajak.

Sikap wajib pajak	Kualitas pelayanan petugas pajak (X ₂)	1. Tampilan fisik, yaitu kualitas layanan yang berupa fasilitas fisik, penampilan, dan sikap yang tampak mata	1. Penampilan petugas pajak sudah rapi dan sesuai dengan semestinya. 2. Sikap petugas pajak ramah dan sopan. 3. Petugas pajak memanfaatkan fasilitas teknologi yang tersedia secara optimal.
		2. Keandalan, yaitu kualitas layanan yang berupa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan tepat dan akurat	4. Petugas pajak dapat diandalkan dalam menangani masalah Wajib Pajak. 5. Petugas pajak dapat menerapkan peraturan perpajakan dalam menangani masalah wajib pajak.
		3. Daya tanggap, keinginan para petugas untuk membantu dan memberikan layanan kepada Wajib Pajak dengan cepat dan tanggap	6. Petugas pajak memberikan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan. 7. Petugas pajak berusaha menghindari kesalahan dalam memberikan pelayanan.
		4. Jaminan, kualitas layanan yang berupa jaminan kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan standar	8. Petugas pajak selalu bersedia membantu wajib pajak. 9. Petugas pajak tanggap dalam memberikan informasi perpajakan dengan jelas. 10. Petugas pajak cepat dalam merespon atas pertanyaan wajib pajak. 11. Petugas pajak bertindak profesional dalam memberikan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Konsep	Variabel	Indikator	Item
		5. Empati, yang meliputi pemahaman petugas terhadap kebutuhan Wajib Pajak dan perhatian yang diberikan oleh petugas	12. Petugas pajak menunjukkan sikap adil dalam memberikan pelayanan tanpa memandang golongan wajib pajak yang dilayani. 13. Petugas pajak mampu menanamkan rasa percaya kepada wajib pajak, 14. Petugas pajak berkomunikasi dengan baik kepada wajib pajak. 15. Petugas pajak memberikan perhatian secara individual kepada wajib pajak. 16. Petugas pajak mengutamakan kepentingan wajib pajak. 17. Petugas pajak mudah dihubungi melalui media komunikasi.
Sikap wajib pajak	Media massa perpajakan (X_3)	1. Melalui media cetak, elektronik, online dan media sosial dapat membantu WP dalam melaksanakan kepatuhan perpajakan	1. Media cetak, elektronik, online dan media social dapat memberikan informasi perpajakan yang mudah dipahami. 2. Media cetak, elektronik, online dan media social dapat membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Konsep	Variabel	Indikator	Item
Kepatuhan perpajakan	Kepatuhan wajib pajak (Y)	1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan 2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas 3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar 4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya	e. Wajib pajak selalu mengisi SPT dengan lengkap sesuai ketentuan yang ada. f. Wajib pajak selalu mengisi SPT dengan jelas sesuai keadaan yang sebenarnya. g. Wajib pajak selalu menghitung pajak dengan jujur sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. h. Wajib pajak selalu membayar pajak terutang tepat pada waktunya. i. Wajib pajak selalu menyampaikan SPT Masa/Tahunan tepat pada waktunya.

Sumber: olahan peneliti (2015)

3. Skala Pengukuran

Pada penelitian ini menggunakan skala likert untuk mengukur jawaban dari responden. “Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial” (Sarwono, 2006 : 96).

Variabel pada penelitian ini dijabarkan menjadi indikator variabel dan kemudian indikator variabel tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun instrumen dan item yang berupa pernyataan. Setiap item akan diukur melalui pendapat responden menggunakan skala likert dengan pernyataan positif. Berikut tabel pernyataan dan skor yang akan digunakan dalam penelitian ini :

Tabel 5. Skala Likert

Pernyataan	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Sumber : Sarwono, 2006 : 96

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

“Populasi adalah semua anggota kelompok manusia atau individu yang tinggal bersama di suatu tempat dan terencana menjadi target kesimpulan dari akhir penelitian.” Populasi dalam penelitian ini yaitu wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 78.800 wajib pajak.

2. Sampel

“Sampel adalah bagian dari populasi yang dijadikan oleh peneliti sebagai sumber informasi” (Sukardi, 2003:66). Penelitian ini menggunakan jenis *Nonprobability Sampling* dengan teknik *Acidental Sampling*. Teknik *Acidental Sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara kebetulan yaitu siapa saja yang bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel dimana responden yang diambil oleh peneliti adalah wajib pajak orang pribadi yang melakukan usaha dan terdaftar di KPP Pratama Malang Utara.

Berdasarkan jumlah populasi dalam penelitian ini, ditentukan besarnya sampel menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

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

Keterangan :

N = Populasi (jumlah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara
yaitu 78.800 wajib pajak)

n = Sampel

Perhitungannya :

$$n = \frac{78.800}{1+78.800(0,1)^2}$$

n = 99,998 dibulatkan menjadi 100

Berdasarkan perhitungan tersebut, sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 wajib pajak orang pribadi yang melakukan usaha dan terdaftar di KPP Pratama Malang Utara.

E. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Penelitian ini menggunakan jenis data primer. Jenis data primer (Istijanto, 2005:45) adalah data asli yang dikumpulkan peneliti untuk menjawab risetnya secara khusus. Sumber data primer yaitu untuk menyelesaikan masalah riset data dikumpulkan secara langsung melalui penyebaran kuesioner pada wajib pajak orang pribadi yang melakukan usaha dan terdaftar di KPP Pratama Malang Utara.

2. Data Sekunder

Penelitian ini menggunakan data sekunder. Data sekunder yaitu merupakan data generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian

ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010:90). Data diperoleh dari KPP Pratama Malang Utara yang tidak dapat diperoleh secara langsung oleh peneliti.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena dalam tujuan penelitian adalah mendapatkan data. “Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standart data yang ditetapkan”(Sugiyono, 2010:401).

1. Kuesioner (angket)

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner (angket). Kuesioner berisi daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya yang akan dijawab oleh responden yaitu wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara. “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya” (Sugiyono, 2010:199). Kuesioner pada penelitian ini akan disebar ke 100 wajib pajak orang pribadi yang melakukan usaha dan terdaftar di KPP Pratama Malang Utara.

2. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data yang kedua pada penelitian ini dilakukan dengan dokumentasi untuk memperoleh data sekunder yang diperoleh dari KPP Pratama Malang Utara meliputi sejarah KPP Pratama Malang Utara, tugas dan fungsi KPP Pratama Malang Utara, visi dan misi KPP Pratama Malang Utara, struktur organisasi dan deskripsi jabatan, wilayah kerja KPP Pratama Malang Utara, serta

data jumlah wajib pajak dan data lainnya yang berkaitan dengan bahasan penelitian.

G. Uji Validitas dan Reliabilitas

“Dalam penelitian menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data merupakan syarat mutlak untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan realibel” (Sugiyono, 2010:173). Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian ini akan diuji validitas dan reliabilitas dari masing-masing instrumen yang telah ditentukan oleh peneliti.

1. Uji Validitas

Valid atau tidaknya suatu item dapat diketahui dengan cara menghitung korelasi antar data pada masing-masing pernyataan dengan memakai rumus korelasi *product moment*, dengan nilai kritisnya yang mana r hitung. Hasil pengujian validitas dari masing-masing instrument dapat diketahui dengan rumus sebagai berikut:

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

Sumber : Malhotra (2010:213)

Keterangan :

- r : Indeks korelasi antara variabel yang dikorelasikan
- N : Banyaknya sampel
- X : Skor item X
- Y : Skor item Y

Indikator dianggap valid apabila nilai koefisien korelasi (r) antara indikator pertanyaan dengan skor total indikator mempunyai taraf signifikan dibawah atau sama dengan 0,05 ($\alpha \leq 0,05$) dan sebaliknya indikator dianggap tidak valid apabila nilai koefisien korelasi (r) antar indikator pertanyaan dengan skor total indikator mempunyai taraf signifikan tersebut 0,05 ($\alpha \geq 0,05$).

2. Uji Reliabilitas

Suatu instrumen dikatakan reliabel bila jawaban seseorang terhadap pertanyaan memiliki nilai konsistensi yang tinggi. Uji reliabilitas instrumen penelitian ini dengan menggunakan *Cronbach Alpha*, yakni sebagai berikut :

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

- r : Reliabilitas instrumen
 k : Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal
 $\sum \sigma_b^2$: Jumlah varian butir
 σ_t^2 : Varians total

Suatu instrumen pada kuesioner dikatakan reliabel apabila nilai alpha $> 0,6$ dan sebaliknya apabila nilai alpha $< 0,6$ maka instrumen pada kuesioner tersebut dikatakan tidak reliabel.

H. Teknik Analisis Data

“Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul” (Sugiyono, 2010:206). Analisis data pada penelitian ini dilakukan menggunakan bantuan *software* yaitu *Statistical Package For Social Science* (SPSS) Versi 21. Penggunaan *software* SPSS dalam analisis data pada penelitian ini untuk mempermudah peneliti dalam penghitungan statistik.

1. Analisis Deskriptif

Statistika deskriptif menurut Sugiyono (2010:206) adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi. Analisa ini digunakan untuk mendeskripsikan data yang diperoleh mengenai lokasi penelitian, data responden yang diteliti, distribusi frekuensi variabel serta menyusun tabel frekuensi dengan menggunakan data dari kuesioner yang telah diberikan kepada responden.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas ini dilakukan dengan pengujian Kolmogorov-Smirnov Test terhadap setiap variabel. Pada pengujian ini, kaidah keputusan yang digunakan adalah jika signifikansi atau probabilitas $> 0,05$ maka dapat dikatakan data tersebut normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Metode yang digunakan untuk mendeteksi adanya multikolinieritas adalah dengan menggunakan nilai *VIF* (*Variance Inflation Factor*), apabila $VIF < 10$ maka kolinieritas dapat ditoleransi.

c. Uji Heteroskedastitas

Uji heteroskedastitas bertujuan menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut dengan Heteroskedastitas. Terdapat beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastitas, yaitu dengan melihat grafik plot antar nilai prediksi variabel terikat.

Deteksi ada atau tidaknya heteroskedastitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot. Jika terdapat pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar tersebut dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka terjadi homoskedastisitas.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Malhotra (2010:230-231), analisis regresi linier berganda adalah sebuah teknik statistik yang secara simultan mengembangkan sebuah hubungan

matematis antara dua variabel atau lebih variabel independen dan sebuah variabel dependen yang menggunakan skala interval. Persamaan umum regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

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

Sumber : Malhotra (2010:230-231)

Keterangan :

Y : Variabel terikat

X : Variabel bebas

α : Bilangan konstanta

b_1, b_2, b_3 : Koefisien regresi

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinan digunakan untuk mengetahui persentasi pengaruh variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempengaruhi variabel terikat, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas yang tidak dimasukkan ke dalam model dianggap baik bila koefisien determinasi sama dengan atau mendekati satu.

$R^2 = 0$ (nol) berarti tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

$R^2 =$ mendekati 0 (nol) berarti lemahnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

$R^2 =$ mendekati 1 (satu) berarti kuatnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

4. Pengujian Hipotesis

a. Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk menguji signifikan atau tidaknya pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara bersama-sama atau simultan, dengan rumus sebagai berikut :

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

Sumber : Malhotra (2010:235)

Keterangan :

F : F hitung

R^2 : Hasil hitungan R^2

k : Jumlah variabel bebas

n : Jumlah sampel

Uji hipotesis untuk mengetahui pengaruh simultan (Uji F) menggunakan ketentuan sebagai berikut :

- 1) Probabilitas $> 0,10$ atau F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} maka H_0 diterima dan H_2 ditolak.
- 2) Probabilitas $< 0,10$ atau F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_2 diterima.

Hipotesis pada penelitian ini adalah :

H_2 : Diduga pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, kualitas pelayanan petugas pajak dan media massa perpajakan

berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Malang Utara.

b. Uji Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh parsial antara variabel bebas yaitu pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (X_1), kualitas pelayanan petugas pajak (X_2) dan media massa perpajakan (X_3) terhadap variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak (Y) dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{b}{SE_b}$$

Sumber : Malhotra (2010:236)

Keterangan :

t : Nilai t

SE_b : Standard Error of True Regression Coefficient

b : Koefisien Regresi Linier

Uji hipotesis untuk mengetahui pengaruh parsial (Uji t) menggunakan ketentuan sebagai berikut :

- 1) Probabilitas $> 0,10$ atau t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.
- 2) Probabilitas $< 0,10$ atau t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Hipotesis pada penelitian ini adalah :

H_1 : Diduga pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, kualitas pelayanan petugas pajak dan media massa perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Malang Utara.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara

Salah satu cara untuk mewujudkan visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak. Salah satu bagian dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan tersebut adalah dideklarasikan pembentukan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di seluruh wilayah Kantor Wilayah (Kanwil) Jawa Timur III pada tanggal 4 Desember 2007. KPP adalah unit kerja dari DJP yang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat di bidang perpajakan dan merupakan instansi vertikal DJP yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah.

KPP Pratama Malang Utara dibentuk berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 55/PMK.01/2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal DJP yang merupakan hasil pemekaran KPP Malang menjadi KPP Pratama Malang Utara dan KPP Pratama Malang Selatan. KPP Pratama Malang Utara awalnya merupakan Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Malang, namun setelah adanya reformasi birokrasi pada Departemen Keuangan, kantor diubah fungsinya menjadi KPP Pratama Malang Utara.

2. Tugas dan Fungsi KPP Pratama Malang Utara

a. Tugas KPP Pratama Malang Utara

Tugas Pokok KPP Pratama adalah 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 wewenanganya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. Fungsi KPP Pratama Malang Utara

Fungsi dari KPP Pratama Malang Utara adalah

- 1) Mengumpulkan dan mengolah data, menyajikan informasi perpajakan, menggali potensi perpajakan, dan ekstensifikasi wajib pajak;
- 2) Melakukan penelitian dan penatausahaan Surat Pemberitahuan Tahunan, Surat Pemberitahuan Masa, serta bekas wajib pajak;
- 3) Mendata objek dan subjek serta menilai dan menetapkan Pajak Bumi Bangunan;
- 4) Mengawasi pembayaran masa Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak penjualan atas Barang Mewah, dan pajak tidak langsung lainnya.
- 5) Melaksanakan 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.

3. Visi dan Misi KPP Pratama Malang Utara

KPP Malang Utara sebagai lembaga pemerintah yang melayani wajib pajak tentunya memiliki visi dan misi. 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 kemakmuran rakyat.

4. Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan

Setelah adanya modernisasi pada tanggal 4 Desember 2007 susunan organisasi berdasarkan fungsi pada KPP Pratama Malang Utara terdiri atas 6 seksi, subbagian umum, dan kelompok fungsional. Kelompok struktural yang terdiri dari seksi-seksi diketuai oleh seorang kepala seksi atau kepala sub bagian, sedangkan kelompok fungsional dipimpin oleh seorang ketua tim. Semua elemen tersebut bertanggung jawab langsung kepada kepala kantor. Berikut adalah deskripsi dari masing-masing kelompok di KPP Pratama Malang Utara :

a. Sub Bagian Umum

Sub bagian umum pada KPP Pratama Malang Utara melaksanakan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, rumah tangga, dan bantuan hukum terkait urusan tersebut di KPP Pratama Malang Utara.

b. Seksi Pelayanan

Melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan dan surat lainnya, 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 dan penyiapan laporan kinerja.

d. Seksi Pengawasan dan Konsultasi

Melakukan pengawasan 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 dalam rangka melakukan intensifikasi, dan melakukan evaluasi hasil banding. Pada seksi ini terdapat jabatan *Account Representative* yang berada di bawah pengawasan dan bimbingan Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi.

e. Seksi Ekstensifikasi

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

f. Seksi Pemeriksaan dan Kepatuhan Internal

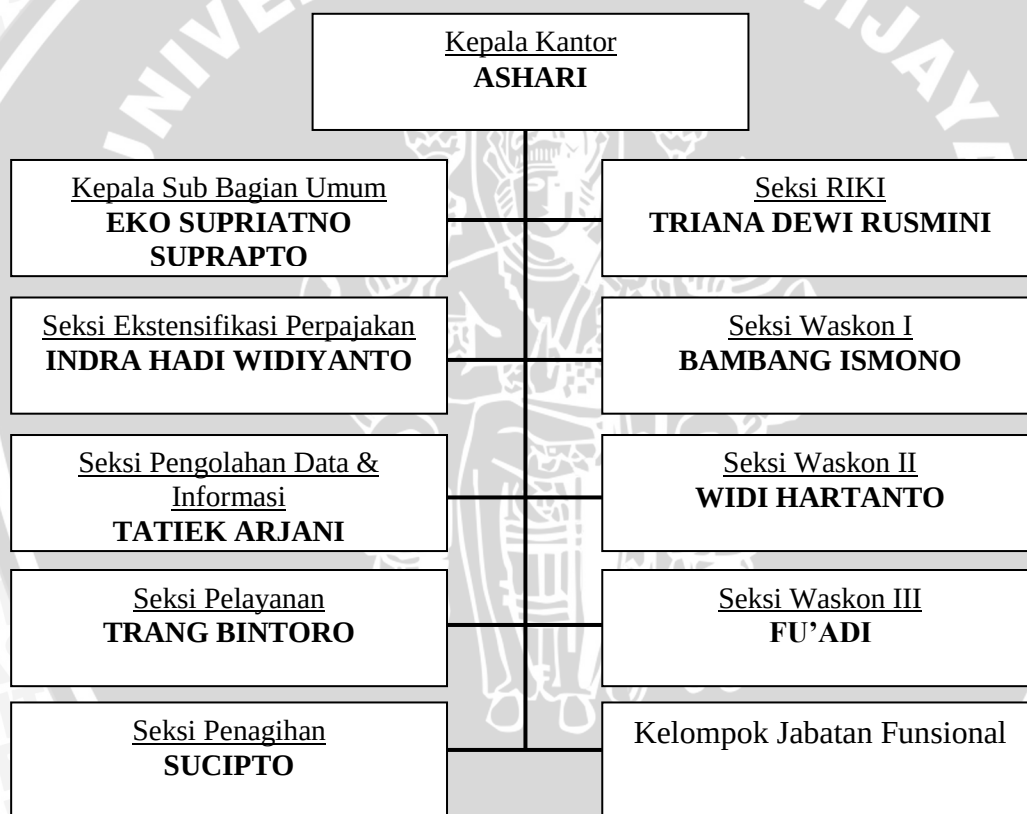
Melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan, penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak dan administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya. Tugas kepatuhan internal antara lain melakukan kegiatan pemantauan atas pengendalian intern, manajemen resiko,

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 yang berlaku.

