PENGARUH PENERAPAN E-FILING, KUALITAS PELAYANAN, SOSIALISASI PAJAK, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

(Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Bantul)

SKRIPSI

Oleh:

Nama : Galih Rananda Wicaksono

NIM : 11312143

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

2018

PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILING*, KUALITAS PELAYANAN, SOSIALISASI PAJAK, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

(Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Bantul)

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

Oleh :

Galih Rananda Wicaksono

No. Mahasiswa 11312143

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

2018

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima hukuman/sangsi apapun sesuai peraturan yang berlaku."

Yogyakarta, 14 November 2018

Penulis,

(Galih Rananda Wicaksono)

iii

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

Nama: Galih Rananda Wicaksono

No. Mahasiswa: 11312143

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal 14 / 11 / 2018

Dosen Pembimbing,

(Umi Sulistiyanti, SE., M.Acc, Ak)

iv

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

PENERAPAN SISTEM E-FILING, KUALITAS PELAYANAN, SOSIALISASI PAJAK, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

Disusun Oleh : **GALIH RANANDA WICAKSONO**

Nomor Mahasiswa : **11312143**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Jum'at, tanggal: 14 Desember 2018

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Umi Sulistiyanti, SE., Ak., M.Acc. .....

Penguji : Sigit Handoyo, SE., M.Bus .....

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

Jaka Sriyana, SE., M.Si. Ph.D.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT sebagai rasa syukur atas segala karunia, rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam tak lupa penulis junjungkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan syafaatnya kepada seluruh umat Islam.

Penyusunan skripsi yang berjudul "**Pengaruh Penerapan E-filing, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**" disusun guna memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana (S-1) pada program studi Akuntansi di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang selalu memberikan kemudahan yang tiada henti kepada penulis selama mengerjakan skripsi ini. Terimakasih atas segala kenikmatan dan kasih sayang-Nya yang diberikan kepada penulis.
2. Nabi Muhammad SAW, terimakasih atas syafaatnya yang diberikan kepada penulis. Sikap dan sifat beliau akan selalu menjadi panutan bagi penulis.

3. Pak Narto dan Bu Yayuk sebagai orang tua penulis. Terimakasih atas kasih sayangnya, doa-doa yang telah dipanjatkan serta perjuangannya dalam membesarkan dan mendidik penulis dan tidak hentinya memberikan contoh yang baik ke penulis.
4. Mbak Riris terimakasih sudah selalu menjadi penyemangat dan teman berkelahi dari lahir sampai hari ini.
5. Ibu Umi Sulistiyanti, SE., M.Acc, Ak. selaku dosen pembimbing skripsi, terimakasih banyak bu atas semua bimbingan dan nasihatnya selama ini. Banyak nasihat- nasihat ibu saat yang memotivasi penulis untuk terus maju dan disiplin serta percaya diri.
6. Bapak Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Indonesia, beserta seluruh pimpinan Universitas Islam Indonesia.
7. Bapak Jaka Sriyana, SE., M.Si., Ph.D, selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
8. Bapak Mahmudi, SE., M.Si selaku Ketua Prodi Akuntansi serta segenap jajaran staff pengajar Prodi Akuntansi yang telah memberikan banyak ilmu kepada penulis.
9. Dek Narissa Purwandari Kamties Galur yang selalu memberikan motivasi dan semangat untuk selalu percaya diri, pantang menyerah, berbagi cerita, berkeluh kesah serta memberikan keceriaan bahwa hidup tidak sekedar bernafas
10. Nursahid, Fian Fahmi, Khafid Naufal, terimakasih kalian sudah menjadi keluarga yang menemani dan mewarnai hari-hari penulis selama menemani mengerjakan skripsi dan tertawa bersama.

11. Sobat sobat LUPUT YK terimakasih atas semua doa dan dukungan serta pelajaran hidup yang kalian berikan kepada penulis.
12. Teman teman ZE YK terimakasih pelajaran hidup yang sudah dilalui bersama dan terimakasih atas segala dukungannya
13. Mas dan mbak barista Sua Coffee, Lagani Coffee, Sinergi Coffee, Estuary Coffee, Kopi Eyang, Merapi Net, dan Net City terimakasih mas kopinya enak dan menginspirasi.
14. Pak Zahri, yang sudah memberikan pengetahuan dan bantuan mengenai akademik.
15. Untuk semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu, terimakasih untuk semua hal baik yang kalian berikan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat dibutuhkan. Namun demikian, merupakan harapan bagi penulis bila skripsi ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan menjadi suatu karya yang bermanfaat bagi sesama.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.,

Yogyakarta,14 November 2018

Penulis,

(Galih Rananda Wicaksono)

MOTTO

“Fly like bee sting like a butterfly”

(Muhammad Ali)

“We are just an advanced breed of monkeys on a minor planet of a very average star. But we can understand the Universe. That makes us something very special”

(Stephen Hawking)

“Pulvis et mbra sumus”

(Quintus Horatius Flaccus)

“La tahzan, innallaha ma’asshobirin”

(QS : Al-Baqarah 153)

“Pangeran iku menangake manungsa senajan kaya ngapa”

(Paribasan Jawa)

DAFTAR ISI

Halaman Sampul i

Halaman Judul ii

Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme iii

Halaman Pengesahan iv

Berita acara ujian skripsi v

Kata Pengantar vi

Halaman Motto ix

Daftar Isi x

Daftar Tabel xiii

Daftar Lampiran xiv

Daftar Gambar xv

Abstrak xvi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 7

1.3 Tujuan Penelitian 7

1.4 Manfaat Penelitian 8

1.5 Sistematika Pembahasan 9

BAB II KAJIAN PUSTAKA 11

2.1 Teori Atribusi.....11
2.2 Konsep Pajak.....12
2.3 Kepatuhan Wajib Pajak.....14
2.4 Penerapan E-filing.....16
2.5 Kualitas Pelayanan.....17
2.6 Sosialisasi Pajak.....19
2.7 Sanksi Pajak.....20
2.8 Penelitian Terdahulu.....23
2.9 Pengembangan Hipotesis.....25
2.9.1 Penerapan E-filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....25
2.9.2 Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....26
2.9.3 Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....27
2.9.4 Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....28
2.10 Kerangka Penelitian.....28
BAB III METODE PENELITIAN.....29
3.1 Populasi dan Sampel.....29
3.2 Metode Pengumpulan Data.....30
3.3 Variabel Penelitian.....30
3.4 Metode Pengujian Instrumen Penelitian.....35
3.5 Metode Analisis Data.....36
3.5.1 Uji Asumsi Klasik.....36

3.4.3 Uji Regresi Berganda 38

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN 43

4.1 Deskripsi Objek Penelitian 43

4.2 Karakteristik Responden 43

4.3 Analisis Statistik Deskriptif 45

4.4 Perhitungan Validitas dan Realibilitas 49

4.5 Uji Asumsi Klasik 51

4.6 Pengujian Hipotesis 54

4.7 Pembahasan 59

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 63

5.1 Kesimpulan 63

5.2 Implikasi Penelitian 63

5.3 Keterbatasan penelitian 64

5.4 Saran 65

DAFTAR PUSTAKA 67

LAMPIRAN 69

DAFTAR TABEL

1. Penelitian Terdahulu 21

2. Data Responden Berdasarkan Kelamin.....44

3. Data Responden Berdasarkan Usia 44

4. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....45

5. Analisis Deskriptif 46

6. Uji Bivariate Pearson 49

7. Uji Cronbach Alpha 51

8. Uji Multikoliniearitas.....51

9. Uji Heterokedastisitas 52

10.Uji Normalitas.....53

11. Uji Sig T.....54

12. Uji Sig F 56

13. Uji Determinasi.....56

14. Uji Regresi Berganda 57

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian 73

2. Uji Validitas dan Realibilitas 78

3. Karakteristik Responden 80

4. Data Penelitian 83

5. Uji Karakteristik Responden 86

6. Uji Deskripsi 87

7. Uji Asumsi Klasik 90

DAFTAR GAMBAR

1. Kerangka Penelitian 21

2. P Plot Normanlitas 95

3. P Plot Uji Regresi 96

4. Scaterplot 97

5. Scaterplot.....98

ABSTRACT

The purpose of this research are to analyze effect of the e-filing implementation, service quality, tax socialization, and tax penalties on taxpayer compliance. The population in this study were registered taxpayers in Bantul district with a sample of 105 people. The method of data analysis uses linear multiple regression with the SPSS. The results of this study indicate that e-filing implementation has a positive effect on taxpayer compliance, service quality has a positive effect on taxpayer compliance, tax socialization has a positive effect on taxpayer compliance, and tax penalties has a positive effect on taxpayer compliance.

