

**PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK
DAN KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN PAJAK**
(STUDI PADA WAJIB PAJAK YANG TERDAFTAR DI KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA MALANG UTARA)

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Skripsi
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**DEWI CHUSNUL CHOTIMAH
125030407111042**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN
MALANG
2016**

Alhamdulillahirrabbi alamin...

*Melalui Usaha dan Pengorbanan Saya Dapat Menyelesaikan
Skripsi Ini*

*Berkat Doa Kedua Orang Tua dan Keluarga yang Tak Lupa
Dipanjatkan untuk Saya*

*Serta Kedua Dosen Pembimbing Saya yang Selalu Membimbing
Saya*

*Dan Semua Pihak yang Membantu Serta Mendoakan Saya
Saya Ucapkan Terimakasih*

MANJADDA WAJADA
SIAPA BERSUNGGUH-SUNGGU PASTI BERHASIL
MAN SHABARA ZHAFIRA
SIAPA YANG BERSABAR PASTI BERUNTUNG
MAN SARA ALA DARBI WASHALA
SIAPA MENAPAKIJALAN-NYA AKAN SAMPAI KE TUJUAN

KESUKSESAN HANYA DAPAT DIRAIH DENGAN SEGALA UPAYA DAN
USAHA YANG DISERTAI DENGAN DOA, KARENA SESUNGGUHNYA
NASIB SESEORANG MANUSIA TIDAK AKAN BERUBAH DENGAN
SENDIRINYA TANPA BERUSAHA

BERANGKAT DENGAN PENUH KEYAKINAN
BERJALAN DENGAN PENUH KEIKHLASAN
ISTIQOMAH DALAM MENGHADAPI COBAAN
JADILAH SEPERTI KARANG DILAUTAN YANG KUAT DIHANTAM
OMBAK DAN KERJAKANLAH KEGIATAN YANG BERMANFAAT UNTUK
DIRI SENDIRI DAN ORANG LAIN, KARENA HIDUP HANYALAH SEKALI
INGAT HANYA PADA ALLAH APA PUN DAN DIMANA PUN KITA
BERADA KEPADA DIALAH TEMPAT MEMINTA DAN MEMOHON

TANDA PENGESAHAN

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

Hari : Senin
Tanggal : 20 Juni 2016
Jam : 11.00 – 12.00 WIB
Nama : Dewi Chusnul Chotimah
NIM : 125030407111042
Judul : Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Pada Wajib Pajak yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)

Dan Dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua

Anggota

M. Kholid Mawardi, S.Sos, MAB, Ph.D
NIP. 19751220 200501 1 002

Nurlita Sukma Alfandia, S.E, M.A
NIK. 2013048811112001

Anggota

Anggota

Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si
NIP. 19600515 198601 1 002

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

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan
Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak (Studi pada ajob
Pajak yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama
Malang Utara)

Disusun oleh : Dewi Chusnul Chotimah

NIM : 125030407111042

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

Program Studi : Perpajakan

Malang, 1 Juni 2016

Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota

M. Kholid Mawardi, S.Sos, MAB, Ph.D
NIP. 19751220 200501 1 002

Nurlita Sukma Alfandia, SE, M.A
NIK. 201348811112001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

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

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.23 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 1 Juni 2016

Dewi Chusnul Chotimah
125030407111042

KATA PENGANTAR

Puji syukur panjatkan kehadirat Allah SWT, Alhamdulillah Rabbil'aalamiin karena atas rahmatnya dan hidayah-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi tentang Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara). Penyusunan skripsi merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa untuk memperoleh gelar Sarjana Perpajakan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Selama proses penyusunan skripsi peneliti mendapatkan bimbingan, arahan baik secara moril, kepercayaan, kesabaran, pengorbanan, serta senantiasa memberikan doa dan kasih sayang kepada peneliti. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Kedua orang tua peneliti Bapak Muhammad Yusuf dan Ibu Sarlis serta kakak peneliti Siti Masruroh dan M. Sigit Prasetyo yang senantiasa memberi dukungan, doa, semangat, serta pengorbanannya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S., selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Drs. Kadarisman Hidayat, M.Si, selaku Ketua Program Studi Perpajakan.
5. Yunaidi Mayowan, S.Sos, M.AB, selaku Sekretaris Program Studi Perpajakan.
6. M. Kholid Mawardi, S.Sos, M.AB, Ph.D, selaku ketua dosen pembimbing skripsi yang selalu mengarahkan dan membimbing peneliti dalam penyusunan skripsi hingga selesai.

7. Nurlita Sukma Alfandia, S.e, M.A, selaku anggota dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, dorongan serta bimbingan kepada peneliti hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara yang telah memberikan izin penelitian di kantor tersebut sehingga data peneliti mudah diperoleh.
9. Seluruh pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara yang telah membantupeneliti dalam memperoleh data dan dukungannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Alfredo Slamet Saputro sebagai teman terbaik saya yang telah memberikan ilmu dan selalu membimbing peneliti dalam pengolahan data sehingga dapat disajikan dengan baik dalam skripsi ini.
11. Teman-teman seperjuangan Program Studi Perpajakan angkatan 2012 yang tak bosan-bosannya memberikan support dengan memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi dengan secepat mungkin.
12. Teman-teman kos Kerto Asri yang selalu menjadi teman sharing berkeluh kesah dan memecahkan masalah mengenai skripsi masing-masing.
13. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu dan telah membantupeneliti hingga terselesaikannya skripsi ini.

Demikian kesempurnaan skripsi ini, saran serta kritik yang sifatnya membangun sangat peneliti harapkan. Semoga ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak.

Malang, 21 April 2016

Dewi Chusnul Chotimah

RINGKASAN

Dewi Chusnul Chotimah, 2016, **Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Pada Wajib Pajak yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)**. M. Kholid Mawardi, S.Sos, MAB, Ph.D, Nurlita Sukma Alfandia, S.E, M.A.

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan terbesar negara yang digunakan untuk membiayai pembangunan nasional. Dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak, sangat diperlukan pemahaman Wajib Pajak mengenai kewajiban perpajakan serta diimbangi dengan kualitas pelayanan pajak yang baik dari instansi pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan pengaruh variabel pemahaman Wajib Pajak (X1) dan kualitas pelayanan perpajakan (X2) secara simultan dan parsial terhadap kepatuhan pajak (Y).

Metode penelitian yang digunakan adalah metode *explanatory research*, dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang disebarakan kepada Wajib Pajak terdaftar di KPP Pratama Malang Utara sampai dengan April 2016 yaitu sebesar 68.785 Wajib Pajak dan sampel dihitung dengan rumus Slovin sehingga diperoleh 100 orang responden dengan teknik sampling *probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dari populasi berdasarkan acak. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda yang dibantu dengan *software* SPSS.

Berdasarkan hasil uji F diketahui bahwa pemahaman Wajib Pajak dan kualitas pelayanan perpajakan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Sedangkan berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa pemahaman Wajib Pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak dan kualitas pelayanan perpajakan secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan pajak.

Kata kunci: Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Kepatuhan Pajak

SUMMARY

*Dewi Chusnul Chotimah, 2016, **Taxpayers' Comprehension and Tax Services Quality Influence On Tax Compliance (Study on North Malang Tax Office)**. M. Kholid Mawardi, S.Sos, MAB, Ph.D, Nurlita Sukma Alfandia, S.E, M.A. 133 Hal + xiv*

Tax is one of the biggest nation revenue source used to fund national development. Taxpayers' comprehension is essential in an attempt to escalating tax revenue, along with good quality tax services from government agencies. This research aims to describe and explain the influence of taxpayers' comprehension variable (X1) and tax services quality variable (X2) simultaneously and partially on tax compliance (Y).

The research method used is explanatory research, using questionnaires as data collection tool that distributed to taxpayers registered in North Malang Tax Office until April 2016 in the amount of 68.785 taxpayers, sample is calculated with Slovin formula, thus obtained 100 respondents, with probability sampling technique sample taken randomly from the population. Data analysis in this research used descriptive analysis and multiple linear regression analysis assisted with SPSS software.

Based on F test result, noted that taxpayers' comprehension and tax services quality both give significant influence on tax compliance. On the other hand T test resulted taxpayers comprehension partially give significant influence to the tax compliance and tax services quality partially no significant influence to the tax compliance.

Keywords: *Taxpayers comprehension, tax services quality, tax compliance.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSEMBAHAN	i
MOTTO	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
RINGKASAN	viii
SUMMARY	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kontribusi Penelitian	7
E. Sistematika Pembahasan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Tinjauan Umum Perpajakan	11
1. Definisi Pajak	11
2. Jenis Pajak	13
3. Tata Cara Pemungutan Pajak	14
4. Sistem Pemungutan Pajak	14
5. Asas Pemungutan Pajak	15
6. Syarat Pemungutan Pajak	15
C. Wajib Pajak	16
1. Pengertian Wajib Pajak	16
2. Kewajiban Wajib Pajak	16
3. Hak Wajib Pajak	16
D. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)	17
1. Pengertian NPWP	17
2. Fungsi NPWP	17
3. Subjek Pajak yang Wajib Memperoleh NPWP	17
4. Tempat Pendaftaran NPWP	18
5. Tata Cara Pendaftaran NPWP	18

6. Penghapusan NPWP	19
E. <i>Theory of Planned Behavior</i>	20
F. Pemahaman Wajib Pajak	22
G. Kualitas Pelayanan Perpajakan	23
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	23
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	24
H. Kepatuhan Wajib Pajak	26
1. Definisi Kepatuhan Wajib Pajak	26
2. Jenis-jenis Kepatuhan	27
I. Hubungan Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pajak	28
J. Hubungan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak	29
K. Model Konsep dan Model Hipotesis	29
1. Model Konsep	29
2. Model Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Jenis Penelitian	33
B. Lokasi Penelitian	33
C. Konsep, Variabel, Definisi Operasional dan Skala Pengukuran	34
1. Konsep	34
2. Variabel Penelitian	35
3. Definisi Operasional	35
4. Skala Pengukuran	41
D. Populasi dan Sampel	42
1. Populasi	42
2. Sampel	42
E. Pengumpulan Data	43
1. Sumber Data	43
2. Instrument Penelitian	44
F. Analisis Data	44
1. Statistik Deskriptif	45
2. Analisis Inferensial	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
A. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Malang Utara	56
1. Sejarah KPP Pratama Malang Utara	56

2.	Lokasi KPP Pratama Malang Utara	57
3.	Visi dan Misi KPP Pratama Malang Utara	57
4.	Peran dan Fungsi KPP Pratama Malang Utara	58
5.	Wilayah Kerja KPP Pratama Malang Utara	60
6.	Sumber Daya Manusia KPP Pratama Malang Utara	62
7.	Struktur Organisasi KPP Pratama Malang Utara	63
8.	Deskripsi Jabatan	64
B.	Analisis dan Interpretasi Data	68
1.	Karakteristik Responden	69
2.	Distribusi Frekuensi Variabel	75
C.	Analisis Data Inferensial	85
1.	Uji Normalitas	85
2.	Uji Heterokedastisitas	86
3.	Uji Multikolinearitas	87
4.	Uji Analisis Linear Berganda	88
5.	Uji Hipotesis	90
D.	Pembahasan	92
1.	Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak (X1) dan Kualitas Pelayanan Perpajakan (X2) secara Bersama-sama terhadap Kepatuhan Pajak (Y)	92
2.	Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak (X1) secara Parsial terhadap Kepatuhan Pajak (Y)	93
3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan (X2) secara Parsial terhadap Kepatuhan Pajak (Y)	94
BAB V PENUTUP		95
A.	Kesimpulan	95
B.	Saran	96
1.	Saran untuk Instansi	97
2.	Saran untuk Wajib Pajak Orang Pribadi dan/atau Badan .	98
3.	Saran untuk Peneritian Selanjutnya	98
DAFTAR PUSTAKA		99

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1.	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar	5
2.	Tingkat Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT	5
3.	Penelitian Terdahulu	10
4.	Konsep, Variabel, Indikator, dan Item	39
5.	Desain Skala Likert	41
6.	Interval Kelas Skala Likert	42
7.	Hasil Uji Validitas.....	47
8.	Hasil Uji Reliabilitas	49
9.	Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
10.	Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Jabatan.....	62
11.	Jenis Kelamin Berdasarkan Usia.....	73
12.	Tingkat Pendidikan Terakhir Responden Berdasarkan Pekerjaan	74
13.	Distribusi Frekuensi Variabel Pemahaman Wajib Pajak	76
14.	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan ...	79
15.	Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Pajak (Y).....	83
16.	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	86
17.	Coefficients Hasil Uji Multikolinearitas	88
18.	Analisis Regresi Linear Berganda	89

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1.	Model Konsep	30
2.	Model Hipotesis	31
3.	Struktur Organisasi KPP Pratama Malang Utara	63
4.	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
5.	Jumlah Responden Berdasarkan Usia	70
6.	Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir...	72
7.	Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaannya	73
8.	Hasil Uji Heterokedastisitas Diagram Plot	87

DAFTAR LAMPIRAN

NO	Judul	Halaman
1	Kuesioner	102
2	Hasil Skor Kuesioner	107
3	Hasil Uji Validitas	118
4	Hasil Uji Reliabilitas	126
5	Hasil Uji Normalitas	128
6	Hasil Uji Heterokedastisitas	129
7	Hasil Uji Multikolinieritas	130
8	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	131

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan perekonomian pada era globalisasi di Indonesia pemerintah dituntut untuk dapat menciptakan kegiatan pembangunan nasional yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik materiil maupun spiritual. Sedangkan untuk melaksanakan pembangunan nasional membutuhkan dana yang relatif besar. Oleh karena itu negara harus menentukan sumber dana yang bisa menjamin keberlangsungan pembangunan tersebut.

Salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa dan negara dalam pembiayaan pembangunan dan untuk meningkatkan penerimaan negara yaitu dengan menggali sumber dana yang ada, yang berasal dari dalam negeri berupa pajak. Pajak adalah salah satu sumber penerimaan Negara yang akan digunakan untuk membiayai pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan. Penyelenggaraan pemungutan pajak ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan yang menjamin hak dan kewajiban Wajib Pajak serta Pemungut Pajak (fiskus). Oleh karena itu, untuk meningkatkan penerimaan Negara dari sektor pajak maka pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan terobosan dengan mengeluarkan kebijakan-kebijakan dibidang perpajakan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyebutkan bahwa “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”. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pajak merupakan pungutan wajib, berupa uang yang harus dibayar oleh penduduk sebagai sumbangan wajib kepada negara atau pemerintah sehubungan dengan pendapatan, pemilikan, harga beli barang, dan lain-lain. Pajak yang penarikannya bersifat memaksa ini juga memberikan timbal balik berupa keuntungan yang didapat masyarakat secara tidak langsung. Tidak dapat dipungkiri, bahwa pajak telah memberikan kontribusi yang sangat besar bagi penerimaan dan merupakan mata rantai dalam proses pembangunan infrastruktur negara.

Banyak usaha yang dilakukan DJP untuk memaksimalkan penerimaan pajak seperti sensus pajak yang diharapkan semua Wajib Pajak Pribadi ataupun Badan yang belum melaksanakan kewajiban perpajakannya dapat segera melaksanakannya sesuai dengan ketentuan perpajakan. Upaya memaksimalkan penerimaan pajak yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berupa usaha ekstensifikasi dan intensifikasi yang dimana usaha ekstensifikasi dilakukan dengan memperluas objek pajak baru. Sedangkan usaha intensifikasi ditempuh dengan cara reformasi birokrasi berupa perbaikan sistem, peraturan, proses bisnis, pengelolaan keuangan yang berintegritas dan professional yang terus diupayakan

dan akan menjadi etos kerja bagi seluruh pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Terobosan kebijakan yang dilakukan dalam rangka reformasi administrasi perpajakan ini salah satunya adalah pembentukan Seksi Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Seksi Pelayanan mempunyai tugas melakukan bimbingan pelayanan perpajakan, evaluasi atas pelayanan perpajakan, urusan penyeragaman penafsiran ketentuan perpajakan, serta pengelolaan pengaduan Wajib Pajak mengenai pelayanan dan teknis perpajakan. Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) adalah suatu tempat pelayanan perpajakan yang terintegrasi pada KPP dengan menggunakan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) atau Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) untuk memberikan pelayanan perpajakan.

Indonesia menggunakan *self assessment system* dalam melakukan pemungutan pajak yang memberikan kebebasan kepada Wajib Pajak untuk membayar sendiri pajaknya. Menurut Mardiasmo (2012:7) *self assessment system* adalah salah satu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada Wajib Pajak untuk memberikan sendiri besarnya pajak yang terutang. Dari pengertian diatas dapat diketahui bahwa tujuan revolusi pajak yang dilakukan DJP dari *official assessment system* ke *self assessment system* adalah memberikan kepercayaan penuh kepada Wajib Pajak untuk menghitung sendiri besarnya pajak yang terutang. Tingkat pemahaman perpajakan merupakan salah satu faktor potensial bagi pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pemahaman yang cukup baik sangat penting guna meningkatkan penerimaan pajak.

Teori Perilaku dalam theory of Planned behavior dijelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu itu dapat muncul dikarenakan adanya niat untuk berperilaku dan munculnya niat berperilaku itu (Mustikasari: 2007). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Zahidah (2010) menunjukkan bahwa masih rendahnya tingkat pemahaman akuntansi pajak berpengaruh kepada kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dikarenakan sebagian Wajib Pajak masih menggunakan jasa konsultan.

Lembaga Administrasi Negara (LAN) (2009: 20) menyebutkan bahwa, kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai suatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Salah satu upaya yang dilakukan oleh DJP dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak adalah dengan memberikan pelayanan prima. Pelaksanaan pelayanan prima didasari oleh pemikiran bahwa kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak sehingga mampu mendorong kepedulian dan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela. Salah satu wujud implementasi dari pelayanan prima dari DJP adalah dengan diterbitkannya Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima dan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-55/PJ/2008 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpajakan.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara adalah salah satu KPP Pratama yang berada di dalam naungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak

(Kanwil DJP) Jawa Timur III. KPP Pratama Malang Utara memiliki banyak Wajib Pajak yang terdaftar yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Jumlah Wajib Pajak Terdaftar di KPP Pratama Malang Utara

Jenis Wajib Pajak	2012	2013	2014	2015	2016
Orang Pribadi	49.950	53.976	58.367	62.799	63.880
Badan	3.524	3.876	4.300	4.785	4.905
Jumlah	53.474	57.854	62.662	67.484	68.785

Sumber: KPP Pratama Malang Utara (2015)

Tabel 1 menunjukkan besarnya jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara yang setiap tahunnya mengalami kenaikan, baik dari Wajib Pajak Orang Pribadi maupun Wajib Pajak Badan. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara banyak menjaring masyarakat yang seharusnya menjadi Wajib Pajak. Sedangkan tingkat rasio kepatuhan apabila dilihat dari penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Tingkat Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT

Tahun	WP Wajib SPT	Jumlah SPT	Rasio Kepatuhan
2012	52.263	34.486	65,99%
2013	54.848	33.398	60,89%
2014	53.955	40.575	75,20%
2015	51.126	38.594	75,49%

Sumber: KPP Pratama Malang Utara (2015)

Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya dilihat dari kebenaran dan ketepatan waktu Surat Pemberitahuan (SPT) dilaporkan

atau disampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak. Tabel di atas menunjukkan tingkat rasio kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Malang Utara. Dari tabel tersebut dapat di ketahui bahwa jumlah Wajib Pajak yang wajib menyampaikan SPT setiap tahunnya bertambah. Sedangkan jumlah Wajib Pajak yang menyampaikan SPT dengan rasio kepatuhan setiap tahunnya mengalami peningkatan dan penurunan. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT di KPP Pratama Malang Utara cukup kurang dibandingkan dengan jumlah Wajib Pajak yang wajib menyampaikan SPT.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini antara lain:

1. Apakah variabel pemahaman Wajib Pajak dan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan pajak?
2. Apakah variabel pemahaman Wajib Pajak dan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan pajak?

C. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh secara simultan variabel pemahaman Wajib Pajak dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan pajak.
2. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh secara parsial variabel pemahaman Wajib Pajak dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan pajak.

D. Kontribusi Penelitian

1. Aspek Akademis
 - a. Mengembangkan pengetahuan khususnya tentang ilmu perpajakan agar dapat mengaplikasikan teori yang diperoleh di bangku kuliah dan praktek yang sesungguhnya.
 - b. Sebagai bahan referensi untuk para peneliti yang berminat meneliti permasalahan di sektor perpajakan sebagai salah satu sumber pendapatan negara.

2. Aspek Praktis

Bagi Direktorat Jenderal Pajak, merupakan sumbangan pemikiran dan informasi sebagai bahan masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak khususnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan adalah suatu susunan secara keseluruhan dari suatu karya ilmiah, yang disusun secara garis besar dengan tujuan memudahkan untuk mengetahui isi dari karya ilmiah. Salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam sebuah penulisan karya tulis ilmiah adalah bahwa karya ilmiah tersebut harus

tersusun secara sistematis. Adapun sistematika pembahasan dalam penulisan skripsi ini terdiri dari lima bab dengan urutan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan secara umum mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian serta garis besar isi skripsi yang terdapat dalam sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini diuraikan tentang penelitian terdahulu dan teori-teori yang meliputi Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Kepatuhan Pajak.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan tentang metode penelitian yang digunakan, meliputi jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi penelitian, sumber data, pengumpulan data, instrumen penelitian dan metode analisis yang digunakan untuk memecahkan masalah yang ada.