Berikut adalah gambar struktur organisasi di KPP Pratama Malang Utara:



Gambar 4. Struktur Organisasi KPP Pratama Malang Utara
Sumber : SIKKA-DJP (2015)

Berdasarkan data dari Sistem Informasi Keuangan Kepegawaian dan Aktiva Direktorat Jenderal Pajak (SIKKA-DJP) jumlah total pegawai yang ada di KPP Pratama Malang Utara ada 79 pegawai dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 6. Data Pegawai Per Seksi KPP Pratama Malang Utara

No	Seksi	Jumlah
1	Kepala Kantor	1
2	Sub Bagian Umum	8
3	Seksi Pengolahan Data Dan Informasi	7
4	Seksi Pelayanan	14
5	Seksi Penagihan	5
6	Seksi Pemeriksaan Dan Kepatuhan Internal	4
7	Seksi Ekstensifikasi Perpajakan	3
8	Seksi Pengawasan Dan Konsultasi I	10
9	Seksi Pengawasan Dan Konsultasi II	9
10	Seksi Pengawasan Dan Konsultasi III	9
11	Fungsional Pemeriksa	7
12	Penilai PBB	2
	JUMLAH	79

Sumber: SIKKA-DJP (2015)

Dalam memudahkan pelayanan dan pengawasan terhadap wajib pajak serta meningkatkan kinerja pegawai pajak, KPP Pratama Malang Utara didukung sepenuhnya oleh sistem administrasi yang berbasis komputer yang terpusat yaitu Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SI-DJP) sehingga dengan sistem ini dimungkinkan setiap proses kegiatan akan terukur dan terkontrol. Sejalan dengan komitmen pemerintah untuk menjalankan pemerintahan yang bersih dan berwibawa, serta mendukung terciptanya *Good Goverment Governance*, maka setiap karyawan di KPP Pratama Malang Utara wajib memperhatikan Kode Etik Pegawai sesuai PMK No.1/PM.03/2007. Kode etik ini menjadi standar perilaku pegawai yang secara jelas mengatur kewajiban dan larangan bagi pegawai serta sanksi atas pelanggaran kode etik tersebut.

Berbagai fasilitas kemudahan dan kenyamanan pelayanan untuk memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak juga diberikan KPP Pratama Malang Utara. Misalnya dengan memanfaatkan perkembangan dan kemajuan teknologi

informasi yaitu pembayaran pajak dapat melalui online (*one-line payment*) di bank-bank yang telah ditunjuk di Kota Malang bahkan di dalam kantor pun terdapat loket bank Jatim untuk memudahkan WP dalam hal pembayaran pajak, *call center*, *e-filling*, *e-SPT*, dan sebagainya dibuat juga *complaint center* untuk menjamin bahwa pelayanan yang diberikan benar-benar yang terbaik dan sesuai dengan aturan yang berlaku.

5. Wilayah Kerja KPP Pratama Malang Utara

Direktorat Jenderal Pajak mengadakan reorganisasi wilayah yaitu pemecahan wilayah kerja KPP Pratama Malang Utara untuk meningkatkan efektifitas kinerja. Wilayah kerja KPP Pratama Malang Utara meliputi dua kecamatan di bagian utara kota Malang yaitu kecamatan Lowokwaru dan Kecamatan Blimbing. Berikut pembagian wilayah kerja di KPP Pratama Malang Utara:

- a. Kecamatan Blimbing dengan luas 14.089.217 m² terdiri dari 11 Kelurahan, meliputi :
 - 1) Kelurahan Jodipan
 - 2) Kelurahan Polehan
 - 3) Kelurahan Kesatrian
 - 4) Kelurahan Bunulrejo
 - 5) Kelurahan Purwantoro
 - 6) Kelurahan Pandanwangi
 - 7) Kelurahan Blimbing
 - 8) Kelurahan Purwodadi
 - 9) Kelurahan Arjosari

10) Kelurahan Polowijen

11) Kelurahan Balearjosari

Berikut adalah gambar peta wilayah kerja KPP Pratama Malang Utara

Kecamatan Blimbing :



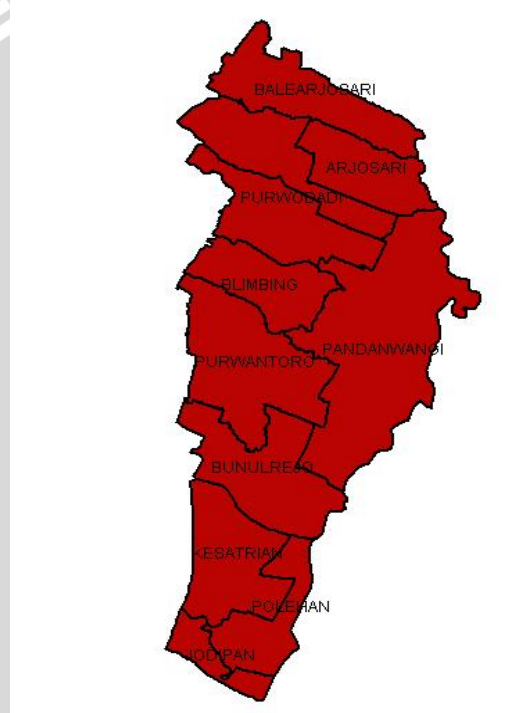
Gambar 5. Wilayah Kerja KPP Pratama Malang Utara Kecamatan Blimbing
Sumber: SIG (Sistem Informasi Geografi) KPP Malang Utara

b. Kecamatan Lowokwaru dengan luas 20.296.453 m² memiliki 12 Kelurahan, 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 6. Wilayah Kerja KPP Pratama Malang Utara Kecamatan Lowokwaru
Sumber: SIG (Sistem Informasi Geografi) KPP Malang Utara

B. Gambaran Umum Responden Penelitian

Gambaran umum responden adalah identitas yang dimiliki responden. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap responden, yang dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP

Pratama Malang Utara berjumlah 100 responden. Hasil penelitian diperoleh gambaran umum responden yang diklarifikasikan menurut jenis kelamin, usia, pendidikan formal terakhir, dan pekerjaan sebagai berikut :

Tabel 7. Identitas Responden

No	Pekerjaan	Jenis Kelamin (orang)		Usia			Pendidikan Formal Terakhir			
		Laki-laki	Perempuan	< 30	30-40	> 40	SMA	D3	S1	S2
1	Pegawai Swasta	30	9	23	12	4	8	9	20	1
2	Pegawai Negeri	5	1	3	2	1	1	3	2	-
3	Wiraswasta	32	23	11	23	21	20	4	32	-
Total		57	33	37	37	26	29	16	54	1

Sumber : data primer diolah, 2015

Berdasarkan Tabel 7 dapat menjelaskan responden pegawai swasta yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 30 responden, sedangkan pegawai swasta yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 9 responden. Pegawai negeri yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 5 responden dan pegawai negeri berjenis kelamin perempuan 1 responden. Responden yang bekerja sebagai wiraswasta berjenis kelamin laki-laki berjumlah 32 responden, sedangkan yang berjenis kelamin perempuan 23 responden.

23 responden sebagai pegawai swasta berusia kurang dari 30 tahun, 12 responden sebagai pegawai swasta berusia antara 30-40 tahun, dan 4 responden sebagai pegawai swasta berusia lebih dari 40 tahun. Responden yang bekerja sebagai pegawai negeri berusia kurang dari 30 tahun berjumlah 3 responden, berusia antara 30-40 tahun berjumlah 2 responden, serta berusia lebih dari 40

tahun berjumlah 1 responden. Responden yang bekerja sebagai wiraswasta berusia kurang dari 30 tahun berjumlah 11 responden, berusia antara 30-40 tahun berjumlah 23 responden, sedangkan 21 responden sebagai wiraswasta berusia lebih dari 40 tahun.

Responden sebagai pegawai swasta yang berpendidikan formal terakhir SMA berjumlah 8 responden, berpendidikan formal terakhir D3 berjumlah 9 responden, berpendidikan formal terakhir S1 berjumlah 20 responden dan berpendidikan formal terakhir S2 berjumlah 1 responden. Responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri yang berpendidikan formal terakhir SMA berjumlah 1 responden, berpendidikan formal terakhir D3 berjumlah 3 responden, berpendidikan formal terakhir S1 berjumlah 2 responden. Sedangkan, responden sebagai wiraswasta yang berpendidikan formal terakhir SMA berjumlah 20 responden, berpendidikan formal terakhir D3 berjumlah 4 responden, berpendidikan formal terakhir S1 berjumlah 32 responden.

C. Analisis Data Hasil Penelitian

1. Pengujian Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah pernyataan-pernyataan pada kuesioner yang harus dibuang/diganti dengan cara menghitung korelasi antar data pada masing-masing pernyataan dengan memakai rumus korelasi *product moment*. Instrument dianggap valid apabila nilai koefisien korelasi (r_{hasil}) lebih besar dari 0,195 (r_{tabel}) dan sebaliknya. antara indikator pernyataan dengan skor total indikator mempunyai taraf signifikan dibawah atau sama dengan

0,05 ($\alpha \leq 0,05$) dan sebaliknya indikator dianggap tidak valid apabila nilai koefisien korelasi (r) antar indikator pernyataan dengan skor total indikator mempunyai taraf signifikan tersebut 0,05 ($\alpha \geq 0,05$). Berdasarkan nilai koefisien korelasi dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 21, didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 8. Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item	Koefisien Korelasi (r)	Keterangan
X ₁	X _{1.1}	.493	Valid
	X _{1.2}	.671	Valid
	X _{1.3}	.685	Valid
	X _{1.4}	.744	Valid
	X _{1.5}	.800	Valid
	X _{1.6}	.672	Valid
	X _{1.7}	.678	Valid
	X _{1.8}	.735	Valid
	X _{1.9}	.713	Valid
X ₂	X _{2.1}	.607	Valid
	X _{2.2}	.661	Valid
	X _{2.3}	.653	Valid
	X _{2.4}	.821	Valid
	X _{2.5}	.746	Valid
	X _{2.6}	.740	Valid
	X _{2.7}	.659	Valid
	X _{2.8}	.641	Valid
	X _{2.9}	.615	Valid
	X _{2.10}	.815	Valid
	X _{2.11}	.838	Valid
	X _{2.12}	.783	Valid
	X _{2.13}	.809	Valid
	X _{2.14}	.807	Valid
	X _{2.15}	.717	Valid
	X _{2.16}	.723	Valid

Variabel	Item	Koefisien Korelasi (r)	Keterangan
	X _{2,17}	.707	Valid
X ₃	X _{3,1}	.865	Valid
	X _{3,2}	.865	Valid
Y	Y ₁	.903	Valid
	Y ₂	.904	Valid
	Y ₃	.890	Valid
	Y ₄	.880	Valid
	Y ₅	.839	Valid

Sumber : data primer diolah, 2015

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk mengetahui nilai konsistensi atas jawaban responden terhadap suatu instrument dalam kuesioner. Suatu instrumen pada kuesioner dikatakan reliabel apabila nilai $\alpha > 0,6$ dan sebaliknya apabila nilai $\alpha < 0,6$ maka instrumen pada kuesioner tersebut dikatakan tidak reliabel.

Uji reliabilitas instrumen penelitian ini dengan menggunakan *Cronbach Alpha* dengan menggunakan SPSS versi 21, didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
Pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (X ₁)	.907	Reliabel
Kualitas pelayanan petugas pajak (X ₂)	.952	Reliabel
Media massa perpajakan (X ₃)	.927	Reliabel
Kepatuhan wajib pajak (Y)	.958	Reliabel

Sumber : data primer diolah, 2015

2. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan data yang diperoleh mengenai distribusi frekuensi setiap pernyataan pada variabel serta menyusun tabel frekuensi menggunakan identitas pekerjaan responden dengan data jawaban

terhadap instrument pernyataan dari kuesioner yang telah diberikan kepada 100 responden pada penelitian ini.

- a. Variabel pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (x_1)

Berdasarkan hasil analisis mengenai pernyataan-pernyataan terkait variabel pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan diperoleh jawaban sebagian besar para responden yang merupakan wajib pajak orang pribadi yang menjalankan usaha dan terdaftar di KPP Pratama Malang Utara memberikan respon yang positif. Respon positif tersebut dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi setiap instrument pernyataan sebagai berikut :

Tabel 10. Distribusi Frekuensi $X_{1,1}$

No	Pekerjaan	STS		TS		RR		S		SS	
		f	%	f	%	f	%	F	%	f	%
1	Pegawai Swasta	0	0	1	1	1	1	23	23	13	13
2	Pegawai Negeri	0	0	0	0	0	0	4	4	2	2
3	Wiraswasta	0	0	0	0	0	0	18	18	39	39
Total		0	0	1	1	1	1	45	45	53	53

Sumber : data primer diolah, 2015

Pernyataan $X_{1,1}$: Saya dapat mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dengan cara yang mudah

Berikut adalah penjelasan dari alternative jawaban yang tersedia :

STS : Saya mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dengan cara yang sangat tidak mudah

TS : Saya mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dengan cara yang tidak mudah

RR : Saya tidak mengetahui cara mendaftarkan diri sebagai wajib pajak

S : Saya dapat mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dengan cara yang mudah

SS : Saya dapat mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dengan cara yang mudah

Berdasarkan Tabel 10, responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta berjumlah 1 responden (1%) menjawab tidak setuju (TS), 1 responden (1%) menjawab ragu-ragu (RR), 23 responden (23%) menjawab setuju (S), dan 13 responden (13%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri berjumlah 4 responden (4%) menjawab setuju (S) dan 2 responden (2) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta berjumlah 18 responden (18%) menjawab setuju (S) dan 39 responden (39) menjawab sangat setuju (SS).

Tabel 11. Distribusi Frekuensi $X_{1,2}$

No	Pekerjaan	STS		TS		RR		S		SS	
		f	%	f	%	F	%	f	%	f	%
1	Pegawai Swasta	0	0	5	5	1	1	26	26	7	7
2	Pegawai Negeri	0	0	1	1	0	0	4	4	1	1
3	Wiraswasta	1	1	1	1	1	1	19	19	33	33
Total		1	1	7	7	2	2	49	49	41	41

Sumber : data primer diolah, 2015

Pernyataan $X_{1,2}$: Saya dapat mengisi SPT dengan mudah

Berikut adalah penjelasan dari alternative jawaban yang tersedia :

STS : Saya mengisi SPT dengan cara yang sangat tidak mudah

TS : Saya mengisi SPT dengan cara yang tidak mudah

RR : Saya tidak mengetahui cara mengisi SPT

S : Saya dapat mengisi SPT dengan mudah

SS : Saya dapat mengisi SPT dengan sangat mudah

Berdasarkan Tabel 11, responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta berjumlah 5 responden (5%) menjawab tidak setuju (TS), 1 responden

(1%) menjawab ragu-ragu (RR), 26 responden (26%) menjawab setuju (S), dan 7 responden (7%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri berjumlah 1 responden (1%) menjawab tidak setuju (TS), 4 responden (4%) menjawab setuju (S) dan 1 responden (1%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta berjumlah 1 responden (1%) menjawab ragu-ragu (RR), 19 responden (19%) menjawab setuju (S) dan 33 responden (33%) menjawab sangat setuju (SS).