Keywords: Application of e-filing, service quality, tax socializations, tax penalties,, tax compliance

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan *e-filing*, kualitas pelayanan, sosialisai pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di kabupaten Bantul dengan sampel berjumlah 105 orang. Metode analisis data menggunakan analisis regresi berganda denga bantuan SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadapa kepatuhan wajib pajak, sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Penerapan e-filing, kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, sanksi pajak, kepatuhan wajib pajak

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang. Di Indonesia, pajak masih merupakan tulang punggung penerimaan negara dan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara. Pajak berasal dari iuran masyarakat dan dapat dipaksakan dengan tidak mendapat imbalan secara langsung yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak. Salah satu sumber pendapatan negara terbesar adalah penerimaan pajak. Pajak digunakan oleh pemerintah untuk pembiayaan pembangunan nasional. Hal ini dilakukan untuk menyejahterahkan masyarakat. Peranan pajak dalam pembangunan nasional sangat dominan. Peranan dari pajak dapat dirasakan secara langsung maupun tidak langsung dalam kehidupan sehari-hari. Manfaat yang dirasakan dari pengelolaan pajak tersebut meliputi fasilitas pendidikan, fasilitas transportasi, fasilitas kesehatan sarana dan prasarana umum. Menurut data Kemenkeu dalam APBN tahun 2017, Penerimaan Dalam Negeri mencapai 1.748 triliun dengan 1.498 triliun adalah Penerimaan Pajak atau 85% dari total pendapatan Indonesia yang menggambarkan salah satu sumber pendapatan negara terbesar adalah penerimaan dari sektor pajak.

Berdasarkan data yang diperolah dari Direktur Jenderal pajak (DJP), jumlah pelaporan SPT hingga 31 Maret 2017 mengalami peningkatan sebesar 400.000 SPT

dibanding tahun 2016. Pada tahun 2016 pelaporan SPT hanya tercatat sebesar 8,61 juta, sedangkan tahun 2017 mencapai 9,01 juta. Dari jumlah penyampaian tersebut, 6,9 juta merupakan penyampaian SPT secara elektronik (*e-SPT*). Hal ini menunjukkan peningkatan dibanding tahun 2016 yaitu sebesar 5 juta penyampaian *e-SPT*. Sedangkan 2,1 juta sisanya merupakan penyampaian SPT secara manual.

Adapun realisasi rasio kepatuhan SPT Orang Pribadi di Indonesia tahun 2018 sebesar 63,9 % dinilai lebih baik dibanding periode yang sama tahun 2017 sebesar 58,9 %. Jumlah laporan SPT dari karyawan dan non-karyawan juga mengalami peningkatan sebesar 12,39 % untuk karyawan (dari 8.320.906 menjadi 9.351.810) dan 30,53 % untuk non-karyawan (dari 761.335 menjadi 993.754).

Data pada tahun 2017 menyebutkan tambahan jumlah 48.000 wajib pajak baru masih jauh dibandingkan dengan potensi wajib pajak baru yang ada. Dari total 60 juta Wajib Pajak yang seharusnya memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), tercatat baru 36 juta yang memiliki NPWP.

Dari tahun ke tahun jumlah penyampaian pajak dengan sistem *e-Filing* mengalami kenaikan. *E-filing* mulai digemari karena dirasa lebih praktis. Menurut data yang tercatat per April 2018, Wajib Pajak di DIY yang menyampaikan SPT Tahunan mencapai 83% dengan 70% diantaranya sudah menggunakan sistem *e-filing* dalam pelaporan pajak. Kabupaten Bantul menjadi kabupaten terendah kedua dibawah Gunungkidul dalam kesadaran penyampaian SPT yang per April 2018, yang hanya mencapai 70%. Di Kabupaten Gunungkidul sendiri kesadaran penyampaian SPT tidak sampai 50% dari total target 80%. Dari data yang telah

dijabarkan diatas, tingkat kesadaran Wajib Pajak di DIY sudah cukup tinggi namun tidak disertai dengan tingkat kesadaran Wajib Pajak di Kabupaten Bantul.

Berdasarkan data dari Direktorat Jenderal Pajak pada periode 2018, tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia tergolong tinggi, namun dibeberapa daerah seperti di Kabupaten Bantul tingkat kepatuhan Wajib Pajak masih rendah. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak, diantaranya yaitu penggunaan *e-filing*, kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, dan sanksi pajak.

Faktor yang pertama yaitu penerapan *e-filing*. *E-filing* merupakan cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara online dan *realtime* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak. Selain itu, salah satu bentuk modernisasi perpajakan dalam hal pengggunaan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan adalah penerapan media elektronik *e-system.* Tujuan dalam penggunaan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan adalah untuk meningkatkan efisiensi. Dalam rangka mencapai target penerimaan pajak yang selalu meningkat dari tahun ke tahun, pemerintah tidak hanya melakukan penyuluhan saja mengenai pajak. Pemerintah juga harus memiliki program untuk mempermudah Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, sehingga dapat memenuhi target penerimaan tersebut.

Faktor yang kedua yaitu kualitas pelayanan. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh petugas pajak. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramah tamahan petugas

pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut. Beberapa kasus terjadi seperti, sistem pelayanan online yang tidak disertai dengan peningkatan pelayanan, karena beberapa terdapat kendala, yaitu sistem yang down terutama pada saat batas pelaporan SPT atau sistem terkendala pada saat melakukan pengisian *e-filing* dan cek *e-fin.* Dengan perkembangan zaman yang semakin maju dan pengarahan pelaporan SPT sedang diarahkan ke *e-filing* sebaiknya peningkatan sistem pelayanan online lebih ditingkatkan agar memberikan kenyamanan pada pelaporan *e-filing*.

Faktor yang ketiga yaitu sosialisasi pajak. Banyaknya masyarakat yang belum taat dalam kewajiban perpajakannya disebabkan oleh minimnya informasi masyarakat mengenai pajak, baik dari segi kewajiban Wajib Pajak maupun dari segi manfaat pajak. Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya pajak, maka harus dilakukan edukasi melalui penyuluhan maupun sosialisasi baik melalui media cetak, media elektronik, serta penyuluhan langsung oleh pegawai pajak yang dilakukan di berbagai lembaga maupun instansi. Sosialisasi perpajakan melalui media cetak dapat berupa iklan dalam bentuk pamflet maupun spanduk yang diletakkan di tempat strategis yang diharapkan agar masyarakat dapat mengetahui informasi tersebut. Sosialisasi melalui media elektronik dapat berupa iklan masyarakat tentang pentingnya pemungutan dan pemanfaatan pajak, selain itu juga dapat dilakukan dengan media sosial yang sekarang telah banyak digunakan masyarakat dalam memperoleh informasi dan pengetahuan. Dengan sosialisasi ini diharapkan masyarakat dapat memperoleh informasi dan memperoleh kesadaran

tentang pentingnya pemungutan pajak dan pengelolaannya terhadap pembangunan fasilitas nasional.

Faktor yang keempat yaitu sanksi pajak. Negara menetapkan sanksi pajak kepada Wajib Pajak lantaran sifat pemungutan pajak yang memaksa ini. Sanksi pajak dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Di Indonesia sanksi perpajakan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Perpajakan (KUP) dibagi menjadi dua, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Untuk sanksi administrasi terdiri dari sanksi denda, sanksi bunga dan sanksi kenaikan. Sanksi ini dikenakan untuk jenis pelanggaran aturan. Sedangkan untuk Wajib Pajak yang tidak membayar maupun telat membayar pajak sanksi yang dikenakan adalah bunga. Dalam pasal 9 ayat 2a Undang-Undang KUP dikatakan bahwa wajib pajak yang membayar pajaknya setelah jatuh tempo akan dikenakan denda sebesar 2% per bulan yang dihitung dari tanggal jatuh tempo hingga tanggal pembayaran. Sementara pada pasal 2b disebut, wajib pajak yang baru membayar pajak setelah jatuh tempo penyampaian SPT tahunan akan dikenakan denda sebesar 2% per bulan, yang dihitung sejak berakhirnya batas waktu penyampaian SPT sampai dengan tanggal pembayaran, dan bagian dari bulan dihitung penuh satu bulan.

Namun, bila wajib pajak tidak melaporkan SPT sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara, dan tindakan tersebut sudah dilakukan lebih dari sekali, wajib pajak dapat dikenakan sanksi berupa denda minimal satu kali jumlah pajak terutang yang tidak dibayar atau kurang bayar. Denda dikenakan maksimal dua kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang

dibayar. Bahkan, atas tindakan tersebut wajib pajak dapat dipidana kurungan paling singkat tiga bulan atau paling lama satu tahun. Dengan pengenaan sanksi dan denda pajak ini diharapkan masyarakat lebih patuh dan taat terhadap kewajiban perpajakannya.

Beberapa penelitian tentang faktor-faktor kepatuhan wajib pajak telah dilakukan yaitu diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2016) menujukkan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta. Berbanding terbalik dengan penelitian serupa lainnya yang dilakukan oleh Jayanti (2017) menunjukkan bahwa penerapan sistem *e- filling* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Wonocolo Surabaya. Pada penelitian mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Jati (2016) menunjukan bahwa penerapan sosialisasi pajak berpengaruh positif, sedangkan penelitian serupa yang dilakukan oleh Rizki (2016) menunjukan penerapan sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batu. Faktor ketiga ketidakkonsistenan terjadi pada penelitian mengenai sosialisasi pajak yang dilakukan oleh J.Z.S. Warouw., J.J. Sondakh., & S.K. Walandou (2015) menunjukan sosialisasi pajak berpengaruh signifikan di KPP Pratama Bitung, berlawanan dengan penelitian oleh Wirenungan (2013) yang menunjukan sosialisasi pajak berpengaruh tidak signifikan. Pada faktor keempat, penelitian oleh Tiraada (2016) yang meneliti mengenai sanksi pajak, menunjukan hasil berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Minahasa Selatan berbanding terbalik dengan penelitian serupa yang dilakukan oleh Arinta (2015) menunjukan hasil berpengaruh tidak signifikan.