BAB IV : PEMBAHASAN

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

BAB V : PENUTUP

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

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang dapat dijadikan sebagai referensi dalam penelitian ini terdapat pada tabel berikut ini:

Tabel 3. Penelitian Terdahulu

NO	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dengan Penelitian ini	Perbedaan dengan Penelitian ini
1	Yuanita Ayu Purnamasari (2014)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Tempat Pelayanan Terpadu dan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	Variabel Kualitas Pelayanan Petugas Tempat Pelayanan Terpadu dan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan yang bersifat positif.	Sama-sama menggunakan variabel kepatuhan sebagai variabel terikat.	Pada Variabel X menggunakan variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Tempat Pelayanan Terpadu, sedangkan dalam penelitian ini menggunakan Kualitas Pelayanan Perpajakan.
2	Mir'atusholihah (2014)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	Sosialisasi, Motivasi, dan Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pajak secara simultan berpengaruh signifikan	Sama-sama memilih KPP Pratama Malang Utara sebagai lokasi penelitian.	Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling.

Lanjutan Tabel 3. Penelitian Sebelumnya

			positif dan parsial berpengaruh signifikan yang bersifat negative untuk variabel tarif pajak.		
3	Fiona Yoansi Putria (2015)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, terhadap Kepatuhan Wajib Pajak secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan yang bersifat positif.	Sama-sama menggunakan variabel Kepatuhan sebagai variabel terikat.	Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah <i>purposive sampling</i> .

Sumber: Purnamasari (2014), Mir'atusholihah (2014), Putria (2015)

B. Tinjauan Umum Perpajakan

1. Definisi Pajak

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

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

Dari definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa:

- a. Pajak dipungut berdasarkan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
- b. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan kontraprestasi individual oleh pemerintah.
- c. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

- d. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, digunakan untuk membiayai *public investment*.

2. Jenis Pajak

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

- a. Menurut lembaga pemungutnya, pajak dibedakan menjadi:
- (1) Pajak Negara / Pusat
Pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat yang hasilnya digunakan untuk pembiayaan rumah tangga negara. Contoh: PPh, PPN dan PPnBM, PBB, serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).
 - (2) Pajak Daerah
Pajak yang dipungut Daerah Provinsi dan Kota/Kabupaten berdasarkan peraturan daerahnya dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing.
Pajak daerah diatur dalam PP No. 18 Tahun 1997 sebagaimana diubah menjadi PP No. 34 Tahun 2000. Pajak daerah dibedakan menjadi dua, yaitu:
 - a) Pajak Provinsi
Contoh: Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di atas Air, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Penghasilan dan Pemanfaatan Air di bawah Tanah dan Air Permukaan.
 - b) Pajak Kabupaten atau Kota
Contoh: Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan.
- b. Menurut golongannya, pajak dibedakan menjadi:
- (1) Pajak Langsung
Pajak yang ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dilimpahkan kepada pihak lain. Contoh: PPh.
 - (2) Pajak Tidak Langsung
Pajak yang pada akhirnya dapat dilimpahkan ke pihak lain atau pihak ketiga. Contoh: PPN.
- c. Menurut sifatnya, pajak dibedakan menjadi:
- (1) Pajak Subjektif
Pajak yang memperhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak / subjek dalam pengenaan pajaknya. Contoh: PPh.
 - (2) Pajak Objektif
Pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan

timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan Subjek Pajak (Wajib Pajak) maupun tempat tinggal. Contoh: PPN, PPnBM, serta PBB.

3. Tata Cara Pemungutan Pajak

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

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

4. Sistem Pemungutan Pajak

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

- a. *Official Assessment System*
Suatu system pemungutan yang memberi kewenangan aparatur perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak terutang setiap tahunnya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku.
- b. *Self Assessment System*
Suatu system pemungutan pajak yang memberikan wewenang penuh Wajib Pajak untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku.
- c. *With Holding System*
Suatu system pemungutan pajak yang memberi kewenangan kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak setiap tahunnya sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku.

5. Asas Pemungutan Pajak

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

- a. Asas Domisili (Asas Tempat tinggal)
Asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan Wajib Pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun luar negeri.
- b. Asas Sumber
Asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal Wajib Pajak.
- c. Asas Kebangsaan
Asas ini menyatakan bahwa pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara.

6. Syarat Pemungutan Pajak

Syarat pemungutan pajak dibedakan menjadi lima hal, yaitu (Mardiasmo, 2012:2):

- a. Pemungutan pajak harus adil (syarat keadilan)
Seperti halnya produk hukum, pajak pun memiliki tujuan untuk menciptakan keadilan dalam hal pemungutan pajak. Adil dalam perundang-undangan maupun adil dalam pelaksanaannya.
- b. Pengaturan pajak harus berdasarkan Undang-Undang (syarat yuridis)
Sesuai dengan Pasal 23 UUD 1945 yang berbunyi: "Pajak dan pungutan yang bersifat untuk keperluan negara diatur dengan undang-undang".
- c. Pungutan pajak tidak mengganggu perekonomian (syarat ekonomi)
Pungutan pajak harus diusahakan sedemikian rupa agar tidak mengganggu perekonomian, baik kegiatan produksi, perdagangan, maupun jasa.
- d. Pemungutan pajak harus efisien (syarat finansial)
Sesuai dengan fungsi *budgeter*, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pungutannya.
- e. Sistem pemungutan pajak harus sederhana
Sistem pemungutan sederhana akan memudahkan dalam mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

C. Wajib Pajak

1. Pengertian Wajib Pajak

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

2. Kewajiban Wajib Pajak

Fitriandi (2014:5) Kewajiban Wajib Pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 adalah sebagai berikut:

- a. Mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak.
- b. Melaporkan usahanya pada kantor Direktorat Jenderal Pajak.
- c. Mengisi SPT dengan benar, lengkap, jelas, dan menyampaikannya ke kantor Direktorat Jenderal Pajak.
- d. Menyampaikan Surat Pemberitahuan dalam Bahasa Indonesia dengan menggunakan satuan mata uang selain Rupiah yang diizinkan.
- e. Membayar atau menyetorkan pajak yang terutang dengan Surat Setoran Pajak.
- f. Membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- g. Menyelenggarakan pembukuan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan Wajib Pajak Badan, dan melakukan pencatatan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.
- h.
 - 1) Memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang berhubungan dengan objek yang terutang pajak.
 - 2) Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat yang dipandang perlu untuk kelancaran pemeriksaan.
 - 3) Memberikan keterangan lain yang diperlukan apabila diperiksa.

3. Hak Wajib Pajak

Fitriandi (2014:9) hak-hak Wajib Pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 adalah sebagai berikut:

- a. Melaporkan beberapa masa pajak dalam satu Surat Pemberitahuan Masa

- b. Mengajukan surat keberatan dan banding bagi Wajib Pajak dengan kriteria tertentu
- c. Memperpanjang jangka waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan untuk paling lama dua bulan
- d. Membetulan Surat Pemberitahuan
- e. Mengajukan permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak
- f. Mengajukan keberatan kepada Direktorat Jenderal Pajak atas suatu Surat Ketetapan Kurang Bayar, Surat Ketetapan Kurang Bayar Tambahan, Surat Ketetapan Pajak Nihil, Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar atau Pemotongan/Pemugutan oleh pihak ketiga
- g. Mengajukan permohonan banding kepada badan peradilan pajak atas Surat Keputusan Keberatan
- h. Menunjuk seorang kuasa dengan surat kuasa khusus untuk memenuhi hak dan kewajiban berupa bunga
- i. Memperoleh pengurangan atau penghapusan sanksi.

D. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

1. Pengertian NPWP

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

2. Fungsi NPWP

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

- a. Sarana dalam administrasi perpajakan,
- b. Tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan.
- c. Dicantumkan dalam setiap dokumen perpajakan,
- d. Menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan pengawasan administrasi perpajakan.

3. Subjek Pajak yang Wajib Memperoleh NPWP

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

Setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan wajib mendaftarkan diri pada Kantor Ditjen Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan NPWP.

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

4. Tempat Pendaftaran NPWP

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

- a. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi adalah Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak,
- b. Bagi Wajib Pajak Badan adalah tempat kedudukan atau kegiatan usaha Wajib Pajak.

5. Tata Cara Pendaftaran NPWP

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

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

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

- a. Fotokopi KTP/SIM/Paspor dari salah satu pengurus aktif,
- b. Fotokopi Kartu Keluarga dari salah satu pengurus aktif,
- c. Fotokopi akta pendirian badan usaha yang telah disahkan oleh pengadilan,
- d. Fotokopi Surat Izin Usaha atau Surat Keterangan Tempat Usaha dari instansi yang berwenang.

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

6. Penghapusan NPWP

Penghapusan NPWP dilakukan oleh Direktur Jenderal Pajak (Resmi, 2009:32), apabila:

- a. Wajib Pajak meninggal dunia,
- b. Diajukan permohonan penghapusan NPWP oleh Wajib Pajak dan/atau ahli warisnya apabila Wajib Pajak sudah tidak memenuhi persyaratan subjektif dan/atau objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan,
- c. Wajib Pajak Badan yang telah dibubarkan secara resmi, disyaratkan adanya akta pembubaran yang dikukuhkan dengan surat keterangan dari instansi yang berwenang,
- d. Bentuk Usaha Tetap (BUT) yang karena suatu hal kehilangan statusnya sebagai BUT, disyaratkan adanya permohonan Wajib Pajak yang dilampiri dokumen yang mendukung bahwa BUT

- tersebut tidak memenuhi syarat lagi untuk dapat digolongkan sebagai Wajib Pajak,
- e. Dianggap perlu oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk menghapuskan NPWP dari Wajib Pajak yang sudah tidak memenuhi persyaratan subjektif dan/atau objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundangm – undangan perpajakan.

E. *Theory of Planned Behavior*

Beberapa penelitian mengenai kepatuhan Wajib Pajak banyak yang mengaplikasikan *Theory of Planned of Behavior* (TPB) yang menjelaskan tentang keprilakuan. Pada dasarnya TPB merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned* (TRA) yang dilakukan oleh Ajzen (1975). TRA merupakan salah satu teori yang dikenal sebagai teori fundamental dalam menjelaskan perilaku akan tetapi, TRA memiliki kelemahan yaitu TRA hanya dapat diaplikasikan untuk memahami perilaku yang mudah dilakukan/tidak ada hambatan dalam melakukan perilaku tersebut. TRA hanya berlaku bagi tingkah laku yang berada di bawah control penuh individu, karena ada faktor yang dapat menghambat atau yang memfilitasi realisasi intensi ke dalam tingkah laku. Dengan maksud bahwa TRA hanya membatasi perilaku dalam konteks perilaku yang memerlukan sedikit sumber dan keterampilan. Ajen (1998) merevisi TRA menjadi TPB dengan menambahkan variabel control keprilakuan yang disebut *Perceived Behavioral Control* (PBC). TPB menjelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh dua faktor antara lain:

1. *Behavioral Beliefs*

Behavioral Beliefs merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi terhadap hasil perilaku tersebut. Keyakinan dan evaluasi terhadap hasil ini akan membentuk variabel sikap terhadap perilaku itu.

2. *Normative Beliefs*

Normative Beliefs yaitu keyakinan individu terhadap harapan normative orang lain yang menjadi rujukannya, seperti keluarga, teman dan konsultan pajak, dan motivasi untuk mencapai harapan tersebut. Harapan normatif ini membentuk variabel norma subjektif atas suatu perilaku.

Hubungannya dengan penelitian ini adalah TPB relevan untuk menjelaskan perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib Pajak harus memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari apa yang dilakukannya sebelum ia memutuskan untuk melakukannya. Mereka yang memiliki pemahaman terhadap perpajakan mempunyai keyakinan pentingnya membayar pajak demi membantu penyelenggaraan pembangunan Negara (*Behavioral Beliefs*).

Keyakinan individu terhadap orang lain yang menjadi rujukannya (*Normative Beliefs*) dipersepsikan peneliti berkaitan dengan kualitas pelayanan. Adanya kualitas pelayanan yang baik, sosialisasi yang maksimal, dan tidak adanya penyelewengan atau penyalahgunaan kekuasaan akan dapat mempengaruhi Wajib Pajak dalam bertindak patuh atau tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Setelah kedua faktor tersebut ada maka Wajib Pajak akan memasuki tahap dimana Wajib Pajak berniat untuk patuh atau justru tidak patuh dalam membayarkan pajak. TPB dalam tahap ini disebut dengan tahapan *Intention*. Setelah melewati tahap ini seseorang akan memasuki tahap akhir dalam teori ini yang merupakan tahap *Behavior*. Tahap *Behavior* berarti Wajib Pajak telah memutuskan untuk patuh atau tidak dalam memenuhi kebutuhan perpajakannya.

F. Pemahaman Wajib Pajak

Sistem Perpajakan di Indonesia salah satunya menganut sistem *self assesment* yang memberikan kewenangan dan tanggung jawab untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya yakni menghitung, memperhitungkan, menyetor dan melaporkan pajak terutang. Sistem *Self Assesment* yang memberikan kewenangan kepada Wajib Pajak, tentunya menuntut Wajib Pajak untuk memiliki pemahaman perpajakan. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan paham sebagai mengerti benar, tahu benar, pandai benar terhadap sesuatu hal. Pemahaman diartikan sebagai sesuatu hal yang diketahui secara mendalam, maka pemahaman perpajakan adalah Wajib Pajak mengerti dan memahami peraturan dan informasi perpajakan yang ada serta kewajibannya. Sementara itu menurut Nugroho yang dikutip oleh Resmi (2009: 2) mengatakan bahwa pemahaman perpajakan adalah proses dimana Wajib Pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikannya untuk membayar pajak.

Pemahaman Wajib Pajak terhadap perpajakan adalah cara Wajib Pajak dalam memahami peraturan dan informasi perpajakan yang telah ada. Cahyono (2011) mengatakan bahwa Wajib Pajak yang tidak mematuhi peraturan perpajakan secara

jelas cenderung akan menjadi Wajib Pajak yang tidak taat (tidak patuh). Semakin paham Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula Wajib Pajak terhadap sanksi yang akan diterima. Ekawati (2008:2) berpendapat bahwa Wajib Pajak yang telah memahami peraturan perpajakan dengan baik, biasanya akan melakukan aturan perpajakan yang ada sesuai dengan apa yang telah tercantum dalam peraturan yang ada. Pemahaman tersebut meliputi pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar, penghitungan pajak sesuai dengan pajak terutang yang ditanggung oleh Wajib Pajak, penyetoran pajak (pembayaran) secara tepat waktu, dan pelaporan atas pajak terutang ke Kantor Pajak setempat oleh Wajib Pajak.

G. Kualitas Pelayanan Perpajakan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Hardiansyah (2011:35) mengatakan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Tjiptono (2008:82) merumuskan kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Pengertian kualitas pelayanan menurut Devano (2006:112) :

“Kualitas pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan Wajib Pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan, yang mana bertujuan untuk menjaga kepuasan Wajib Pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak”

Apabila pelayanan yang diberikan oleh fiskus baik maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya juga meningkat. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Membangun pelayanan yang memiliki kualitas tinggi bukanlah hal yang mudah, ditemui beberapa tantangan dan kendala mengingat banyaknya komponen-komponen penunjang pengelolaan pelayanan publik. Menurut buku penyusunan standar pelayanan publik Lembaga Administrasi Negara (LAN) Republik Indonesia (2003:24) disebutkan bahwa tantangan dan kendala yang mendasar dalam pelayanan publik adalah kontak antara pelanggan dengan penyedia pelayanan, variasi pelayanan, para petugas pelayanan, struktur organisasi, informasi, kepekaan permintaan dan penawaran, prosedur dan ketidakpercayaan publik terhadap kualitas pelayanan.

Hardiansyah (2011:46) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu:

- a. Bukti fisik (*Tangibles*)
Bukti fisik berfokus pada barang atau jasa, yang menyangkut penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan alat komunikasi. Bukti fisik mempunyai indikator:
 - 1) Penampilan peralatan
 - 2) Penampilan fasilitas fisik
 - 3) Penampilan pegawai

- 4) Penampilan material yang digunakan untuk menginformasikan layanan
- b. Keandalan (*Reliability*)
Keandalan yaitu pemenuhan pelayanan segera dan memuaskan. Keandalan mencakup kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan. Keandalan mempunyai indikator:
- 1) Kemampuan merealisasikan janji pada waktu yang telah ditetapkan
 - 2) Keinginan dan ketulusan untuk membantu mengatasi masalah klien.
 - 3) Kemampuan melaksanakan layanan pada kesempatan pertama
 - 4) Kemampuan melaksanakan layanan pada waktu yang telah dijanjikan
 - 5) Komitmen untuk melaksanakan tanpa kesalahan.
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*)
Kemampuan karyawan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen. Keaktifan pemberian pelayanan dengan cepat dan tanggap, hal ini merupakan ketulusan dalam menolong dan memberikan layanan. Daya tanggap mempunyai indikator:
- 1) Kepastian informasi kapan layanan akan dilaksanakan
 - 2) Kemampuan memberikan layanan secara seksama
 - 3) Kesiapan untuk senantiasa membantu pelanggan
 - 4) Kesiapan untuk merespon setiap permintaan pelanggan
- d. Keyakinan (*Assurance*)
Pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan ramah dan sopan. Keyakinan mempunyai indikator:
- 1) Perilaku karyawan dapat dipercaya
 - 2) Pelanggan merasa aman untuk bertransaksi
 - 3) Karyawan secara konsisten melayani dengan santun
 - 4) Karyawan memiliki pengetahuan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan pelanggan
- e. Empati (*Empathy*)
Karyawan harus memberikan perhatian secara individual kepada konsumen dan mengerti kebutuhan konsumen. Empati dapat juga berarti keamanan atau perlindungan yaitu adanya kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan pelanggan. Empati mempunyai indikator:
- 1) Perusahaan memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan
 - 2) Perusahaan memiliki jam operasi yang nyaman untuk semua pelanggan
 - 3) Perusahaan melayani dengan sepenuh hati

- 4) Karyawan mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggannya.

H. Kepatuhan Wajib Pajak

1. Definisi Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakannya yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan, dan diharapkan dalam upaya pemenuhannya dapat dilakukan secara sukarela. Kepatuhan Wajib Pajak menjadi aspek penting dalam penerapan sistem perpajakan negara ini yang menganut sistem *self assessment*, dimana dalam pelaksanaannya, negara memberikan kepercayaan penuh kepada masyarakat/ Wajib Pajak dalam menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya.

Menurut Nurmantu (2003:148) kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan No. 235/KMK.03/2003 tentang Kriteria Wajib Pajak yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, Wajib Pajak dapat ditetapkan sebagai Wajib Pajak patuh yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak apabila memenuhi semua syarat sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir;
- b. Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berurut-urut;

- c. SPT Masa yang terlambat ini disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa masa pajak berikutnya;
- d. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak:
 - 1) Kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
 - 2) Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan Surat Tagihan Pajak yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir.
- e. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir;
- f. Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal;
- g. Kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
- h. Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan Surat Tagihan Pajak yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir.

Dari beberapa definisi kepatuhan Wajib Pajak di atas, dapat disimpulkan bahwa Wajib Pajak yang patuh adalah Wajib Pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

2. Jenis-Jenis Kepatuhan

Nurmantu (2003:148) menyatakan bahwa kepatuhan pajak ada 2 (dua) jenis, yaitu:

- a. Kepatuhan Formal
Suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal sesuai dengan Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan dengan menitik beratkan pada nama dan bentuk kewajiban saja, tanpa memperhatikan hakekat kewajiban itu. Misalnya menyampaikan SPT PPh sebelum tanggal 31 Maret ke KPP, dengan mengabaikan apakah isi SPT PPh tersebut sudah benar atau belum. Yang penting SPT PPh sudah disampaikan sebelum tanggal 31 Maret.
- b. Kepatuhan Material
Suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif hakikat memenuhi semua kebutuhan material perpajakan yakni sesuai isi dan jiwa Undang-Undang Perpajakan. kepatuhan materiil adalah suatu

keadaan dimana wajib pajak selain memenuhi kewajiban yang berhubungan dengan nama dan bentuk kewajiban perpajakan, juga terutama memenuhi hakekat kewajiban perpajakannya. Di sini wajib pajak yang bersangkutan, selain memperhatikan tanggal penyampaian SPT PPh juga memperhatikan kebenaran yang sesungguhnya dari isi dan hakekat SPT PPh tersebut.

Wajib pajak yang berperilaku sekedar memenuhi kepatuhan formal mempunyai peranan yang besar terhadap rendahnya *coverage ratio* (angka yang menunjukkan perbandingan antara jumlah pajak yang terpungut dan jumlah potensi pajak mestinya dapat dipungut). Sebaliknya wajib pajak yang berperilaku memenuhi kepatuhan materiil mempunyai peranan yang besar dalam mempertinggi *coverage ratio*.