Tabel 12. Distribusi Frekuensi $X_{1,3}$

No	Pekerjaan	STS		TS		RR		S		SS	
		f	%	f	%	F	%	f	%	f	%
1	Pegawai Swasta	0	0	1	1	3	3	30	30	5	5
2	Pegawai Negeri	0	0	1	1	0	0	4	4	1	1
3	Wiraswasta	1	1	0	0	5	5	11	11	38	38
Total		1	1	2	2	8	8	45	45	44	44

Sumber : data primer diolah, 2015

Pernyataan $X_{1,3}$: Saya menyampaikan SPT sesuai dengan waktu yang ditetapkan

Berikut adalah penjelasan dari alternative jawaban yang tersedia :

STS : Saya sangat tidak menyampaikan SPT sesuai dengan waktu yang ditetapkan

TS : Saya tidak menyampaikan SPT sesuai dengan waktu yang ditetapkan

RR : Saya tidak mengetahui kapan waktu penyampaian SPT

S : Saya menyampaikan SPT sesuai dengan waktu yang ditetapkan

SS : Saya menyampaikan SPT sangat sesuai dengan waktu yang ditetapkan

Berdasarkan Tabel 12, responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta berjumlah 1 responden (1%) menjawab tidak setuju (TS), 3 responden

(3%) menjawab ragu-ragu (RR), 30 responden (30%) menjawab setuju (S), dan 5 responden (5%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri berjumlah 1 responden (1%) menjawab tidak setuju (TS), 4 responden (4%) menjawab setuju (S) dan 1 responden (1%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta berjumlah 1 responden (1%) menjawab sangat tidak setuju (STS), 5 responden (5%) menjawab ragu-ragu (RR), 11 responden (11%) menjawab setuju (S) dan 38 responden (38%) menjawab sangat setuju (SS).

Tabel 13. Distribusi Frekuensi $X_{1,4}$

No	Pekerjaan	STS		TS		RR		S		SS	
		f	%	f	%	F	%	f	%	f	%
1	Pegawai Swasta	0	0	1	1	1	1	28	28	10	10
2	Pegawai Negeri	0	0	1	1	1	1	3	3	1	1
3	Wiraswasta	0	0	0	0	3	3	11	11	40	40
Total		0	0	2	2	5	5	42	42	51	51

Sumber : data primer diolah, 2015

Pernyataan $X_{1,4}$: Saya dapat membayar atau menyetor pajak ke kantor pos/ bank persepsi dengan cara yang mudah

Berikut adalah penjelasan dari alternative jawaban yang tersedia :

STS : Saya membayar atau menyetor pajak ke kantor pos/ bank persepsi dengan cara yang sangat tidak mudah

TS : Saya membayar atau menyetor pajak ke kantor pos/ bank persepsi dengan cara yang tidak mudah

RR : Saya tidak mengetahui cara membayar atau menyetor pajak ke kantor pos/ bank persepsi

S : Saya dapat membayar atau menyetor pajak ke kantor pos/ bank persepsi dengan cara yang mudah

SS : Saya dapat membayar atau menyetor pajak ke kantor pos/ bank persepsi dengan cara yang sangat mudah

Berdasarkan Tabel 13, responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta berjumlah 1 responden (1%) menjawab tidak setuju (TS), 1 responden (1%) menjawab ragu-ragu (RR), 28 responden (28%) menjawab setuju (S), dan 9 responden (9%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri berjumlah 1 responden (1%) menjawab tidak setuju (TS), 1 responden (1%) menjawab ragu-ragu (RR), 3 responden (3%) menjawab setuju (S) dan 1 responden (1%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta berjumlah 3 responden (3%) menjawab ragu-ragu (RR), 11 responden (11%) menjawab setuju (S) dan 41 responden (41%) menjawab sangat setuju (SS).

Tabel 14. Distribusi Frekuensi $X_{1.5}$

No	Pekerjaan	STS		TS		RR		S		SS	
		f	%	f	%	F	%	f	%	f	%
1	Pegawai Swasta	0	0	3	3	6	6	23	23	7	7
2	Pegawai Negeri	0	0	0	0	1	1	4	4	1	1
3	Wiraswasta	1	1	1	1	3	3	14	14	36	36
Total		1	1	4	4	10	10	41	41	44	44

Sumber : data primer diolah, 2015

Pernyataan $X_{1.5}$: Saya dapat membuat pembukuan atau pencatatan dengan mudah

Berikut adalah penjelasan dari alternative jawaban yang tersedia :

STS : Saya membuat pembukuan atau pencatatan dengan cara yang sangat tidak mudah

TS : Saya membuat pembukuan atau pencatatan dengan cara yang tidak mudah

RR : Saya tidak mengetahui cara membuat pembukuan atau pencatatan

S : Saya dapat membuat pembukuan atau pencatatan dengan mudah

SS : Saya dapat membuat pembukuan atau pencatatan dengan sangat mudah

Berdasarkan Tabel 14, responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta berjumlah 3 responden (3%) menjawab tidak setuju (TS), 6 responden (6%) menjawab ragu-ragu (RR), 23 responden (23%) menjawab setuju (S), dan 7 responden (7%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri berjumlah 1 responden (1%) menjawab ragu-ragu (RR), 4 responden (4%) menjawab setuju (S) dan 1 responden (1%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta berjumlah 1 responden (1%) menjawab sangat tidak setuju (STS), 1 responden (1%) menjawab tidak setuju, 3 responden (3%) menjawab ragu-ragu (RR), 14 responden (14%) menjawab setuju (S) dan 36 responden (36%) menjawab sangat setuju (SS).

Tabel 15. Distribusi Frekuensi $X_{1,6}$

No	Pekerjaan	STS		TS		RR		S		SS	
		f	%	f	%	F	%	f	%	f	%
1	Pegawai Swasta	0	0	1	1	7	7	21	21	10	10
2	Pegawai Negeri	0	0	1	1	0	0	3	3	2	2
3	Wiraswasta	0	0	0	0	1	1	18	18	36	36
Total		0	0	2	2	8	8	42	42	48	48

Sumber : data primer diolah, 2015

Pernyataan $X_{1,6}$: Saya membuat pembukuan atau pencatatan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya

Berikut adalah penjelasan dari alternative jawaban yang tersedia :

STS : Saya membuat pembukuan atau pencatatan sangat tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya

TS : Saya membuat pembukuan atau pencatatan tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya

RR : Saya tidak mengetahui cara membuat pembukuan atau pencatatan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya

S : Saya membuat pembukuan atau pencatatan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya

SS : Saya membuat pembukuan atau pencatatan sangat sesuai dengan keadaan yang sebenarnya

Berdasarkan Tabel 15, responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta berjumlah 1 responden (1%) menjawab tidak setuju (TS), 7 responden (7%) menjawab ragu-ragu (RR), 21 responden (21%) menjawab setuju (S), dan 10 responden (10%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri berjumlah 1 responden (1%) menjawab tidak setuju (TS), 3 responden (3%) menjawab setuju (S) dan 2 responden (2%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta berjumlah 1 responden (1%) menjawab ragu-ragu (RR), 18 responden (18%) menjawab setuju (S) dan 36 responden (36%) menjawab sangat setuju (SS).

Tabel 16. Distribusi Frekuensi $X_{1,7}$

No	Pekerjaan	STS		TS		RR		S		SS	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Pegawai Swasta	1	1	3	3	7	7	21	21	7	7
2	Pegawai Negeri	0	0	0	0	1	1	3	3	2	2

No	Pekerjaan	STS		TS		RR		S		SS	
		f	%	f	%	F	%	f	%	f	%
	Total	2	2	3	3	10	10	42	42	43	43

Sumber : data primer diolah, 2015

Pernyataan $X_{1.7}$: Saya memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan dan dokumen lain apabila diperlukan kepada petugas pajak dalam rangka pemeriksaan

Berikut adalah penjelasan dari alternative jawaban yang tersedia :

STS : Saya sangat tidak ingin memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan dan dokumen lain apabila diperlukan kepada petugas pajak dalam rangka pemeriksaan

TS : Saya tidak ingin memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan dan dokumen lain apabila diperlukan kepada petugas pajak dalam rangka pemeriksaan

RR : Saya ragu-ragu untuk memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan dan dokumen lain apabila diperlukan kepada petugas pajak dalam rangka pemeriksaan

S : Saya akan memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan dan dokumen lain apabila diperlukan kepada petugas pajak dalam rangka pemeriksaan

SS : Saya sangat ingin memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan dan dokumen lain apabila diperlukan kepada petugas pajak dalam rangka pemeriksaan

Berdasarkan Tabel 16, responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta berjumlah 1 responden (1%) menjawab sangat tidak setuju (STS), 3

responden (3%) menjawab tidak setuju (TS), 7 responden (7%) menjawab ragu-ragu (RR), 21 responden (21%) menjawab setuju (S), dan 7 responden (7%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri berjumlah 1 responden (1%) menjawab ragu-ragu (RR), 3 responden (3%) menjawab setuju (S) dan 2 responden (2%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta berjumlah 1 responden (1%) menjawab sangat tidak setuju (STS), 2 responden (2%) menjawab ragu-ragu (RR), 18 responden (18%) menjawab setuju (S) dan 34 responden (34%) menjawab sangat setuju (SS).

Tabel 17. Distribusi Frekuensi $X_{1,8}$

No	Pekerjaan	STS		TS		RR		S		SS	
		f	%	f	%	F	%	f	%	f	%
1	Pegawai Swasta	0	0	3	3	1	1	26	26	9	9
2	Pegawai Negeri	0	0	0	0	1	1	4	4	1	1
3	Wiraswasta	0	0	1	1	0	0	19	19	35	35
Total		0	0	4	4	2	2	49	49	45	45

Sumber : data primer diolah, 2015

Pernyataan $X_{1,8}$: Saya memberi kesempatan dan memberi bantuan pada petugas saat pemeriksaan

Berikut adalah penjelasan dari alternative jawaban yang tersedia :

STS : Saya sangat tidak akan memberi kesempatan dan memberi bantuan pada petugas saat pemeriksaan

TS : Saya tidak akan memberi kesempatan dan memberi bantuan pada petugas saat pemeriksaan

RR : Saya ragu-ragu untuk memberi kesempatan dan memberi bantuan pada petugas saat pemeriksaan

S : Saya akan memberi kesempatan dan memberi bantuan pada petugas saat pemeriksaan

SS : Saya akan sangat memberi kesempatan dan memberi bantuan pada petugas saat pemeriksaan

Berdasarkan Tabel 17, responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta berjumlah 3 responden (3%) menjawab tidak setuju (TS), 1 responden (1%) menjawab ragu-ragu (RR), 26 responden (26%) menjawab setuju (S), dan 9 responden (9%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri berjumlah 1 responden (1%) menjawab ragu-ragu (RR), 4 responden (4%) menjawab setuju (S) dan 1 responden (1%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta berjumlah 1 responden (1%) menjawab tidak setuju (TS), 19 responden (19%) menjawab setuju (S) dan 35 responden (35%) menjawab sangat setuju (SS).

Tabel 18. Distribusi Frekuensi $X_{1,9}$

No	Pekerjaan	STS		TS		RR		S		SS	
		f	%	f	%	F	%	f	%	f	%
1	Pegawai Swasta	0	0	2	2	0	0	24	24	13	13
2	Pegawai Negeri	0	0	1	1	0	0	4	4	1	1
3	Wiraswasta	0	0	0	0	0	0	17	17	38	38
Total		0	0	3	3	0	0	45	45	52	52

Sumber : data primer diolah, 2015

Pernyataan $X_{1,9}$: Saya memberikan keterangan yang diperlukan oleh petugas pajak saat pemeriksaan

Berikut adalah penjelasan dari alternative jawaban yang tersedia :

STS : Saya sangat tidak akan memberikan keterangan yang diperlukan oleh petugas pajak saat pemeriksaan

TS : Saya tidak akan memberikan keterangan yang diperlukan oleh petugas pajak saat pemeriksaan

RR : Saya ragu-ragu untuk memberikan keterangan yang diperlukan oleh petugas pajak saat pemeriksaan

S : Saya akan memberikan keterangan yang diperlukan oleh petugas pajak saat pemeriksaan

SS : Saya akan sangat memberikan keterangan yang diperlukan oleh petugas pajak saat pemeriksaan

Berdasarkan Tabel 18, responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta berjumlah 2 responden (2%) menjawab tidak setuju (TS), 24 responden (24%) menjawab setuju (S), dan 13 responden (13%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri berjumlah 1 responden (1%) menjawab tidak setuju (TS), 4 responden (4%) menjawab setuju (S) dan 1 responden (1%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta berjumlah 17 responden (17%) menjawab setuju (S) dan 38 responden (38%) menjawab sangat setuju (SS).

b. Variabel Kualitas Pelayanan Petugas Pajak (X_2)

Berdasarkan hasil analisis mengenai pernyataan-pernyataan terkait variabel kualitas pelayanan petugas pajak diperoleh jawaban sebagian besar para responden yang merupakan wajib pajak orang pribadi yang menjalankan usaha dan terdaftar di KPP Pratama Malang Utara memberikan respon yang positif.

Respon positif tersebut dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi setiap instrument pernyataan sebagai berikut :

Tabel 19. Distribusi Frekuensi $X_{2.1}$

No	Pekerjaan	STS		TS		RR		S		SS	
		f	%	f	%	F	%	f	%	f	%
1	Pegawai Swasta	0	0	0	0	4	4	25	25	10	10
2	Pegawai Negeri	0	0	2	2	1	1	3	3	1	1
3	Wiraswasta	0	0	1	1	0	0	28	28	25	25
Total		0	0	3	3	5	5	56	56	36	36

Sumber : data primer diolah, 2015

Pernyataan $X_{2.1}$: Penampilan petugas pajak rapi

Berikut adalah penjelasan dari alternative jawaban yang tersedia :

STS : Penampilan petugas pajak sangat tidak rapi

TS : Penampilan petugas pajak tidak/kurang rapi

RR : Penampilan petugas pajak kurang rapi

S : Penampilan petugas pajak sudah rapi

SS : Penampilan petugas pajak sangat rapi

Berdasarkan Tabel 19, responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta berjumlah 4 responden (4%) menjawab ragu-ragu (RR), 25 responden (25%) menjawab setuju (S), dan 10 responden (10%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri berjumlah 2 responden (2%) menjawab tidak setuju (TS), 3 responden (3%) menjawab setuju (S) dan 1 responden (1%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta berjumlah 1 responden (1%) menjawab tidak setuju (TS), 1 responden (1%) menjawab ragu-ragu (RR), 28 responden

(28%) menjawab setuju (S) dan 25 responden (25%) menjawab sangat setuju (SS).

Tabel 20. Distribusi Frekuensi $X_{2.2}$

No	Pekerjaan	STS		TS		RR		S		SS	
		f	%	f	%	F	%	f	%	f	%
1	Pegawai Swasta	0	0	0	0	4	4	27	27	8	8
2	Pegawai Negeri	0	0	1	1	1	1	3	3	1	1
3	Wiraswasta	0	0	1	1	1	1	23	23	30	30
Total		0	0	2	2	6	6	53	53	39	39

Sumber : data primer diolah, 2015

Pernyataan $X_{2.2}$: Sikap petugas pajak ramah dan sopan

Berikut adalah penjelasan dari alternative jawaban yang tersedia :

STS : Sikap petugas pajak sangat tidak ramah dan sangat tidak sopan

TS : Sikap petugas pajak tidak/kurang ramah dan tidak sopan

RR : Sikap petugas pajak kurang ramah dan kurang sopan

S : Sikap petugas pajak ramah dan sopan

SS : Sikap petugas pajak sangat ramah dan sangat sopan

Berdasarkan Tabel 20, responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta berjumlah 4 responden (4%) menjawab ragu-ragu (RR), 27 responden (27%) menjawab setuju (S), dan 8 responden (8%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri berjumlah 1 responden (1%) menjawab tidak setuju (TS), 1 responden (1%) menjawab ragu-ragu (RR), 3 responden (3%) menjawab setuju (S) dan 1 responden (1%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta berjumlah 1 responden (1%) menjawab tidak setuju (TS), 1 responden

(1%) menjawab ragu-ragu (RR), 23 responden (23%) menjawab setuju (S) dan 30 responden (30%) menjawab sangat setuju (SS).

Tabel 21. Distribusi Frekuensi $X_{2.3}$

No	Pekerjaan	STS		TS		RR		S		SS	
		f	%	f	%	F	%	f	%	f	%
1	Pegawai Swasta	0		2		3		22		12	
2	Pegawai Negeri	0		1		1		3		1	
3	Wiraswasta	0		1		0		26		28	
Total		0		4		4		51		41	

Sumber : data primer diolah, 2015

Pernyataan $X_{2.3}$: Petugas pajak memanfaatkan fasilitas teknologi yang tersedia

Berikut adalah penjelasan dari alternative jawaban yang tersedia :

STS : Petugas pajak sangat tidak memanfaatkan fasilitas teknologi yang tersedia

TS : Petugas pajak tidak/kurang memanfaatkan fasilitas teknologi yang tersedia

RR : Petugas pajak kurang memanfaatkan fasilitas teknologi yang tersedia

S : Petugas pajak memanfaatkan fasilitas teknologi yang tersedia

SS : Petugas pajak sangat memanfaatkan fasilitas teknologi yang tersedia

Berdasarkan Tabel 21, responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta berjumlah 2 responden (2%) menjawab tidak setuju (TS), 3 responden (3%) menjawab ragu-ragu (RR), 22 responden (22%) menjawab setuju (S), dan 12 responden (12%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri berjumlah 1 responden (1%) menjawab tidak setuju (TS), 1 responden (1%) menjawab ragu-ragu (RR), 3 responden (3%) menjawab setuju (S) dan 1 responden (1%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta berjumlah 1 responden

(1%) menjawab tidak setuju (TS), 26 responden (26%) menjawab setuju (S) dan 28 responden (28%) menjawab sangat setuju (SS).