Berdasarkan fakta yang telah dipaparkan di atas dan uraian mengenai beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang memiliki hasil berbeda, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "PENGARUH PENERAPAN SISTEM *E-FILING*, KUALITAS PELAYANAN, SOSIALISASI PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI". Penelitian ini dilakukan di kabupaten Bantul.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah penerapan *e-filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis :

1. Pengaruh penerapan *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi;
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi;
3. Pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi;

4. Pengaruh sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang dibedakan menjadi dua macam yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

   a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian sejenis yang tertarik melakukan penelitian selanjutnya.

   b. Penelitian ini diharapkan mampu menambah dan mengembangkan wawasan, informasi, serta pemikiran dan ilmu pengetahuan yang khususnya berkaitan dengan Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling*, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2. Manfaat Praktis

   a. Bagi Direktorat Jendral Pajak dan, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi aparat pajak dalam memberikan gambaran mengenai pengaruh sistem *e-filing*, kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sehingga dapat berinovasi dalam mengembangkan teknologi untuk mengoptimalkan pelayanan terhadap Wajib Pajak.

b. Bagi pihak pembaca dan penulis sendiri, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi untuk menambah wawasan mengenai kemudahan pelaporan SPT bagi Wajib Pajak.

1.5 Sistematika Pembahasan

Skripsi ini terdiri dari lima bab sebagai berikut:

Bab I. Pendahuluan

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, manfaat penelitian dan diakhiri dengan sistematika pembahasan.

Bab II. Kajian Teoritik

Pada bab ini menjelaskan tentang tinjauan pustaka yang terkait dengan topik penelitian yang mencakup landasan teori mengenai

Bab III. Metodologi

Dalam bab ini terdiri dari populasi, sampel penelitian, metode pengambilan sampel, metode pengumpulan data, operasional variabel dan metode analisis data.

Bab IV. Analisis

Pada bab ini menjelaskan tentang hasil analisis yang diperoleh secara rinci disertai dengan langkah-langkah analisis data yang dilakukan.

Bab V. Penutup

Pada bab ini menjelaskan tentang penutup yang terdiri dari simpulan, keterbatasan dan implikasi bagi penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Atribusi

Teori atribusi, dicetus oleh Fritz Heider, yaitu merupakan teori yang menjelaskan tentang perilaku seseorang. Teori atribusi menjelaskan mengenai proses bagaimana kita menentukan penyebab dan motif tentang perilaku seseorang. Teori ini mengacu tentang bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri yang akan ditentukan apakah dari internal misalnya sifat, karakter, sikap, ataupun eksternal misalnya tekanan situasi atau keadaan tertentu yang akan memberikan pengaruh terhadap perilaku individu (Luthans 2005). Teori atribusi menjelaskan tentang pemahaman akan reaksi seseorang terhadap peristiwa di sekitar mereka, dengan mengetahui alasan-alasan mereka atas kejadian yang dialami. Teori atribusi dijelaskan bahwa terdapat perilaku yang berhubungan dengan sikap dan karakteristik individu, maka dapat dikatakan bahwa hanya melihat perilakunya akan dapat diketahui sikap atau karakteristik orang tersebut serta dapat juga memprediksi perilaku seseorang dalam menghadapi situasi tertentu.

Fritz Heider juga menyatakan bahwa kekuatan internal, atribut personal seperti kemampuan, usaha dan kelelahan, dan kekuatan eksternal, atribut lingkungan seperti aturan dan cuaca, itu bersamasama menentukan perilaku manusia. Dia menekankan bahwa merasakan secara tidak langsung adalah determinan paling penting untuk perilaku. Atribusi internal maupun eksternal telah

dinyatakan dapat mempengaruhi terhadap evaluasi kinerja individu, misalnya dalam menentukan bagaimana cara atasan memperlakukan bawahannya, dan mempengaruhi sikap dan kepuasaan individu terhadap kerja. Orang akan berbeda perilakunya jika mereka lebih merasakan atribut internalnya daripada atribut eksternalnya.

2.2 Konsep Pajak

2.2.1 Pengertian Pajak

Terdapat bermacam-macam pengertian atau definisi pajak, namun pada hakekatnya maksud dan tujuan dari pajak itu seragam. Menurut pasal 1 Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang KUP berbunyi: Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Kemudian menurut Dr. Soeparno Soemahamidjaja dalam Erly Suandy (2005) pajak merupakan iuran yang bersifat wajib, berupa uang atau barang, yang dipungut oleh pemerintah berdasarkan norma-norma hukum, yang digunakan untuk menutupi biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif untuk mencapai kesejahteraan umum, sedangkan menurut Prof. Dr. P. J. A. Andriani dalam Abdul Rahman (2010) pajak adalah iuran dari masyarakat kepada negara yang dapat dipaksakan dan terutang oleh pihak yang wajib membayarnya berdasarkan peraturan perundang-undangan dengan tidak mendapat prestasi kembali secara

langsung yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas negara dalam menyelenggarakan pemerintahan. Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pajak adalah kontribusi wajib, berupa uang atau barang kepada negara yang terutang oleh Orang Pribadi atau Badan yang dapat dipaksakan sesuai peraturan perundang-undangan dengan tidak mendapat imbalan secara langsung yang digunakan untuk membiayai keperluan negara dalam menyelenggarakan pemerintahan untuk mencapai kesejahteraan umum.

2.2.2 Fungsi Pajak

Pajak mempunyai beberapa fungsi seperti yang diungkapkan oleh Abdul Rahman (2010, 21-22) yaitu:

a. Fungsi Anggaran; sebagai sumber pendapatan negara, pajak berfungi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Biaya tersebut digunakan untuk menjalankan tugas rutin negara dan untuk melaksanakan pembangunan.

b. Fungsi Mengatur; melalui kebijaksanaan pajak, pemerintah dapat mengatur pertumbuhan ekonomi. Dengan fungsi mengatur, pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan.

c. Fungsi stabilitas; pemerintah memiliki dana yang berasal dari pajak untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan.

d. Fungsi Redistribusi Pendapatan; pajak yang sudah dipungut oleh negara dari masyarakat akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan sehingga dapat membuka kesempatan kerja, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

2.3 Kepatuhan Wajib Pajak

2.3.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Abdul Rahman (2010:32) kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, sedangkan menurut Nasucha (2004) dalam Putut Tri Aryobimo (2012) Kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan, kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Jadi, Kepatuhan Wajib Pajak adalah ketika Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, kewajiban perpajakan meliputi mendaftarkan diri, menghitung dan membayar pajak terutang, membayar tunggakan dan menyetorkan kembali surat pemberitahuan.

Terdapat dua macam kepatuhan yaitu:

1. Kepatuhan formal; suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan formal dalam undang-undang perpajakan.

2. Kepatuhan material; suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material meliput juga kepatuhan formal.

2.3.2 Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak

Peningkatan kepatuhan merupakan tujuan utama diadakannya reformasi perpajakan seperti yang diungkapkan Guillermo Perry dan John whalley dalam (Sofyan 2005), ketika sistem perpajakan suatu negara telah maju, pendekatan reformasi diletakkan pada peningkatan dalam kepatuhan dan administrasi perpajakan. Hadi Purnomo dalam (Sofyan 2005) menyatakan terdapat tiga strategi dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak melalui administrasi perpajakan, yaitu:

1. Membuat program dan kegiatan yang dapat menyadarkan dan meningkatkan kepatuhan secara sukarela.

2. Meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak yang sudah patuh supaya dapat mempertahankan atau meningkatkan kepatuhannya.

3. Dengan menggunakan program atau kegiatan yang dapat memerangi ketidakpatuhan.

2.4 Penerapan E-filling.

Pengertian penerapan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses, cara, perbuatan menerapkan; pemasangan; pemanfaatan. E-filling merupakan bagian dari sistem dalam administrasi pajak yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara online yang realtime kepada kantor pajak. Jadi, penerapan sistem *e-filing* adalah suatu proses atau cara memanfaatkan sistem yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara online yang realtime yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Penerapan sistem *e-filing* memiliki beberapa keuntungan bagi Wajib Pajak melalui situs DJP yaitu:

1. Penyampaian SPT lebih cepat karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja yaitu 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu karena memanfaatkan jaringan internet.
2. Biaya pelaporan SPT lebih murah karena untuk mengakses situs DJP tidak dipungut biaya.
3. Penghitungan dilakukan secara cepat karena menggunakan sistem computer.
4. Lebih mudah karena pingisian SPT dalam bentuk wizard.
5. Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap karena terdapat validasi pengisian SPT.
6. Lebih ramah lingkungan dan meminimalisir penggunaan kertas.

7. Dokumen pelengkap (fotokopi Formulir 1721 A1/A2 atau bukti potong PPh, SSP Lembar ke-3 PPh Pasal 29, Surat Kuasa Khusus, perhitungan PPh terutang bagi Wajib Pajak Kawin Pisah Harta dan/atau mempunyai NPWP sendiri, fotokopi Bukti Pembayaran Zakat) tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh KPP melalui *Account representative*. (www.pajak.go.id).