I. Hubungan Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pajak

Pemahaman Wajib Pajak mengenai perpajakan menjadi hal penting dalam menentukan sikap dan perilaku Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Semakin rendah pengetahuan Wajib Pajak, maka kepatuhan Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan yang berlaku juga sangat rendah. Karena walaupun Wajib Pajak tidak berniat untuk melalaikan kewajiban perpajakannya, Wajib Pajak tetap tidak mampu memenuhi kewajiban perpajakannya karena dia sendiri tidak memahami Undang-Undang dan tata cara perpajakan, hal ini akan mengakibatkan kepatuhan Wajib Pajak rendah. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan maka semakin kecil kemungkinan Wajib Pajak untuk melanggar peraturan tersebut sehingga meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

J. Hubungan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak

Salah satu wujud reformasi perpajakan yang dilakukan Negara Indonesia adalah menerapkan *Self Assessment System* yang menuntut Wajib Pajak untuk berperan aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Peran aktif tersebut meliputi kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak. Penerapan *self assessment system* diharapkan dapat meningkatkan kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak secara sukarela, karena kepatuhan secara sukarela merupakan dasar terwujudnya *self assessment system*. Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak. Zeithaml yang dikutip oleh Prastyo (2006) menyebutkan bahwa:

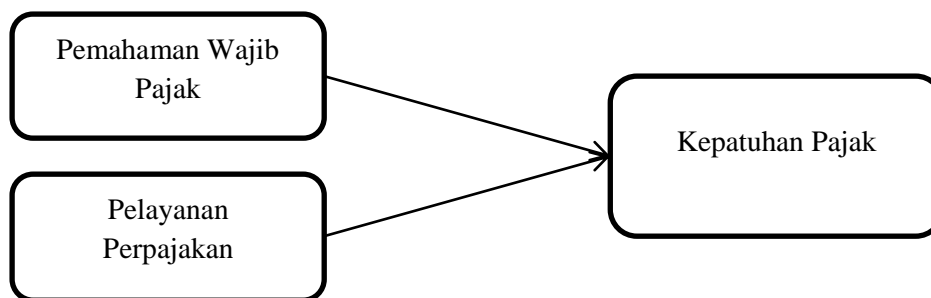
“Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan konsumen dan kualitas layanan dibentuk oleh perbandingan ideal dan persepsi dari kinerja kualitas. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan Wajib Pajak sehingga kepatuhan dalam bidang perpajakan dapat meningkat”.

Aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan dapat meningkatkan kepuasan Wajib Pajak, yang nantinya juga akan mempengaruhi kepatuhan pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan. Seperti halnya perbaikan infrastruktur dan penggunaan sistem informasi dan teknologi dengan baik.

K. Model Konsep dan Model Hipotesis

1. Model Konsep

Dilihat dari latar belakang permasalahan dan tinjauan pustaka sebelumnya, maka dapat dilihat konsep seperti berikut ini:

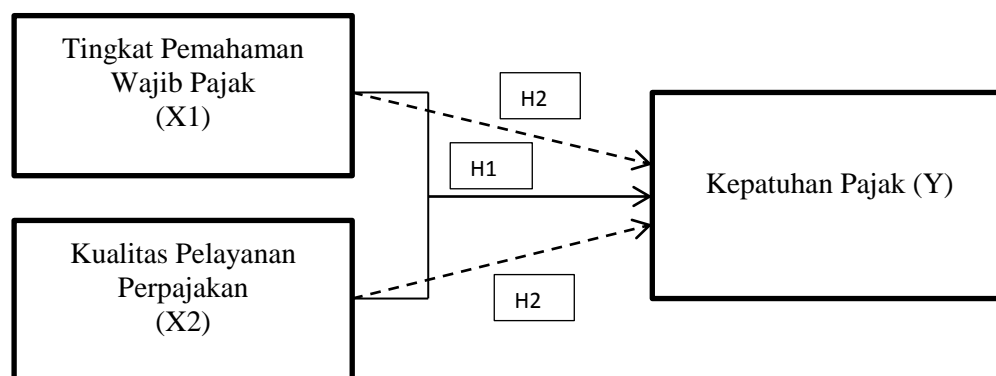


Gambar 1 : Model Konsep
Sumber : Data Diolah oleh Penulis

2. Model Hipotesis

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, menurut Pasolong (2012: 84) hipotesis merupakan suatu jawaban sementara atau jawaban yang belum final yang masih perlu dibuktikan keberadaannya, sehingga dapat ditemukan suatu jawaban atau pendapat.

Dalam sebuah penelitian, Sulyanto (2006: 60) menyatakan bahwa “Hipotesis dapat dinyatakan dalam hipotesis nol (*null hypothesis*) yang sering disebut H_0 dan hipotesis alternative (*alternative hypothesis*) yang disebut H_a ”. Hipotesis nol merupakan hipotesis yang menyatakan hubungan atau pengaruh antar variabel sama dengan nol. Dapat dikatakan tidak terdapat perbedaan, hubungan atau pengaruh antar variabel, sedangkan hipotesis alternative merupakan hipotesis yang menyatakan adanya perbedaan, hubungan atau pengaruh antar variabel tidak sama dengan nol. Dapat dikatakan terdapat perbedaan, hubungan atau pengaruh antar variabel. Berdasarkan rumusan masalah yang didukung oleh teori yang telah dipaparkan, dapat disusun suatu hipotesis sebagai berikut:



Gambar 2: Model Hipotesis
Sumber : Data Diolah oleh Penulis

Keterangan :

- > Pengaruh secara parsial
 —————> Pengaruh secara simultan

Dibawah ini adalah hipotesis dalam penelitian ini:

1. H1 = Terdapat pengaruh secara simultan antara variabel pemahaman Wajib Pajak dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan pajak.
2. H2 = Terdapat pengaruh secara parsial antara variabel pemahaman Wajib Pajak dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan pajak.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Purnamasari (2014), menyebutkan bahwa kualitas pelayanan petugas Tempat Pelayanan Terpadu dan tingkat pemahaman Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh positif secara simultan (bersama-sama) dan signifikan. Hal tersebut dikarenakan secara bersama-sama kualitas pelayanan yang baik akan membuat wajib pajak memahami tata cara perpajakan yang akan mendorong wajib pajak patuh terhadap kewajiban perpajakannya.

Kualitas pelayanan petugas Tempat Pelayanan Terpadu dan tingkat pemahaman Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh positif secara parsial (terpisah) dan signifikan. Hal tersebut dikarenakan kualitas pelayanan yang dilakukan membuat wajib pajak semakin patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sedangkan semakin paham wajib pajak mengenai kewajiban perpajakan maka semakin patuh pula wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian tentang Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak di KPP Pratama Malang Utara, jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2011: 8) penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa penelitian *explanatory* dapat berguna untuk menjelaskan adanya pengaruh variabel-variabel yang diuji menggunakan pengujian statistik. Dengan demikian alasan peneliti menggunakan penelitian *explanatory* yaitu untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan antara variabel tingkat pemahaman Wajib Pajak (X1) dan kualitas pelayanan perpajakan (X2) terhadap kepatuhan pajak (Y) dengan mengambil sampel dari suatu populasi yang berada di KPP Pratama Malang Utara.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di KPP Pratama Malang Utara yang bertempat di Jalan Jaksa Agung Suprpto No.29-31, Malang, Jawa Timur. Alasan pemilihan

lokasi penelitian karena KPP Pratama Malang Utara memiliki wilayah kerja yang meliputi dua Kecamatan besar yaitu, Kecamatan Lowokwaru dan Kecamatan Blimbing. Kedua Kecamatan tersebut berada di pusat Kota Malang yang merupakan pusat kegiatan kerja warga Malang sehingga memiliki potensi yang tinggi dalam penerimaan pajak.

C. Konsep, Variabel, Definisi Operasional, dan Skala Pengukuran

Terdapat beberapa unsur yang menjadi perangkat pokok ilmiah, unsur-unsur tersebut adalah konsep, variabel, definisi operasional dan skala pengukuran. Dibawah ini merupakan penjelasan mengenai unsur-unsur tersebut:

1. Konsep

Berdasarkan definisi yang telah dijelaskan, dalam penelitian ini terdapat tiga konsep yaitu konsep pemahaman, kualitas dan kepatuhan yang dapat di jelaskan sebagai berikut:

a. Pemahaman Wajib Pajak

Pemahaman Wajib Pajak adalah Wajib Pajak mengerti dan memahami peraturan dan informasi perpajakan yang ada serta kewajibannya. Sementara itu, menurut Nugroho yang dikutip oleh Resmi (2009: 2) mengatakan bahwa pemahaman perpajakan adalah proses dimana Wajib Pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikannya untuk membayar pajak.

b. Kualitas Pelayanan Perpajakan

Pengertian kualitas pelayanan perpajakan menurut Devano (2006:112) yakni Kualitas pelayanan perpajakan adalah segala kegiatan pelayanan

yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan Wajib Pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan, yang mana bertujuan untuk menjaga kepuasan Wajib Pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

c. Kepatuhan Pajak

Menurut Nurmantu (2003:148) kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan No. 235/KMK.03/2003, Wajib Pajak dapat ditetapkan sebagai Wajib Pajak patuh yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak apabila memenuhi suatu syarat tertentu.

2. Variabel Penelitian

Sugiyono (2004:38) berpendapat bahwa variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari yang kemudian ditarik kesimpulan. Pada penelitian ini variabel bebas (*independent*) yang diteliti adalah variabel tingkat pemahaman Wajib Pajak (X1), dan variabel kualitas pelayanan perpajakan (X2) sedangkan variabel terikat (*dependent*) adalah kepatuhan pajak (Y).

3. Definisi Operasional

Menurut Sugiyono (2004:31) definisi operasional adalah penentuan *construct* sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional

menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk meneliti dan mengoprasikan *construct*, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran *construct* yang lebih baik. Definisi operasional dalam penelitian ini akan dijabarkan sebagai berikut:

a. Tingkat Pemahaman Wajib Pajak (X1)

Ekawati (2008:2) berpendapat bahwa Wajib Pajak yang telah memahami peraturan perpajakan dengan baik, biasanya akan melakukan aturan perpajakan yang ada sesuai dengan apa yang telah tercantum dalam peraturan yang ada. Pemahaman tersebut meliputi pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar, penghitungan pajak sesuai dengan pajak terutang yang ditanggung oleh Wajib Pajak, penyeteroran pajak (pembayaran) secara tepat waktu, dan pelaporan atas pajak terutang ke Kantor Pajak setempat oleh Wajib Pajak.

Pengukuran tingkat pemahaman wajib pajak dapat dievaluasi melalui dua indikator yaitu:

- 1) Pemahaman Peraturan Perpajakan, yaitu pemahaman mengenai cara menghitung pajak, pembayaran pajak, waktu penyampaian SPT, dan sanksi atas keterlambatan.
- 2) Pemahaman Sistem Pemungutan *Self Assessment*, yaitu pemahaman mengenai kepercayaan yang diberikan dalam menghitung, menyeter, dan melaporkan pajaknya sendiri.

b. Kualitas Pelayanan Perpajakan (X2)

Devano (2006:112) mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh KPP sebagai upaya pemenuhan kebutuhan Wajib Pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan dan bertujuan untuk menjaga kepuasan Wajib Pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Pengukuran kualitas dari pelayanan dapat dievaluasi melalui lima dimensi besar yaitu:

- 1) *Tangible* (Tampilan Fisik), yaitu kualitas layanan yang berupa fasilitas fisik, penampilan, dan sikap yang tampak mata.
- 2) *Reliability* (Keandalan), yaitu kualitas layanan yang berupa kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan tepat dan akurat.
- 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu keinginan untuk membantu dan memberikan layanan kepada pelanggan dengan cepat dan tanggap.
- 4) *Assurance* (Jaminan), kualitas pelayanan yang berupa jaminan kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan standar.
- 5) *Empathy* (Empati), yang meliputi pemahaman terhadap kebutuhan Wajib Pajak dan perhatian yang diberikan oleh petugas.

c. Kepatuhan Pajak

Menurut Nurmantu (2003:148) kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban

perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan Wajib Pajak menjadi aspek penting dalam penerapan sistem perpajakan negara ini yang menganut sistem *self assessment*, dimana dalam pelaksanaannya, negara memberikan kepercayaan penuh kepada masyarakat/ Wajib Pajak dalam menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya.

Pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam situasi Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya. Menurut Nurmantu (2003:148) pengukuran kepatuhan dapat dievaluasi melalui 2 indikator yaitu:

- 1) Kepatuhan Formal, yaitu kepatuhan mengenai melaksanakan kewajiban pajak tepat waktu dan tidak pernah mendapat Surat Tagihan Pajak.
- 2) Kepatuhan Material, yaitu kepatuhan mengenai pengisian SPT dengan benar, melaporkan data kewajiban pajaknya dengan benar, dan kewajiban mengenai penyampaian SPT.

Tabel 4 – Konsep, Variabel, Indikator, dan Item

Konsep	Variabel	Indikator	Item
Pemahaman	Tingkat Pemahaman Wajib Pajak (X1)	Pemahaman Peraturan Perpajakan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak memahami cara menghitung pajak terutang yang dibayarkan 2. Wajib Pajak memahami tata cara pembayaran pajak terutang 3. Wajib Pajak memahami batas waktu penyampaian SPT 4. Wajib Pajak memahami sanksi atas keterlambatan pembayaran pajak terutang
		Pemahaman Sistem Pemungutan <i>Self Assessment</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diberikan kepercayaan untuk menghitung, melaporkan, dan membayar sendiri pajak yang terutang 2. Membayar menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP) 3. Melaporkan SPT
Kualitas	Kualitas Pelayanan Perpajakan (X2)	<i>Tangible</i> (Faktor Fisik)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penampilan Petugas Kantor Pelayanan Pajak 2. Sikap Petugas Kantor Pelayanan Pajak 3. Petugas Kantor Pelayanan Pajak memanfaatkan fasilitas teknologi yang tersedia secara optimal
		<i>Reliability</i> (Keandalan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Kantor Pelayanan Pajak dapat diandalkan dalam menangani masalah Wajib Pajak 2. Keakuratan Petugas Kantor Pelayanan Pajak dalam menerapkan peraturan perpajakan 3. Petugas Kantor Pelayanan Pajak memberikan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan 4. Petugas Kantor Pelayanan Pajak berusaha menghindari kesalahan dalam memberikan pelayanan
		<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Kantor Pelayanan Pajak selalu bersedia membantu Wajib Pajak 2. Petugas Kantor Pelayanan Pajak tanggap dalam memberikan informasi perpajakan kepada wajib Pajak. 3. Petugas Kantor Pelayanan Pajak cepat dalam memberikan respon atas pertanyaan Wajib Pajak

			4. Petugas Kantor Pelayanan Pajak memberikan informasi perpajakan dengan jelas
		<i>Assurance</i> (Jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Kantor Pelayanan Pajak bertindak profesional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan 2. Petugas Kantor Pelayanan Pajak menunjukkan sikap adil dalam memberikan pelayanan tanpa memandang golongan Wajib Pajak yang dilayani 3. Petugas Kantor Pelayanan Pajak mampu menanamkan rasa percaya diri kepada Wajib Pajak
		<i>Empathy</i> (Empati)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Kantor Pelayanan Pajak mampu membangun komunikasi dengan Wajib Pajak 2. Petugas Kantor Pelayanan Pajak memberikan perhatian secara individual kepada Wajib Pajak 3. Petugas Kantor Pelayanan Pajak mengutamakan kepentingan Wajib Pajak 4. Petugas Kantor Pelayanan Pajak mudah dihubungi melalui media komunikasi 5. Petugas Kantor Pelayanan Pajak bersifat ramah dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak
Kepatuhan	Kepatuhan Pajak (Y)	Kepatuhan Formal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak melaksanakan kewajiban pajak tepat waktu 2. Wajib Pajak melaporkan SPT tepat waktu 3. Wajib Pajak tidak Pernah mendapat surat Tagihan Pajak maupun Surat Keterangan Pajak Kurang Bayar
		Kepatuhan Material	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak mengisi SPT dengan lengkap, jelas, dan ditandatangani 2. Wajib Pajak melaporkan data mengenai kewajiban perpajakannya dengan benar 3. Menyampaikan SPT merupakan sebuah kewajiban.

4. Skala Pengukuran

Sugiyono (2011: 92) berpendapat bahwa:

“Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif”.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert yang bersifat positif. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka atas jawaban yang diberikan dapat diberi skor. Skala Likert menggunakan lima tingkatan jawaban, sebagai berikut:

Tabel 5. Desain Skala Likert

Jawaban	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Ragu-Ragu	Setuju	Sangat Setuju
Skor	1	2	3	4	5

Sumber: Sugiyono (2011: 93)

Instrument penelitian yang menggunakan skala Likert dapat dibuat dapat dibuat dalam bentuk *checklist* maupun pilihan ganda. Setelah pemberian skor menggunakan Skala Likert, maka dapat ditentukan besar kelas (panjang interval) dengan rumus (Supranto, 2000:68) :

$$c = \frac{xn - x1}{k}$$

Keterangan :

c = perkiraan besarnya

k = banyaknya kelas

Xn = nilai observasi terbesar

X1= nilai observasi terkecil

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

Berdasarkan perhitungan, maka dapat diperoleh nilai interval kelas pada Skala Likert, tabel interval Skala Likert dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel 6. Interval Kelas Skala Likert

No	Pernyataan	Skor	Interval Kelas
1	Sangat Setuju / Baik	5	>4,2 – 5
2	Setuju / Baik	4	>3,4 – 4,2
3	Ragu-ragu / Cukup	3	>2,6 – 3,4
4	Tidak Setuju / Buruk / Rendah	2	>1,8 – 2,6
5	Sangat Tidak Setuju / Sangat Buruk	1	>1 – 1,8

Sumber : Supranto (2000:64)

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Sekaran (2006: 121) menyatakan bahwa populasi (*population*) mengacu pada keseluruhan orang, kejadian, atau hal minat yang peneliti ingin investigasi. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini sejumlah 68.785 Wajib Pajak. Jumlah tersebut berdasarkan banyaknya Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara.

2. Sampel

Sakaran (2006: 123) menyatakan bahwa sampel adalah sebagian dari populasi. Sampel terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *probability*

sampling. Pedoman dalam menentukan jumlah sampel yang digunakan oleh peneliti adalah Rumus Slovin.

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

Keterangan : N = Populasi

n = Sampel

e = Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Berdasarkan rumus diatas, peneliti mengambil jumlah populasi dari seluruh Wajib Pajak terdaftar di KPP Pratama Malang Utara pada tahun 2016 sejumlah 68.785 Wajib Pajak, dengan tingkat kesalahan sebesar 10%. Jadi jumlah sampel minimal yang harus digunakan oleh peneliti adalah:

$$\frac{68.785}{1+68.785 (0,1)^2} = 99,854 = 100$$

Jadi sampel (minimal) yang harus digunakan oleh peneliti adalah 99,854 yang dibulatkan menjadi sejumlah 100 responden.

E. Pengumpulan Data

Terdapat beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini, yaitu:

1. Sumber Data

a. Data Primer

Peneliti memperoleh data primer dengan cara memberikan serangkaian pertanyaan melalui kuesioner yang kemudian dibagi kepada Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara.

b. Data Sekunder

Data-data sekunder tersebut meliputi buku-buku, dokumen atau arsip-arsip terkait dengan penelitian yang dilakukan.

2. Instrumen Penelitian

a. Kuesioner (angket)

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini adalah melalui pengisian kuesioner yang sifatnya tertutup dan dokumentasi. Penggunaan kuesioner bertujuan agar mendapatkan data primer yang dibutuhkan untuk keperluan analisis yaitu dengan cara memberikan daftar pertanyaan yang berkaitan dengan topik. Instrument pengumpulan data menggunakan kuesioner, dengan alasan jumlah responden yang cukup banyak dan kuesioner merupakan suatu mekanisme pengumpulan data yang efisien.

b. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan metode dokumentasi adalah cara mencari data atau informasi dari buku-buku, catatan, surat kabar, majalah, jurnal dan arsip-arsip yang dimiliki oleh KPP Pratama Malang Utara dan peraturan perundang-undangan.

F. Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Terdapat dua macam statistik yang

digunakan untuk analisis data dalam penelitian, yaitu statistik deskriptif dan statistik inferensial.

1. Statistik Deskriptif

Sugiyono (2004: 169) menjelaskan bahwa analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

2. Analisis Inferensial

Dalam penelitian ini, alat yang digunakan untuk mendapatkan data primer adalah dengan cara penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Tahap awal adalah melakukan pengujian terlebih dahulu terhadap instrument penelitian dengan menguji validitas dan uji reabilitas untuk mengetahui kelayakan alat ukur penelitian, setelah itu tahap selanjutnya adalah melakukan pengujian hipotesis.

a. Uji Validitas

Priyatno (2010: 90) menjelaskan bahwa validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Pengujian validitas digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner atau skala. Uji validitas dilakukan terhadap setiap butir pertanyaan. Perhitungan dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor tiap butir pertanyaan dengan skor total, sehingga diperoleh suatu koefisien korelasi untuk mengukur tingkat validitas suatu butir pertanyaan

dan untuk menentukan apakah suatu butir pertanyaan layak digunakan atau tidak. Dalam penelitian ini terdapat 3 variabel yang akan diuji, yang pertama adalah variabel Tingkat Pemahaman Wajib Pajak yang diukur dengan 7 pertanyaan, variabel yang kedua adalah Kualitas Pelayanan Perpajakan yang akan diukur dengan 19 pertanyaan dan variabel yang terakhir adalah variabel Kepatuhan Pajak yang akan diukur dengan 6 pertanyaan.

Pengujian validitas instrumen penelitian dilakukan dengan menggunakan metode *pearson product moment* dengan bantuan SPSS. Validitas sebuah instrumen diukur dengan mengkorelasikan nilai korelasi per item dengan total item yang diperoleh lalu dibandingkan dengan nilai korelasi (r) product moment apabila diatas 0,3 keatas maka instrument dikatakan valid (Ghozali, 2009:45).