Tabel 22. Distribusi Frekuensi $X_{2.4}$

No	Pekerjaan	STS		TS		RR		S		SS	
		f	%	f	%	F	%	f	%	f	%
1	Pegawai Swasta	0	0	0	0	4	4	26	26	9	9
2	Pegawai Negeri	0	0	1	1	2	2	2	2	1	1
3	Wiraswasta	0	0	1	1	4	4	22	22	28	28
Total		0	0	2	2	10	10	50	50	38	38

Sumber : data primer diolah, 2015

Pernyataan $X_{2.4}$: Petugas pajak dapat menangani masalah saya

Berikut adalah penjelasan dari alternative jawaban yang tersedia :

STS : Petugas pajak sangat tidak menangani masalah saya

TS : Petugas pajak tidak/kurang menangani masalah saya

RR : Petugas pajak ragu-ragu dalam menangani masalah saya

S : Petugas pajak dapat menangani masalah saya

SS : Petugas pajak sangat dapat menangani masalah saya

Berdasarkan Tabel 22, responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta berjumlah 4 responden (4%) menjawab ragu-ragu (RR), 26 responden (27%) menjawab setuju (S), dan 9 responden (8%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri berjumlah 1 responden (1%) menjawab tidak setuju (TS), 2 responden (2%) menjawab ragu-ragu (RR), 2 responden (2%) menjawab setuju (S) dan 1 responden (1%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta berjumlah 1 responden (1%) menjawab tidak setuju (TS), 4 responden

(4%) menjawab ragu-ragu (RR), 22 responden (22%) menjawab setuju (S) dan 28 responden (28%) menjawab sangat setuju (SS).

Tabel 23. Distribusi Frekuensi $X_{2.5}$

No	Pekerjaan	STS		TS		RR		S		SS	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Pegawai Swasta	0	0	1	1	5	5	22	22	11	11
2	Pegawai Negeri	0	0	2	2	4	4	2	2	2	2
3	Wiraswasta	0	0	0	0	2	2	29	29	20	20
Total		0	0	3	3	11	11	53	53	33	33

Sumber : data primer diolah, 2015

Pernyataan $X_{2.5}$: Petugas pajak dapat membantu saya dalam memahami peraturan perpajakan

Berikut adalah penjelasan dari alternative jawaban yang tersedia :

STS : Petugas pajak sangat tidak membantu saya dalam memahami peraturan perpajakan

TS : Petugas pajak tidak/kurang membantu saya dalam memahami peraturan perpajakan

RR : Petugas pajak ragu-ragu membantu saya dalam memahami peraturan perpajakan

S : Petugas pajak dapat membantu saya dalam memahami peraturan perpajakan

SS : Petugas pajak sangat dapat membantu saya dalam memahami peraturan perpajakan

Berdasarkan Tabel 23, responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta berjumlah 1 responden (1%) menjawab tidak setuju (TS), 5 responden (5%) menjawab ragu-ragu (RR), 22 responden (22%) menjawab setuju (S), dan 11

responden (11%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri berjumlah 2 responden (2%) menjawab ragu-ragu (RR), 2 responden (2%) menjawab setuju (S) dan 2 responden (2%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta berjumlah 2 responden (2%) menjawab tidak setuju (TS), 4 responden (4%) menjawab ragu-ragu (RR), 29 responden (29%) menjawab setuju (S) dan 20 responden (20%) menjawab sangat setuju (SS).

Tabel 24. Distribusi Frekuensi $X_{2,6}$

No	Pekerjaan	STS	TS	RR	S	SS
1	Pegawai Swasta	0	1	0	27	11
2	Pegawai Negeri	0	1	2	2	1
3	Wiraswasta	0	1	3	28	23
Total		0	3	5	57	35

Sumber : data primer diolah, 2015

Pernyataan $X_{2,6}$: Petugas pajak memberikan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan

Berikut adalah penjelasan dari alternative jawaban yang tersedia :

STS : Petugas pajak sangat tidak memberikan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan

TS : Petugas pajak tidak/kurang memberikan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan

RR : Petugas pajak ragu-ragu memberikan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan

S : Petugas pajak memberikan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan

SS : Petugas pajak sangat memberikan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan

Berdasarkan Tabel 24, responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta berjumlah 1 responden (1%) menjawab tidak setuju (TS), 27 responden (27%) menjawab setuju (S), dan 11 responden (11%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri berjumlah 1 responden (1%) menjawab tidak setuju (TS), 2 responden (2%) menjawab ragu-ragu (RR), 2 responden (2%) menjawab setuju (S) dan 1 responden (1%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta berjumlah 1 responden (1%) menjawab tidak setuju (TS), 3 responden (3%) menjawab ragu-ragu (RR), 28 responden (28%) menjawab setuju (S) dan 23 responden (23%) menjawab sangat setuju (SS).

Tabel 25. Distribusi Frekuensi $X_{2,7}$

No	Pekerjaan	STS	TS	RR	S	SS
1	Pegawai Swasta	0	3	2	24	10
2	Pegawai Negeri	0	0	2	3	1
3	Wiraswasta	0	1	2	27	25
Total		0	4	6	54	36

Sumber : data primer diolah, 2015

Pernyataan $X_{2,7}$: Petugas pajak berusaha menghindari kesalahan dalam memberikan pelayanan

Berikut adalah penjelasan dari alternative jawaban yang tersedia :

STS : Petugas pajak sangat tidak berusaha menghindari kesalahan dalam memberikan pelayanan

TS : Petugas pajak tidak berusaha menghindari kesalahan dalam memberikan pelayanan

RR : Petugas pajak kurang berusaha menghindari kesalahan dalam memberikan pelayanan

S : Petugas pajak berusaha menghindari kesalahan dalam memberikan pelayanan

SS : Petugas pajak sangat berusaha menghindari kesalahan dalam memberikan pelayanan

Berdasarkan Tabel 25, responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta berjumlah 3 responden (3%) menjawab tidak setuju (TS), 2 responden (2%) menjawab ragu-ragu (RR), 24 responden (24%) menjawab setuju (S), dan 10 responden (10%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri berjumlah 2 responden (2%) menjawab ragu-ragu (RR), 3 responden (3%) menjawab setuju (S) dan 1 responden (1%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta berjumlah 1 responden (1%) menjawab tidak setuju (TS), 2 responden (2%) menjawab ragu-ragu (RR), 27 responden (27%) menjawab setuju (S) dan 25 responden (25%) menjawab sangat setuju (SS).

Tabel 26. Distribusi Frekuensi $X_{2,8}$

No	Pekerjaan	STS	TS	RR	S	SS
1	Pegawai Swasta	0	0	2	29	8
2	Pegawai Negeri	0	1	0	4	1
3	Wiraswasta	0	0	0	30	26
Total		0	1	2	62	35

Sumber : data primer diolah, 2015

Pernyataan $X_{2,8}$: Petugas pajak selalu bersedia membantu saya

Berikut adalah penjelasan dari alternative jawaban yang tersedia :

STS : Petugas pajak sangat tidak bersedia membantu saya

TS : Petugas pajak tidak bersedia membantu saya

RR : Petugas pajak kurang bersedia membantu saya

S : Petugas pajak bersedia membantu saya

SS : Petugas pajak sangat bersedia membantu saya

Berdasarkan Tabel 26, responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta berjumlah 2 responden (2%) menjawab ragu-ragu (RR), 29 responden (29%) menjawab setuju (S), dan 8 responden (8%) menjawab sangat setuju (SS).

Responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri berjumlah 1 responden (1%) menjawab tidak setuju (TS), 4 responden (4%) menjawab setuju (S) dan 1 responden (1%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta berjumlah 29 responden (29%) menjawab setuju (S) dan 26 responden (26%) menjawab sangat setuju (SS).

Tabel 27. Distribusi Frekuensi $X_{2,9}$

No	Pekerjaan	STS	TS	RR	S	SS
1	Pegawai Swasta	0	0	3	24	12
2	Pegawai Negeri	0	0	1	3	2
3	Wiraswasta	0	1	0	28	26
Total		0	1	4	55	40

Sumber : data primer diolah, 2015

Pernyataan $X_{2,9}$: Petugas pajak tanggap dalam memberikan informasi perpajakan dengan jelas

Berikut adalah penjelasan dari alternative jawaban yang tersedia :

STS : Petugas pajak sangat tidak tanggap dalam memberikan informasi perpajakan dengan jelas

TS : Petugas pajak tidak/kurang tanggap dalam memberikan informasi perpajakan dengan jelas

RR : Petugas pajak ragu-ragu dalam memberikan informasi perpajakan dengan jelas

S : Petugas pajak tanggap dalam memberikan informasi perpajakan dengan jelas

SS : Petugas pajak sangat tanggap dalam memberikan informasi perpajakan dengan jelas

Berdasarkan Tabel 27, responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta berjumlah 3 responden (3%) menjawab ragu-ragu (RR), 24 responden (24%) menjawab setuju (S), dan 12 responden (12%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri berjumlah 1 responden (1%) menjawab ragu-ragu (RR), 3 responden (3%) menjawab setuju (S) dan 2 responden (2%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta berjumlah 1 responden (1%) menjawab tidak setuju (TS), 28 responden (28%) menjawab setuju (S) dan 26 responden (26%) menjawab sangat setuju (SS).

Tabel 28. Distribusi Frekuensi $X_{2.10}$

No	Pekerjaan	STS	TS	RR	S	SS
1	Pegawai Swasta	0	0	1	31	7
2	Pegawai Negeri	0	1	1	3	1
3	Wiraswasta	0	0	2	27	26
Total		0	1	4	61	34

Sumber : data primer diolah, 2015

Pernyataan $X_{2.10}$: Petugas pajak cepat dalam merespon atas pertanyaan saya

Berikut adalah penjelasan dari alternative jawaban yang tersedia :

STS : Petugas pajak sangat tidak cepat dalam merespon atas pertanyaan saya

TS : Petugas pajak tidak/kurang cepat dalam merespon atas pertanyaan saya

RR : Petugas pajak ragu-ragu dalam merespon atas pertanyaan saya

S : Petugas pajak cepat dalam merespon atas pertanyaan saya

SS : Petugas pajak sangat cepat dalam merespon atas pertanyaan saya

Berdasarkan Tabel 28, responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta berjumlah 1 responden (1%) menjawab ragu-ragu (RR), 31 responden (31%) menjawab setuju (S), dan 7 responden (7%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri berjumlah 1 responden (1%) menjawab tidak setuju (TS), 1 responden (1%) menjawab ragu-ragu (RR), 3 responden (3%) menjawab setuju (S) dan 1 responden (1%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta berjumlah 2 responden (2%) menjawab ragu-ragu (RR), 27 responden (27%) menjawab setuju (S) dan 26 responden (26%) menjawab sangat setuju (SS).

Tabel 29. Distribusi Frekuensi $X_{2.11}$

No	Pekerjaan	STS	TS	RR	S	SS
1	Pegawai Swasta	0	1	4	26	8
2	Pegawai Negeri	0	1	1	3	1
3	Wiraswasta	0	1	0	29	25
Total		0	3	5	58	34

Sumber : data primer diolah, 2015

Pernyataan $X_{2.11}$: Petugas pajak bertindak profesional dalam memberikan informasi peraturan perpajakan

Berikut adalah penjelasan dari alternative jawaban yang tersedia :

STS : Petugas pajak bertindak sangat tidak profesional dalam memberikan informasi peraturan perpajakan

TS : Petugas pajak bertindak tidak professional dalam memberikan informasi peraturan perpajakan

RR : Petugas pajak bertindak kurang professional dalam memberikan informasi peraturan perpajakan

S : Petugas pajak bertindak professional dalam memberikan informasi peraturan perpajakan

SS : Petugas pajak bertindak sangat professional dalam memberikan informasi peraturan perpajakan

Berdasarkan Tabel 29, responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta berjumlah 1 responden (1%) menjawab tidak setuju (TS), 4 responden (4%) menjawab ragu-ragu (RR), 26 responden (27%) menjawab setuju (S), dan 8 responden (8%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri berjumlah 1 responden (1%) menjawab tidak setuju (TS), 1 responden (1%) menjawab ragu-ragu (RR), 3 responden (3%) menjawab setuju (S) dan 1 responden (1%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta berjumlah 1 responden (1%) menjawab tidak setuju (TS), 29 responden (29%) menjawab setuju (S) dan 25 responden (25%) menjawab sangat setuju (SS).

Tabel 30. Distribusi Frekuensi $X_{2,12}$

No	Pekerjaan	STS	TS	RR	S	SS
1	Pegawai Swasta	0	0	7	23	9
2	Pegawai Negeri	0	0	1	4	1
3	Wiraswasta	0	0	2	27	26
Total		0	0	10	54	36

Sumber : data primer diolah, 2015

Pernyataan $X_{2.12}$: Petugas pajak menunjukkan sikap adil dalam memberikan pelayanan tanpa memandang golongan yang dilayani

Berikut adalah penjelasan dari alternative jawaban yang tersedia :

STS : Petugas pajak menunjukkan sikap sangat tidak adil dalam memberikan pelayanan

TS : Petugas pajak menunjukkan sikap tidak adil dalam memberikan pelayanan

RR : Petugas pajak menunjukkan sikap kurang adil dalam memberikan pelayanan

S : Petugas pajak menunjukkan sikap adil dalam memberikan pelayanan tanpa memandang golongan yang dilayani

SS : Petugas pajak menunjukkan sikap sangat adil dalam memberikan pelayanan tanpa memandang golongan yang dilayani

Berdasarkan Tabel 30, responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta berjumlah 7 responden (7%) menjawab ragu-ragu (RR), 23 responden (23%) menjawab setuju (S), dan 9 responden (9%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri berjumlah responden (1%) menjawab ragu-ragu (RR), 4 responden (4%) menjawab setuju (S) dan 1 responden (1%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta berjumlah 2 responden (2%) menjawab ragu-ragu (RR), 27 responden (27%) menjawab setuju (S) dan 26 responden (26%) menjawab sangat setuju (SS).

Tabel 31. Distribusi Frekuensi $X_{2.13}$

No	Pekerjaan	STS	TS	RR	S	SS
1	Pegawai Swasta	0	0	2	28	9
2	Pegawai Negeri	0	0	2	3	1
3	Wiraswasta	0	1	2	29	23
Total		0	1	6	60	33

Sumber : data primer diolah, 2015

Pernyataan $X_{2.13}$: Petugas pajak mampu menanamkan rasa percaya kepada setiap wajib pajak

Berikut adalah penjelasan dari alternative jawaban yang tersedia :

STS : Petugas pajak sangat tidak mampu menanamkan rasa percaya kepada setiap wajib pajak

TS : Petugas pajak tidak mampu menanamkan rasa percaya kepada setiap wajib pajak

RR : Petugas pajak kurang mampu menanamkan rasa percaya kepada setiap wajib pajak

S : Petugas pajak mampu menanamkan rasa percaya kepada setiap wajib pajak

SS : Petugas pajak sangat mampu menanamkan rasa percaya kepada setiap wajib pajak

Berdasarkan Tabel 31, responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta berjumlah 2 responden (2%) menjawab ragu-ragu (RR), 28 responden (28%) menjawab setuju (S), dan 9 responden (9%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri berjumlah 2 responden (2%) menjawab ragu-ragu (RR), 3 responden (3%) menjawab setuju

(S) dan 1 responden (1%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta berjumlah 1 responden (1%) menjawab tidak setuju (TS), 2 responden (2%) menjawab ragu-ragu (RR), 29 responden (29%) menjawab setuju (S) dan 23 responden (23%) menjawab sangat setuju (SS).

Tabel 32. Distribusi Frekuensi $X_{2.14}$

No	Pekerjaan	STS	TS	RR	S	SS
1	Pegawai Swasta	0	0	2	29	8
2	Pegawai Negeri	0	1	0	4	1
3	Wiraswasta	0	2	1	20	32
Total		0	3	3	53	41

Sumber : data primer diolah, 2015

Pernyataan $X_{2.14}$: Petugas pajak berkomunikasi dengan baik

Berikut adalah penjelasan dari alternative jawaban yang tersedia :

STS : Petugas pajak berkomunikasi dengan sangat tidak baik

TS : Petugas pajak berkomunikasi dengan tidak baik

RR : Petugas pajak berkomunikasi dengan kurang baik

S : Petugas pajak berkomunikasi dengan baik

SS : Petugas pajak berkomunikasi dengan sangat baik

Berdasarkan Tabel 32, responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta berjumlah 2 responden (2%) menjawab ragu-ragu (RR), 29 responden (29%) menjawab setuju (S), dan 8 responden (8%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri berjumlah 1 responden (1%) menjawab tidak setuju (TS), 4 responden (4%) menjawab setuju (S) dan 1 responden (1%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang

memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta berjumlah 2 responden (2%) menjawab tidak setuju (TS), 1 responden (1%) menjawab ragu-ragu (RR), 20 responden (20%) menjawab setuju (S) dan 32 responden (32%) menjawab sangat setuju (SS).