2.5 Kualitas Pelayanan

Wyckof dalam Tjiptono (2004:59) menjelaskan bahwa kuliats pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Berdasarkan Kemenpan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mendefinisikan kualitas pelayanan yaitu kepastian prosedur, waktu, dan pembiayaan yang trasparansi dan akuntabel yang harus dilaksanakan secara utuh oleh setiap instansi dan unit instansin pemerintah sesuai dengan tugas dan fungsinya secara menyeluruh. Berdasarkan beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan segala bentuk penyelenggaraan secara maksimal yang diberikan oleh penyedia jasa pelayanan dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan demi memenuhi harapan pelanggan Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan konsumen, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualiatas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Baik

tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa memnuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang. Kegiatan yang dilakukan otoritas pajak dengan menyapa masyarakat agar menyampaikan SPT tepat waktu, termasuk penyuluhan secara kontinyu melalui berbagai media, serta pawai peduli NPWP di jalan, patut untuk dipuji. Dengan penyuluhan secara terus-menerus kepada masyarakat agar mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan pajak, diharapkan tujuan penerimaan pajak bisa berhasil.

Ilyas dan Burton (2010) menjelaskan bahwa meskipun kampanye dan penyuluhan perpajakan telah dilaksanakan Ditjen Pajak, cara yang dirasa paling baik untuk bisa mengubah sikap masyarakat yang masih kontra dan belum memahami pentingnya membayar pajak, dan akhirnya mau mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP adalah melalui pelayanan. Masih dalam Ilyas dan Burton (2010), dijelaskan bahwa sikap atau pelayanan fiskus yang baiklah yang harus diberikan kepada seluruh wajib pajak, karena dalam membayar pajak seseorang tidak mempunyai kontraprestasi yang langsung. Jika dalam dunia perdagangan ada ungkapan “Pembeli adalah Raja”, maka ungkapan “Wajib Pajak adalah Raja” juga perlu dimasyarakatkan, sehingga wajib pajak bersemangat dalam membayar pajak

2.6 Sosialisasi Pajak

Sosialisasi perpajakan adalah sebagai bentuk upaya dari Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak khususnya, mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan perundang-undang perpajakan. Adapun bentuk sosialiasi yaitu:

1. Publikasi (*Publication*).

   Merupakan aktivitas publikasi yangdilakukan melalui media komunikasi baik media cetak seperti surat kabar, majalah maupun media audiovisual sperti radio ataupun televisi.

2. Kegiatan (*Even*t).

   Institusi pajak dapat melibatkan diri pada penyelenggaraan aktivitas-aktivitas tertentu yang dihubungkan dengan program peningkatan kesadaran masyarakat akan perpajakan pada momen-momen tertentu. Misalnya : kegiatan olahraga, hari-hari libur nasional dan lain sebagainya.

3. Pemberitaan (*News*)

   Pemberitaan dalam hal ini mempunyai pengertian khusus yaitu menjadi bahan berita dalam arti positif, sehingga menjadi sarana promosi yang efektif. Pajak dapat disosialisasikan dalamm bentuk berita kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat lebih cepat menerima informasi tentang pajak.

4. Keterlibatan Komunitas (*Community Involvement*)

   Melibatkan komunitas pada dasarnya adalah cara untuk mendekatkan institusi pajak dengan masyarakat, dimana iklim budaya Indonesia masih menghendaki adat ketimuran untuk bersilaturahmi dengan tokoh tokoh setempat sebelum institusi pajak dibuka.

5. Pencantuman Identitas (*Identity*)

   Berkaitan dengan pencantuman logo otoritas pajak pada berbagai media yang ditujukan sebagai sarana promosi.

6. Pendekatan Pribadi (*Lobbying*)

   Pengertian Lobbying adalah pendekatan pribadi yang dilakukan secara informal untuk mencapai tujuan tertentu.

   Proses sosialisasi dan penyuluhan perpajakan diharapkan berdampak pada pengetahuan perpajakan masyarakat secara positif sehingga dapat juga meningkatkan jumlah Wajib Pajak, meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, yang pada akhirnya meningkatkan penerimaan negara dari sektor publik.

2.7 Sanksi Pajak

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau Undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau Undang-undang tidak dilanggar. Sanksi pajak merupakan

jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo,2006 dalam Muliari dan Setiawan, 2010). Pandangan tentang sanksi perpajakan tersebut diukur dengan indikator (Yadnyana, 2009 dalam Muliari dan Setiawan, 2010) sebagai berikut.

a. Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.
b. Sanksi adminstrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan.
c. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana mendidik wajib pajak.
d. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.
e. Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan.

Selama ini ada anggapan umum dalam masyarakat bahwa akan dikenakan sanksi perpajakan hanya bila tidak membayar pajak. Padahal, dalam kenyataannya banyak hal yang membuat masyarakat atau wajib pajak terkena sanksi perpajakan, baik itu berupa sanksi administrasi (bunga, denda, dan kenaikan) maupun sanksi pidana. Secara konvensional, terdapat dua macam sanksi yaitu sanksi positif dan sanksi negatif. Sanksi positif merupakan suatu imbalan, sedangkan sanksi negatif merupakan suatu hukuman (Soekanto, 1988 dalam Ilyas dan Burton, 2010). Namun pemberian imbalan apabila wajib pajak patuh dan telah memasukan Surat

Pemberitahuan tepat pada waktunya belum diperhatikan. Saat ini Ditjen Pajak masih berfokus pada pemberian sanksi negatif dalam menuntut wajib pajak agar patuh terhadap peraturan perpajakan.

Apabila dikaitkan dengan UU Perpajakan yang berlaku, menurut Ilyas dan Burton (2010) terdapat empat hal yang diharapkan atau dituntut dari para wajib pajak, yaitu:

1. Dituntut kepatuhan (*compliance*) wajib pajak dalam membayar pajak yang dilaksanakan dengan kesadaran penuh .
2. Dituntut tanggung jawab (*responsibility*) wajib pajak dalam menyampaikan atau memasukan Surat Pemberitahuan tepat waktu sesuai Pasal 3 Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983.
3. Dituntut kejujuran (*honesty*) wajib pajak dalam mengisi Surat Pemberitahuan sesuai dengan keadaan sebenarnya
4. Memberikan sanksi (*law enforcement*) yang lebih berat kepada wajib pajak yang tidak taat pada ketentuan yang berlaku.

Dari keempat hal di atas, paling efektif menurut Ilyas dan Burton (2010) adalah dengan menerapkan sanksi (*law enforcement*) tanpa pandang bulu dan dilaksanakan secara konsekuen. Sekarang ini, wajib pajak seolah tidak takut lagi terhadap denda administrasi sebesar Rp10.000,00 yang terdapat pada pasal 7 UU Nomor 6/83, bila wajib pajak tidak memasukan Surat Pemberitahuan atau terlambat memasukannya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP), para wajib pajak seolah-olah menganggap remeh dengan denda yang kecil (Ilyas dan Burton, 2010). Wajib pajak

akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006).

Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak. Oleh sebab itu, sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

2.8 Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penilitian terdahulu yang dilakukan mengenai kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Diantaranya akan diuraikan sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Variabel	Hasil
1	Ngadiman dan Huslin (2015)	- *Sunset policy* - *Tax amnesty* - Sanksi pajak - Kepatuhan wajib pajak	*Sunset policy* berpengaruh negatif, sedangkan *tax amnesty* dan sanksi pajak berpengaruh positif dan terhadap kepatuhan wajib pajak
2	Aditya, Andini, & Raharjo (2016)	- Sosialisasi Perpajakan - Pelayanan Fiskus - Kepatuhan Wajib Pajak	Sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
3	Inne (2016)	- Penerapan *e-filing* -Peningkatan Wajib Pajak	Penerapan *e-filing* dinilai mampu mengatasi permasalahan yang terjadi selama ini di antaranya adalah antrian penyampaian

		-Kepatuhan Wajib Pajak	SPT
4	Risaka, Saleh, dan Rengu (2015)	-Sistem elektronik -Pelayanan Perpajakan -Kepatuhan Wajib Pajak	Sistem elektronik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
5	Hidayah (2015)	-Penerapan *e-filling* -Pemahaman internet -Kepatuhan Wajib Pajak	Penerapan sistem *e-filling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
6	Asriningsih dan Noviari (2015)	-Penerapan *e-filing* -Pemahaman perpajakan -Penerapan *e-spt*	Penerapan sistem *e-filling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
7	Tiraada (2016)	-Kesadaran perpajakan -Sanksi pajak -Kualitas pelayanan pajak	Kesadaran perpajakan, sanksi pajak, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
8	Febriana (2015)	-Kualitas pelayanan pajak	Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif
9	Andinata (2017)	-Efektivitas pelayanan pajak	Berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
10	Ermawati (2018)	-Penghindaran pajak -Sanksi pajak	Penghindaran pajak berpengaruh namun tidak positif, sanksi pajak

			berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2.9 Pengembangan Hipotesis

2.9.1 Pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak

Sistem *e-filing* merupakan trobosan terbaru dari Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu masyarakat dalam pembayaran pajak secara *ontime* dan *realtime*. Dengan adanya inovasi baru dalam memperbarui dan menyempurnakan sistem administrasi pembayaran pajak secara modern, maka diharapkan dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan pelayanan kepada wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Oleh karena itu, dengan diterapkannya sistem *e-filing* yang dirasa lebih mudah dan praktis diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Seperti yang terdapat dalam penelitian Wulandari (2016) menyatakan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, hal ini membuktikan bahwa dengan adanya sistem pembayaran pajak secara online dapat membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya hal tersebut didukung oleh teori atribusi yang dijelaskan individu dalam ruang lingkup akan menerima kegiatan positif apabila menerima kegiatan positif pula yang dirasakan langsung oleh individu.