Peneliti menggunakan 30 sampel kuesioner sebelum menyebarkan kepada 100 responden. Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidak butir pertanyaan yang terdapat di kuesioner. Pengujian dilakukan dengan menggunakan SPSS dengan *Product Moment* menghasilkan tabel sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Uji Validitas

Dimensi	Butir	Person Correlation	Status
X1	X1.1	0,713	Valid
	X1.2	0,501	Valid
	X1.3	0,713	Valid
	X1.4	0,809	Valid
	X1.5	0,609	Valid
	X1.6	0,717	Valid
	X1.7	0,770	Valid
X2	X2.1	0,504	Valid
	X2.2	0,755	Valid
	X2.3	0,673	Valid
	X2.4	0,694	Valid
	X2.5	0,655	Valid
	X2.6	0,509	Valid
	X2.7	0,647	Valid
	X2.8	0,822	Valid
	X2.9	0,822	Valid
	X2.10	0,784	Valid
	X2.11	0,662	Valid
	X2.12	0,741	Valid
	X2.13	0,659	Valid
	X2.14	0,548	Valid
	X2.15	0,525	Valid
	X2.16	0,752	Valid
	X2.17	0,869	Valid
	X2.18	0,511	Valid
	X2.19	0,820	Valid
Y	Y.1	0,810	Valid
	Y.2	0,810	Valid
	Y.3	0,503	Valid
	Y.4	0,739	Valid
	Y.5	0,660	Valid
	Y.6	0,733	Valid

Sumber : data diolah oleh peneliti

Berdasarkan hasil tabel 6 dapat diketahui setiap item pertanyaan yang disampaikan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel sebesar 0,361 sehingga dapat disimpulkan item tersebut dapat dilanjutkan. Begitu pula nilai interpretasi koefisien kolerasi nilai r memiliki tingkat

hubungan yang kuat bahkan beberapa item memiliki tingkat hubungan sangat kuat dengan nilai diatas 0,80.

b. Uji Reliabilitas

Priyatno (2010: 97) menjelaskan bahwa uji reabilitas ini digunakan untuk mengetahui konsisten instrumen jika digunakan berulang kali. Ada beberapa metode pengujian reliabilitas diantaranya adalah metode tes ulang, formula belah dua dari Spearman-Brown, formula Rulon, formula Flanagan, *Cronbach's Alpha*. *Cronbach Alpha* adalah koefisien keandalan yang menunjukkan seberapa baik item dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi satu sama lain (Sekaran, 2006:129). Penggunaan model pengujian reliabilitas *Cronbach Alpha* (r-Alpha) ini karena data yang digunakan dalam penelitian berbentuk skala interval. Suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,6$ atau sama dengan 0,6 (Arikunto, 2010:239).

Uji reliabilitas merupakan uji hasil kuesioner dapat dipercaya atau tidak dengan mengukur sejauh mana konsistensi dari instrument penelitian. Hasil instrumen penelitian memiliki tingkat reliabel yang tinggi apabila *Cronbach's Alpha* mendekati angka 1 dan jawaban responden konsisten dari waktu ke waktu. Berdasarkan hasil uji 30 kuesioner yang telah di sebarakan dapat diketahui sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas

Dimensi	Butir	Cronbach's Alpha	Status
X1	X1.1	0,732	Reliabel
	X1.2	0,767	Reliabel
	X1.3	0,741	Reliabel
	X1.4	0,715	Reliabel
	X1.5	0,749	Reliabel
	X1.6	0,750	Reliabel
	X1.7	0,728	Reliabel
X2	X2.1	0,743	Reliabel
	X2.2	0,737	Reliabel
	X2.3	0,737	Reliabel
	X2.4	0,737	Reliabel
	X2.5	0,742	Reliabel
	X2.6	0,744	Reliabel
	X2.7	0,742	Reliabel
	X2.8	0,735	Reliabel
	X2.9	0,735	Reliabel
	X2.10	0,736	Reliabel
	X2.11	0,737	Reliabel
	X2.12	0,738	Reliabel
	X2.13	0,740	Reliabel
	X2.14	0,745	Reliabel
	X2.15	0,743	Reliabel
	X2.16	0,741	Reliabel
	X2.17	0,736	Reliabel
	X2.18	0,743	Reliabel
	X2.19	0,736	Reliabel
Y	Y.1	0,739	Reliabel
	Y.2	0,739	Reliabel
	Y.3	0,767	Reliabel
	Y.4	0,743	Reliabel
	Y.5	0,762	Reliabel
	Y.6	0,745	Reliabel

Sumber: data diolah oleh peneliti

Berdasarkan tabel 7 diatas dapat diketahui hasil uji reliabilitas dengan SPSS memiliki r hitung lebih besar dari r tabel $>0,60$ sehingga dapat disimpulkan instrumen dapat dipercaya dan reliabel. Nilai r hitung (*Cronbach's Alpha*) memiliki tingkat yang tinggi.

c. Pengujian Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Tujuan dari normalitas adalah untuk menguji model persamaan penelitian, variabel pengganggu atau residual agar memiliki distribusi normal (Ghozali 2009:107). Metode yang digunakan untuk menguji normalitas pada penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Suatu model regresi yang baik harus memiliki distribusi data normal. Uji *Kolmogorov-Smirnov* dilakukan dengan cara membandingkan distribusi kumulatif relatif hasil observasi dengan distribusi kumulatif relatif teorinya. Jika nilai signifikansi (*Asymp. Sig*) \geq dari 5% (0,05) maka data akan dikatakan terdistribusi normal, namun apabila *Asymp. Sig* \leq 5% (0,05) maka dapat dikatakan data tidak terdistribusi secara normal.

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari suatu residual satu pengamatan ke pengamatan lain (Ghozali 2009:30). Sunyoto (2010:101) menyebutkan bahwa model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas, dengan kata lain bersifat heteroskedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Scatter Plot*. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu

Y secara acak, maka tidak terjadi heteroskedastisitas atau dapat disebut bersifat homokedastisitas (Ghozali 2009:31).

3) Uji Multikolinearitas

Ghozali (2009:25) menyebutkan bahwa uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji model persamaan penelitian mengandung korelasi yang tinggi atau sempurna antar variabel bebas. Dalam model regresi yang baik, seharusnya tidak ditemukan hubungan antara variabel bebas atau tidak terjadi multikolinearitas, karena jika terjadi sangat sulit untuk memisahkan pengaruhnya masing-masing. Uji multikolinearitas dalam penelitian ini menggunakan nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* $< 0,10$ atau $VIF > 10$ (Ghozali 2009:28). Jika nilai *tolerance* $< 0,10$ atau jika nilai $VIF > 10$ maka terjadi multikolinearitas, namun jika nilai *tolerance* $> 0,10$ atau jika nilai $VIF < 10$ maka tidak terjadi multikolinearitas.

4) Analisis Linier Berganda

Analisis linear berganda merupakan analisis tentang bentuk hubungan linear antara variabel terikat dengan dua atau lebih variabel bebas (Ghozali, 2009:95). Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, apakah masing-masing variabel bebas berhubungan negatif atau positif dan untuk memprediksi nilai dari variabel terikat apabila

nilai variabel bebas mengalami perubahan. Penggunaan pengujian ini untuk mengetahui arah hubungan antar variabel serta seberapa kuat hubungan tersebut apabila dinyatakan dalam bentuk angka. Dalam penelitian ini menggunakan *SPSS*. Persamaan regresi linear berganda dapat dinyatakan sebagai berikut:

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

Keterangan :

- Y = Kepatuhan Pajak
- X1 = Tingkat Pemahaman Wajib Pajak
- X2 = Kualitas Pelayanan Perpajakan
- b = Koefisien garis regresi
- α = Bilangan konstanta

Selanjutnya terdapat beberapa pengujian dalam analisis linear berganda itu sendiri, dan tiap-tiap pengujian tersebut mempunyai kegunaannya masing-masing. Pengujian tersebut antara lain:

a) Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2009: 97) analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemanapun model dalam menjelaskan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. $R^2 = 0$ maka tidak ada sedikitpun pengaruh, sedangkan $R^2 = 1$ maka pengaruh yang diberikan variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sempurna. Koefisien 0 (nol) berarti variabel bebas (Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan) sama sekali tidak berhubungan atau mempengaruhi variabel terikat (Kepatuhan

Pajak) apabila koefisien determinasi mendekati 1 maka antara variabel bebas dan variabel terikat semakin berhubungan.

b) Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)

Menurut Ghozali (2009:97) uji F merupakan pengujian yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat, atau dapat dikatakan bahwa pengujian ini digunakan untuk mengetahui apakah model regresi untuk variabel-variabel bebas (Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan) yang diteliti berpengaruh terhadap variabel terikat (Kepatuhan Pajak) atau tidak.

Hipotesis dalam uji F ini adalah sebagai berikut :

1) Hipotesis Nol (H_0)

Tidak terdapat pengaruh simultan yang signifikan dari Pemahaman Wajib Pajak (X_1) dan Kualitas Pelayanan Perpajakan (X_2) terhadap Kepatuhan Pajak (Y).

2) Hipotesis Alternatif (H_1)

Terdapat pengaruh simultan yang signifikan dari Pemahaman Wajib Pajak (X_1) dan Kualitas Pelayanan Perpajakan (X_2) terhadap Kepatuhan Pajak (Y).

Untuk menerima atau menolak hipotesis tersebut dapat dilakukan jika nilai probabilitas F hitung ($p \leq 0,05$) maka hal ini berarti hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternative (H_1) diterima artinya secara

simultan variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan dengan variabel terikat. Jika nilai probabilitas F hitung ($p \geq 0,05$) maka hal ini berarti hipotesis nol diterima dan hipotesis alternative (H1) ditolak artinya secara simultan variabel bebas tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

c) Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Menurut Ghozali (2009:98) uji t merupakan pengujian yang digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel bebas (Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Kepatuhan Pajak).

Hipotesis dari uji t dalam penelitian ini adalah :

1) Hipotesis Nol (H_0)

Tidak terdapat pengaruh parsial yang signifikan antara Pemahaman Wajib Pajak (X_1) dan Kualitas Pelayanan Perpajakan (X_2) terhadap Kepatuhan Pajak (Y).

2) Hipotesis Alternatif (H_a)

Terdapat pengaruh parsial yang signifikan antara Pemahaman Wajib Pajak (X_1) dan Kualitas Pelayanan Perpajakan (X_2) terhadap Kepatuhan Pajak (Y).

Untuk menerima atau menolak hipotesis tersebut dilakukan dengan membandingkan nilai Sig t dan $\alpha = 0,05$, jika nilai Sig t < $\alpha = 0,05$ maka

H₀ ditolak, artinya Pemahaman Wajib Pajak (X₁) dan Kualitas Pelayanan Perpajakan (X₂) secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Pajak (Y). Jika nilai Sig t > $\alpha = 0,05$ maka H₀ diterima, artinya Pemahaman Wajib Pajak (X₁) dan Kualitas Pelayanan Perpajakan (X₂) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Pajak (Y).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Malang Utara

1. Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Malang Utara

Direktorat Jenderal Pajak ialah instansi yang mempunyai tugas merumuskan serta menjalankan kebijakan dan standarisasi teknis di bidang perpajakan melalui visi misi yang telah dibentuk. Guna mewujudkan visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak, secara berkesinambungan diupayakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak. Sebagai bagian dari upaya tersebut dideklarasikannya pembentukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama di seluruh wilayah di Indonesia salah satunya di Kantor Wilayah Jawa Timur III.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara dibentuk berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 55/PMK.01/2007 tanggal 31 Mei 2007 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, yang merupakan hasil pemekaran Kantor Pelayanan Pajak Malang menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara mulai beroperasi pada tanggal 4 Desember 2007.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 62/PMK.01/2009 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 167/PMK.01/2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara melaksanakan sebagian tugas pokok Menteri Keuangan yaitu melaksanakan kegiatan operasional pelayanan perpajakan di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah serta pajak tidak langsung lainnya dalam daerah wewenangannya berdasarkan kebijaksanaan teknis yang ditetapkan langsung oleh Direktur Jenderal Pajak.

2. Lokasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara adalah salah satu instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada dibawah dan bertanggungjawab langsung pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III yang berkedudukan di Jalan Jaksa Agung Suprpto No.29-31 Kelurahan Samaan, Kecamatan Klojen, Kota Malang. Lokasi ini merupakan lokasi yang strategis di tengah kota dan dekat dengan sentra bisnis di Kota Malang sehingga memudahkan Wajib Pajak untuk datang memenuhi kewajiban perpajakannya.

3. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara

a. Visi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara

Direktorat Jenderal Pajak menyatukan pandangan seluruh jajaran mengenai cita-cita dan arah kemana organisasi Kantor Pelayanan Pajak

Pratama akan menuju, sehingga dibentuklah visi yang menjadi komitmen bagi seluruh jajaran Direktorat Jenderal Pajak yaitu:

“Menjadi Institusi Pemerintah Penghimpun Pajak Negara yang Terbaik di Wilayah Asia Tenggara”.

b. Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara

Sesuai dengan visi yang telah dibentuk, dalam merealisasikan visi yang telah ditetapkan dengan efektif dan efisien. Diharapkan seluruh komponen Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara mengenal peran dan program instansinya serta hasil yang akan dicapai di masa mendatang. Sebagai tindak lanjut untuk merealisasikan visi, maka misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang juga sudah menjadi komitmen bagi seluruh jajaran Direktorat Jenderal Pajak yaitu:

“Menyelenggarakan Fungsi Administrasi Perpajakan dengan Menerapkan Undang-Undang Perpajakan Secara Adil dalam Rangka Membiayai Penyelenggaran Negara demi Kemakmuran Rakyat”.

4. Peran dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara

a. Peran Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara merupakan Instansi Pemerintah di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak yang mengemban tugas untuk mengamankan penerimaan negara dari sektor pajak setiap tahunnya. Tugas tersebut dijalankan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara dengan memperhatikan asas keadilan dan

kepastian hukum. Pelaksanaan ini dapat dilihat dari usaha-usaha yang telah dilakukan dalam proses perbaikan kinerja yang terus-menerus berlangsung, antara lain yaitu meningkatkan profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan kemampuan sumberdaya manusia dengan mengikutkan pegawai dalam program pendidikan kedinasan maupun non-kedinasan serta meningkatkan sarana dan prasarana yang dapat menunjang tercapainya pelayanan yang maksimal.

Peran Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara dalam hal penerimaan di lingkup Kantor Wilayah Jawa Timur III sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 167/PMK.01/2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara melaksanakan sebagian tugas pokok Kementerian Keuangan yaitu melaksanakan kegiatan operasional pelayanan perpajakan di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Penjualan atas Barang Mewah serta Pajak Tidak Langsung Lainnya dalam daerah wewenangannya berdasarkan kebijaksanaan teknis yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

b. Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tanggal 1 April 2009 Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- (1) Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan;
- (2) Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;
- (3) Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan (SPT), serta penerimaan surat lainnya;
- (4) Penyuluhan perpajakan;
- (5) Pelaksanaan registrasi Wajib Pajak;
- (6) Pelaksanaan ekstensifikasi;
- (7) Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak;
- (8) Pelaksanaan pemeriksaan pajak;
- (9) Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
- (10) Pelaksanaan konsultasi perpajakan;
- (11) Pelaksanaan intensifikasi;
- (12) Pembetulan ketetapan pajak;
- (13) Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah;
- (14) Pelaksanaan administrasi kantor.

5. Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara bertanggung jawab atas kewajiban perpajakan dua Kecamatan besar di Kota Malang yaitu Kecamatan Blimbing dan Kecamatan Lowokwaru. Sedangkan tiga Kecamatan lainnya merupakan wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan.

- a. Kecamatan Blimbing memiliki jumlah penduduk 171.935 jiwa dengan jumlah kepala keluarga 48.669 dan luas wilayah 1.777 Ha yang terdiri dari 11 kelurahan antara lain Kelurahan Jodipan,

- Kelurahan Polehan, Kelurahan Kesatrian, Kelurahan Bunul Rejo, Kelurahan Purwantoro, Kelurahan Pandanwangi, Kelurahan Blimbing, Kelurahan Purwodadi, Kelurahan Arjosari, Kelurahan Polowijen, dan Kelurahan Balarjosari. Kecamatan Blimbing merupakan pintu masuk menuju Kota Malang dari arah utara. Wilayah ini dimanfaatkan sebagai area pemukiman dan sentra industry perdagangan.
- b. Kecamatan Lowokwaru memiliki jumlah penduduk 182.794 jiwa dengan jumlah kepala keluarga 43.289 dan luas wilayah 2.260 Ha yang terdiri dari 12 kelurahan antara lain Kelurahan Merjosari, Kelurahan Dinoyo, Kelurahan Sumbersari, Kelurahan Ketawanggede, Kelurahan Jatimulyo, Kelurahan Lowokwaru, Kelurahan Tulusrejo, Kelurahan Mojolangu, Kelurahan Tlogomas, Kelurahan Tunggulwulung, Kelurahan Tanjungsekar, dan Kelurahan Sikmadu. Kecamatan Lowokwaru sebagian besar dimanfaatkan sebagai areal pendidikan dan pusat perdagangan gerabah serta keramik yang terkenal hingga ke luar negeri yakni Sentra Keramik Dinoyo.

Seluruh wilayah kerja KPP Pratama Malang Utara terdiri dari 33 kelurahan yang kemudian dibagi secara merata kepada masing-masing *Account Representative* (AR) terbagi dalam 3 unit Seksi Pengawasan dan Konsultasi. Batas-batas wilayah kerja KPP Pratama Malang Utara adalah:

Utara : Wilayah Kerja KPP Pratama Singosari

Barat : Wilayah Kerja KPP Pratama Singosari

Selatan : Wilayah Kerja KPP Pratama Malang Selatan

Timur : Wilayah Kerja KPP Pratama Singosari

6. Sumber Daya Manusia KPP Pratama Malang Utara

Jumlah keseluruhan Sumber Daya Manusia yang ada pada KPP Pratama Malang Utara 2015-2016 adalah sebanyak 84 pegawai dengan komposisi sebagai berikut:

- a. Komposisi pegawai berdasarkan jenis kelamin

Tabel 9. Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-Laki	51
2	Perempuan	33
	Total	84

Sumber : Seksi PDI KPP Pratama Malang Utara

- b. Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Jabatan

Tabel 10. Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Jabatan

No	Jenis Jabatan	Jumlah
1	Kepala Kantor	1 orang
2	Sub Bagian Umum	9 orang
3	Pengolahan Data dan Informasi	6 orang
4	Pelayanan	13 orang
5	Pemeriksaan	4 orang
6	Ekstensifikasi	6 orang
7	Penagihan	5 orang
8	Pengawasan dan Konsultasi (Waskon I)	10 orang
9	Pengawasan dan Konsultasi (Waskon II)	9 orang
10	Pengawasan dan Konsultasi (Waskon III)	9 orang
11	Fungsional	12 orang
	Total	84 Orang

Sumber : Seksi PDI KPP Pratama Malang Utara

7. Struktur Organisasi KPP Pratama Malang Utara

Struktur organisasi menggambarkan suatu rangkaian dari tugas yang bertujuan agar anggota yang berada di dalamnya dapat bekerja dengan baik. Pembentukan struktur organisasi tersebut biasanya dipengaruhi oleh sifat dan jenis kegiatan, ukuran dan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kondisi organisasi. Struktur organisasi yang telah ada merupakan dasar penyusunan kegiatan organisasi.

Struktur organisasi yang berlaku saat ini berbentuk garis staf, dimana terdapat fungsi staf sebagai pembantu pimpinan dan bertanggungjawab kepada pimpinan serta adanya wewenang dan tanggungjawab mengalir dalam suatu garis lurus dan masing-masing kepala bagian atau seksi bertanggungjawab atas bagian yang dibawahinya.



Gambar 3. Struktur Organisasi KPP Pratama Malang Utara
 Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara 2016

8. Deskripsi Jabatan

Deskripsi tugas-tugas dan tanggung jawab dari susunan organisasi KPP

Pratama Malang Utara adalah sebagai berikut:

- a. Kepala Kantor
 - 1) Memimpin Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara dalam perumusan kebijakan, penyelenggaraan, pembinaan, pengawasan, pengendalian teknis dibidang perpajakan serta pengelolaan dan pemeliharaan di bidang perpajakan;
 - 2) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Departemen Keuangan.
- b. Sub Bagian Umum
 - 1) Menerima, memproses, dan menatausahakan dokumen masuk di sub bagian umum serta menyampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak;
 - 2) Membuat kartu tanda pengenal pemeriksa;
 - 3) Menerbitkan ijin melanjutkan pendidikan pendidikan diluar kedinasan;
 - 4) Melaksanakan pelantikan, sumpah dan serah terima jabatan serta pengambilan sumpah pegawai negeri sipil;
 - 5) Menyusun Rencana Kerja Anggaran Kementerian Lembaga (RKAKL);
 - 6) Menerima laporan perkawinan pertama pegawai dan usul permohonan pension pada janda atau duda;
 - 7) Melaksanakan penutupan buku kas umum dan menerima inventaris dari rekanan atau pihak lain;
 - 8) Mengajukan permintaan dan pembayaran lembur pegawai;
 - 9) Melaksanakan pembayaran tagihan dan anggaran belanjamelalui mekanisme langsung;
 - 10) Mengurus gaji dan mengajukan uang makan Pegawai Negeri Sipil (PNS);
 - 11) Mengajukan uang permohonan duka, kartu tanda asuransi dan taspen;
 - 12) Menyusun anggaran atau lindak lanjut terhadap Surat Hasil Pemeriksaan (SHP) atau Laporan Hasil Pemeriksaan dari Departemen Keuangan;
 - 13) Menyusun laporan berkala Kantor Pelayanan Pajak;
 - 14) Melaksanakan penghapusan barang milik negara dengan lelang pada unit Kantor Pelayana Pajak serta memusnahkan dokumen;
 - 15) Membuat laporan tahunan dan laporan bulanan konservasi energi;
 - 16) Menyusun laporan Sistem Akuntansi Kuasa Pengguna Anggaran (SAKPA) tingkat satuan kerja atau Unit Akuntansi Pengguna Anggaran (UAKPA).