Tabel 33. Distribusi Frekuensi $X_{2.15}$

No	Pekerjaan	STS	TS	RR	S	SS
1	Pegawai Swasta	0	5	7	20	7
2	Pegawai Negeri	1	1	0	3	1
3	Wiraswasta	1	2	5	23	24
Total		2	8	12	46	32

Sumber : data primer diolah, 2015

Pernyataan $X_{2.15}$: Petugas pajak memberikan perhatian secara individual

Berikut adalah penjelasan dari alternative jawaban yang tersedia :

STS : Petugas pajak sangat tidak memberikan perhatian secara individual

TS : Petugas pajak tidak memberikan perhatian secara individual

RR : Petugas pajak kurang memberikan perhatian secara individual

S : Petugas pajak memberikan perhatian secara individual

SS : Petugas pajak sangat memberikan perhatian secara individual

Berdasarkan Tabel 33, responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta berjumlah 5 responden (5%) menjawab tidak setuju (TS), 7 responden (7%) menjawab ragu-ragu (RR), 20 responden (20%) menjawab setuju (S), dan 7 responden (7%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri berjumlah 1 responden (1%) menjawab sangat tidak setuju (STS), 1 responden (1%) menjawab tidak setuju (TS), 3 responden (3%) menjawab setuju (S) dan 1 responden (1%) menjawab sangat setuju (SS).

Responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta berjumlah 1 responden (1%) menjawab sangat tidak setuju (STS), 2 responden (2%) menjawab tidak setuju (TS), 5 responden (5%) menjawab ragu-ragu (RR), 23 responden (23%) menjawab setuju (S) dan 24 responden (30%) menjawab sangat setuju (SS).

Tabel 34. Distribusi Frekuensi $X_{2.16}$

No	Pekerjaan	STS	TS	RR	S	SS
1	Pegawai Swasta	0	3	9	22	5
2	Pegawai Negeri	0	1	1	3	1
3	Wiraswasta	1	1	9	22	22
Total		1	5	19	47	28

Sumber : data primer diolah, 2015

Pernyataan $X_{2.16}$: Petugas pajak mengutamakan kepentingan saya

Berikut adalah penjelasan dari alternative jawaban yang tersedia :

STS : Petugas pajak sangat tidak mengutamakan kepentingan saya

TS : Petugas pajak tidak mengutamakan kepentingan saya

RR : Petugas pajak mengutamakan kepentingan saya

S : Petugas pajak mengutamakan kepentingan saya

SS : Petugas pajak sangat mengutamakan kepentingan saya

Berdasarkan Tabel 33, responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta berjumlah 3 responden (3%) menjawab tidak setuju (TS), 9 responden (9%) menjawab ragu-ragu (RR), 22 responden (22%) menjawab setuju (S), dan 5 responden (5%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri berjumlah 1 responden (1%) menjawab tidak setuju (TS), 1 responden (1%) menjawab ragu-ragu (RR), 3 responden (3%) menjawab setuju (S) dan 1 responden (1%) menjawab sangat setuju (SS).

Responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta berjumlah 1 responden (1%) menjawab sangat tidak setuju (STS), 1 responden (1%) menjawab tidak setuju (TS), 9 responden (9%) menjawab ragu-ragu (RR), 22 responden (23%) menjawab setuju (S) dan 22 responden (30%) menjawab sangat setuju (SS).

Tabel 35. Distribusi Frekuensi $X_{2.17}$

No	Pekerjaan	STS	TS	RR	S	SS
1	Pegawai Swasta	0	3	10	19	7
2	Pegawai Negeri	0	1	0	4	1
3	Wiraswasta	1	1	6	25	22
Total		1	5	16	48	30

Sumber : data primer diolah, 2015

Pernyataan $X_{2.17}$: Petugas pajak mudah dihubungi melalui media komunikasi

Berikut adalah penjelasan dari alternative jawaban yang tersedia :

STS : Petugas pajak sangat tidak mudah dihubungi melalui media komunikasi

TS : Petugas pajak tidak mudah dihubungi melalui media komunikasi

RR : Petugas pajak kurang mudah dihubungi melalui media komunikasi

S : Petugas pajak mudah dihubungi melalui media komunikasi

SS : Petugas pajak sangat mudah dihubungi melalui media komunikasi

Berdasarkan Tabel 34, responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta berjumlah 3 responden (3%) menjawab tidak setuju (TS), 10 responden (10%) menjawab ragu-ragu (RR), 19 responden (19%) menjawab setuju (S), dan 7 responden (7%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri berjumlah 1 responden (1%) menjawab tidak setuju (TS), 4 responden (4%) menjawab setuju (S) dan 1 responden (1%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai

wiraswasta berjumlah 1 responden (1%) menjawab tidak setuju (TS), 6 responden (6%) menjawab ragu-ragu (RR), 25 responden (25%) menjawab setuju (S) dan 22 responden (22%) menjawab sangat setuju (SS).

c. Variabel Media Massa Perpajakan (X_3)

Berdasarkan hasil analisis mengenai pernyataan-pernyataan terkait variabel media massa perpajakan diperoleh jawaban sebagian besar para responden yang merupakan wajib pajak orang pribadi yang menjalankan usaha dan terdaftar di KPP Pratama Malang Utara memberikan respon yang positif. Respon positif tersebut dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi setiap instrument pernyataan sebagai berikut :

Tabel 36. Distribusi Frekuensi $X_{3.1}$

No	Pekerjaan	STS	TS	RR	S	SS
1	Pegawai Swasta	0	1	4	29	5
2	Pegawai Negeri	0	1	1	3	1
3	Wiraswasta	0	1	3	21	30
Total		0	3	8	53	36

Sumber : data primer diolah, 2015

Pernyataan $X_{3.1}$: Media cetak, elektronik, online dan media social dapat memberikan informasi perpajakan yang mudah dipahami

Berikut adalah penjelasan dari alternative jawaban yang tersedia :

STS : Media cetak, elektronik, online dan media social sangat tidak memberikan informasi perpajakan yang mudah dipahami

TS : Media cetak, elektronik, online dan media social tidak memberikan informasi perpajakan yang mudah dipahami

RR : Media cetak, elektronik, online dan media social kurang memberikan informasi perpajakan yang mudah dipahami

S : Media cetak, elektronik, online dan media social dapat memberikan informasi perpajakan yang mudah dipahami

SS : Media cetak, elektronik, online dan media social sangat dapat memberikan informasi perpajakan yang mudah dipahami

Berdasarkan Tabel 35, responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta berjumlah 1 responden (1%) menjawab tidak setuju, 4 responden (4%) menjawab ragu-ragu (RR), 29 responden (29%) menjawab setuju (S), dan 5 responden (5%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri berjumlah 1 responden (1%) menjawab tidak setuju, 1 responden (1%) menjawab ragu-ragu (RR), 3 responden (3%) menjawab setuju (S), dan 1 responden (1%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta berjumlah 1 responden (1%) menjawab tidak setuju, 3 responden (3%) menjawab ragu-ragu (RR), 21 responden (21%) menjawab setuju (S), dan 30 responden (30%) menjawab sangat setuju (SS).

Tabel 37. Distribusi Frekuensi $X_{3,2}$

No	Pekerjaan	STS	TS	RR	S	SS
1	Pegawai Swasta	0	2	3	27	7
2	Pegawai Negeri	0	1	1	3	1
3	Wiraswasta	0	2	2	22	29
Total		0	5	6	52	37

Sumber : data primer diolah, 2015

Pernyataan $X_{3,2}$: Media cetak, elektronik, online dan media social dapat membantu saya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan

Berikut adalah penjelasan dari alternative jawaban yang tersedia :

STS : Media cetak, elektronik, online dan media social sangat tidak membantu saya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan

TS : Media cetak, elektronik, online dan media social tidak membantu saya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan

RR : Media cetak, elektronik, online dan media social kurang membantu saya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan

S : Media cetak, elektronik, online dan media social dapat membantu saya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan

SS : Media cetak, elektronik, online dan media social sangat dapat membantu saya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan

Berdasarkan Tabel 36, responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta berjumlah 2 responden (2%) menjawab tidak setuju, 3 responden (3%) menjawab ragu-ragu (RR), 27 responden (27%) menjawab setuju (S), dan 7 responden (7%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri berjumlah 1 responden (1%) menjawab tidak setuju, 1 responden (1%) menjawab ragu-ragu (RR), 3 responden (3%) menjawab setuju (S), dan 1 responden (1%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta berjumlah 2 responden (2%) menjawab tidak setuju, 2 responden (2%) menjawab ragu-ragu (RR), 22 responden (21%) menjawab setuju (S), dan 29 responden (29%) menjawab sangat setuju (SS).

d. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil analisis mengenai pernyataan-pernyataan terkait variabel pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan diperoleh jawaban sebagian besar para responden yang merupakan wajib pajak orang pribadi yang menjalankan usaha dan terdaftar di KPP Pratama Malang Utara memberikan respon yang positif. Respon positif tersebut dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi setiap instrument pernyataan sebagai berikut :

Tabel 38. Distribusi Frekuensi (Y₁)

No	Pekerjaan	STS	TS	RR	S	SS
1	Pegawai Swasta	0	0	1	31	7
2	Pegawai Negeri	0	0	1	4	1
3	Wiraswasta	0	1	4	12	38
Total		0	1	6	47	46

Sumber : data primer diolah, 2015

Pernyataan Y₁: Saya selalu mengisi SPT dengan lengkap

Berikut adalah penjelasan dari alternative jawaban yang tersedia :

STS : Saya selalu mengisi SPT dengan sangat tidak lengkap

TS : Saya selalu mengisi SPT dengan tidak lengkap

RR : Saya selalu mengisi SPT dengan kurang lengkap

S : Saya selalu mengisi SPT dengan lengkap

SS : Saya selalu mengisi SPT dengan sangat lengkap

Berdasarkan Tabel 37, responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta berjumlah 1 responden (1%) menjawab ragu-ragu (RR), 31 responden (31%) menjawab setuju (S), dan 7 responden (7%) menjawab sangat setuju (SS).

Responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri berjumlah 1

responden (1%) menjawab ragu-ragu (RR), 4 responden (4%) menjawab setuju (S) dan 1 responden (1%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta berjumlah 1 responden (1%) menjawab tidak setuju (TS), 4 responden (4%) menjawab ragu-ragu (RR), 12 responden (12%) menjawab setuju (S) dan 38 responden (38%) menjawab sangat setuju (SS).

Tabel 39. Distribusi Frekuensi (Y_2)

No	Pekerjaan	STS	TS	RR	S	SS
1	Pegawai Swasta	0	1	0	30	8
2	Pegawai Negeri	0	0	0	4	2
3	Wiraswasta	0	1	3	14	37
Total		0	2	3	48	47

Sumber : data primer diolah, 2015

Pernyataan Y_2 : Saya selalu mengisi SPT dengan jelas sesuai keadaan yang sebenarnya

Berikut adalah penjelasan dari alternative jawaban yang tersedia :

STS : Saya selalu mengisi SPT dengan sangat tidak jelas dan sangat tidak sesuai keadaan yang sebenarnya

TS : Saya selalu mengisi SPT dengan tidak jelas dan tidak sesuai keadaan yang sebenarnya

RR : Saya selalu mengisi SPT dengan kurang jelas dan kurang sesuai keadaan yang sebenarnya

S : Saya selalu mengisi SPT dengan jelas sesuai keadaan yang sebenarnya

SS : Saya selalu mengisi SPT dengan sangat jelas dan sangat sesuai keadaan yang sebenarnya

Berdasarkan Tabel 38, responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta berjumlah 1 responden (1%) menjawab tidak setuju (TS), 30 responden (30%) menjawab setuju (S), dan 8 responden (8%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri berjumlah 4 responden (4%) menjawab setuju (S) dan 2 responden (2%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta berjumlah 1 responden (1%) menjawab tidak setuju (TS), 3 responden (3%) menjawab ragu-ragu (RR), 14 responden (14%) menjawab setuju (S) dan 37 responden (37%) menjawab sangat setuju (SS).

Tabel 40. Distribusi Frekuensi (Y_3)

No	Pekerjaan	STS	TS	RR	S	SS
1	Pegawai Swasta	0	1	1	29	8
2	Pegawai Negeri	0	0	0	4	2
3	Wiraswasta	0	1	2	12	40
Total		0	2	3	45	50

Sumber : data primer diolah, 2015

Pernyataan Y_3 : Saya selalu menghitung pajak dengan jujur sesuai dengan keadaan yang sebenarnya

Berikut adalah penjelasan dari alternative jawaban yang tersedia :

STS : Saya selalu menghitung pajak dengan sangat tidak jujur dan sangat tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya

TS : Saya selalu menghitung pajak dengan tidak jujur dan tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya

RR : Saya selalu menghitung pajak dengan kurang jujur dan kurang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya

S : Saya selalu menghitung pajak dengan jujur sesuai dengan keadaan yang sebenarnya

SS : Saya selalu menghitung pajak dengan sangat jujur dan sangat sesuai dengan keadaan yang sebenarnya

Berdasarkan Tabel 39, responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta berjumlah 1 responden (1%) menjawab tidak setuju (TS), 1 responden (1%) menjawab ragu-ragu (RR), 29 responden (29%) menjawab setuju (S), dan 8 responden (8%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri berjumlah 4 responden (4%) menjawab setuju (S) dan 2 responden (2%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta berjumlah 1 responden (1%) menjawab tidak setuju (TS), 2 responden (2%) menjawab ragu-ragu (RR), 12 responden (12%) menjawab setuju (S) dan 40 responden (40%) menjawab sangat setuju (SS).

Tabel 41. Distribusi Frekuensi (Y_4)

No	Pekerjaan	STS	TS	RR	S	SS
1	Pegawai Swasta	0	0	0	33	6
2	Pegawai Negeri	0	0	1	4	1
3	Wiraswasta	0	2	4	11	38
Total		0	2	5	48	45

Sumber : data primer diolah, 2015

Pernyataan Y_4 : Saya selalu membayar pajak ke kantor pos/bank persepsi tepat pada waktunya

Berikut adalah penjelasan dari alternative jawaban yang tersedia :

STS : Saya selalu membayar pajak ke kantor pos/bank persepsi sangat tidak tepat pada waktunya

TS : Saya selalu membayar pajak ke kantor pos/bank persepsi tidak tepat pada waktunya

RR : Saya selalu membayar pajak ke kantor pos/bank persepsi kurang tepat pada waktunya

S : Saya selalu membayar pajak ke kantor pos/bank persepsi tepat pada waktunya

SS : Saya selalu membayar pajak ke kantor pos/bank persepsi sangat tepat pada waktunya

Berdasarkan Tabel 40, responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta berjumlah 33 responden (33%) menjawab setuju (S), dan 6 responden (6%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri berjumlah 1 responden (1%) menjawab ragu-ragu (RR), 4 responden (4%) menjawab setuju (S) dan 1 responden (1%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta berjumlah 2 responden (2%) menjawab tidak setuju (TS), 4 responden (4%) menjawab ragu-ragu (RR), 11 responden (11%) menjawab setuju (S) dan 38 responden (38%) menjawab sangat setuju (SS).

Tabel 42. Distribusi Frekuensi (Y_5)

No	Pekerjaan	STS	TS	RR	S	SS
1	Pegawai Swasta	0	0	3	30	6
2	Pegawai Negeri	0	0	1	4	1
3	Wiraswasta	0	2	3	12	38
Total		0	2	7	46	45

Sumber : data primer diolah, 2015

Pernyataan Y₅: Saya selalu menyampaikan SPT Masa/Tahunan tepat pada waktunya

Berikut adalah penjelasan dari alternative jawaban yang tersedia :

STS : Saya selalu menyampaikan SPT Masa/Tahunan sangat tidak tepat pada waktunya

TS : Saya selalu menyampaikan SPT Masa/Tahunan tidak tepat pada waktunya

RR : Saya selalu menyampaikan SPT Masa/Tahunan kurang tepat pada waktunya

S : Saya selalu menyampaikan SPT Masa/Tahunan tepat pada waktunya

SS : Saya selalu menyampaikan SPT Masa/Tahunan sangat tepat pada waktunya

Berdasarkan Tabel 41, responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta berjumlah 3 responden (3%) menjawab ragu-ragu (RR), 30 responden (30%) menjawab setuju (S), dan 6 responden (6%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri berjumlah 1 responden (1%) menjawab ragu-ragu (RR), 4 responden (4%) menjawab setuju (S) dan 1 responden (1%) menjawab sangat setuju (SS). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta berjumlah 2 responden (2%) menjawab tidak setuju (TS), 4 responden (3%) menjawab ragu-ragu (RR), 12 responden (12%) menjawab setuju (S) dan 38 responden (38%) menjawab sangat setuju (SS).