Semakin mudah dan cepat dalam pemenuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya, maka semakin banyak pula Wajib Pajak yang akan memenuhi Wajib Pajak, hal ini akan mendorong Wajib Pajak untuk melakukan kewajiban pajak, sehingga diharapkan meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

H1 : Penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2.9.2 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak

Pelayanan dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko 2006). Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak maka hal tersebut akan mendorong wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak.

Adanya kinerja pelayanan yang baik dalam bentuk kecepatan dan kemudahan administrasi perpajakan, rasa nyaman dan aman dalam pemberian pelayanan akan membangun sikap patuh dari wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya di bidang perpajakan. Hal tersebut didukung oleh teori atribusi yang membuktikan apabila suatu eksternal mempengaruhi karakter internal pula selain itu juga harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik. Penelitian Febriana (2015) menjelaskan, dengan pelayanan yang berkualitas, prilaku sopan dalam memberikan layanan, para

wajib pajak selaku yang diberikan pelayanan akan merasa nyaman dan puas dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak

H2 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2.9.3 Pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Sosialisasi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga jumlah penerimaan pajak dapat bertambah sesuai target. Kepatuhan wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya. Peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari bertambahnya jumlah wajib pajak yang membayar, melapor, dan meyampaikan SPT, serta berkurangnya wajib pajak yang mempunyai tunggakan dan mempunyai sanksi baik administrasi maupun pidana.

Penelitian Binabium (2013) menyatakan bahwa sosialisasi mengenai perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam teori atribusi dijelaskan, seorang individu akan belajar dari apa yang pengalaman alami dan akan dipelajari sesuai dengan pengalaman yang sudah dipelajari. Sosialisasi pajak yang memberikan wawasan dan pemahaman bagi wajib pajak sehingga wajib pajak tersebut dapat melihat dan mengalami secara langsung bagaimana pajak dapat terbentuk dan terkendali.

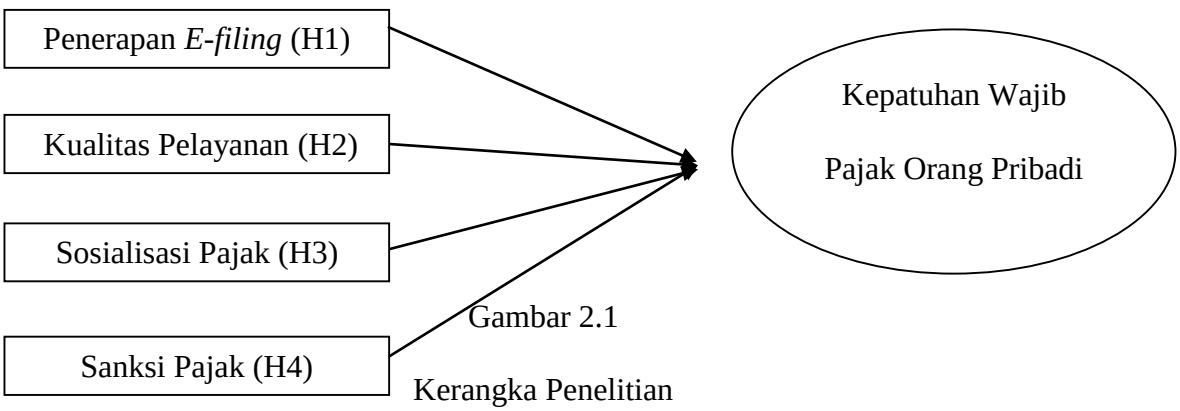
H3 : Sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2.9.4 Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Sanksi pajak dibuat dengan tujuan agar wajib pajak takut untuk melanggar Undang-undang Perpajakan. Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajaknya bila memandang bahwa sanksi akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko 2006). Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan yang dibuktikan oleh penelitian Ngadiman (2015)

Kebijakan yang dibuat melalui sanksi pajak dirasa mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini sesuai dengan prinsip atribusi yaitu tekanan dari pihak eksternal membuat karakter internal lebih tergugah dalam hal yang lebih positif apabila terdapat kesalahan. Oleh karena itu, pandangan wajib pajak mengenai sanksi perpajakan diduga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

H4 : Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak



Gambar 2.1

Kerangka Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

Pada metode penelitian berisi deskripsi tentang bagaimana penelitian akan dilaksanakan secara optimal. Oleh karena itu pada bagian ini perlu diuraikan hal-hal sebagai berikut: populasi dan penentuan sampel penelitian, sumber data dan metode pengumpulan data, definisi dan pengukuran variabel penelitian, hipotesis operasional, dan metode analisis data.

3.1 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang ada di Kabupaten Bantul. Sedangkan sampel merupakan bagian dari populasi yang ingin diteliti; dipandang sebagai suatu pendugaan terhadap populasi, namun bukan populasi itu sendiri. Sampel dianggap sebagai perwakilan dari populasi yang hasilnya mewakili keseluruhan gejala yang diamati. Ukuran sampel yang diambil nantinya berdasarkan rumus Hair et al. (1998), dengan menggunakan kriteria 5 kali parameter yang diestimasi, sehingga didapat ukuran sampel sebanyak 105 responden yang diperoleh dari hasil kali seluruh indikator pertanyaan dengan parameter, yakni total item pertanyaan 21 x 5 = 105.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Data dalam penelitian ini diperoleh dengan cara mendistribusikan kuesioner kepada responden yang merupakan para wajib pajak pegawai negeri sipil pengguna *e-filing* di Kabupaten Bantul. Penelitian ini merupakan jenis penelitian yang menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan bentuk penelitian survai. Menurut Sugiyono (2013:14) penelitian kuantitatif bertujuan untuk menunjukkan hubungan antar variabel, menguji teori dan mencari generalisasi yang mempunyai nilai prediktif. Daftar pertanyaan dibuat nantinya dengan menggunakan skala interval 1 - 4 untuk memperoleh data yang bersifat interval dan diberi skor atau nilai sebagai berikut :

1 : Sangat Tidak Setuju (STS)

2 : Tidak Setuju (TS)

3 : Setuju (S)

4 : Sangat Setuju (SS)

3.3 Variabel Penelitian

3.3.1 Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2005:3). Variabel dependen disebut juga variable terikat, yaitu merupakan variabel utama yang mempengaruhi variabel lain. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan pajak. Menurut Machfud

Sidik dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:19), menjelaskan bahwa kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (voluntary of complince) merupakan tulang punggung sistem self assessment, dimana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut. Kepatuhan wajib pajak diukur dari ketaatan dan ketepatan dalam membayar dan melaporkan pajaknya, apakah telah dilakukan dengan benar sesuai dengan peraturan yang berlaku selain itu . Selain itu wajib pajak diharapkan juga jujur dan melaporkan pajak dengan jelas dan benar.

Indikator kepatuhan pajak sebagai berikut :

1) Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap dan benar Surat Pemberutahuan (SPT) sesuai ketentuan.
2) Menyampaikan SPT ke KPP sebelum batas waktu terakhir.
3) Aspek income yang dilaporkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4) Pemahaman ketentuan perundang undang

Item – item pertanyaan ini akan diadopsi berdasarkan penelitian (Cahyanti 2017) dan diukur dengan skala interval 1-4

3.3.2 Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang menjadi sebab timbulnya atau dipengaruhi (Sugiyono, 2005:33). Variabel independen disebut juga dengan variabel bebas yaitu merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen baik secara positif maupun negatif. Variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini

meliputi yaitu penerapan *e-filing*, kualitas pelayanan, sosialisasi pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak yang merupakan variabel dependen.

1. Penerapan *E-Filling*

Electronic Filing dilakukan secara *online* dan *real time* melalui *internet* pada *website* Direktorat Jenderal Pajak (http://www.pajak.go.id) atau Penyedia Layanan SPT Elektronik atau *Application Service Provider* (ASP). *E-filing* merupakan alat yang dibaut oleh DJP guna wajib pajak mempermudahkan dalam pelaporan pajak tahunannya. Dengan adanya e-filing para wajib pajak tidak perlu antre ataupun datang ke langsung ke KPP Pratama di daerah masing- masing. Kemajuan teknologi yang dibuat oleh DJP tersebut diharapkan mampu menambah kepatuhan wajip pajak. Kuesioner yang akan diteliti berdasarkan pada kuesioner Ariska (2013) dan Nurhidayah (2015) dengan skala interval 1-4. Penerapan *e-filing* memiliki indikator sebagai berikut :

1) Pemahaman manfaat, prosedur, dan aturan penerapan *e-filing*
2) Pemahaman tentang kemudahan, kecepatan, ketepatan dan keamanan menggunakan *e-filing*.

2. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu sikap atau pertimbangan global tentang keuangan dari suatu pelayanan (Burhanudin, 2009:22). Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari seatu penyedia layanan Parasuraman

dkk (1985). Pelayanan yang baik memberikan antusiasme yang baik pula kepada Wajib Pajak.

Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh Mupraningsih (2016) dan Rachmania (2016), indikator kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

1) Perilaku petugas pajak kepada para wajib pajak
2) Kualitas sarana dan prasarana yang diberikan petugas pajak kepada para wajib pajak

Item – item pertanyaan diukur menggunakan skala interval 1 – 4 dengan jumlah pertanyaan 5 item

3. Sosialisasi Pajak

Sosialisasi pajak memiliki peranan penting dalam pemahaman masyarakat terhadap pajak. Bentuk sosialisasi perpajakan bisa dilakukan dengan penyuluhan, seminar maupun perantara *media social*. Kegiatan penyuluhan dan pelayanan pajak memegang peranan penting dalam upaya memasyarakatkan pajak sebagai bagian dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Kegiatan penyuluhan pajak memiliki andil besar dalam mensukseskan sosialisasi pajak keseluruh wajib pajak. Berbagai media diharapkan mampu menggugah kesadaran masyarakat untuk patuh terhadap pajak dan membawa pesan moral terhadap pentingnya pajak bagi negara.

Indikator sosialisasi pajak sebagai berikut :

1) Wajib pajak (WP) mampu memahami peraturan perpajakan
2) Meningkatnya tingkat kesadaran pajak wajib pajak

3) Meningkatnya tingkat kepatuhan wajib pajak

Variabel dependen ini akan diukur berdasarkan dengan kuesioner penelitian Wijayanto (2016) dan Suherman (2013) dengan 5 item pertanyaan menggunakan skala interval 1-4

4. Sanksi Pajak

Tjahjono (2005) menjelaskan, sanksi pajak adalah suatu tindakan yang diberikan kepada Wajib Pajak ataupun pejabat yang berhubungan dengan pajak yang melakukan pelanggaran baik secara sengaja maupun karena alpa. Sanksi pajak juga merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi perpajakan yang akan diterapkan yaitu merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi. Indikator sanksi pajak sebagai berikut:

1) Wajib pajak yang terlambat melaporkan dan membayar pajak dikenakan sanksi
2) Sanksi pajak wajib dikenakan kepada Wajib pajak apabila melanggar
3) Sanksi administrasi diberlakukan untuk pelanggaran ringan
4) Sanksi pidana untuk pelanggaran berat
5) Sanksi akan bertambah berat apabila tidak segera dibayar

Item – item pertanyaan yang diberikan menggunakan skala interval 1-4 berdasarkan penelitian Honandar (2016) dan Murpraningsih (2016)

3.4 Metode Pengujian Instrumen Penelitian

Pengujian instrumen diperlukan sebagai ukur yang digunakan dalam penelitian layak atau tidak. Penelitian yang baik akan memenuhi validitas dan reliabilits yang nantinya sebagai kriteria kuesioner yang akan disebar

3.4.1 Statistik Deskriptif

Untuk memberikan deskripsi atas variabel-variabel penelitian secara statistik menggunakan analisis statistik deskriptif. Statistik deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini adalah nilai rata-rata (mean), maksimum, minimum, standar dan standar deviasi. Analisis statistik deskriptif dimaksudkan untuk memberikan gambaran dan karakteristik data dari sampel yang digunakan.

3.4.2 Uji Validitas

Uji validitas menyatakan kemampuan alat ukur untuk mengukur indikator dari suatu objek pengukuran. Uji validitas diperlukan agar data yang diperoleh tidak bias sehingga dapat menghasilkan kesimpulan yang tepat. Untuk menguji alat ukur, terlebih dahulu dicari korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur secara keseluruhan dengan cara mengkorelasikan setiap butir alat ukur dengen skor total yang merupakan jumlah tiap butir skor. Dalam hal ini koefisien korelasi yang nilai signifikannya lebih kecil dari 5% (level of significance) menunjukkan bahwa pernyataan-pernyataan tersebut sudah sahih sebagai pembentuk indikator. Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai *bivariate pearson correlation* (*product moment*) akan dikatakan valid pada nilai signifikansi kurang dari 0,05.

Dasar analisis yang digunakan untuk pengujian validitas sebagai berikut (Ghozali, 2011:53) yaitu:

(1) Jika sig > (α) 0,05 maka butir atau variabel tersebut tidak valid;

(2) Jika sig < (α) 0,05 maka butir atau variabel tersebut valid;

(3) Jika sig = 0,05 maka butir atau variabel tersebut valid.

Besarnya r dapat dihitung dengan menggunakan taraf signifikasi (α) sebesar 5%.

3.4.3 Uji Reliabilitas

Reliabilitas alat ukur menunjukan sejauh mana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya. Analisis reliabilitas membahas bagaimana suatu alat ukur mampu menunjukkan konsistensi pengukurannya dalam gejala yang sama. Menurut Suryabrata (2000:59), taraf konsistensi skor yang diperoleh dari para subjek yang diukur dengan alat yang sama, atau diukur dengan alat yang setara pada kondisi berbeda memiliki nilai kehandalan. Suatu kuisioner dapat dikatakan reliabel jika jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten dari waktu ke waktu. Untuk itu, perlu dilakukan uji reliabilitas ini. Menurut Nugroho (2005:23) reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai Alpha Cronbach's> 0,60.

3.5 Metode Analisis Data

3.5.1 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan unutk mengetahui apakah antara variabel penerapan *e-filing*, kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, dan sanksi pajak terjadi

multikolinieritas atau tidak. dimana akan di ukur tingkat asosiasi hubungan atau pengaruh antar variabel bebas tersebut melalui besaran koefisien korelasi (r). Dikatakan terjadi multikolinieritas, jika koefisien korelasi antar variabel bebas lebih besar dari 0,60. Dikatakan tidak terjadi multikolinieritas jika koefisien korelasi antar variabel bebas lebih kecil atau sama dengan 0,60 ($r \leq 0,60$). Dalam menentukan ada tidaknya multikolinieritas dapat digunakan cara lain yaitu dengan:

1) Nilai *tolerance* adalah besarnya tingkat kesalahan yang dibenarkan secara statistik (α).
2) Nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) adalah faktor inflasi penyimpangan baku kuadrat.

Nilai *tolerance* (α) dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) dapat dicari denga menggabungkan kedua nilai tersebut sebagai berikut:

1) Besar nilai *tolerance* (α) :

A = 1 / VIF

2) Besar niali *Variance Inflation Factor* (VIF)

VIF = 1 / α

Variabel bebas mengalami multikolinieritas jika: α hitung < α dan VIF hitung > VIF. Variabel bebas tidak mengalami multikolinieritas jika: α hitung > α dan VIF hitung < VIF.

b. Uji Heteroskedastisitas

Dalam persamaan regresi berganda perlu juga diuji mengenai sama atau tidak varians dari residual observasi yang satu dengan observasi yang lain. Jika residualnya mempunyai varians yang sama disebut terjadi homoskedastisitas dan

jika variansnya tidak sama atau berbeda disebut terjadi heteroskedastisitas. Persamaan regresi yang baik jika tidak terjadi heteroskedastisitas.

Gejala heteroskedastisitas dapat diuji dengan menggunakan uji Glejser yaitu dengan meregres nilai absolut residual terhadap variabel independen (Ghozali, 2009:12). Heteroskedastisitas dengan uji Glejser tidak terjadi jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05. Jadi tidak terjadi masalah heteroskedastisitas secara statistik mempengaruhi variabel dependen nilai absolute Ut (AbsUt).

c. Uji Normalitas

Uji asumsi normalitas akan menguji data variabel bebas (X) dan data variabel terikat (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan. Berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Persamaan regresi dikatakan baik jika mempunyai data variabel bebas dan data variabel terikat berdistribusi mendekati normal atau normal sama sekali.

3.5.2 Analisis Regresi Berganda

Analisis linier regresi berganda digunakan untuk mengukur pengaruh variabel bebas yang lebih dari satu variabel terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini, teknik analisis linier berganda digunakan untuk mengukur pengaruh kepemimpinan, motivasi, dan disiplin kerja terhadap kinerja prajurit. Rumus umum dari regresi linier berganda adalah:

$$\mathbf{Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4}$$

Keterangan :

Y = kepatuhan wajib pajak

a = konstanta regresi

b_1 = koefisien regresi penerapan *e-filing*

b_2 = koefisien regresi kualitas pelayanan

b_3 = koefisien regresi sosialisasi pajak

b_4 = koefisien regresi sanksi pajak

X_1 = penerapan *e-filing*

X_2 = kualitas pelayanan

X_3 = sosialisasi pajak

X_4 = sanksi pajak

a. Uji Sig F

Uji sig F dimaksudkan untuk menguji model regresi atas pengaruh penerapan e-filing, kualitas pelayanan, sosialisasi pajak dan sanksi pajak terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Cara penentuan uji sig f adalah:

a. Menentukan tingkat signifikansi

   Tingkat signifikansi menggunakan α = 5% (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian)

b. Menentukan F_{hitung} dengan menggunakan SPSS atau rumus F_{hitung} (Priyatno, 2008:81):

   F_{hitung} = (R^2/ k)/((1-R^2)(n1))

   Keterangan:

   R2 = koefisien determinasi

N = jumlah data atau kasus

K = jumlah variabel independen

c. Menentukan F_{tabel}

df1 = jumlah variabel-1

df2 = n-1

Keterangan:

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel independen

df = *degree of freedom*/ derajat kebebasan

d. Kriteria pengujian

H_0 ditolak dan Ha diterima jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$

H_0 diterima dan Ha ditolak jika $F_{hitung} < F_{tabel}$

e. Menarik kesimpulan

Jika H_0 diterima dan Ha ditolak maka penerapan *e-filing*, kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, dan sanksi pajak tidak berpengatuh terhadap kepatuhan wajib pajak. Jika H_0 ditolak dan Ha diterima maka penerapan *e-filing*, kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, dan sanksi pajak tidak berpengatuh terhadap kepatuhan wajib pajak

b. Uji sig T

Uji sig T digunakan untuk menguji secara parsial pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian parsial regresi dimaksudkan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara individual mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat dengan asumsi variabel yang lain itu konstan (Putra ,2014).