- c. Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI)
 - 1) Memproses dan menatausahakan dokumen masuk di seksi PDI;
 - 2) Meminjam berkas data atau alat keterangan pada pihak terkait;
 - 3) Membentuk dan memanfaatkan bank data;
 - 4) Menyusun rencana penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak perkembangan ekonomi dan keuangan;
 - 5) Membuat dan menyampaikan syarat perhitungan dan mengirim ke Kantor Pelayanan Pajak lain.
- d. Seksi Pelayanan
 - 1) Menyelesaikan permohonan perpanjangan jangka waktu penyampaian SPT tahunan PPh;
 - 2) Menyelesaikan pemindahan Wajib Pajak dan pemindahan kena pajak di Kantor Pelayanan Pajak lama dan baru;
 - 3) Menatausahakan surat, dokumen dan laporan Wajib Pajak pada Tempat Pelayanan Terpadu (TPT);
 - 4) Melayani pendaftaran NPWP dan perubahan identitas Wajib Pajak;
 - 5) Menerima dan mengolah SPT Massa;
 - 6) Menerima dan mengolah Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan Pajak Penghasilan (PPh);
 - 7) Meneliti hasil keluaran berupa Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) atau Surat Tanda Terima Sementara (STTS) atau Daftar Himpunan Ketetapan Pajak (DHKP) atau Daftar Himpunan Registrasi (DHR);
 - 8) Menerbitkan surat teguran penyampaian SPT Masa PPN;
 - 9) Menerbitkan surat teguran penyampaian SPT tahunan PPh; meminjam dan mengirim berkas;
 - 10) Menyelesaikan pemberitahuan penggunaan norma perhitungan;
 - 11) Menyelesaikan penghapusan NPWP;
 - 12) Menyelesaikan pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP);
 - 13) Menyampaikan permintaan revaluasi aktiva tetap dari Wajib Pajak ke Kantor Wilayah;
 - 14) Menerbitkan surat perintah membayar kelebihan pajak untuk perwakilan negara asing dan badan-badan internasional serta pejabat atau tenaga ahlinya;
 - 15) Menyelesaikan surat percetakan Salinan SPPT atau Surat Ketetapan Pajak (SKP) atau Surat Tagihan Pajak (STP);
 - 16) Melayani permintaan penetapan sebagai daerah terpencil;
 - 17) Menerbitkan surat ketetapan pajak;
 - 18) Menyelesaikan pemberitahuan penggunaan norma perhitungan;
 - 19) Memproses dan menatausahakan dokumen masuk ke seksi pelayanan.
- e. Seksi Penagihan
 - 1) Menyimpan dan mengisi kartu pengawasan tunggakan penagihan;

- 2) Memproses dan menatausahakan dokumen masuk di seksi penagihan;
 - 3) Menerbitkan SPT bunga penagihan;
 - 4) Melakukan penghapusan piutang pajak;
 - 5) Melakukan penagihan pajak seketika dan sekaligus;
 - 6) Menyelesaikan usulan pemeriksaan dalam rangka penagihan pajak;
 - 7) Menyelesaikan permohonan penundaan pembayaran pajak;
 - 8) Menjawab konfirmasi data tunggakan Wajib Pajak;
 - 9) Menatausahakan surat keputusan keberatan atau banding sekaligus pengurangan atau pembatalan ketetapan pajak dan surat keputusan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi pada penagih;
 - 10) Menyelesaikan permohonan mengangsur pembayaran pajak;
 - 11) Membuat laporan seksi penagihan ke kantor wilayah;
 - 12) Melaksanakan lelang dan menyelesaikan permohonan pembatalan lelang;
 - 13) Membuat usulan pencegahan dan penyanderaan kepada Wajib Pajak tertentu;
 - 14) Memindahkan berkas penagihan dari Kantor Pelayanan Pajak ke Kantor Pelayanan Pajak lainnya;
 - 15) Menerbitkan surat keputusan pencabutan sita;
 - 16) Menerbitkan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan (SPMP);
 - 17) Melakukan penerbitan dan pemberitahuan surat paksa;
 - 18) Menerbitkan dan menyampaikan syrat teguran penagihan.
- f. Seksi Pemeriksaan
- 1) Manatausahakan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dan Nota Perhitungan;
 - 2) Menyelesaikan usulan pemeriksaan bukti permulaan;
 - 3) Melakukan pengamatan oleh Kantor Pelayanan Pajak, pemeriksaan kantor, dan pemeriksaan lapangan;
 - 4) Menyelesaikan permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak penjualan barang mewah;
 - 5) Menyelesaikan permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak pertambahan nilai untuk selain Wajib Pajak patuh;
 - 6) Menyelesaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan pajak penghasilan lebih bayar;
 - 7) Menerima dan menatausahakan dokumen masuk di seksi pemeriksaan.
- g. Seksi Ekstensifikasi
- 1) Pencarian data dari pihak ketiga dalam rangka pembentukan/pemutakhiran bank data perpajakan;
 - 2) Memproses pendaftaran objek pajak baru dengan penelitian kantor maupun penelitian lapangan;

- 3) Memproses dan menatausahakan dokumen masuk ke seksi ekstensifikasi;
 - 4) Menerbitkan Surat Himbauan Pendaftaran Objek dan Subjek Pajak;
 - 5) Membetulkan basis data peta digital, pembentukan bank data nilai pasar property, pembentukan peta desa/kelurahan oleh pejabat fungsional penilai;
 - 6) Penyelesaian permohonan surat keterangan nilai jual objek pajak;
 - 7) Pemeliharaan data objek dan subjek Pajak Bumi dan Bangunan, penyelesaian mutase sebagian/seluruh objek dan subjek pajak;
 - 8) Melaksanakan penilaian individu objek Pajak Bumi dan Bangunan, pembentukan/penyempurnaan Zona Nilai Tanah (ZNT);
 - 9) Mencari data potensi perpajakan dalam rangka pembuatan monografi fiscal.
- h. Seksi Pengawasan dan Konsultasi (Waskon)
- 1) Menerbitkan Surat Perintah Membayar Imbalan Bunga (SPMB);
 - 2) Menerbitkan Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak (SPMKP);
 - 3) Menerima dan menatausahakan dokumen masuk ke seksi pengawasan dan konsultasi;
 - 4) Menyelesaikan permohonan Surat Keterangan Bebas (SKB) PPh 21 dan PPh 22 bendaharawan;
 - 5) Menyelesaikan permohonan pembetulan ketetapan dan keberatan pajak penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, dan pajak penjualan barang mewah di Kantor Pelayanan Pajak;
 - 6) Menyelesaikan surat permohonan nilai buku dalam rangka penggabungan usaha, pengambilalihan usaha atau pemekaran usaha;
 - 7) Menyelesaikan permohonan Surat Keterangan Bebas pemotongan PPh 23, PPh 22 impor, PPh 22 impor atas emas batangan atau ekspor perhiasan emas, dan pemungutan PPh 22 untuk pedagang pengumpul dan untuk industri tertentu;
 - 8) Menyelesaikan permohonan izin prinsip pembebasan PPh 22 impor;
 - 9) Menyelesaikan permohonan Surat Keterangan Bebas (SKB) pemotongan PPh atas bunga deposito dan tabungan serta diskonto SBI yang diterima atau diperoleh dana pension yang pendiriannya telah disahkan oleh Menteri Keuangan;
 - 10) Menyelesaikan permohonan Surat Keterangan Bebas (SKB) PPnBM atas penyerahan kendaraan angkutan dan PPnBM atas penyerahan kendaraan bermotor;
 - 11) Menyelesaikan permohonan Surat Keterangan Bebas Fiskal Luar Negeri (SKBFLN) di Kantor Pelayanan Pajak;

- 12) Melayani permintaan pemungutan PPN;
 - 13) Memberikan bimbingan kepada Wajib Pajak;
 - 14) Menerbitkan surat himbauan pembetulan Surat Pemberitahuan (SPT);
 - 15) Menyelesaikan permohonan keberatan atas penunjukan sebagai Wajib Pajak;
 - 16) Menyelesaikan permohonan pengembalian pendahuluan Pajak Pertambahan Nilai untuk Wajib Pajak kriteria tertentu khusus Wajib Pajak patuh;
 - 17) Menyelesaikan permohonan penggunaan angsuran PPh 25;
 - 18) Menetapkan angsuran PPh 25 Wajib Pajak bank, sewa guna usaha dengan hak opsi, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD);
 - 19) Menatausahakan surat keputusan keberatan atau banding atau pengurangan atau pembatalan ketetapan pajak dan surat keputusan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi di seksi pengawasan dan konsultasi;
 - 20) Menjawab surat yang berkaitan dengan konsultasi teknis perpajakan bagi Wajib Pajak.
- i. Seksi Fungsional
- Seksi fungsional memiliki tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, begitu pula dengan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Jabatan kelompok fungsional ini terdiri dari Fungsional Pemeriksa Pajak, Fungsional Penilai dan *Operator Console*.

B. Analisis dan Interpretasi Data

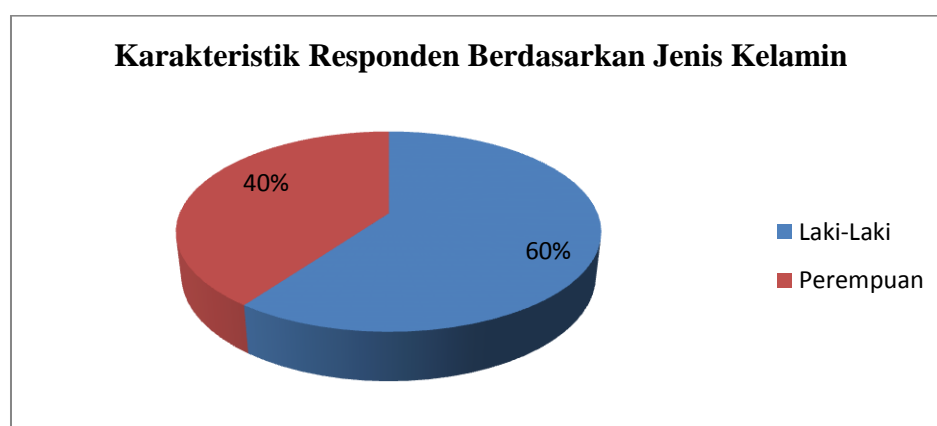
Penyebaran Kuesioner dilakukan kurang lebih 2 minggu pada awal bulan April. Bulan April bertepatan dengan Responden Badan untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa dan Tahunan tahun pajak 2015. Jumlah kuesioner yang peneliti sebar berjumlah 100 responden. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan penentuan sampel dan memastikan bahwa responden merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi dan atau Badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara dan sedang melaporkan SPT atas kewajiban perpajakannya.

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan penyajian data yang menggambarkan keadaan diri saat itu pada responden. Dalam penelitian ini yang menjadi responden yaitu Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Gambaran keadaan 100 responden yang menjadi sampel penelitian ini diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan terakhir yang ditempuh, dan jenis pekerjaan. Hasil perolehan informasi mengenai karakteristik responden disajikan sebagai berikut:

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 orang responden maka dapat diambil kesimpulan gambaran umum karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut:

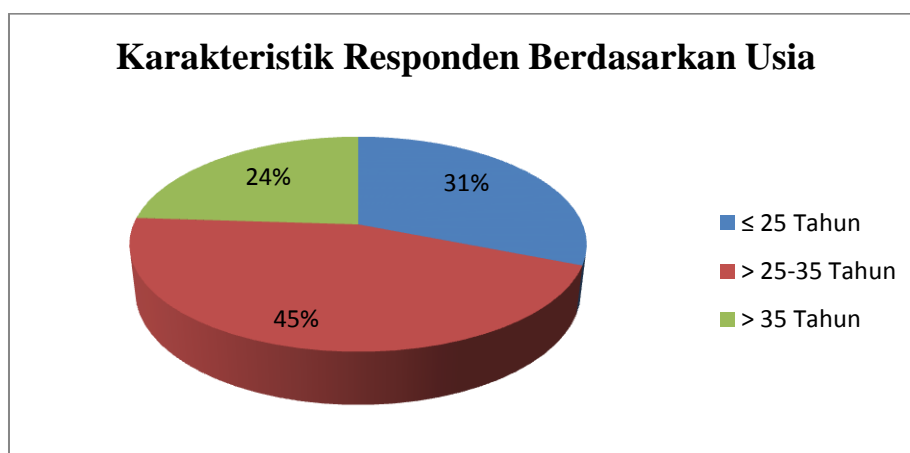


Gambar 4. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Sumber: Data diolah oleh peneliti

Berdasarkan diagram pada gambar 5 dapat diketahui responden terbanyak dari 100 responden didominasi oleh jenis kelamin laki-laki. Jumlah laki-laki yakni sebesar 60 orang responden dan jumlah perempuan yakni sebesar 40 orang responden. Perbedaan jumlah jenis kelamin tersebut dapat dikatakan bahwa Wajib Pajak yang datang ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara untuk melaporkan SPT didominasi oleh laki-laki. Karena pada dasarnya kebanyakan laki-laki yang berpenghasilan lebih banyak dari pada perempuan yang berpenghasilan, banyak perempuan yang mendapat penghasilan dari suami yang dengan demikian tidak dikenai pajak.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan hasil penelitian bahwa usia dari 100 orang responden yang telah mengisi kuesioner adalah sebagai berikut:

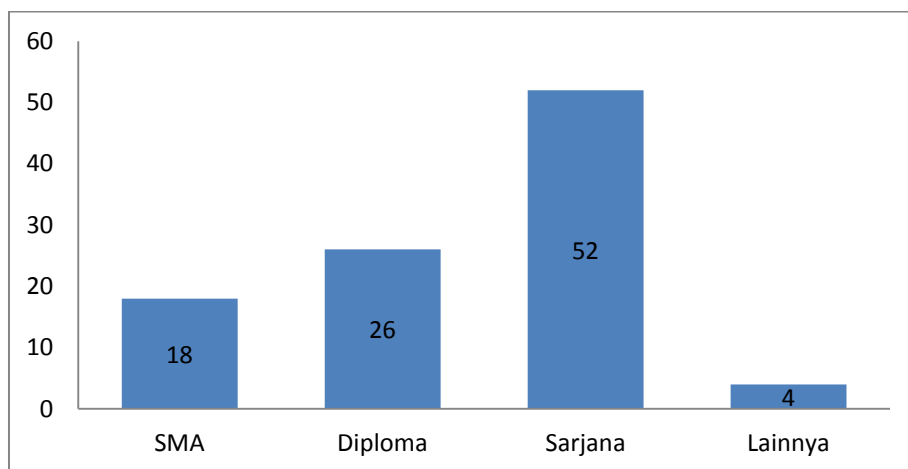


Gambar 5. Jumlah Responden Berdasarkan Usia
Sumber: data diolah oleh peneliti

Berdasarkan diagram pada gambar 6 dapat diketahui dari 100 responden yang telah diteliti oleh peneliti mengenai Wajib Pajak yang melaporkan SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara yaitu 31 orang responden (31%) yang melaporkan SPT berusia kurang dari 25 tahun, sebanyak 45 orang responden (45%) yang melaporkan SPT berusia 25-35 tahun, dan sebanyak 24 orang responden (24%) yang melaporkan SPT berusia diatas 35 tahun. Usia responden yaitu >25-35 tahun dapat dikatakan paling banyak yang melaporkan SPT ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Hal tersebut dapat disebabkan karena responden yang berusia >25-35 tahun merupakan responden yang tergolong usia matang dimana pada saat orang berusia tersebut memiliki pemahaman yang jauh lebih baik mengenai informasi perpajakan dari segi teknologi yang digunakan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, dari segi pengalaman sebagai Wajib Pajak yang menjalankan kewajiban perpajakannya dan dari segi pekerjaan yang mereka miliki.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

Tingkat pendidikan merupakan salah satu penentu masa depan namun tidak dapat dipungkiri bahwa adapula tingkat pendidikan rendah dapat mencapai masa depan yang baik. Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan dengan menyebarkan 100 kuesioner kepada responden dapat diketahui sebagai berikut:

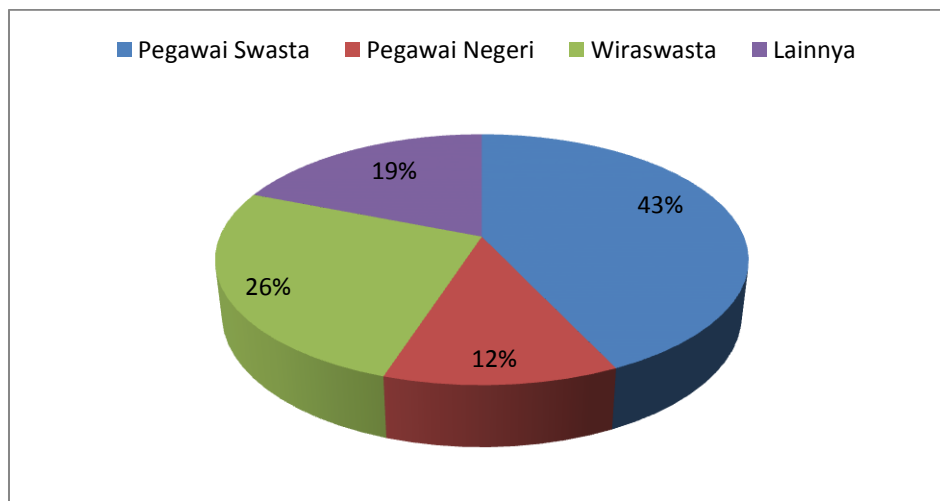


Gambar 6. Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

Sumber: data diolah oleh peneliti

Berdasarkan diagram pada gambar 7 dapat diketahui pendidikan 100 orang responden didominasi dengan pendidikan terakhir Sarjana yakni sebanyak 52 orang responden, pendidikan terakhir SMA yakni sebesar 18 orang responden, pendidikan terakhir Diploma yakni sebesar 26 orang responden, dan terakhir pendidikan terakhir lainnya yakni sebesar 4 orang responden. Wajib Pajak yang melaporkan SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara didominasi oleh responden yang pendidikan terakhirnya yakni Sarjana. Hal tersebut dikarenakan responden yang berpendidikan terakhir Sarjana dan masih berusia muda yang sudah memiliki penghasilan serta sangat cepat mengerti mengenai tanggung jawabnya dibidang perpajakan.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaannya



Gambar 7. Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaannya
Sumber: data diolah oleh peneliti

Berdasarkan diagram pada gambar 8 dapat diketahui bahwa, kategori pekerjaan dari 100 orang responden didominasi oleh pekerjaan pegawai swasta yakni sebesar 43 orang responden, pekerjaan pegawai negeri yakni sebesar 12 orang responden, pekerjaan wiraswasta yakni sebesar 26 orang responden, dan pekerjaan lainnya yang terdiri dari pekerjaan sebagai TNI Polri, Pensiunan, dan Notaris yakni sebesar 19 orang responden. Penyebaran sebanyak 100 kuesioner kepada responden menunjukkan bahwa jenis pekerjaan responden cukup merata.

e. Jenis Kelamin Responden Berdasarkan Usia

Tabel 11. Jenis Kelamin Berdasarkan Usia

NO	Jenis Kelamin	Usia						Jumlah	
		≤25 Tahun		>25-35 Tahun		>35 Tahun			
1	Laki-laki	20	20%	24	24%	16	16%	60	60%
2	Perempuan	11	11%	21	21%	8	8%	40	40%
	Jumlah	31	31%	45	45%	24	24%	100	100%

Sumber: data diolah oleh peneliti

Berdasarkan tabel 11 tersebut diketahui terdapat 100 responden yang terdiri dari 60 laki-laki dan 40 perempuan. Karakteristik jenis kelamin berdasarkan usia, sebanyak 20 responden atau 20% laki-laki berusia kurang dari 25 tahun dan sebanyak 11 responden atau 11% perempuan berusia kurang dari 25 tahun, sebanyak 24 responden atau 24% laki-laki berusia diatas 25-35 tahun dan sebanyak 21 responden atau 21% perempuan berusia diatas 25-35 tahun, dan terakhir sebanyak 16 responden atau 16% laki-laki berusia diatas 35 tahun dan sebanyak 8 responden atau 8% perempuan berusia diatas 35 tahun.

f. Tingkat Pendidikan Terakhir Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 12. Tingkat Pendidikan Terakhir Responden Berdasarkan Pekerjaan

NO	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan								Jumlah	
		P. Swasta		P. Negeri		Wiraswasta		Lainnya			
1	SMA	9	9%	1	1%	5	5%	3	3%	18	18%
2	Diploma	12	12%	3	3%	6	6%	5	5%	26	26%
3	Sarjana	21	21%	8	8%	14	14%	9	9%	52	52%
4	Lainnya	1	1%	0	0%	1	1%	2	2%	4	4%
	Jumlah	43	43%	12	12%	26	26%	19	19%	100	100%

Sumber: data doilah oleh peneliti

Berdasarkan tabel 12 diatas dapat diketahui secara terperinci jumlah karakteristik tingkat pendidikan terakhir responden berdasarkan pekerjaan. Dari 100 responden yang diberikan kuesioner, sebanyak 9 orang responden atau 9% pegawai swasta memiliki pendidikan terakhir SMA, sebanyak 12 responden atau 12% pegawai swasta memiliki pendidikan terakhir Diploma, sebanyak 21 orang responden atau 21%

pegawai swasta memiliki pendidikan terakhir Sarjana, dan sebanyak 1% pegawai swasta memiliki pendidikan terakhir lainnya. Sebanyak 1 orang responden atau 1% pegawai negeri memiliki pendidikan terakhir SMA, sebanyak 3 orang responden atau 3% pegawai negeri memiliki pendidikan terakhir Diploma, dan sebanyak 8 orang responden atau 8% pegawai negeri memiliki pendidikan terakhir Sarjana.