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas ini dilakukan dengan pengujian Kolmogorov-Smirnov Test. Hasil dari uji normalitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 43. Tabel Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.9738
	Std. Deviation	.56646
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.086
	Negative	-.073
Kolmogorov-Smirnov Z		.862
Asymp. Sig. (2-tailed)		.447

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : data primer diolah, 2015

Berdasarkan uji normalitas tersebut, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi sebesar 0,447 dimana nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini telah terdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Metode yang digunakan untuk mendeteksi adanya multikolinieritas adalah dengan menggunakan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*), apabila $VIF < 10$ maka kolinieritas dapat ditoleransi. Uji multikolinieritas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 44. Hasil Uji Multikolineritas

Variabel bebas	Tolerance	VIF	Keterangan
Pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (X_1)	.443	2.258	Non Multikolinearitas
Kualitas pelayanan petugas pajak (X_2)	.448	2.233	Non Multikolinearitas
Media Massa perpajakan (X_3)	.554	1.806	Non Multikolinearitas

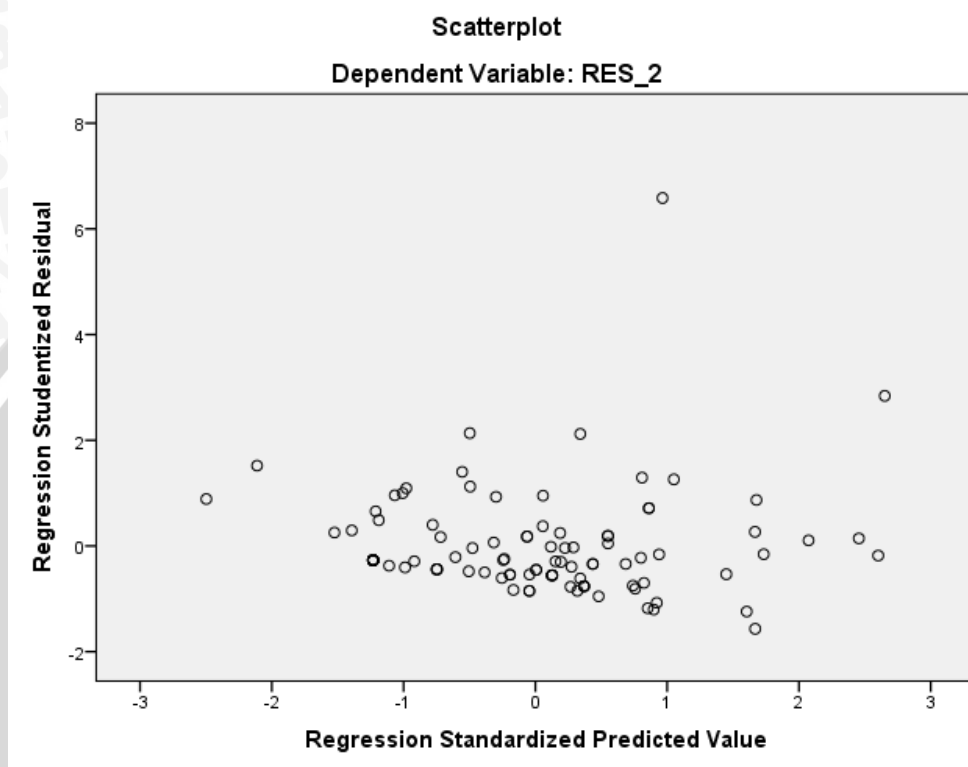
Sumber : data primer diolah, 2015

Berdasarkan hasil pengujian tersebut dapat dilihat bahwa nilai VIF masing-masing variabel bebas kurang dari 10, sehingga dapat disimpulkan uji multikolinearitas terpenuhi.

c. Uji Heteroskedastitas

Uji heterokedastitas bertujuan menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Deteksi ada atau tidaknya heteroskedastitas dapat dilakukan dengan melihat ada

tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot. Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :



Gambar 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber : data primer diolah, 2015

Berdasarkan hasil pengujian tersebut dapat terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar, sehingga dapat disimpulkan bahwa data tidak mengalami heteroskedastisitas.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

a. Persamaan Regresi

Persamaan regresi digunakan untuk mengetahui hubungan matematis antara dua variabel atau lebih variabel bebas dan sebuah variabel terikat yang

menggunakan skala interval. Hasil perhitungan dengan bantuan *software* SPSS versi 21 pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 45. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	2.744	1.688	
	x1	.317	.058	.531
	x2	.057	.033	.170
	x3	.320	.188	.149

Sumber : data primer diolah, 2015

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda tersebut didapatkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 2,744 + 0,317 X_1 + 0,057 X_2 + 0,320 X_3$$

Keterangan :

Y : Kepatuhan wajib pajak

X₁ : Pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan

X₂ : Kualitas pelayanan petugas pajak

X₃ : Media massa perpajakan

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

$$\alpha = 2,744$$

Nilai konstanta tersebut menunjukkan bahwa apabila tidak terdapat variabel bebas yang terdiri dari pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, kualitas pelayanan petugas pajak, dan media massa perpajakan, maka nilai dari variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 2,791.

Koefisien regresi $\beta_1 = 0,317$

Nilai koefisien regresi β_1 menunjukkan bahwa variabel pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan berpengaruh positif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

Koefisien regresi $\beta_2 = 0,057$

Nilai koefisien regresi β_2 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Koefisien regresi $\beta_3 = 0,320$

Nilai koefisien regresi β_3 menunjukkan bahwa variabel media massa perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

b. Koefisien Determinan (R^2)

Uji koefisien determinan digunakan untuk mengetahui persentase pangaruh variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempengaruhi variabel terikat, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas yang tidak dimasukkan ke dalam model. Hasil uji koefisien determinasi pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 46. Hasil Koefisien Determinan (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.769 ^a	.591	.579

Sumber : data primer diolah, 2015

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,591. Nilai tersebut menjelaskan bahwa pengaruh variabel bebas yaitu

pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, kualitas pelayanan petugas pajak, dan media massa perpajakan mempengaruhi variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak sebesar 59,1% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti.

D. Pengujian Hipotesis

1. Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk menguji signifikan atau tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama atau simultan. Hasil uji simultan (Uji F) pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 47. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	556.030	3	185.343	46.317	.000 ^b
	Residual	384.160	96	4.002		
	Total	940.190	99			

Sumber : data primer diolah, 2015

Berdasarkan tabel tersebut dapat terlihat nilai F_{hitung} sebesar 46,317 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 2,70 dan nilai signifikan F sebesar 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,1$. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_2 diterima, dapat diartikan terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (X_1), kualitas pelayanan petugas pajak (X_2) dan media massa perpajakan (X_3) terhadap variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak (Y).

2. Uji Parsial (Uji t)

Uji Parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh parsial antara masing-masing variabel bebas yaitu pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (X_1), kualitas pelayanan petugas pajak (X_2) dan media massa perpajakan (X_3) terhadap variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak (Y).

Hasil Uji Parsial pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 48. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model		t	Sig.
1	(Constant)	1.626	.107
	x1	5.421	.000
	x2	1.744	.084
	x3	1.704	.092

Sumber : data primer diolah, 2015

Pada tabel tersebut dapat dilihat bahwa t_{hitung} sebesar 5,421 dan sig t sebesar 0,000 pada variabel pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (X_1), sehingga t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($5,421 > 1,66$) dan sig t $< \alpha$ ($0,000 < 0,1$) maka H_1 diterima. Pada variabel bebas kedua yaitu kualitas pelayanan petugas pajak (X_2) diperoleh t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($1,744 > 1,66$) dan sig t $< \alpha$ ($0,084 < 0,1$) maka H_1 diterima. Variabel bebas ketiga yaitu media massa perpajakan (X_3) diperoleh t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($1,704 > 1,66$) dan sig t $< \alpha$ ($0,092 < 0,1$) maka H_1 diterima. Berdasarkan hal tersebut dapat diartikan variabel bebas pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, kualitas pelayanan petugas pajak, dan media massa perpajakan

berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y) yaitu kepatuhan wajib pajak secara parsial.

E. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat menjelaskan bahwa variabel bebas yaitu pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, kualitas pelayanan petugas pajak dan media massa perpajakan mempengaruhi variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak sebesar 59,1% dengan indikator wajib pajak patuh tercermin dari wajib pajak paham ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, serta membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya. Variabel bebas pada penelitian ini memiliki pengaruh cukup besar terhadap variabel terikat, dengan kata lain terdapat faktor lain sebesar 40,9% yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Berikut pembahasan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat :

1. Pengaruh Pengalaman Wajib Pajak dalam melaksanakan Kewajiban Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Faktor pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan memiliki 5 indikator yaitu :

- a. Kemudahan mendaftarkan diri;
- b. Kemudahan mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan;
- c. Kemudahan membayar atau menyetor pajak;
- d. Kemudahan membuat pembukuan atau pencatatan;

e. Pengalaman saat pemeriksaan pajak.

Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($5,421 > 1,66$) dan $sig\ t < \alpha$ ($0,000 < 0,1$), maka H_1 diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil uji t dapat ditarik kesimpulan bahwa wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai peraturan perundang-undangan dengan mudah dapat mendorong wajib pajak untuk patuh. Kewajiban pelaksanaan perpajakan terkait peraturan perundang-undangan perlu dibuat petunjuk yang jelas agar wajib pajak dapat memahami peraturan perpajakan tersebut. Dengan wajib pajak memahami peraturan perpajakan tentunya wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan mudah, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, apabila wajib pajak tidak paham akan peraturan kewajiban perpajakan maka wajib pajak tersebut merasa kesulitan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya maka mengakibatkan wajib pajak tidak melaksanakan kewajiban perpajakan dengan baik dan benar. Hasil dari penelitian ini didukung dengan hasil penelitian sebelumnya oleh Pamuji (2014) dan Widiastuti (2014) yaitu pemahaman perpajakan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Faktor kualitas pelayanan petugas pajak memiliki indikator sebagai berikut :

- a. Kualitas layanan yang berupa fasilitas fisik, penampilan, dan sikap yang tampak mata;
- b. Kualitas layanan yang berupa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan tepat dan akurat;
- c. Keinginan para petugas untuk membantu dan memberikan layanan kepada wajib pajak dengan cepat dan tanggap;
- d. Kualitas layanan yang berupa jaminan kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan standar;
- e. Pemahaman petugas terhadap kebutuhan wajib pajak dan perhatian yang diberikan oleh petugas.

Berdasarkan uji t diperoleh t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($1.744 > 1,66$) dan $sig\ t < \alpha$ ($0,084 < 0,1$), maka H_1 diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Petugas pajak diharapkan menjalankan tugasnya yaitu melaksanakan penyuluhan, pelayanan, pengawasan, dan pemeriksaan perpajakan dengan baik. Hal tersebut ditujukan untuk membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sehingga wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian ini didukung dengan hasil penelitian sebelumnya oleh Komala (2014) dan Sari (2014) yaitu kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Pengaruh Media Massa terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Faktor media massa pada perpajakan memiliki dua indikator yaitu media cetak, elektronik, online dan media sosial dapat memberikan informasi perpajakan

yang mudah dipahami serta dapat membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Berdasarkan uji t diperoleh t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($1,704 > 1,66$) dan $sig\ t < \alpha$ ($0,092 < 0,1$), maka H_1 diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa media massa perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut menunjukkan bahwa dengan adanya media massa perpajakan dapat membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, sehingga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian ini didukung dengan hasil penelitian sebelumnya oleh Suciaty (2014) yaitu pemberitaan di media massa berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian ini sikap wajib pajak yang dipengaruhi dengan faktor pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, kualitas pelayanan petugas pajak dan media massa perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dimana apabila wajib pajak cenderung berperilaku senang melaksanakan kewajiban perpajakan, dengan kata lain tidak merasa kesulitan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan maka wajib pajak cenderung patuh.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel bebas pada penelitian ini yaitu pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (X_1), kualitas pelayanan petugas pajak (X_2), dan media massa perpajakan (X_3). Variabel terikat pada penelitian ini yaitu kepatuhan wajib pajak (Y). Berdasarkan perhitungan analisis regresi berganda menghasilkan kesimpulan bahwa :

1. Berdasarkan hasil uji F, dapat diketahui nilai F_{hitung} sebesar 46,317 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 2,70 dan nilai signifikan F sebesar 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,1$. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_2 diterima, sehingga dapat disimpulkan variabel bebas dalam penelitian ini yaitu pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, kualitas pelayanan petugas pajak, dan media massa perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak.
2. Berdasarkan hasil Uji t, dapat diketahui pengaruh secara parsial pengalaman pribadi wajib pajak, petugas pajak, dan media massa terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji t diperoleh pengalaman pribadi wajib pajak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan dapat dilihat bahwa t_{hitung} sebesar 5,421 dan sig t sebesar 0,000 pada variabel pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (X_1), sehingga t_{hitung} lebih

3. besar dari t_{tabel} ($5,421 > 1,66$) dan $\text{sig } t < \alpha$ ($0,000 < 0,1$) maka H_1 diterima.

Pada variabel bebas kedua yaitu kualitas pelayanan petugas pajak (X_2) diperoleh t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($1,744 > 1,66$) dan $\text{sig } t < \alpha$ ($0,084 < 0,1$) maka H_1 diterima. Variabel bebas ketiga yaitu media massa perpajakan (X_3) diperoleh t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($1,704 > 1,66$) dan $\text{sig } t < \alpha$ ($0,092 < 0,1$) maka H_1 diterima. Berdasarkan hal tersebut dapat diartikan variabel bebas pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, kualitas pelayanan petugas pajak, dan media massa perpajakan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak secara parsial.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan sebelumnya dalam penelitian ini, peneliti mengajukan saran yang diharapkan dapat bermanfaat mengurangi keterbatasan dalam penelitian ini. Adapun saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, kualitas pelayanan petugas pajak, dan media massa perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang tergolong tinggi sebesar 59,1%, sedangkan terdapat faktor lain sebesar 40,9% yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sebaiknya untuk penelitian berikutnya peneliti dapat mengembangkan variabel bebas baru lainnya.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas lokasi penelitian dan populasi penelitian dengan menambah populasi dari semua jenis wajib pajak. Lokasi penelitian yang tidak hanya dilakukan terbatas di KPP Pratama Malang

Utara dan populasinya tidak hanya terdiri wajib pajak orang pribadi yang melakukan usaha dan terdaftar terdaftar di KPP Pratama Malang Utara.

3. Melihat pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, maka dapat dijadikan pertimbangan bagi lembaga perpajakan maupun pemerintah dalam menentukan peraturan perpajakan mengenai kewajiban perpajakan. Peraturan perpajakan lebih baik disertai dengan penjelasan agar mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Selain itu, pemerintah dapat memberikan sosialisasi ke daerah yang lebih luas mengenai hak dan kewajiban wajib pajak sehingga dapat memberikan informasi kepada masyarakat selaku wajib pajak agar wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakan dengan mudah, dengan itu kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Meningkatnya kepatuhan wajib pajak tentunya diiringi dengan meningkatnya juga penerimaan pajak..
4. Petugas pajak diharapkan menjalankan tugasnya yaitu melaksanakan penyuluhan, pelayanan, pengawasan, dan pemeriksaan perpajakan dengan baik. Hal tersebut ditujukan untuk membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dengan mudah serta dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selain itu petugas pajak juga dapat mempertimbangkan dalam hal memberikan kualitas pelayanan kepada wajib pajak agar dapat mendorong sikap wajib pajak untuk patuh.
5. Media massa pada perpajakan yaitu berbentuk media cetak, elektronik, online dan media sosial dapat memberikan informasi perpajakan untuk wajib pajak,

maka lembaga perpajakan dapat mempertimbangkan dalam membuat media massa tersebut agar lebih mudah dipahami oleh pembaca (wajib pajak) sehingga dapat membantu wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakan dengan mudah serta diperluas wilayah penyebaran media cetak dan memperbaiki sistem elektronik, maupun online.



DAFTAR PUSTAKA**Buku :**

Bwoga, Hanantha. 2005. *Pemeriksaan Pajak di Indonesia*. Jakarta: Grasindo.

Diana, Anastasia , & Lilis Setiawati. 2009. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media

Istijanto. 2005. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Malhotra, Naresh K. 2010. *Marketing Research: An Applied Orientation*. Sixth Edition. New Jersey: Pearson Education Oesman, Yevis Marty. 2010. *Sukses Mengelola Marketing Mix, CRM, Costumer Value, dan Customer Dependency*. Kasus Pada Pemasaran Shopping Centre. Bandung: Alfabeta.

Mardiasmo. 2009. *Perpajakan*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Maulana, D.J Heri. 2009. *Promosi Kesehatan*. Jakarta: EGC.

Rahman, Abdul. 2010. *Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan*. Bandung: Penerbit Nuansa.

Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Suandy, Erly. 2002. *Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.

Suandy, Erly. 2011. *Perencanaan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.

Suandy, Erly. 2011. *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sukardi. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Syamsi, Ibnu. 1994. *Dasar-Dasar Kebijaksanaan Keuangan Negara*. Jakarta: PT. Rineka cipta.

Zain, Mohammad. 2008. *Manajemen Perpajakan*. Jakarta: Penerbit Salemba.

Peraturan:

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 pasal 23 (a).

Undang- Undang No.16 Tahun 2009 tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.

- Undang-Undang No. 36/2008 tentang *Pajak Penghasilan (PPh)*.
- Undang-Undang No. 42/2009 tentang *Pajak Pertambahan Nilai Barang & Jasa dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah*.
- Undang-Undang No. 28/2009 tentang *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*.
- Undang-Undang No. 19/2000 tentang *Penagihan Pajak dengan Surat Paksa*.
- Undang-Undang No. 20/2000 tentang *Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan. BPHTB*.
- Peraturan Menteri Keuangan No. 192/PMK.03/2007 tentang *Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak*.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor : 73/PMK.03/2012 tentang *Jangka Waktu Pendaftaran dan Pelaporan Kegiatan Usaha, Tata Cara Pendaftaran, Pemberian, dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak, Serta Pengukuhan dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak*.
- SE02/PJ/2014 tentang *Koordinasi dalam Rangka Publikasi Informasi Penegakan Hukum Perpajakan Melalui Media*.