Jika probabilitas nilai t atau signifikansi < 0,05, maka dapat dikatakan bahwa variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat secara parsial. Namun, jika probabilitas nilai t atau signifikansi > 0,05, maka dapat dikatakan bahwa variabel bebas secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Persamaan regresinya adalah :

$Y = \beta x_0 + \beta x_1 + \beta x_2 + \beta x_3 + \beta x_4 + e$……

Dimana :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

βx_0 = Konstanta

βx_1 = Penerapan *E-Filing*

βx_2 = Kualitas Pelayanan

βx_3 = Sosialisasi Pajak

βx_4 = Sanksi Pajak

e = Standar eror

Hipotesa alternative akan diterima jika nilai probabilitas (sig) < α = 5% dan nilai β_{x4} lebih dari 0.

c. Koefisien Determinasi (*Adjusted* R^2)

Koefisien determinasi merupakan angka kesesuaian regresi yang bertujuan untuk mengukur seberapa besar peranan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel independen (Ghozali, 2009). Nilai koefisien

determinasi dilihat dari nilai *Adjusted R Square* semakin besar R^2 maka semakin besar proporsi variabel yang dijelaskan variabel independen, sebaliknya apabila R^2 semakin kecil pula proporsi variabel yang dijelaskan variabel independen. Jika variabel dalam model menjelaskan 0,6, maka berarti sebesar 0,4 ditentukan oleh variabel diluar model penelitian.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

Hasil penelitian yang mengenai pengaruh variabel yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdapat pada di Kabupaten Bantul dalam melakukan pembayaran pajak. Pengumpulan data yang digunakan berupa penyebaran kuisioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kabupaten Bantul. Total kuesioner yang disebar sebanyak 105 kuesioner dan kembali sejumlah yang sama. Seluruh kuesioner yang kembali memenuhi kriteria penelitian sehingga tidak ada data kuesioner yang tidak layak digunakan, semua kuesioner layak digunakan.

4.2 Karakteristik Responden

Karakteristik responden adalah menguraikan atau memberikan gambaran mengenai identitas responden dalam penelitian ini, sebab dengan menguraikan identitas responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini maka akan dapat diketahui sejauh mana identitas responden dalam penelitian ini. Oleh karena itulah deskripsi identitas responden dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi beberapa kelompok yaitu : jenis kelamin, jenis pekerjaan, dan usia responden.

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-Laki	62 Orang	59,04%
Perempuan	43 Orang	40,96%
Total	105 orang	100%

Sumber : data primer, diolah 2018

Pengelompokan data responden berdasarkan jenis kelamin pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 62 orang atau sebesar 59,04%. Sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 43 orang atau sebesar 40,96%.

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase
20 tahun – 29 tahun	19 orang	18,5%
30 tahun – 39 tahun	48 orang	45,7%
40 tahun– 49 tahun	28 orang	26,7%
50 tahun – 59 tahun	10 orang	9,5%
Total	105 orang	100%

Sumber : data primer, diolah 2018

Pengelompokan data responden berdasarkan karakteristik usia pada Tabel 4.2 menunjukkan bahwa jumlah responden terbesar terdapat pada responden

berusia 30 tahun sampai dengan 39 tahun dengan presentase sebesar 45,7% sebanyak 48 orang. Adapun responden berumur 20 tahun sampai dengan 29 tahun sebesar 18,5% dengan jumlah 19 orang dan responden berumur 40 tahun sampai dengan umur 49 sejumlah 26,7% sebanyak 28 orang. Sedangkan responden terendah responden dengan usia 50 tahun sampai dengan 59 tahun dengan presentase sebesar 9,5% sebanyak 10 orang.

4.2.3 Karakteristik Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Presentase
PNS	35 orang	33,3%
Wirausaha	50 orang	47,6%
Swasta/ Lain	20 orang	19%
Total	105 orang	100%

Sumber : data primer, diolah 2018

Hasil pengelompokan data karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan pada Tabel 4.3 menunjukkan bahwa responden terbanyak berprofesi sebagai Wirausaha sebanyak 50 orang atau 47,6%. Responden selanjutnya yang berjumlah 35 orang dengan presentase 33,3% bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) Responden terakhir sebanyak 20 orang sebesar 19% sebagai Swasta bisa dalam pekerjaan *freelance*, *volunteer*, karyawan pabrik, dan lain lain.

4.3 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan keadaan variabel - variabel penelitian secara statistik. Penelitian ini menggunakan nilai rata

- rata (*mean*), nilai maksimum, nilai minimum, standar deviasi dan modus untuk menggambarkan deskripsi statistik. Penilaian terhadap variabel diukur menggunakan skala interval 1-4 dengan skor terendah yaitu 1 (sangat rendah) dan skor tertinggi 4 (sangat tinggi). Untuk menentukan kriteria penilaian kepatuhan wajib pajak, maka penilaian penelitian dilakukan dengan interval sebagai berikut:

Skor terendah adalah 1

Stor tertinggi adalah 4

Interval = $\frac{4-1}{4} = 0{,}75$

Sehingga diperoleh batasan persepsi sebagai berikut:

1,00 – 1,75 = Sangat Rendah

1,75 – 2,50 = Rendah

2,50 – 3,25 = Tinggi

3,25 – 4,00 = Sangat Tinggi

Berikut merupakan hasil analisis statistik deskriptif pada penelitian ini :

Tabel 4.4 Analisis Deskriptif

Variabel	**Minimum**	**Maksimum**	**Mean**	**Std. Deviasi**
Penerapan *E-filing* (X1)	1,83	4	3,12	0,483
Kualitas Pelayanan (X2)	1,20	4	2,92	0.648
Sosialisasi Pajak (X3)	1,60	4	3,00	0.54
Sanksi Pajak (X4)	1,60	4	3,03	0.6
Kepatuhan Pajak (Y)	2,00	4	3,22	0.55

Sumber : Data Primer, 2018

Pada tabel 4.4 variabel dependen kepatuhan pajak menunjukan hasil yang positif bahwa rata rata responden menyetujui kepatuhan pajak dengan skor cukup tinggi yaitu 3,22 dan berada pada batas taraf tinggi (2,50 – 3,25) Variabel independenpun menyatakan demikian, semuanya termasuk kedalam taraf tinggi (2,50 – 3,25) walaupun variabel kualitas pelayanan berada pada skor 2,92 namun masih dalam skor tinggi sesuai batasan persepsi yang sudah dijabarkan.

Kesimpulan deskripsi pada masing – masing variabel sebagai berikut sebagai berikut :

1. Variabel penerapan *e-filing* memiliki nilai minimum sebesar 1,83 dan nilai maksimum sebesar 4. Dari 105 responden yang mengisi kuesioner, tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju dan ada beberapa responden memilih sangat setuju sekali, namun tidak begitu banyak dikarenakan *mean* dari penerapan *e-filing* adalah sebesar 3,12 yang artinya rata – rata responden memberikan jawaban setuju (skor tinggi). Standar deviasi sebesar 0.48 dari variabel penerapan *e-filing* menunjukan 105 responden memiliki kecenderungan homogen, namun nilai penyebarannya sedang
2. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai minimum sebesar 1,2 dan nilai maksimum sebesar 4. Dari 105 responden yang mengisi kuesioner, ada beberapa yang memilih tidak setuju sekali dan ada beberapa responden yang memilih sangat setuju sekali, namun tidak begitu banyak dikarenakan *mean* dari kualitas pelayanan adalah sebesar 2,92 yang

artinya rata – rata responden memberikan jawaban setuju (skor tinggi). Standar deviasi variabel kualitas pelayanan sebesar 0.641 menunjukkan ukuran penyebaran data dari 105 responden cenderung homogen dan penyebarannya lebih tinggi daripada penerapan *e-filing*

3. Variabel sosialisasi pajak memiliki nilai minimum sebesar 1,6 dan nilai maksimum sebesar 4. Dari 105 responden yang mengisi kuesioner tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju, namun tidak begitu banyak dikarenakan *mean* dari kualitas pelayanan adalah sebesar 3 yang artinya rata – rata responden memberikan jawaban setuju (skor tinggi). Standar deviasi variabel sosialisasi pajak sebesar 0.54 menunjukkan ukuran penyebaran data dari 105 responden cenderung homogen dan penyebarannya lebih tinggi daripada penerapan *e-filing*
4. Variabel sanksi pajak memiliki nilai minimum sebesar 1,6 dan nilai maksimum sebesar 4. Dari 105 responden yang mengisi kuesioner, tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju, namun tidak begitu banyak dikarenakan *mean* dari kualitas pelayanan adalah sebesar 3,03 yang artinya rata – rata responden memberikan jawaban setuju (skor tinggi). Standar deviasi variabel kualitas pelayanan sebesar 0.603 menunjukkan ukuran penyebaran data dari 105 responden memiliki kecenderungan homogen
5. Variabel kepatuhan wajib pajak memiliki nilai minimum sebesar 2 dan nilai maksimum sebesar 4. Dari 105 responden yang mengisi kuesioner, tidak ada yang memilih tidak setuju sekali dan ada beberapa responden

yang memilih sangat setuju sekali. *Mean* dari kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 3,22 yang artinya rata – rata responden memberikan jawaban setuju (skor tinggi) dan merupakan skor paling tinggi diantara variabel yang lain. Standar deviasi variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 0.55 menunjukkan ukuran penyebaran data dari 105 responden cenderung homogent.