Sebanyak 5 orang responden atau 5% wiraswasta memiliki pendidikan terakhir SMA, sebanyak 6 orang responden atau 6% wiraswasta memiliki pendidikan terakhir Diploma, sebanyak 14 orang responden atau 14% wiraswasta memiliki pendidikan terakhir Sarjana, dan sebanyak 1 orang responden atau 1% wiraswasta memiliki pendidikan terakhir lainnya. Selanjutnya yang terakhir yakni sebanyak 3 orang responden atau 3% pekerja lainnya memiliki pendidikan terakhir SMA, sebanyak 5 orang responden atau 5% pekerja lainnya memiliki pendidikan terakhir Diploma, sebanyak 9 orang responden atau 9% pekerja lainnya memiliki pendidikan terakhir Sarjana, dan sebanyak 2 orang responden atau 2% pekerja lainnya memiliki pendidikan terakhir lainnya sehingga total keseluruhan sebesar 100 orang responden.

2. Distribusi Frekuensi Variabel

Distribusi frekuensi variabel adalah analisis data yang menyajikan dan menggambarkan jawaban responden dari setiap variabel penelitian yang menyebarkan kuesioner pada 100 orang responden.

a. Variabel Pemahaman Wajib Pajak (X1)

Daftar tabel penyajian data yang menggambarkan frekuensi skor setiap item dari variabel bukti fisik yang telah dijawab oleh responden adalah sebagai berikut:

Tabel 13. Distribusi Frekuensi Variabel Pemahaman Wajib Pajak (X1)

Item	Jawaban Responden										Mean
	SS		S		RR		TS		STS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X1.1	13	13%	71	71%	16	16%	0	0%	0	0%	3,97
X1.2	39	39%	59	59%	2	2%	0	0%	0	0%	4,37
X1.3	20	20%	79	79%	1	1%	0	0%	0	0%	4,19
X1.4	18	18%	74	74%	8	8%	0	0%	0	0%	4,10
X1.5	50	50%	49	49%	1	1%	0	0%	0	0%	4,49
X1.6	48	48%	52	52%	0	0%	0	0%	0	0%	4,48
X1.7	16	16%	80	80%	4	4%	0	0%	0	0%	4,12
<i>Grand Mean Variabel Pemahaman Wajib Pajak</i>											4,24

Sumber: data diolah oleh penulis

Keterangan :

X1.1 : Saya memahami cara menghitung pajak

X1.2 : Saya memahami tata cara pembayaran pajak

X1.3 : Saya memahami batas waktu penyampaian SPT Masa dan/atau SPT Tahunan

X1.4 : Saya memahami sanksi atas keterlambatan pembayaran pajak

X1.5 : Saya memahami bahwa saya diberikan kepercayaan untuk menghitung, melapor, dan membayarkan pajak sendiri

X1.6 : Saya paham bahwa pembayaran pajak dilakukan dengan menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP)

X1.7 : Saya yakin dalam melaporkan SPT Masa dan/atau SPT Tahunan

Berdasarkan hasil data yang telah disajikan pada tabel 13 distribusi frekuensi variabel pemahaman Wajib Pajak, sebesar 13% atau 13 responden sangat setuju bahwa mereka memahami cara menghitung pajak, sebesar 71% atau 71 responden setuju, 16% atau 16 responden ragu-ragu bahwa mereka memahami cara menghitung pajak. Hasil

distribusi frekuensi dari X1 pernyataan pertama menunjukkan bahwa banyak responden sangat setuju bahwa mereka memahami cara menghitung pajak. Rata-rata pernyataan satu dari variabel X1 sebesar 3,97.

Distribusi frekuensi variabel X1 pernyataan kedua mengenai pemahaman tata cara pembayaran pajak, pada tabel 13 menjelaskan bahwa sebesar 39% atau 39 orang responden sangat setuju, 59% atau 59 orang responden setuju, dan 2% atau 2 orang responden ragu-ragu. Hasil distribusi frekuensi dari X1 pernyataan kedua banyak responden setuju dengan jumlah 59 orang responden. Rata-rata pernyataan kedua variabel X1 sebesar 4,37.

Distribusi frekuensi variabel X1 pernyataan ketiga mengenai pemahaman batas waktu penyampaian STP Masa dan/atau SPT Tahunan, pada tabel 13 menjelaskan bahwa sebesar 20% atau 20 responden sangat setuju, 79% atau 79 responden setuju, dan 1% atau 1 responden ragu-ragu. Hasil distribusi frekuensi dari X1 pernyataan ketiga 79 orang responden menyatakan setuju. Rata-rata pernyataan ketiga variabel X1 sebesar 4,19.

Distribusi frekuensi variabel X1 pernyataan keempat mengenai pemahaman sanksi atas keterlambatan pembayaran pajak, pada tabel 13 menjelaskan bahwa sebesar 18% atau 18 responden sangat setuju, 74% atau 74 responden setuju, dan sebesar 8% atau 8 responden ragu-ragu.

Hasil distribusi frekuensi X1 pernyataan keempat banyak responden sebesar 74 setuju. Rata-rata pernyataan keempat variabel X1 sebesar 4,10.

Distribusi frekuensi variabel X1 pernyataan kelima mengenai pemahaman bahwa saya diberikan kepercayaan untuk menghitung, melapor, dan membayarkan pajak sendiri, pada tabel 13 menjelaskan bahwa sebesar 50% atau 50 responden sangat setuju, 49% atau 49 responden setuju, dan sebesar 1% atau 1 responden ragu-ragu. Hasil distribusi frekuensi X1 pernyataan keempat banyak responden sebesar 50 sangat setuju. Rata-rata pernyataan kelima variabel X1 sebesar 4,49.

Berdasarkan tabel 13 distribusi frekuensi X1 dari pernyataan keenam dan ketujuh digambarkan sebagai berikut, variabel X1 pernyataan keenam 48% atau 48 responden sangat setuju, 52% atau 52 responden setuju. Rata-rata variabel X1 pernyataan keenam sebesar 4,48, hal itu menunjukkan responden setuju mereka paham bahwa pembayaran pajak dilakukan dengan menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP). Variabel X1 pernyataan ketujuh sebesar 16% atau 16 responden sangat setuju, 80% atau 80 responden setuju, dan 4% atau 4 responden ragu-ragu. Rata-rata variabel X1 pernyataan ketujuh sebesar 4,12.

Berdasarkan hasil rata-rata distribusi variabel pemahaman Wajib Pajak diperoleh grand mean sebesar 4,24 artinya sebagian besar responden sangat setuju dan pemahaman Wajib Pajak sangat baik. Mulai

dari pemahaman menghitung pajak, membayar pajak, dan sanksi yang berlaku.

b. Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan (X2)

Daftar tabel penyajian data yang menggambarkan frekuensi skor setiap item dari variabel keandalan adalah sebagai berikut:

Tabel 14. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan (X2)

Item	Jawaban Responden										Mean
	SS		S		RR		TS		STS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X2.1	44	44%	55	55%	1	1%	0	0%	0	0%	4,43
X2.2	49	49%	51	51%	0	0%	0	0%	0	0%	4,49
X2.3	28	28%	71	71%	1	1%	0	0%	0	0%	4,27
X2.4	23	23%	77	77%	4	4%	0	0%	0	0%	4,35
X2.5	6	6%	92	92%	2	2%	0	0%	0	0%	4,04
X2.6	35	35%	64	64%	1	1%	0	0%	0	0%	4,34
X2.7	32	32%	77	77%	1	1%	0	0%	0	0%	4,71
X2.8	46	46%	54	54%	0	0%	0	0%	0	0%	4,46
X2.9	53	53%	47	47%	0	0%	0	0%	0	0%	4,53
X2.10	48	48%	51	51%	1	1%	0	0%	0	0%	4,47
X2.11	52	52%	47	47%	1	1%	0	0%	0	0%	4,51
X2.12	34	34%	65	65%	1	1%	0	0%	0	0%	4,33
X2.13	38	38%	62	62%	1	1%	0	0%	0	0%	4,41
X2.14	25	25%	73	73%	2	2%	0	0%	0	0%	4,23
X2.15	18	18%	79	79%	3	3%	0	0%	0	0%	4,15
X2.16	21	21%	79	79%	0	0%	0	0%	0	0%	4,21
X2.17	21	21%	79	79%	0	0%	0	0%	0	0%	4,21
X2.18	16	16%	80	79%	4	4%	0	0%	0	0%	4,12
X2.19	33	33%	67	79%	0	0%	0	0%	0	0%	4,33
<i>Grand Mean</i> Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan											4,34

Sumber: data diolah oleh peneliti

Keterangan :

- X2.1 : Penampilan Petugas Kantor Pelayanan Pajak selalu rapi
 X2.2 : Petugas Kantor Pelayanan Pajak menunjukkan sikap baik
 X2.3 : Petugas Kantor Pelayanan Pajak memanfaatkan fasilitas teknologi dalam memberikan pelayanan

- X2.4 : Petugas Kantor Pelayanan Pajak dapat diandalkan dalam menangani masalah Wajib Pajak
- X2.5 : Keakuratan Petugas Kantor Pelayanan Pajak dalam menerapkan peraturan perpajakan
- X2.6 : Petugas Kantor Pelayanan Pajak memberikan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan
- X2.7 : Petugas Kantor Pelayanan Pajak berusaha menghindari kesalahan dalam memberikan pelayanan
- X2.8 : Petugas Kantor Pelayanan Pajak bersedia membantu apabila Wajib Pajak membutuhkan informasi mengenai pajak yang Wajib Pajak jalankan
- X2.9 : Petugas Kantor Pelayanan Pajak tanggap dalam memberikan informasi perpajakan kepada wajib Pajak
- X2.10 : Petugas Kantor Pelayanan Pajak cepat dalam memberikan respon atas pertanyaan Wajib Pajak
- X2.11 : Petugas Kantor Pelayanan Pajak memberikan informasi perpajakan dengan jelas
- X2.12 : Petugas Kantor Pelayanan Pajak bertindak professional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- X2.13 : Petugas Kantor Pelayanan Pajak menunjukkan sikap yang tidak mebeda-bedakan dalam memberikan pelayanan tanpa memandang golongan Wajib Pajak yang dilayani
- X2.14 : Petugas Kantor Pelayanan Pajak mampu menanamkan rasa percaya diri kepada Wajib Pajak
- X2.15 : Petugas Kantor Pelayanan Pajak mampu membangun komunikasi dengan Wajib Pajak
- X2.16 : Petugas Kantor Pelayanan Pajak memberikan perhatian secara baik kepada Wajib Pajak
- X2.17 : Petugas Kantor Pelayanan Pajak mengutamakan kepentingan Wajib Pajak
- X2.18 : Petugas Kantor Pelayanan Pajak dapat dihubungi melalui media komunikasi yang ada di kantor
- X2.19 : Petugas Kantor Pelayanan Pajak bersifat ramah dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 14 diatas disrtibusi variabel X2 dari pernyataan pertama sampai kedelapan dapat digambarkan sebagai berikut, variabel X2 pernyataan pertama 44% atau 44 responden sangat setuju, 55% atau 55 responden setuju, 1% atau 1 responden ragu-ragu dengan rata-rata 4,43. Variabel X2 pernyataan kedua 49% atau 49 responden sangat

setuju, 51% atau 51 responden setuju dengan rata-rata 4,49. Variabel X2 pernyataan ketiga 28% atau 28 reponden sangat setuju, 71% atau 71 responden setuju, 1% atau 1 responden ragu-ragu dengan rata-rata 4,27. Variabel X2 pernyataan keempat 23% atau 23 responden sangat setuju, 77% atau 77 responden setuju, 4% atau 4 responden ragu-ragu dengan rata-rata 4,35. Variabel X2 pernyataan kelima 6% atau 6 responden sangat setuju, 92% atau 92 responden setuju, 2% atau 2 responden ragu-ragu dengan rata-rata 4,04.

Variabel X2 pernyataan keenam 35% atau 35 responden sangat setuju, 64% atau 64 responden setuju, 1% atau 1 responden ragu-ragu dengan rata-rata 4,34. Variabel X2 penyataan ketujuh 32% atau 32 responden sangat setuju, 77% atau 77 responden setuju, 1% atau 1 responden ragu-ragu dengan rata-rata 4,71. Variabel X2 pernyataan kedelapan 46% atau 46 responden sangat setuju, 54% atau 54 responden setuju dengan rata-rata 4,46. Dari hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa dari variabel X2 pernyataan pertama sampai pernyataan kedelapan responden setuju dengan pernyataan tersebut.

Berdasarkan tabel 14 distribusi frekuensi X2 pernyataan kesembilan 53% atau 53 responden sangat setuju, 47% atau 47 responden setuju, dengan rata-rata 4,53, hal tersebut menunjukkan sebagian besar responden sangat setuju dengan pernyataan kesembilan variabel X2 yaitu petugas kantor pelayanan pajak tanggap dalam memberikan informasi perpajakan kepada Wajib Pajak. Variabel X2 pernyataan kesepuluh 48%

atau 48 responden sangat setuju, 51% atau 51 responden setuju, 1% atau 1 responden ragu-ragu dengan rata-rata 4,47, hal itu menunjukkan sebagian responden setuju dengan pernyataan kesepuluh yakni petugas kantor pelayanan pajak cepat dalam memberikan respon atas pertanyaan Wajib Pajak. Variabel X2 pernyataan kesebelas 52% atau 52 responden sangat setuju, 47% atau 47 responden setuju, 1% atau 1 responden ragu-ragu dengan rata-rata 4,51 hal itu menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat setuju bahwa petugas kantor pelayanan pajak memberikan informasi perpajakan dengan jelas.

Dari tabel 14 distribusi frekuensi X2 pernyataan kedua belas sampai dengan pernyataan kesembilan belas dapat di gambarkan sebagai berikut, pernyataan kedua belas 34% atau 34 responden sangat setuju, 65% atau 65 responden setuju, 1% atau 1 responden ragu-ragu dengan rata-rata 4,33. Pernyataan ketiga belas 38% atau 38 responden sangat setuju, 62% atau 62 responden setuju, 1% atau 1 responden ragu-ragu dengan rata-rata 4,41. Pernyataan keempat belas 25% atau 25 responden sangat setuju, 73% atau 73 responden setuju, 2% atau 2 responden ragu-ragu dengan rata-rata 4,23. Pernyataan kelima belas 18% atau 18 responden sangat setuju, 79% atau 79 responden setuju, 3% atau 3 responden ragu-ragu dengan rata-rata 4,15.

Distribusi frekuensi variabel X2 pernyataan keenam belas 21% atau 21 responden sangat setuju, 79% atau 79 responden setuju dengan rata-rata 4,21. Pernyataan ketujuh belas 21% atau 21 responden sangat setuju,

79% atau 79 responden setuju dengan rata-rata 4,21. Pernyataan kedelapan belas 16% atau 16 responden sangat setuju, 80% atau 80 responden setuju, 4% atau 4 responden ragu-ragu dengan rata-rata 4,12. Dan yang terakhir pernyataan kesembilan belas 33% atau 33 responden sangat setuju, 67% atau 67 responden setuju dengan rata-rata 4,33. Dari penggambaran distribusi frekuensi variabel X2 pernyataan kedua belas sampai dengan pernyataan kesembilan belas dapat di tarik kesimpulan bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan tersebut.

Berdasarkan hasil rata-rata distribusi variabel kualitas pelayanan perpajakan diperoleh rata-rata sebesar 4,34 artinya sebagian besar responden sangat setuju dan kualitas pelayanan perpajakan sangat baik. Mulai dari faktor fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati petugas pajak membuat wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

c. Variabel Kepatuhan Pajak (Y)

Daftar tabel penyajian data yang menggambarkan distribusi frekuensi setiap item pernyataan dari variabel kepatuhan pajak adalah sebagai berikut:

Tabel 15. Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Pajak (Y)

Item	Jawaban Responden										Mean
	SS		S		RR		TS		STS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Y1	31	31%	69	69%	0	0%	0	0%	0	0%	4,31
Y2	26	26%	72	72%	2	2%	0	0%	0	0%	4,24
Y3	32	32%	66	66%	2	2%	0	0%	0	0%	4,30

Lanjutan Tabel 15

Y4	42	42%	57	57%	1	1%	0	0%	0	0%	4,41
Y5	22	22%	76	76%	2	2%	0	0%	0	0%	4,20
Y6	52	52%	47	47%	1	1%	0	0%	0	0%	4,51
Grand Mean Variabel Kepatuhan Pajak											4,32

Sumber: data diolah oleh peneliti

Keterangan :

- Y1 : Saya sebagai Wajib Pajak melaksanakan kewajiban pajak tepat waktu
 Y2 : Saya sebagai Wajib Pajak melaporkan SPT Masa dan/atau Tahunan tepat waktu
 Y3 : Saya sebagai Wajib Pajak tidak Pernah mendapat Surat Tagihan Pajak maupun Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar
 Y4 : Saya sebagai Wajib Pajak mengisi SPT Masa dan/atau SPT Tahunan dengan lengkap, jelas, dan ditandatangani
 Y5 : Saya sebagai Wajib Pajak melaporkan data mengenai kewajiban perpajakannya dengan benar
 Y6 : Menyampaikan SPT Masa dan/atau SPT Tahunan merupakan sebuah kewajiban saya sebagai Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 15 distribusi frekuensi variabel Y dari pernyataan pertama sampai ketiga dapat digambarkan sebagai berikut, variabel Y pernyataan pertama 31% atau 31` responden sangat setuju, 69% atau 69 responden setuju dengan rata-rata 4,31. Variabel Y pernyataan kedua 26% atau 26 responden sangat setuju, 72% atau 72 responden setuju, 2% atau 2 responden ragu-ragu dengan rata-rata 4,24. Variabel Y pernyataan ketiga 32% atau 32 reponden sangat setuju, 66% atau 66 responden setuju, 2% atau 2 responden ragu-ragu dengan rata-rata 4,30.

Distribusi frekuaensi variabel Y pernyataan keempat 42% atau 42 responden sangat setuju, 57% atau 57 responden setuju, 1% atau 1 responden ragu-ragu dengan rata-rata 4,41. Pernyataan kelima 22% atau 22 responden sangat setuju, 76% atau 76 responden satuju, 2% atau 2

responden ragu-ragu dengan rata-rata 4,20. Pernyataan keenam 52% atau 52 responden sangat setuju, 47% atau 47 responden setuju, 1% atau 1 responden ragu-ragu dengan rata-rata 4,51. Berdasarkan hasil rata-rata distribusi variabel kepatuhan pajak diperoleh grand mean sebesar 4,32 artinya sebagian besar responden setuju dan kepatuhan pajak sangat baik. Mulai dari kepatuhan formal yakni, melaksanakan kewajiban pajak tepat waktu, melaporkan SPT tepat waktu serta tidak pernah mendapat surat tagihan pajak dan dari kepatuhan material yakni, mengisi SPT dengan lengkap, jelas, dan disertai tanda tangan, melaporkan data perpajakan dengan benas dan menyampaikan SPT adalah sebuah kewajiban yang harus dijalankan.

C. Analisis Data Inferensial

1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah salah satu pengujian asumsi dari suatu penelitian. Uji normalitas tidak hanya dilakukan dengan satu cara namun ada beberapa cara. Pada penelitian ini peneliti menggunakan uji normalitas Kolmogorov-Smirnov serta scatter plot dimana akan terlihat titik-titik variabel akan tersebar mendekati garis normal. Hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov dilakukan dengan SPSS dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 16. Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.73406108
Most Extreme Differences	Absolute	.104
	Positive	.104
	Negative	-.053
Kolmogorov-Smirnov Z		1.044
Asymp. Sig. (2-tailed)		.225

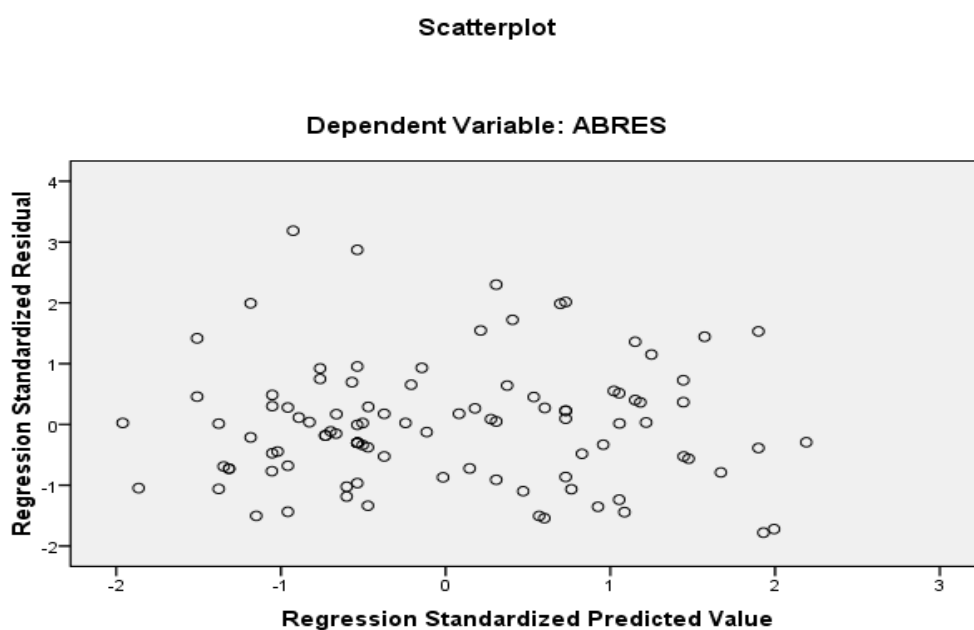
Sumber : data diolah oleh penulis

Berdasarkan hasil tabel 16 uji normalitas Kolmogorov-Smirnov dari 100 responden menunjukkan Asymp. Signifikansi 0,225 lebih besar dari alfa 0,05. Alfa 0,05 merupakan alfa batas tertinggi signifikansi hasil pengujian statistik dalam penelitian ini. Angka 0,225 menunjukkan bahwa data yang di uji normalitas tidak memiliki perbedaan yang signifikan dengan normal baku, sehingga dapat dikatakan data yang telah diuji normal. Hal yang sama dapat dilihat pada grafik uji normalitas.

2. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas pada penelitian dilakukan untuk menguji model regresi yang memiliki varian tidak konstan (Homokedastisitas). Uji Scatter Plot merupakan salah satu uji heterokedastisitas yang menggunakan SPSS dengan melihat apabila tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y secara acak, maka tidak terjadi

heteroskedastisitas atau dapat disebut bersifat homokedastisitas. Adapun hasil uji data 100 responden yang dilakukan peneliti sebagai berikut:



Gambar 8. Hasil Uji Heterokedastisitas Diagram Plot

Sumber : data diolah oleh penulis

Berdasarkan gambar 14 terlihat jelas bahwa titik-titik tersebar diseluruh bagian dengan menarik garis lurus secara vertikal dan horizontal dari angka nol. Sehingga penelitian menerima asumsi dan tidak terjadi heterokedastisitas.

3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan tahapan uji asumsi yang harus dilakukan sebelum menguji hipotesis yang ditentukan, untuk melihat diterima atau tidak asumsi penelitian ini. Hasil uji multikolinearitas SPSS menguji pemahaman

wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan pajak dengan 100 responden adalah sebagai berikut:

Tabel 17. Coefficients Hasil Uji Multikolineatitas

Variabel	<i>Collinearty Statistic</i>		Keterangan
	Tolerance	VIF	
X1	0,977	1,024	Non Multikolinearitas
X2	0,977	1,024	Non Multikolinearitas

Sumber: data diolah oleh peneliti

Keterangan :

X1 : Pemahaman Wajib Pajak

X2 : Kualitas Pelayanan Perpajakan

Berdasarkan hasil tabel 11 pengambilan keputusan uji multikolinearitas dapat dideskripsikan melalui tabel *Collinearty Statistics* yang terdapat dua tabel yaitu Tolerance dan VIF. Hasil variabel X1 nilai tolerance sebesar 0,977 > 0,10 dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) sebesar 1,024 < 10,0. Sedangkan variabel X2 memiliki nilai tolerance sebesar 0,977 > 0,10 dan nilai VIF sebesar 1,024 < 10,0. Dengan begitu pengambilan keputusan uji multikolinearitas pada penelitian ini adalah tidak terjadi multikolinearitas.

4. Uji Analisis Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk melihat pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat menggunakan SPSS. Hasil analisis dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 18. Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel Terikat	Variabel Bebas	B	t - hitung	Sig.t	Keputusan terhadap H0
Kepatuhan Pajak (Y)	Pemahaman Wajib Pajak (X1)	0,240	2,765	0,007	H0 Tidak Diterima
	Kualitas Pelayanan Perpajakan (X2)	0,035	1,015	0,312	H0 Diterima
Konstanta		15,960	4,538	0,000	
<i>R Square</i> (R ²) = 0,091 <i>Adj. R Square</i> = 0,073 F-hitung = 4,881 Sig. F = 0,010 F-tabel = 3,09 t-tabel = 1,6607					

Sumber: Data diolah oleh peneliti

Berdasarkan tabel 18 di atas dengan taraf signifikansi 0,05 atau 5%, maka didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 15,960 + 0,240 X1 + 0,035 X2$$

Dari persamaan di atas dapat dijelaskan bahwa :

- a. Konstanta sebesar 15,960 menunjukkan jika variabel bebas yaitu pemahaman Wajib Pajak (X1) dan kualitas pelayanan perpajakan (X2) diabaikan atau diasumsikan 0 maka besar kepatuhan pajak (Y) adalah 15,960, artinya sebelum atau tanpa adanya variabel pemahaman Wajib Pajak (X1) dan kualitas pelayanan perpajakan (X2) dalam Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara adalah sebesar 15,960.
- b. Nilai koefisien regresi untuk variabel X1 adalah sebesar 0,240. Hal ini berarti bahwa bertambahnya Pemahaman Wajib Pajak akan

meningkatkan Kepatuhan Pajak dengan asumsi bahwa Kualitas Pelayanan Perpajakan adalah tetap atau konstan.

- c. Nilai koefisien regresi untuk variabel X2 adalah sebesar 0,035. Hal ini berarti bahwa bertambahnya Kualitas Pelayanan Perpajakan akan meningkatkan Kepatuhan Pajak dengan asumsi bahwa Pemahaman Wajib Pajak adalah tetap atau konstan.

5. Uji Hipotesis

- a. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat sejauh mana variabel bebas dapat menjelaskan variasi variabel terikat. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel 18. Nilai *Adjusted R²* diperoleh sebesar 0,073 atau dengan tingkat persentase sebesar 7,3%. Artinya besarnya pengaruh pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan secara bersama-sama terhadap kepatuhan pajak adalah sebesar 7,3% sedangkan 92,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak teliti oleh peneliti.

- b. Uji F (Uji Secara Bersama-sama)

Uji F merupakan salah satu uji regresi untuk melihat pengaruh dari variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama. Pengujian dapat dilakukan dengan membandingkan besar nilai F hitung dengan F tabel. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 tidak diterima dan H_1 diterima begitu juga apabila nilai signifikansi $< \alpha$ maka H_1 diterima dan H_0 tidak diterima.

Berdasarkan tabel 18 dapat diketahui nilai F hitung sebesar 4,881 dan F tabel pada $\alpha = 0,05$ df regression = 2 serta df residual = 97 adalah sebesar 3,09 artinya F hitung lebih besar dari F tabel yaitu $4,881 > 3,09$. Apabila melihat hasil nilai signifikansi maka diperoleh nilai 0,010 sedangkan $\alpha=0,05$ sehingga dapat disimpulkan H1 diterima dan H0 tidak diterima. Jadi dari uji F keseluruhan variabel-variabel bebas yang meliputi Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel terikat yaitu Kepatuhan Pajak.

d. Uji t

Uji t merupakan uji hipotesis secara parsial yang menjelaskan di setiap variabel yakni pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap kepatuhan pajak. Berdasarkan hasil uji t pada tabel 18 diketahui bahwa nilai setiap variabel bebas terhadap variabel terikat memiliki pengaruh yang signifikansi atau tidak. Hasil uji t adalah sebagai berikut:

- 1) Variabel X1 memiliki t hitung sebesar $2,765 > 1,6607$, artinya nilai t hitung lebih besar dari t tabel. Nilai signifikansi variabel X1 $0,007 < 0,05$ maka H_0 tidak diterima dan H1 diterima artinya variabel X1 yakni pemahaman wajib pajak secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pajak.
- 2) Variabel X2 memiliki t hitung sebesar $1,015 < 1,6607$ artinya nilai t hitung lebih kecil dari nilai t tabel dan nilai signifikansi

0,312 > 0,05 maka variabel X2 kualitas pelayanan perpajakan yakni H0 diterima dan H1 tidak diterima, sehingga kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan pajak.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak (X1) dan Kualitas Pelayanan Perpajakan (X2) secara Bersama-sama terhadap Kepatuhan Pajak (Y)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama yang menyatakan bahwa pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingginya pemahaman yang dimiliki wajib pajak mengenai peraturan dan informasi perpajakan yang ada serta kewajibannya sehingga dapat meningkatkan kepatuhan pajak. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Ekawati (2008:2) bahwa wajib pajak yang telah memahami peraturan perpajakan dengan baik biasanya akan melakukan aturan perpajakan yang ada sesuai dengan apa yang telah tercantum dalam peraturan yang ada.

Pemahaman tersebut meliputi pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar, penghitungan pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, penyetoran pajak (pembayaran) sesuai dengan pajak yang terutang dan tepat waktu, dan pelaporan atas pajak terutang ke Kantor Pajak setempat oleh Wajib Pajak. Selain itu, segala kegiatan pelayanan yang

dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan yang mana bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pajak wajib pajak (Devano, 2006:112).

2. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak (X2) secara Parsial terhadap Kepatuhan Pajak (Y)

Berdasarkan hasil penelitian, variabel pemahaman wajib pajak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Purnamasari (2014) yang menyatakan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Tingkat pemahaman perpajakan merupakan salah satu faktor potensial bagi pemerintah untuk meningkatkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hal tersebut juga didukung oleh pendapat Cahyono (2011) yang menyatakan bahwa wajib pajak yang tidak memahami peraturan dan informasi perpajakan yang telah ada serta kewajiban perpajakannya secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak patuh. Sedangkan semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan dan informasi perpajakan yang telah ada serta kewajiban perpajakannya, maka semakin paham pula wajib pajak tersebut terhadap sanksi yang akan diterima apabila tidak memenuhi kewajibannya membayarkan pajak.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan (X2) secara Parsial terhadap Kepatuhan Pajak (Y)

Berdasarkan hasil penelitian, variabel kualitas pelayanan perpajakan secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan pajak. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Purnamasari (2014) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tempat pelayanan terpadu secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mir'atusholihah (2014) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara sudah sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan sebagian besar responden menjawab setuju dan sangat setuju pada seluruh item variabel kualitas pelayanan perpajakan. Namun petugas pajak harus lebih peduli dengan permasalahan wajib pajak dan harus mampu melayani setiap permasalahan yang dialami oleh wajib pajak. Jika melihat kondisi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara pada saat peneliti melakukan penelitian, kebanyakan responden melaporkan kewajiban perpajakan pada hari batas akhir pelaporan. Sehingga peneliti mengindikasikan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak sepenuhnya dipengaruhi oleh baiknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara karena masih ada saja Wajib Pajak masih belum disiplin dalam hal pelaporan kewajibannya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini membahas variabel-variabel yang dianggap berpengaruh terhadap kepatuhan pajak khususnya kepatuhan pajak dengan mengambil objek penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Variabel bebas yang diambil adalah kualitas pelayanan perpajakan (X1) dan pemahaman wajib pajak (X2). Untuk mengetahui pengaruh dari variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu kepatuhan pajak (Y) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara, penelitian ini menggunakan model penelitian analisis regresi berganda dengan beberapa pengujian statistik yang diperlukan.

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kondisi Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara saat peneliti melakukan penelitian sudah sangat baik. Hal ini terbukti dari nilai rata-rata yang ditunjukkan oleh distribusi frekuensi variabel yang didapatkan berdasarkan hasil kuesioner yang peneliti berikan kepada wajib pajak secara langsung berada pada daerah positif atau berada pada kategori baik.
2. Pemahaman Wajib Pajak yang terdiri dari dua indikator yakni pemahaman peraturan perpajakan dan pemahaman sistem pemungutan

self assessment dan Kualitas Pelayanan Perpajakan yang terdiri dari lima indikator yakni *tangible* (faktor fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Kepatuhan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara yang terdiri dari dua indikator yakni kepatuhan formal dan kepatuhan material.

3. Pengujian secara bersama-sama dapat dilihat sebagai berikut:
 - a. Pemahaman Wajib Pajak secara sendiri-sendiri (parsial) memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Hal tersebut berarti, jika Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara terus berusaha untuk memberikan pemahaman mengenai perpajakan agar wajib pajak paham benar mengenai perpajakan akan membuat wajib pajak semakin patuh.
 - b. Kualitas Pelayanan Perpajakan secara sendiri-sendiri (parsial) tidak memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Pajak. Hal tersebut berarti bagus atau tidaknya pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara tidak membuat wajib pajak patuh dalam menyampaikan SPT tepat waktu.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan peneliti memberi saran yang digunakan untuk membangun yang lebih baik lagi:

1. Saran untuk Instansi (Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)

Upaya yang dapat dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara, khususnya Seksi Pelayanan dalam rangka meningkatkan pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan, dimana dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti kualitas pelayanan perpajakan memiliki pengaruh yang tidak signifikan. Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan hal yang perlu dilakukan adalah memberikan penjelasan lebih mendalam kepada wajib pajak dalam hal pemberian informasi perpajakan yang terkait dengan peraturan perpajakan, kewajiban perpajakan, dan pengadministrasiannya agar wajib pajak dapat benar-benar memahami dan mengerti benar cara menghitung, menyetor, dan melaporkan SPT-nya dengan memberikan penyuluhan lebih sering dan lebih intensif lagi.

Upaya dalam rangka meningkatkan kualitas layanan yang perlu dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara adalah diharapkan terus melakukan sosialisasi mengenai batas waktu penyampaian SPT baik secara langsung maupun tidak langsung melalui media cetak atau media elektronik. Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan yang bertepatan dengan batas akhir penyampaian SPT bagi Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan terdapat gangguan pada sistem elektronik perpajakan karena wajib pajak banyak yang mengaksesnya sehingga peneliti mengindikasikan kepatuhan wajib pajak tidak dikarenakan kualitas pelayanan perpajakan.

2. Saran untuk Wajib Pajak Orang Pribadi dan/atau Badan

Saran untuk Wajib Pajak Orang Pribadi dan/atau Badan dalam upaya meningkatkan pemahaman mengenai perpajakan yaitu dengan cara rajin mengikuti penyuluhan perpajakan mengenai materi-materi perpajakan secara umum misalnya, tat acara pengisian dan penyampaian SPT Masa dan/atau Tahunan dengan benar agar wajib pajak semakin paham benar dan tidak merasa kesulitan yang kemudian berdampak pada kepatuhan wajib pajak yang tentunya juga akan semakin meningkat.

3. Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya dapat menambah atau mengganti variabel bebas yang lain yang dianggap mempengaruhi kepatuhan pajak seperti yang telah disebutkan dalam pembahasan, misalnya variabel kesadaran wajib pajak, variabel pengetahuan wajib pajak, variabel sanksi pajak, variabel efektifitas penyuluhan, variabel penerapan aplikasi sistem elektronik perpajakan, kualitas pelayanan Account Representative atau variabel pemeriksaan pajak, hal ini dapat dilakukan karena nilai koefisien determinasi penelitian ini masih dapat ditingkatkan lagi dengan adanya penambahan variabel-variabel bebas baru. Hal yang perlu dipertimbangkan dalam penelitian selanjutnya adalah penentuan sampel dan penambahan jumlah responden.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I, 1991, *The Theory of Planned Behavior, Organizational Behavior and Human Decision Process* 50, 179-211.
- Alyzzuddin, Andy Yazid. 2011. *Pengaruh sosialisasi Perpajakan terhadap Pemahaman Perpajakan di Indonesia*. Skripsi (S1): Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya Malang.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi revisi tahun 2010. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Cahyono, Gatut Wahyu. 2011. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pemilik Usaha Kecil Menengah dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan*. Skripsi (S1): Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
- Dewi, Aronika S. 2007. *Tipologi Faktor Internal WP PPh 21 di KPP Tulungagung*. Skripsi (S1). Ilmu Ekonomi Studi Pembangunan Konsentrasi Perpajakan. Fakultas Ekonomi. Universitas Brawijaya Malang
- Devano, Sony, Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Kencana Prenada Media group.
- Effendy, Luqman. 2010. *Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Niat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah KPP Malang Selatan*. Skripsi (S1): Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya Malang.
- Ekawati, Liana, dkk. 2008. *Survei Pemahaman dan Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Kecil dan Menengah di Kota Yogyakarta*. Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika. Vol 6, September 2008. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-55/PJ./2008 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpajakan.
- Fitriandi, Primandita, Yuda Aryanto dan Agus Puji Priyono. 2014. *Kompilasi Undang-Undang Perpajakan Terlengkap*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi 2. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Cetakan I. Yogyakarta: Gava Media.

- Supranto, J. 2000. *Statistik Teori dan Aplikasi, Jilid 1, Edisi ke 6*. Jakarta. Erlangga
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 235/KMK.03/2003 tentang Kriteria Wajib Pajak yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Komala, Kirana Cipta. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan*. Skripsi (S1): Fakultas ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
- Kuddah, Fahdi. 2010. *Pengaruh Tingkat Kepatuhan dan Pemahaman Pengusaha Kena Pajak (PKP) pada Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai*. Skripsi (S1): Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya Malang.
- LAN RI. 2009. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan RI (SANKRI) Buku I Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Negara* Jakarta..
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan*. Edisi Revisi 2009. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- _____. 2012. *Perpajakan*. Edisi Revisi 2012. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Mir'atusholihah, 2014. *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Skripsi (S1): Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
- Mustikasari, E, 2007. *Kajian Empiris Tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Perusahaan Industri Pengolahan Di Surabaya*, Simposium Nasional Akuntansi X.
- Nurmantu, Safri. 2003. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit.
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prastyo, Teguh. 2006. *Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Layanan Relevansinya terhadap Kinerja Perusahaan (Studi pada PT. Bank Negara Indonesia Persero.Tbk Kanwil V Jaawa Tengah dan DIY)*. Tesis: Universitas Diponegoro, Semarang.
- Priyatno, 2010. *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Purnamasari, Yuanita Ayu. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan Petugas Tempat Pelayanan Terpadu dan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak terhadap*

- Kepatuhan Wajib Pajak*. Skripsi (S1): Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
- Putria, Fiona Yoansi. 2015. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Skripsi (S1). Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
- Resmi, Siti. 2009. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Buku 1 Edisi Kelima. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods for Business*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2004. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Edisi Ke-11. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Susanti, Rani. 2011. *Pengaruh Kebijakan Pajak, Administrasi Pajak dan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan*. Skripsi (S1): Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya Malang.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Zahidah, Choiriyatuz. 2010. *Pengaruh Tingkat Pemahaman Kepatuhan dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kewajiban Perpajakan Pengusaha Kecil dan Menengah (UKM) di Wilayah Jakarta Selatan*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Negeri Syarif Hidayatullah.
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

LAMPIRAN 1

No. Kuesioner :

KUESIONER PENELITIAN SKRIPSI

Perihal : Permohonan menjadi Responden

Kepada : Yth. Wajib Pajak terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama
Malang Utara

Dengan hormat,

Dalam rangka menunjang kegiatan penelitian dan penulisan dari skripsi dengan judul **“Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan 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 kerahasiaannya. Penelitian ini juga tidak diajukan untuk kepentingan Petugas Pajak yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.

Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam meluangkan waktu mengisi kuesioner ini, peneliti mengucapkan terimakasih.

Malang, April 2016

Peneliti

Dewi Chusnul Chotimah

NIM. 125030407111042

IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk pengisian :1. Berikan tanda (X) pada jawaban sesuai dengan dengan keadaan anda.

2. *) Coret yang tidak perlu.

1. Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan*
2. Usia :
 - a. ≤ 25 tahun
 - b. $> 25-35$
 - c. > 35
3. Tingkat Pendidikan
 - a. SMA
 - b. Diploma
 - c. Sarjana
 - d. Lainnya (sebutkan)
4. Pekerjaan
 - a. Pegawai Swasta
 - b. Pegawai Negeri
 - c. Wiraswasta
 - d. Lainnya (sebutkan)

DAFTAR PERNYATAAN PENELITIAN

Petunjuk pengisian :

1. Pada bagian ini terdapat pernyataan mengenai Pemahaman, Kualitas Pelayanan, dan Kepatuhan Pajak. Mohon baca dan pahami setiap pernyataan dibawah ini secara seksama.
2. Berilah tanda centang (√) pada kotak jawaban yang paling sesuai dengan pendapat dan jawaban pribadi Bapak/Ibu/Saudara/i. Mengingat data ini dapat mempengaruhi keakuratan penelitian ini, maka peneliti memohon agar di isi dengan sebaik-baiknya.
3. Alternative jawaban yang tersedia 5 (lima) kemungkinan dengan skala :
 - Sangat Setuju (SS)
 - Setuju (S)
 - Ragu-Ragu (RR)
 - Tidak Setuju (TS)
 - Sangat Tidak Setuju (STS)

I. Pemahaman Wajib Pajak

NO	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
Pemahaman Peraturan Perpajakan						
1	Saya memahami cara menghitung pajak					
2	Saya memahami tata cara pembayaran pajak					
3	Saya memahami batas waktu penyampaian SPT Masa dan/atau SPT Tahunan					
4	Saya memahami sanksi atas keterlambatan pembayaran pajak					
Pemahaman Sistem Pemungutan <i>Self Assessment</i>						
1	Saya memahami bahwa saya diberikan kepercayaan untuk menghitung, melaporkan, dan membayarkan pajak sendiri					
2	Saya paham bahwa pembayaran pajak dilakukan dengan menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP)					
3	Saya yakin dalam melaporkan SPT Masa dan/atau SPT Tahunan					

II. Kualitas Pelayanan Perpajakan

NO	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
Tangible (Faktor Fisik)						
1	Penampilan Petugas Kantor Pelayanan Pajak selalu rapi					
2	Petugas Kantor Pelayanan Pajak menunjukkan sikap baik					
3	Petugas Kantor Pelayanan Pajak memanfaatkan fasilitas teknologi dalam memberikan pelayanan					
Reliability (Keandalan)						
1	Petugas Kantor Pelayanan Pajak dapat diandalkan dalam menangani masalah Wajib Pajak					
2	Keakuratan Petugas Kantor Pelayanan Pajak dalam menerapkan peraturan perpajakan					
3	Petugas Kantor Pelayanan Pajak memberikan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan					
4	Petugas Kantor Pelayanan Pajak berusaha menghindari kesalahan dalam memberikan pelayanan					
Responsiveness (Daya Tanggap)						
1	Petugas Kantor Pelayanan Pajak bersedia membantu apabila Wajib Pajak membutuhkan informasi mengenai pajak yang Wajib Pajak jalankan					
2	Petugas Kantor Pelayanan Pajak tanggap dalam memberikan informasi perpajakan kepada wajib Pajak.					
3	Petugas Kantor Pelayanan Pajak cepat dalam memberikan respon atas pertanyaan Wajib Pajak					
4	Petugas Kantor Pelayanan Pajak memberikan informasi perpajakan dengan jelas					
Assurance (Jaminan)						
1	Petugas Kantor Pelayanan Pajak bertindak profesional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan					
2	Petugas Kantor Pelayanan Pajak menunjukkan sikap yang tidak mebeda-bedakan dalam memberikan pelayanan tanpa memandang golongan Wajib Pajak yang dilayani					

3	Petugas Kantor Pelayanan Pajak mampu menanamkan rasa percaya diri kepada Wajib Pajak					
Empathy (Empati)						
1	Petugas Kantor Pelayanan Pajak mampu membangun komunikasi dengan Wajib Pajak					
2	Petugas Kantor Pelayanan Pajak memberikan perhatian secara baik kepada Wajib Pajak					
3	Petugas Kantor Pelayanan Pajak mengutamakan kepentingan Wajib Pajak					
4	Petugas Kantor Pelayanan Pajak dapat dihubungi melalui media komunikasi yang ada di kantor					
5	Petugas Kantor Pelayanan Pajak bersifat ramah dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak					

III. Kepatuhan Pajak

NO	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
Kepatuhan Formal						
1	Saya sebagai Wajib Pajak melaksanakan kewajiban pajak tepat waktu					
2	Saya sebagai Wajib Pajak melaporkan SPT Masa dan/atau Tahunan tepat waktu					
3	Saya sebagai Wajib Pajak tidak Pernah mendapat Surat Tagihan Pajak maupun Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar					
Kepatuhan Material						
1	Saya sebagai Wajib Pajak mengisi SPT Masa dan/atau SPT Tahunan dengan lengkap, jelas, dan ditandatangani					
2	Saya sebagai Wajib Pajak melaporkan data mengenai kewajiban perpajakannya dengan benar					
3	Menyampaikan SPT Masa dan/atau SPT Tahunan merupakan sebuah kewajiban saya sebagai Wajib Pajak					

LAMPIRAN 2**VARIABEL PEMAHAMAN WAJIB PAJAK (X1)**

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	Total
1	3	4	5	5	3	5	4	29
2	4	4	4	4	4	4	4	28
3	4	4	5	5	5	5	5	33
4	3	4	4	4	4	4	4	27
5	5	5	5	5	4	4	4	32
6	4	4	5	5	4	5	5	32
7	4	4	4	4	4	4	4	28
8	4	4	4	3	4	4	4	27
9	4	4	4	3	4	4	3	26
10	4	4	4	4	4	4	4	28
11	4	4	4	4	4	4	4	28
12	4	4	4	4	5	5	4	30
13	3	4	4	4	4	4	3	26
14	3	4	4	3	4	4	4	26
15	3	4	4	3	4	4	4	26
16	3	4	4	3	4	4	4	26
17	3	4	4	3	4	4	4	26
18	4	4	5	4	5	4	4	30
19	4	4	4	4	4	4	4	28
20	4	4	4	4	5	5	5	31
21	3	4	4	4	4	4	4	27
22	3	4	5	4	4	4	4	28
23	4	4	5	5	5	5	5	33
24	4	4	4	4	4	5	5	30
25	3	4	4	4	4	4	4	27
26	5	5	5	5	5	4	5	34
27	4	4	4	4	4	4	4	28
28	4	4	4	4	5	5	4	30
29	4	4	4	4	4	4	4	28
30	3	4	4	4	4	4	3	26
31	4	5	4	4	4	4	4	29

Lanjutan Lampiran 2 Variabel Pemahaman Wajib Pajak

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	Total
32	4	4	4	4	4	4	4	28
33	4	5	4	5	5	5	5	33
34	4	4	4	4	5	4	4	29
35	3	4	4	4	4	5	4	28
36	4	4	4	4	4	4	4	28
37	4	4	5	5	5	5	5	33
38	4	5	4	4	4	4	4	29
39	4	4	4	4	5	5	4	30
40	3	4	4	4	4	4	4	27
41	4	5	4	4	5	5	4	31
42	4	4	4	3	4	4	4	27
43	4	5	5	5	5	5	5	34
44	4	3	4	4	4	4	4	27
45	4	4	4	4	4	4	4	28
46	5	5	5	5	5	5	5	35
47	4	4	4	4	5	5	4	30
48	4	4	3	4	4	5	4	28
49	4	5	4	4	5	5	5	32
50	4	4	4	4	4	4	4	28
51	4	4	4	4	4	4	4	28
52	4	5	5	5	5	5	4	33
53	4	4	4	4	4	4	4	28
54	4	4	4	4	4	4	4	28
55	5	5	5	5	5	5	5	35
56	4	4	4	5	5	5	4	31
57	4	5	5	4	5	4	4	31
58	4	4	4	4	4	4	4	28
59	3	5	4	4	4	4	4	28
60	4	5	4	4	5	5	4	31
61	4	4	4	4	4	4	4	28
62	4	4	4	4	4	4	4	28
63	5	5	4	4	5	5	4	32
64	4	3	4	4	5	4	4	28
65	3	4	4	4	4	4	4	27
66	4	4	4	4	4	4	4	28
67	4	4	4	3	4	4	4	27

Lanjutan Lampiran 2 Variabel Pemahaman Wajib Pajak

Reponden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	Total
68	4	4	4	4	5	5	4	30
69	4	4	4	4	4	4	4	28
70	4	4	5	4	5	5	5	32
71	4	5	4	4	5	4	3	29
72	4	4	4	4	4	4	4	28
73	5	5	4	4	5	5	4	32
74	4	5	4	4	5	5	4	31
75	5	5	4	4	5	5	4	32
76	4	5	4	4	5	5	4	31
77	4	5	5	5	5	5	5	34
78	5	5	4	4	5	5	4	32
79	3	5	4	4	5	4	4	29
80	4	5	4	4	4	4	4	29
81	5	5	4	4	5	5	4	32
82	4	4	4	4	4	4	4	28
83	5	5	4	4	5	5	4	32
84	4	4	4	4	5	5	4	30
85	4	5	5	5	5	5	4	33
86	4	5	4	4	5	5	4	31
87	4	5	5	5	5	5	5	34
88	5	5	4	4	5	5	4	32
89	4	4	4	4	5	5	4	30
90	4	4	4	4	4	4	4	28
91	4	5	4	4	5	5	4	31
92	5	5	5	5	5	5	5	35
93	4	5	4	4	5	5	4	31
94	4	4	4	4	4	4	4	28
95	5	5	4	4	5	5	4	32
96	4	5	4	4	5	5	4	31
97	4	4	4	4	5	5	4	30
98	4	5	4	4	5	5	4	31
99	4	5	5	5	5	5	4	33
100	4	5	4	4	5	5	4	31

Lanjutan Lampiran 2 Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan

Respon den	X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	X2. 5	X2. 6	X2. 7	X2. 8	X2. 9	X2. 10	X2. 11	X2. 12	X2. 13	X2. 14	X2. 15	X2. 16	X2. 17	X2. 18	X2. 19	Tot al
23	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	87
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	75
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
28	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
30	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
31	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	84
32	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	83
33	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
34	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	84
35	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	85
36	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	82
37	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	86
38	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	82
39	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	86
40	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	89
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	77
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
43	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	86
44	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	79

Lanjutan Lampiran 2 Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan

Responde n	X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	X2. 5	X2. .6	X2. 7	X2. 8	X2. 9	X2. 10	X2. 11	X2. 12	X2. 13	X2. 14	X2. 15	X2. 16	X2. 17	X2. .18	X2. .19	To tal
69	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	91
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
71	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	87
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	93
74	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	92
75	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
76	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	82
77	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	78
78	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	86
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
80	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
81	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	79
82	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	92
83	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	80
84	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	93
88	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	83
89	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	92
90	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	81
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
92	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	83

VARIABEL KEPATUHAN PAJAK (Y)

Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Total
1	5	5	4	5	4	5	28
2	4	4	5	4	4	4	25
3	5	5	5	4	4	5	28
4	4	4	5	4	4	4	25
5	4	4	4	5	5	4	26
6	4	4	4	4	4	5	25
7	4	4	4	4	4	4	24
8	5	5	4	4	4	4	26
9	4	4	4	4	4	4	24
10	4	4	4	4	4	4	24
11	4	5	4	4	4	4	25
12	5	5	5	5	4	4	28
13	4	4	4	4	4	4	24
14	5	4	4	4	4	4	25
15	4	4	4	4	4	4	24
16	4	4	4	4	4	3	23
17	4	4	4	4	4	4	24
18	5	5	4	4	5	5	28
19	4	4	4	4	4	4	24
20	4	4	4	4	4	4	24
21	5	5	4	5	5	5	29
22	4	4	3	4	4	4	23
23	4	4	4	4	4	5	25
24	4	4	4	4	4	4	24
25	5	5	5	5	5	5	30
26	4	4	4	5	5	5	27
27	4	4	4	4	4	4	24
28	4	4	4	4	4	4	24
29	4	4	4	4	4	4	24
30	4	4	3	3	4	4	22
31	4	4	4	4	4	4	24
32	5	5	4	4	5	5	28
33	5	5	5	5	4	5	29

Lanjutan Lampiran 2 Variabel Kepatuhan Pajak

Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Total
34	4	4	5	5	4	5	27
35	4	4	4	4	4	4	24
36	4	4	4	5	5	5	27
37	5	5	5	5	5	5	30
38	4	4	4	5	5	5	27
39	4	4	5	5	4	5	27
40	4	4	4	4	4	4	24
41	5	5	5	5	5	5	30
42	4	4	5	5	4	5	27
43	4	4	4	5	5	4	26
44	4	4	5	5	4	4	26
45	4	3	4	5	5	5	26
46	4	4	4	4	4	4	24
47	4	4	5	5	4	5	27
48	4	4	4	4	4	4	24
49	4	4	4	4	4	4	24
50	4	4	4	4	3	4	23
51	5	5	5	5	5	5	30
52	5	5	5	5	4	5	29
53	5	5	4	5	4	5	28
54	4	4	5	5	4	5	27
55	4	4	4	4	5	5	26
56	4	4	4	4	4	4	24
57	5	5	5	5	5	5	30
58	4	4	5	5	4	4	26
59	5	5	4	5	4	5	28
60	4	3	4	5	5	5	26
61	4	4	5	5	4	5	27
62	5	4	5	4	4	5	27
63	5	4	5	4	4	5	27
64	4	4	4	4	4	4	24
65	4	4	4	4	4	4	24
66	4	4	4	5	4	5	26
67	4	4	4	4	5	5	26
68	5	5	5	5	5	5	30
69	5	4	5	4	4	5	27

Lanjutan Lampiran 2 Variabel Kepatuhan Pajak

Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Total
70	4	4	4	4	3	4	23
71	4	4	4	4	4	4	24
72	4	4	4	4	4	4	24
73	5	5	4	5	5	5	29
74	5	5	5	5	5	5	30
75	4	4	4	5	4	5	26
76	4	4	4	4	4	4	24
77	5	4	5	4	4	5	27
78	5	5	4	5	4	5	28
79	4	4	4	4	4	4	24
80	4	4	4	4	4	4	24
81	4	4	4	4	4	4	24
82	4	4	4	4	4	4	24
83	4	4	4	4	4	4	24
84	5	5	5	5	4	5	29
85	5	5	5	5	5	5	30
86	5	5	5	5	5	5	30
87	4	4	4	5	4	5	26
88	4	4	5	5	4	5	27
89	4	4	4	4	4	4	24
90	4	4	4	4	4	4	24
91	5	5	4	5	4	5	28
92	5	5	5	5	4	5	29
93	4	4	4	4	4	4	24
94	4	4	4	4	4	4	24
95	4	4	4	4	4	4	24
96	4	4	5	5	4	5	27
97	4	4	4	4	4	5	25
98	4	4	4	5	4	5	26
99	4	4	4	4	4	4	24
100	5	4	5	4	4	5	27

HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN (X2)

Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	X2.16	X2.17	X2.18	X2.19	Total
X2.1 Pearson Correlation	1	.598**	.446*	.208	.266	.295	.291	.279	.279	.280	.529**	.295	.275	.266	.165	.370*	.228	.126	.275	.504**
Sig. (2-tailed)		.000	.014	.270	.155	.114	.119	.135	.135	.134	.003	.114	.142	.155	.383	.044	.226	.507	.142	.004
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.2 Pearson Correlation	.598**	1	.807**	.587**	.460*	.442*	.253	.489**	.489**	.523**	.392*	.442*	.213	.460*	.299	.555**	.707**	.548**	.533**	.755**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.011	.015	.177	.006	.006	.003	.032	.015	.258	.011	.108	.001	.000	.002	.002	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.3 Pearson Correlation	.446*	.807**	1	.547**	.424*	.416*	.255	.355	.355	.371*	.257	.416*	.229	.424*	.282	.522**	.665**	.491**	.516**	.673**
Sig. (2-tailed)	.014	.000		.002	.020	.022	.174	.054	.054	.044	.170	.022	.223	.020	.132	.003	.000	.006	.004	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.4 Pearson Correlation	.208	.587**	.547**	1	.475**	.499**	.543**	.552**	.552**	.494**	.354	.649**	.385*	.297	.203	.439*	.639**	.247	.530**	.694**

HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL KEPATUHAN PAJAK (Y)

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Total
Y.1	Pearson Correlation	1	.830**	.351	.443*	.337	.477**	.810**
	Sig. (2-tailed)		.000	.057	.014	.069	.008	.000
	N	30	30	30	30	30	30	29
Y.2	Pearson Correlation	.830**	1	.351	.443*	.337	.477**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000		.057	.014	.069	.008	.000
	N	30	30	30	30	30	30	29
Y.3	Pearson Correlation	.351	.351	1	.389*	.095	.185	.503**
	Sig. (2-tailed)	.057	.057		.034	.619	.328	.005
	N	30	30	30	30	30	30	29
Y.4	Pearson Correlation	.443*	.443*	.389*	1	.625**	.420*	.739**
	Sig. (2-tailed)	.014	.014	.034		.000	.021	.000
	N	30	30	30	30	30	30	29
Y.5	Pearson Correlation	.337	.337	.095	.625**	1	.511**	.660**
	Sig. (2-tailed)	.069	.069	.619	.000		.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30	29
Y.6	Pearson Correlation	.477**	.477**	.185	.420*	.511**	1	.733**
	Sig. (2-tailed)	.008	.008	.328	.021	.004		.000
	N	30	30	30	30	30	30	29
Total	Pearson Correlation	.810**	.810**	.503**	.739**	.660**	.733**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.005	.000	.000	.000	
	N	29	29	29	29	29	29	29

LAMPIRAN 4

HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL PEMAHAMAN PAJAK (X1)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	53.50	19.086	.642	.732
X1.2	53.13	21.637	.460	.767
X1.3	52.93	19.926	.662	.741
X1.4	53.20	18.234	.753	.715
X1.5	53.00	20.207	.539	.749
X1.6	52.93	20.340	.553	.750
X1.7	53.10	19.059	.717	.728
Total	28.60	5.697	1.000	.804

HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN (X2)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	155.13	140.947	.474	.743
X2.2	155.07	138.478	.742	.737
X2.3	155.10	138.576	.652	.737
X2.4	155.23	138.323	.679	.737
X2.5	155.33	141.333	.646	.742
X2.6	155.27	141.857	.486	.744
X2.7	155.23	141.220	.634	.742

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.8	155.03	137.482	.814	.735
X2.9	155.03	137.482	.814	.735
X2.10	155.17	137.937	.751	.736
X2.11	155.20	138.441	.643	.737
X2.12	155.27	139.375	.733	.738
X2.13	155.13	140.051	.641	.740
X2.14	155.33	142.299	.533	.745
X2.15	155.30	141.114	.502	.743
X2.16	155.27	140.823	.747	.741
X2.17	155.20	138.579	.870	.736
X2.18	155.40	141.007	.464	.743
X2.19	155.13	138.257	.815	.736
Total	79.77	35.840	.993	.935

HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL KEPATUHAN PAJAK (Y)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	46.13	12.671	.752	.739
Y.2	46.13	12.671	.752	.739
Y.3	46.30	13.390	.472	.767
Y.4	46.23	12.737	.709	.743
Y.5	46.23	13.495	.590	.762
Y.6	46.17	12.695	.650	.745
Total	25.20	3.821	1.000	.809

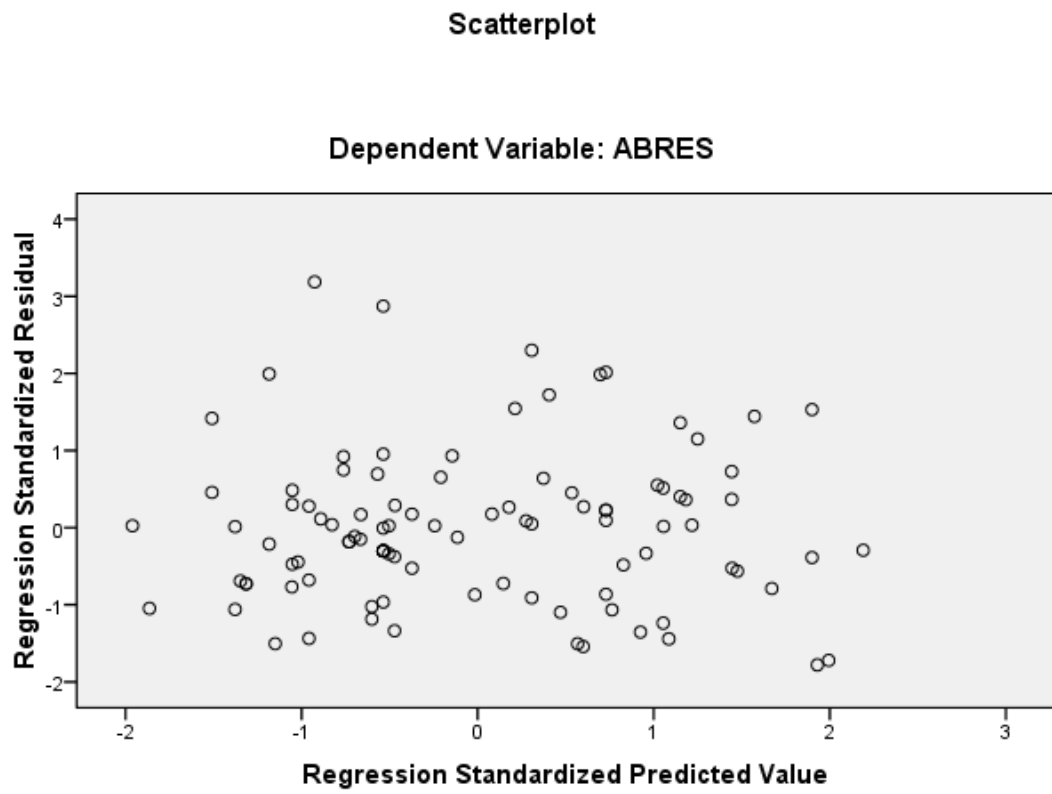
LAMPIRAN 5

HASIL UJI NORMALITAS KOLMOGOROF-SMIRNOV

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.73406108
Most Extreme Differences	Absolute	.104
	Positive	.104
	Negative	-.053
Kolmogorov-Smirnov Z		1.044
Asymp. Sig. (2-tailed)		.225

a. Test distribution is Normal.

LAMPIRAN 6**HASIL UJI HETEROKEDASTISITAS SCATTER PLOT**

LAMPIRAN 7**HASIL UJI MULTIKOLINEARITAS**

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	15.960	3.517		4.538	.000		
X1	.240	.087	.271	2.765	.007	.977	1.024
X2	.035	.034	.099	1.015	.312	.977	1.024

a. Dependent Variable: Y

LAMPIRAN 8

HASIL UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.302 ^a	.091	.073	2.05020

a. Predictors: (Constant), X2, X1

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	41.030	2	20.515	4.881	.010 ^a
Residual	407.720	97	4.203		
Total	448.750	99			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	15.960	3.517		4.538	.000		
X1	.240	.087	.271	2.765	.007	.977	1.024
X2	.035	.034	.099	1.015	.312	.977	1.024

a. Dependent Variable: Y