Penelitian terdahulu :

- Komala, Kirana Cipta. 2014. *Pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan* (studi pada KPP Madya Malang)
- Pamuji, Adi Ratno. 2014. *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pemilik usaha mikro, kecil, menengah*. UMKM. dalam memenuhi kewajiban perpajakan (studi pada di KPP Pratama Malang Selatan)
- Suciaty. 2014. *Persepsi wajib pajak mengenai korupsi pajak dan pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak* (studi pada di KPP Pratama Malang Utara)
- Widiastuti, Diani. 2014. *Pengaruh sosialisasi, motivasi, dan pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak*. studi pada di KPP Pratama Malang Utara.
- Sari, Yuanita Ayu Purnama. 2014. *Pengaruh kualitas layanan petugas tempat pelayanan terpadu dan tingkat pemahaman Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak* (studi pada Wajib Pajak di wilayah KPP Pratama Surabaya Wonocolo)
- Utomo, Banyu Ageng Wahyu. 2011. *Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan*.

Internet :

Stokes, Jane. 2003. *Panduan untuk melaksanakan penelitian dalam kajian media dan budaya*. Form <http://books.google.co.id/books?id=meYfy1ofLsC&pg=PR11&dq=stokes+metode+kuantitatif&hl=en&sa>, diakses pada 30 Oktober 2014

Saputra, Wiko. 2013. *Evaluasi Penerimaan Pajak*. Form http://theprakarsa.org/new/ck_uploads/files/201312%20EVALUASI%20PENERIMAAN%20PAJAK%20TAHUN%202013.pdf, diunduh 30 Oktober 2014

Tim Pengembang Ilmu Pendidikan FIP-UPI. 2009. *Ilmu dan Aplikasi Pendidikan*. Form <http://books.google.co.id/books?id=98aGAwAAQBAJ&pg=PP3&dq=Tim+Pengembang+Ilmu+Pendidikan+FIPUPI+.2009>, diakses pada 2 November 2014

<file:///C:/Users/user/Downloads/PersandinganUUPerpajakan.pdf>, diunduh pada 27 Oktober 2014

<http://www.bps.go.id>, diunduh pada 27 Oktober 2014

www.kemenkeu.go.id/LaporanKeuangan2013.pdf, diunduh pada 10 November 2014

Lampiran 1 : Kuesioner

No. Kuesioner :

KUESIONER PENELITIAN SKRIPSI

Perihal : Permohonan menjadi responden

Kepada : Yth. Wajib Pajak terdaftar di KPP Pratama Malang Utara

Dengan hormat,

Dalam rangka menunjang kegiatan penelitian dan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Pengalaman Pribadi Wajib Pajak, Petugas Pajak dan Media Massa terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”** yang dilakukan oleh peneliti selaku mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Program Studi Perpajakan Universitas Brawijaya Malang, mohon Bapak/Ibu/Saudara/I bersedia meluangkan waktu untuk memberikan pendapat melalui kuesioner yang telah disediakan. Jawaban Bapak/Ibu/Saudara/I tidak dipublikasikan dan dijamin kerahasiannya. Penelitian ini juga tidak akan ditujukan untuk kepentingan Dijen Pajak, sehingga respon Bapak/Ibu/Saudara/I tidak akan berpengaruh pada sistem administrasi perpajakan Bapak/Ibu/Saudara/I di KPP Pratama Malang Utara.

Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I dalam meluangkan waktu mengisi kuesioner ini, peneliti mengucapkan terima kasih.

Malang, January 2015

Peneliti,

Bingar Violita Dwi Andayu
NIM.115030400111060

A. IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk Pengisian : Berilah tanda centang (√) pada kotak jawaban yang paling sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk pernyataan dibawah. Mengingat data ini dapat mempengaruhi keakuratan penelitian ini, maka kami mohon diisi dengan sebaik-baiknya.

1. Jenis Kelamin

- ☐ Laki-laki
- ☐ Perempuan

2. Usia

- ☐ Dibawah 30 tahun
- ☐ 30 sampai 40 tahun
- ☐ Diatas 40 tahun

3. Pendidikan formal terakhir

- ☐ SMA
- ☐ D3
- ☐ S1
- ☐ S2
- ☐ Lainnya

4. Pekerjaan

- ☐ Pegawai Swasta
- ☐ Pegawai Negeri
- ☐ Wiraswasta
- ☐ Lainnya



B. DAFTAR PERTANYAAN PENELITIAN

Petunjuk Pengisian :

1. Pada bagian ini terdapat pernyataan mengenai kewajiban perpajakan, petugas pajak, media massa dan kepatuhan wajib pajak. Mohon baca dan pahami setiap pernyataan di bawah ini dengan seksama.
2. Berilah tanda (√) pada kotak jawaban yang paling sesuai dengan pendapat dan jawaban pribadi Bapak/Ibu/Saudara/I, mengingat data ini dapat mempengaruhi keakuratan penelitian ini, maka kami mohon di isi dengan sebaik-baiknya.
3. Alternatif jawaban yang tersedia 5 (lima) kemungkinan dengan skala :

Sangat Tidak Setuju (STS)

Tidak Setuju (TS)

Ragu-Ragu (RR)

Setuju (S)

Sangat Setuju (SS)

I. Pengalaman Pribadi Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan

NO	PERNYATAAN	STS	TS	RR	S	SS
10.	Saya dapat mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dengan cara yang mudah					
11.	Saya dapat mengisi SPT dengan mudah					
12.	Saya menyampaikan SPT sesuai dengan waktu yang ditetapkan					
13.	Saya dapat membayar atau menyetor pajak ke kantor pos/bank persepsi dengan cara yang mudah					
14.	Saya dapat membuat pembukuan atau pencatatan dengan mudah					

NO	PERNYATAAN	STS	TS	RR	S	SS
6.	Saya membuat pembukuan atau pencatatan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya					
7.	Saya memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan dan dokumen lain apabila diperlukan kepada petugas pajak dalam rangka pemeriksaan					
8.	Saya memberi kesempatan dan memberi bantuan pada petugas saat pemeriksaan					
9.	Saya memberikan keterangan yang diperlukan oleh petugas pajak saat pemeriksaan					

II. Petugas Pajak

NO	PERNYATAAN	STS	TS	RR	S	SS
18.	Penampilan petugas pajak rapi					
19.	Sikap petugas pajak ramah dan sopan					
20.	Petugas pajak memanfaatkan fasilitas teknologi yang tersedia					
21.	Petugas pajak dapat menangani masalah saya					
22.	Petugas pajak dapat membantu saya dalam memahami peraturan perpajakan					
23.	Petugas pajak memberikan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan					
24.	Petugas pajak berusaha menghindari kesalahan dalam memberikan pelayanan					
25.	Petugas pajak selalu bersedia membantu saya					
26.	Petugas pajak tanggap dalam memberikan informasi perpajakan dengan jelas					

NO	PERNYATAAN	STS	TS	RR	S	SS
27.	Petugas pajak cepat dalam merespon atas pertanyaan saya					
28.	Petugas pajak bertindak professional dalam memberikan informasi peraturan perpajakan					
29.	Petugas pajak menunjukkan sikap adil dalam memberikan pelayanan tanpa memandang golongan yang dilayani					
30.	Petugas pajak mampu menanamkan rasa percaya kepada setiap wajib pajak					
31.	Petugas pajak berkomunikasi dengan baik					
32.	Petugas pajak memberikan perhatian secara individual					
33.	Petugas pajak mengutamakan kepentingan saya					
34.	Petugas pajak mudah dihubungi melalui media komunikasi					

III. Media Massa Perpajakan

NO	PERNYATAAN	STS	TS	RR	S	SS
1.	Media cetak, elektronik, online dan media social dapat memberikan informasi perpajakan yang mudah dipahami					
2.	Media cetak, elektronik, online dan media social dapat membantu saya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan					

IV. Kepatuhan Wajib Pajak

NO	PERNYATAAN	STS	TS	RR	S	SS
1.	Saya selalu mengisi SPT dengan lengkap					
2.	Saya selalu mengisi SPT dengan jelas sesuai keadaan yang sebenarnya					
3.	Saya selalu menghitung pajak dengan jujur sesuai dengan keadaan yang sebenarnya					
4.	Saya selalu membayar pajak ke kantor pos/bank persepsi tepat pada waktunya					
5.	Saya selalu menyampaikan SPT Masa/Tahunan tepat pada waktunya					



Lampiran 2 : Hasil Distribusi Frekuensi

A. Distribusi Frekuensi Variabel Pengalaman Wajib Pajak dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan (X_1)

Pekerjaan * Item_X1.1 Crosstabulation

Count

		Item_X1.1				Total
		2	3	4	5	
Pekerjaan	Pegawai Swasta	1	1	23	14	39
	Pegawai Negeri	0	0	4	2	6
	Wiraswasta	0	0	18	37	55
Total		1	1	45	53	100

Pekerjaan * Item_X1.2 Crosstabulation

Count

		Item_X1.2					Total
		1	2	3	4	5	
Pekerjaan	Pegawai Swasta	0	5	1	26	7	39
	Pegawai Negeri	0	1	0	4	1	6
	Wiraswasta	1	1	1	19	33	55
Total		1	7	2	49	41	100

Pekerjaan * item_X1.3 Crosstabulation

Count

		item_X1.3					Total
		1	2	3	4	5	
Pekerjaan	Pegawai Swasta	0	1	3	30	5	39
	Pegawai Negeri	0	1	0	4	1	6
	Wiraswasta	1	0	5	11	38	55
Total		1	2	8	45	44	100

Pekerjaan * Item_X1.4 Crosstabulation

Count

		Item_X1.4				Total
		2	3	4	5	
Pekerjaan	Pegawai Swasta	1	1	28	9	39
	Pegawai Negeri	1	1	3	1	6
	Wiraswasta	0	3	11	41	55
Total		2	5	42	51	100

Pekerjaan * Item_X1.5 Crosstabulation

Count

		Item_X1.5					Total
		1	2	3	4	5	
Pekerjaan	Pegawai Swasta	0	3	6	23	7	39
	Pegawai Negeri	0	0	1	4	1	6
	Wiraswasta	1	1	3	14	36	55
Total		1	4	10	41	44	100

Pekerjaan * Item_X1.6 Crosstabulation

Count		Item_X1.6				Total
		2	3	4	5	
Pekerjaan	Pegawai Swasta	1	7	21	10	39
	Pegawai Negeri	1	0	3	2	6
	Wiraswasta	0	1	18	36	55
Total		2	8	42	48	100

Pekerjaan * Item_X1.7 Crosstabulation

Count		Item_X1.7					Total
		1	2	3	4	5	
Pekerjaan	Pegawai Swasta	1	3	7	21	7	39
	Pegawai Negeri	0	0	1	3	2	6
	Wiraswasta	1	0	2	18	34	55
Total		2	3	10	42	43	100

Pekerjaan * Item_X1.8 Crosstabulation

Count		Item_X1.8				Total
		2	3	4	5	
Pekerjaan	Pegawai Swasta	3	1	26	9	39
	Pegawai Negeri	0	1	4	1	6
	Wiraswasta	1	0	19	35	55
Total		4	2	49	45	100

Pekerjaan * Item_X1.9 Crosstabulation

Count		Item_X1.9			Total
		2	4	5	
Pekerjaan	Pegawai Swasta	2	24	13	39
	Pegawai Negeri	1	4	1	6
	Wiraswasta	0	17	38	55
Total		3	45	52	100

B. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Petugas Pajak (X_2)

Pekerjaan * Item_X2.1 Crosstabulation

Count		Item_X2.1				Total
		2	3	4	5	
Pekerjaan	Pegawai Swasta	0	4	25	10	39
	Pegawai Negeri	2	0	3	1	6
	Wiraswasta	1	1	28	25	55
Total		3	5	56	36	100

Pekerjaan * Item_X2.2 Crosstabulation

Count		Item_X2.2				Total
		2	3	4	5	
Pekerjaan	Pegawai Swasta	0	4	27	8	39
	Pegawai Negeri	1	1	3	1	6
	Wiraswasta	1	1	23	30	55
Total		2	6	53	39	100

Pekerjaan * Item_X2.3 Crosstabulation

Count		Item_X2.3				Total
		2	3	4	5	
Pekerjaan	Pegawai Swasta	2	3	22	12	39
	Pegawai Negeri	1	1	3	1	6
	Wiraswasta	1	0	26	28	55
Total		4	4	51	41	100

Pekerjaan * Item_X2.4 Crosstabulation

Count		Item_X2.4				Total
		2	3	4	5	
Pekerjaan	Pegawai Swasta	0	4	26	9	39
	Pegawai Negeri	1	2	2	1	6
	Wiraswasta	1	4	22	28	55
Total		2	10	50	38	100

Pekerjaan * Item_X2.5 Crosstabulation

Count		Item_X2.5				Total
		2	3	4	5	
Pekerjaan	Pegawai Swasta	1	5	22	11	39
	Pegawai Negeri	0	2	2	2	6
	Wiraswasta	2	4	29	20	55
Total		3	11	53	33	100

Pekerjaan * Item_X2.6 Crosstabulation

Count		Item_X2.6				Total
		2	3	4	5	
Pekerjaan	Pegawai Swasta	1	0	27	11	39
	Pegawai Negeri	1	2	2	1	6
	Wiraswasta	1	3	28	23	55
Total		3	5	57	35	100

Pekerjaan * Item_X2.7 Crosstabulation

Count		Item_X2.7				Total
		2	3	4	5	
Pekerjaan	Pegawai Swasta	3	2	24	10	39
	Pegawai Negeri	0	2	3	1	6
	Wiraswasta	1	2	27	25	55
Total		4	6	54	36	100

Pekerjaan * Item_X2.8 Crosstabulation

Count		Item_X2.8				Total
		2	3	4	5	
Pekerjaan	Pegawai Swasta	0	2	29	8	39
	Pegawai Negeri	1	0	4	1	6
	Wiraswasta	0	0	29	26	55
Total		1	2	62	35	100

Pekerjaan * Item_X2.9 Crosstabulation

Count		Item_X2.9				Total
		2	3	4	5	
Pekerjaan	Pegawai Swasta	0	3	24	12	39
	Pegawai Negeri	0	1	3	2	6
	Wiraswasta	1	0	28	26	55
Total		1	4	55	40	100

Pekerjaan * Item_X2.10 Crosstabulation

Count		Item_X2.10				Total
		2	3	4	5	
Pekerjaan	Pegawai Swasta	0	1	31	7	39
	Pegawai Negeri	1	1	3	1	6
	Wiraswasta	0	2	27	26	55
Total		1	4	61	34	100

Pekerjaan * Item_X2.11 Crosstabulation

Count		Item_X2.11				Total
		2	3	4	5	
Pekerjaan	Pegawai Swasta	1	4	26	8	39
	Pegawai Negeri	1	1	3	1	6
	Wiraswasta	1	0	29	25	55
Total		3	5	58	34	100

Pekerjaan * Item_X21.12 Crosstabulation

Count		Item_X21.12			Total
		3	4	5	
Pekerjaan	Pegawai Swasta	7	23	9	39
	Pegawai Negeri	1	4	1	6
	Wiraswasta	2	27	26	55
Total		10	54	36	100

Pekerjaan * Item_X2.13 Crosstabulation

Count		Item_X2.13				Total
		2	3	4	5	
Pekerjaan	Pegawai Swasta	0	2	28	9	39
	Pegawai Negeri	0	2	3	1	6
	Wiraswasta	1	2	29	23	55
Total		1	6	60	33	100

Pekerjaan * Item_X2.14 Crosstabulation

Count		Item_X2.14				Total
		2	3	4	5	
Pekerjaan	Pegawai Swasta	0	2	29	8	39
	Pegawai Negeri	1	0	4	1	6
	Wiraswasta	2	1	20	32	55
Total		3	3	53	41	100

Pekerjaan * Item_X2.15 Crosstabulation

Count		Item_X2.15					Total
		1	2	3	4	5	
Pekerjaan	Pegawai Swasta	0	5	7	20	7	39
	Pegawai Negeri	1	1	0	3	1	6
	Wiraswasta	1	2	5	23	24	55
Total		2	8	12	46	32	100

Pekerjaan * Item_X2.16 Crosstabulation

Count		Item_X2.16					Total
		1	2	3	4	5	
Pekerjaan	Pegawai Swasta	0	3	9	22	5	39
	Pegawai Negeri	0	1	1	3	1	6
	Wiraswasta	1	1	9	22	22	55
Total		1	5	19	47	28	100

Pekerjaan * Item_X2.17 Crosstabulation

Count		Item_X2.17					Total
		1	2	3	4	5	
Pekerjaan	Pegawai Swasta	0	3	10	19	7	39
	Pegawai Negeri	0	1	0	4	1	6
	Wiraswasta	1	1	6	25	22	55
Total		1	5	16	48	30	100

C. Distribusi Frekuensi Variabel Media Massa Perpajakan (X_3)

Pekerjaan * Item_X3.1 Crosstabulation

Count		Item_X3.1				Total
		2	3	4	5	
Pekerjaan	Pegawai Swasta	1	4	29	5	39
	Pegawai Negeri	1	1	3	1	6
	Wiraswasta	1	3	21	30	55
Total		3	8	53	36	100

Pekerjaan * Item_X3.2 Crosstabulation

Count		Item_X3.2				Total
		2	3	4	5	
Pekerjaan	Pegawai Swasta	2	3	27	7	39
	Pegawai Negeri	1	1	3	1	6
	Wiraswasta	2	2	22	29	55
Total		5	6	52	37	100

D. Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Pekerjaan * Item_Y.1 Crosstabulation

Count		Item_Y.1				Total
		2	3	4	5	
Pekerjaan	Pegawai Swasta	0	1	31	7	39
	Pegawai Negeri	0	1	4	1	6
	Wiraswasta	1	4	12	38	55
Total		1	6	47	46	100

Pekerjaan * Item_Y.2 Crosstabulation

Count		Item_Y.2				Total
		2	3	4	5	
Pekerjaan	Pegawai Swasta	1	0	30	8	39
	Pegawai Negeri	0	0	4	2	6
	Wiraswasta	1	3	14	37	55
Total		2	3	48	47	100

Pekerjaan * Item_Y.3 Crosstabulation

Count		Item_Y.3				Total
		2	3	4	5	
Pekerjaan	Pegawai Swasta	1	1	29	8	39
	Pegawai Negeri	0	0	4	2	6
	Wiraswasta	1	2	12	40	55
Total		2	3	45	50	100

Pekerjaan * Item_Y.4 Crosstabulation

Count		Item_Y.4				Total
		2	3	4	5	
Pekerjaan	Pegawai Swasta	0	0	33	6	39
	Pegawai Negeri	0	1	4	1	6
	Wiraswasta	2	4	11	38	55
Total		2	5	48	45	100

Pekerjaan * Item_Y.5 Crosstabulation

Count		Item_Y.5				Total
		2	3	4	5	
Pekerjaan	Pegawai Swasta	0	3	30	6	39
	Pegawai Negeri	0	1	4	1	6
	Wiraswasta	2	3	12	38	55
Total		2	7	46	45	100

Lampiran 3 : Distribusi Frekuensi Gmbaran Umum Responden

Pekerjaan * Jenis_Kelamin Crosstabulation				
Count		Jenis Kelamin		Total
		Laki-laki	Perempuan	
Pekerjaan	Pegawai Swasta	30	9	39
	Pegawai Negeri	5	1	6
	Wiraswasta	32	23	55
Total		67	33	100

Pekerjaan * Usia Crosstabulation					
Count		Usia			Total
		< 30 Tahun	30-40 Tahun	> 40	
Pekerjaan	Pegawai Swasta	23	12	4	39
	Pegawai Negeri	3	2	1	6
	Wiraswasta	11	23	21	55
Total		37	37	26	100

Pekerjaan * Pendidikan Crosstabulation						
Count		Pendidikan				Total
		SMA	D3	S1	S2	
Pekerjaan	Pegawai Swasta	9	9	20	1	39
	Pegawai Negeri	1	3	2	0	6
	Wiraswasta	19	4	32	0	55
Total		29	16	54	1	100

Lampiran 4 : Uji Validitas dan Reliabilitas

A. Variabel Pengalaman Wajib Pajak dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan (X_1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.907	9

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_X1.1	34.540	23.625	.493	.909
Item_X1.2	34.820	20.654	.671	.899
item_X1.3	34.750	21.179	.685	.897
Item_X1.4	34.620	21.531	.744	.893
Item_X1.5	34.810	19.832	.800	.888

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_X1.6	34.680	21.715	.672	.898
Item_X1.7	34.830	20.466	.678	.898
Item_X1.8	34.690	21.347	.735	.893
Item_X1.9	34.580	21.903	.713	.896

B. Variabel Kualitas Pelayanan Petugas Pajak (X_2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.952	17

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_X2.1	67.38	76.097	.607	.951
Item_X2.2	67.34	75.681	.661	.950
Item_X2.3	67.34	75.075	.653	.951
Item_X2.4	67.39	73.331	.821	.948
Item_X2.5	67.47	73.888	.746	.949
Item_X2.6	67.39	74.644	.740	.949
Item_X2.7	67.41	74.951	.659	.951
Item_X2.8	67.32	77.189	.641	.951
Item_X2.9	67.29	76.935	.615	.951
Item_X2.10	67.35	75.199	.815	.948
Item_X2.11	67.40	73.616	.838	.947
Item_X2.12	67.37	74.922	.783	.948
Item_X2.13	67.38	74.945	.809	.948
Item_X2.14	67.31	73.953	.807	.948
Item_X2.15	67.65	71.119	.717	.950
Item_X2.16	67.67	72.324	.723	.950
Item_X2.17	67.62	72.602	.707	.950

C. Variabel Media Massa (X_3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.927	2

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_X3.1	4.21	.592	.865	.
Item_X3.2	4.22	.517	.865	.

D. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.958	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_Y.1	17.53	6.171	.903	.945
Item_Y.2	17.51	6.151	.904	.945
Item_Y.3	17.48	6.171	.890	.947
Item_Y.4	17.55	6.109	.880	.949
Item_Y.5	17.57	6.106	.839	.956

Lampiran 5 : Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variables Entered/Removed^a

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

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.769 ^a	.591	.579	2.000	.591	46.317	3	96	.000

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

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	556.030	3	185.343	46.317	.000 ^b
Residual	384.160	96	4.002		
Total	940.190	99			

a. Dependent Variable: Y

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

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
(Constant)	2.744	1.688		1.626	.107			
1 X1	.317	.058	.531	5.421	.000	.745	.484	.354
X2	.057	.033	.170	1.744	.084	.638	.175	.114
X3	.320	.188	.149	1.704	.092	.584	.171	.111

a. Dependent Variable: Y

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	16.47	25.07	21.91	2.370	100
Std. Predicted Value	-2.294	1.332	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.212	.900	.377	.134	100
Adjusted Predicted Value	16.05	25.07	21.91	2.387	100
Residual	-10.682	3.758	.000	1.970	100
Std. Residual	-5.340	1.879	.000	.985	100
Stud. Residual	-5.466	1.929	.001	1.013	100
Deleted Residual	-11.193	3.963	.003	2.087	100
Stud. Deleted Residual	-6.552	1.957	-.012	1.088	100
Mahal. Distance	.124	19.033	2.970	3.252	100
Cook's Distance	.000	.358	.015	.052	100
Centered Leverage Value	.001	.192	.030	.033	100

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 6 : Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		RES
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.9738
	Std. Deviation	.56646
	Absolute	.086
Most Extreme Differences	Positive	.086
	Negative	-.073
Kolmogorov-Smirnov Z		.862
Asymp. Sig. (2-tailed)		.447

a. Test distribution is Normal.

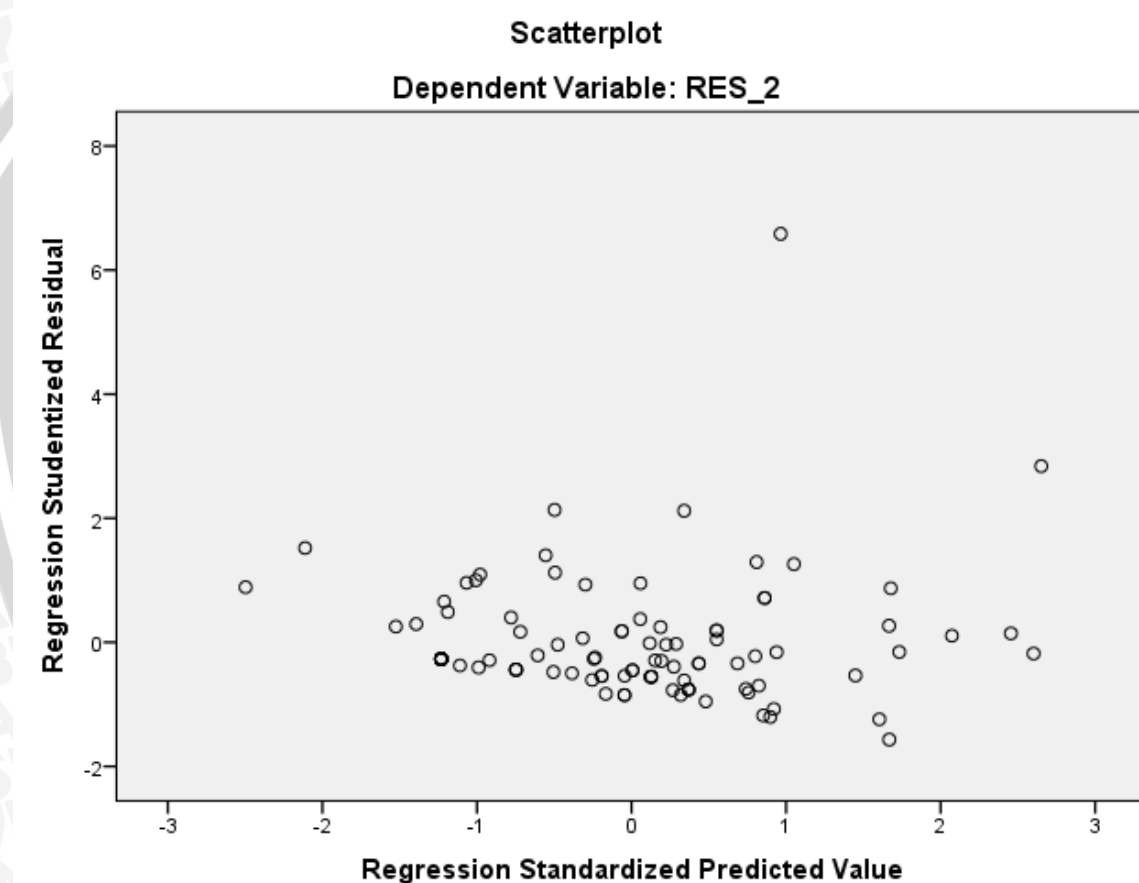
b. Calculated from data.

Lampiran 7 : Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.744	1.688		1.626	.107		
1 X1	.317	.058	.531	5.421	.000	.443	2.258
1 X2	.057	.033	.170	1.744	.084	.448	2.233
1 X3	.320	.188	.149	1.704	.092	.554	1.806

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 8 : Hasil Uji Heterokedastisitas



Lampiran 9 : Tabulasi Jawaban Responden

Respo nden	Jenis_Ke lamin	Us ia	Pendid ikan	Pekerj aan	Item_ X1.1	Item_ X1.2	item_ X1.3	Item_ X1.4	Item_ X1.5	Item_ X1.6	Item_ X1.7	Item_ X1.8
1	1	3	3	1	4	2	4	4	2	3	4	4
2	1	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4
3	1	1	3	1	4	4	4	4	4	4	2	4
4	2	2	3	1	4	2	4	4	4	4	4	4
5	1	2	3	1	4	4	4	5	4	4	4	4
6	2	1	2	3	5	5	5	5	3	3	5	5
7	1	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4
8	1	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5
9	1	1	4	1	4	4	3	4	3	3	4	4
10	1	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4
11	2	2	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5
12	1	1	1	1	5	4	4	4	4	4	3	4
13	1	3	1	3	5	5	4	4	4	4	4	4
14	2	3	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5
15	1	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4
16	1	1	3	1	5	5	4	5	5	5	4	5
17	1	1	3	3	5	5	4	5	4	4	4	4
18	2	1	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4
19	1	1	2	2	4	4	4	3	3	2	3	3
20	1	1	3	1	4	4	4	4	4	5	3	4
21	1	1	3	1	4	4	4	4	4	3	3	4
22	1	1	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4
23	2	2	3	1	4	4	4	5	5	4	4	4
24	1	1	2	1	5	4	4	4	3	3	2	2
25	2	1	3	1	4	4	4	4	4	3	4	5
26	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4
27	2	2	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5
28	1	1	3	1	4	4	4	4	4	4	3	4
29	1	1	3	1	4	2	4	4	2	2	2	2
30	1	2	2	1	4	4	4	4	3	3	3	4
31	1	1	3	2	4	2	2	2	4	4	5	4
32	2	1	2	1	2	2	2	2	2	5	5	5
33	1	3	3	1	5	4	4	5	4	4	4	5
34	2	2	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4
35	2	1	1	3	4	4	4	4	4	4	5	4
36	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4
37	1	1	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
38	1	1	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5
39	2	1	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5
40	1	3	2	3	5	4	5	5	4	5	4	5
41	1	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4
42	1	1	3	1	4	4	3	4	4	5	1	2
43	1	2	3	1	4	2	4	4	4	4	3	4
44	2	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
45	1	2	3	3	5	5	1	4	4	5	5	5
46	2	1	1	3	4	3	3	4	4	4	3	4
47	2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4
48	2	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
49	1	3	3	3	5	1	3	5	1	5	1	5
50	1	1	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4
51	2	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5
52	2	1	2	1	5	4	4	4	3	4	4	4
53	1	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5
54	1	3	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5

55	1	1	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4
56	1	2	1	2	4	4	4	4	4	5	4	4
57	2	1	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5
58	1	1	3	3	5	5	4	5	4	4	4	4
59	1	1	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
60	1	1	2	1	4	4	3	4	4	3	4	4
61	1	2	2	1	5	5	4	3	3	4	3	3
62	1	2	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5
63	1	2	3	3	5	2	3	4	2	4	4	2
64	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
65	1	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4
66	1	2	2	3	4	4	5	5	5	5	4	4
67	1	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5
68	1	3	1	3	5	5	5	5	5	5	4	4
69	2	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5
70	1	2	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5
71	1	2	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5
72	1	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
73	1	3	1	3	4	4	5	5	5	5	5	5
74	2	2	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4
75	1	1	3	1	5	3	4	4	4	5	5	4
76	1	1	1	1	5	4	4	4	3	4	4	4
77	1	1	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4
78	1	2	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5
79	2	2	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5
80	2	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
81	2	2	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5
82	2	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
83	2	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4
84	1	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
85	2	2	1	3	5	5	5	5	5	5	5	4
86	1	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
87	1	3	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5
88	2	2	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5
89	1	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5
90	2	2	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5
91	1	3	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5
92	1	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
93	1	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
94	1	2	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5
95	1	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
96	2	2	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5
97	2	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
98	1	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
99	1	3	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5
100	1	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5

Respo nden	Item_ X1.9	Item_ X2.1	Item_ X2.2	Item_ X2.3	Item_ X2.4	Item_ X2.5	Item_ X2.6	Item_ X2.7	Item_ X2.8	Item_ X2.9	Item_ X2.10	Item_ X2.11
1	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
6	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
8	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4

10	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
12	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
14	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5
15	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
16	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4
17	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4
18	5	5	5	5	5	4	5	2	4	5	4	5
19	2	2	3	2	2	3	2	3	4	5	2	2
20	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
23	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5
24	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
25	5	4	4	2	4	2	2	4	4	5	4	2
26	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
27	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
28	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4
29	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
31	4	2	2	3	3	5	4	4	2	3	3	3
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
34	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4
35	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
37	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
38	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4
45	5	2	2	4	3	4	4	5	4	4	4	4
46	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
49	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	4
50	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
51	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
52	4	4	4	2	4	5	4	5	4	5	5	4
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5
59	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4
60	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
61	5	3	3	5	3	4	5	3	3	4	4	3
62	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
63	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	3	2
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4

68	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
72	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
74	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	5	5	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4
76	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	3	4	2	3	2	3	4	5	5	4	4
78	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4
83	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
91	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
100	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5

Respon	Item_X	Item_	Item_	Item_	Item_	Item_	Item	Item	Item	Item	Item	Item	Item
den	2.1X2	X2.13	X2.14	X2.15	X2.16	X2.17	_X3.1	_3.2	_Y.1	_Y.2	_Y.3	_Y.4	_Y.5
1	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5
7	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3
11	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
12	3	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
17	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4
18	5	5	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4
19	3	4	2	1	3	2	4	4	3	4	4	4	4
20	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

22	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
24	3	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4
25	3	4	4	4	3	2	4	4	4	5	5	4	3
26	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
28	4	4	5	3	4	3	5	5	5	5	5	4	4
29	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	4	4
30	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	3	4	2	2	4	2	2	4	5	5	3	3
32	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4
33	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	5	4
41	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
44	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
46	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	5	5	5	1	1	3	4	4	3	3	3	2	2
52	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
57	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
58	5	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	3	5
59	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
60	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
61	3	3	3	3	2	3	5	5	4	4	3	4	4
62	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5
63	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
67	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5
68	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
69	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
72	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
73	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	3	5	5	2	3	5	4	4	5	5	5	5	5
76	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
77	3	3	2	2	3	1	2	2	5	4	4	3	4
78	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
82	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
83	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
84	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
85	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
86	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
91	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
92	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5



CURICULUM VITAE



Nama : Bingar Violita Dwi Andayu
 Alamat : Perum. Mapan Makmur C/17 Singosari Malang
 Tempat Tanggal Lahir : Malang, 15 February 1993
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Agama : Islam
 Anak : Anak kedua dari tiga bersaudara
 Kewarganegaraan : Indonesia
 Status : Belum Menikah
 Alamat Email : bingar_violita@yahoo.com
 No Hp : 088805503312
 Pendidikan :

Sekolah	Tahun
SDN Kasin Malang	1999 - 2005
SMPN 2 Malang	2005 - 2008
SMAN 10 Malang	2008 - 2011
Universitas Brawijaya	2011 - 2015

Pengalaman Kepanitiaan :

No	Nama Acara	Tahun	Divisi
1	P1JAK (1 st Anniversary Himpunan Perpajakan)	2013	Sponsorship
2	Kisah Muda (Seminar Nasional)	2013	Sponsorship

Hormat Saya,

Bingar Violita Dwi Andayu
 115030400111060