4.4 Perhitungan Validitas dan Reliabilitas

4.4.1 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur tingkat kepercayaan dari masing-masing butir pernyataan dalam suatu kuesioner sebagai alat uji tingkat validitas sebagai alat uji tingkat validitas. Pengujian validitas ini menggunakan rumus *product moment correlation (bivariate person)* dengan SPSS 13. Menurut Sugiyono (2012:121), kuesioner dapat dikatakan valid apabila memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05. Berikut hasil uji *Bivariate Pearson* dari penelitian ini

Tabel 4.5 Hasil Uji *Bivariate Pearson*

Variabel	*Item*	Nilai Korelasi	Sig	Keterangan
Penerapan *E-filing*	X1.1	0,462	0,000	Valid
	X1.2	0,512	0,000	Valid
	X1.3	0,533	0,000	Valid
	X1.4	0,330	0,000	Valid
	X1.5	0,609	0,000	Valid
	X1.6	0,658	0,000	Valid
Kualitas Pelayanan	X2.1	0,511	0,000	Valid
	X2.2	0,748	0,000	Valid
	X2.3	0,741	0,000	Valid
	X2.4	0,622	0,000	Valid
	X2.5	0,562	0,000	Valid

Sosialisasi Pajak	X3.1	0,394	0,000	Valid
	X3.2	0,496	0,000	Valid
	X3.3	0,596	0,000	Valid
	X3.4	0,666	0,000	Valid
	X3.5	0,450	0,000	Valid
Sanksi Pajak	X4.1	0,709	0,000	Valid
	X4.2	0,784	0,000	Valid
	X.4.3	0,561	0,000	Valid
	X4.4	0,455	0,000	Valid
	X4.5	0,758	0,000	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	Y5.1	0.592	0,000	Valid
	Y5.2	0,701	0,000	Valid
	Y5.3	0,722	0,000	Valid
	Y5.4	0,603	0,000	Valid
	Y5.5	0,686	0,000	Valid

Sumber : data primer, diolah 2018

Dari tabel 4.5 diatas, maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan pernyataan yang diajukan dalam kuesioner baik untuk variabel dependen ataupun variabel independen semuanya dibawah nilai signifikansi 0,5 sehingga dapat dinyatakan valid.

4.4.2 Uji Reliabilitas

Uji realibilitas bertujuan untuk mengukur tingkat kehandalan dari suatu instrument. Sumadi Suryabrata (2004: 28) menyatakan reliabilitas menunjukkan sejauhmana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya. Hasil pengukuran harus reliabel dalam artian harus memiliki tingkat konsistensi dan kemantapan. Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha* karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat. Kuesioner dapat dikatakan realibel apabila memiliki nilai alpha > 0,6 , mencukupi apabila > 0,7 dan sangat baik apabila > 0,8

Tabel 4.6 Uji *Cronbach Alpha*

Variabel	*Cronbach Alpha*	Keterangan
Penerapan *E-filing*	0,743	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,764	Reliabel
Sosialisasi Pajak	0,791	Reliabel
Sanksi Pajak	0.768	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,768	Reliabel

Sumber : data primer, diolah 2018

Dari tabel 4.6 menunjukan bahwa hasil *cronbach alpha* memiliki nilai alpha mencukupi (*sufficient reliability)* pada semua variabel, baik variabel dependen maupun variabel independen, sehingga variabel tersebut variablel

4.5. Uji Asumsi Klasik

4.5.1 Uji Multikolinearitas

Tujuan uji multikolinearitas untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas dan berdiri sendiri. Dalam model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi, dapat dilihat dari nilai uji VIF dibawah 10 dan tolerance diatas 0,1 dapat dikatakan non multi. Hasil uji multikolinieritas adalah sebagai berikut :

Tabel 4.7 Uji Multikolinearitas

Variabel Penelitian	Collinearity Statistics		Kesimpulan
	Tolerance	VIF	
Penerapan *e-filing*	0,664	1,506	Non Multikolinieritas
Kualitas pelayanan	0,567	1,764	Non Multikolinieritas
Sosialisasi pajak	0,713	1,403	Non Multikolinieritas
Sanksi pajak	0,636	1,573	Non Multikolinieritas

Sumber : data primer, diolah 2018

Tabel 4.8 menunjukan hasil nilai koefisien tolerance diatas 0,1 dan VIF di bawah 10. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah pada semua variabel dan dikatakan independen dalam model regresi ini dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

4.5.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi terjadi ketidak samaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah non heteroskedatis. Dasar pengambilan keputusan adalah dengan melihat ada tidaknya pola tertentu antara Y yang di prediksi dengan residual. Dikatakan non heteroskedatis apabila nilai signifikansi diatas 0,05

Tabel 4.8 Uji Heteroskedatis

	Sig	**Kesimpulan**
Penerapan *e-filing*	0,494	Non Heteroskedatis
Kualitas pelayanan	0,924	Non Heteroskedatis
Sosialisasi pajak	0,112	Non Heteroskedatis
Sanksi pajak	0,784	Non Heteroskedatis

Sumber : data primer, diolah 2018

Dari hasil analisis uji heteroskedastisitas di atas, nilai signifikansi pada semua variabel diatas 0,05 yang menunjukan hasil tidak terdapat gejala heteroskedastisitas

4.5.3 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menggambarkan sebaran data penelitian dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual apakah penelitian memiliki distribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas data dilakukan dengan menggunakan *Kolmogorov Smirnov*, dengan melihat tingkat signifikansi lebih dari 0,05 dan sebaran dikatakan normal.

Tabel 4.9 Uji normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Penerapan *e-filing*	Kualitas Pelayanan	Sosialisasi Pajak	Sanksi Pajak	Kepatuhan Wajib Pajak
N		105	105	105	105	105
Normal Parameters[a,b]	Mean	3,1223	2,9257	3,0019	3,0381	3,22229
	Std. Deviation	0,48360	0,64823	0,54101	0,60326	0,55768
Most Extreme Differences	Absolute	0,123	0,130	0,090	0,126	0,132
	Positive	0,081	0,092	0,066	0,065	0,082
	Negative	-0,123	-0,130	-0,090	-0,126	-0,132
Kolmogorov-Smirnov Z		1,264	1,329	0,927	1,288	1,348
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,82	0,058	0,356	0,072	0,053

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : data primer, diolah 2018

Dari hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* di atas, dihasilkan nilai Sig. (2-tailed) sebesar 0,82 pada penerapan *e-filing*, nilai Sig. (2-tailed) sebesar 0,58 pada kualitas pelayanan, nilai Sig. (2-tailed) sebesar 0,356 pada sosialisasi pajak, nilai Sig. (2-tailed) sebesar 0,72 pada sanksi pajak, dan nilai Sig. (2-tailed) sebesar 0,53 pada kepatuhan wajib. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa data residual dalam

model regresi ini terdistribusi normal pada semua variabel karena nilai Asymp. Sig. (2-tailed) di atas 0,05.

4.6 Pengujian Hipotesis

4.6.1 Uji Output sig T

Uji t dilakukan untuk melihat ada tidaknya pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial dan dikatakan lolos apabila nilai T hitung lebih besar dari T tabel dan nilai signifikansi kurang dari 0,05

Tabel 4.10 Uji Output Sig T

Independent variabel	T	Sig.
(Constant)	0,519	0,605
Penerapan *e-filing*	3,874	0,000
Kualitas pelayanan	2,602	0,011
Sosialisasi pajak	2,861	0,005
Sanksi pajak	3,944	0,000

Sumber : data primer, diolah 2018

1). Menentukan hipotesis :

H_0 : $b_1 = 0$, artinya tidak ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y

H_a : $b_1 \neq 0$, artinya ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y

2). Menentukan *level of significance (α)* :

Taraf signifikansi menggunakan α = 5% atau 0,05

3). Menentukan t_{tabel} :

$t_{tabel} = (\alpha ; n - k)$

Atau (0,05 ;105-1)

t_{tabel} = (0,05 ; 104) t_{tabel} satu arah = 1,984

4). Kriteria pengambilan keputusan :

H_0 diterima, jika t_{hitung} lebih besar t_{tabel}

H_0 ditolak, jika t_{hitung} lebih kecil t_{tabel}

5). Berikut kesimpulan deskripsi pada masing – masing variabel independen berdasarkan Tabel 4.10 dengan perhitungan menggunakan SPSS 13:

a. Pada variabel penerapan *e-filing*, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,874. Diketahui t_{hitung} sebesar 3,874 lebih besar dari t_{tabel} 1,984, maka H_0 diterima dan dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

b. Pada variabel kualitas pelayanan, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,602. Diketahui t_{hitung} sebesar 2,602 lebih besar dari t_{tabel} 1,984, maka H_0 diterima dan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

c. Pada variabel sosialisasi pajak, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,861 . Diketahui t_{hitung} sebesar 2,861 lebih besar dari t_{tabel} 1,984, maka H_0 diterima dan dapat disimpulkan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

d. Pada variabel sanksi pajak, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,944. Diketahui t_{hitung} sebesar 3,944 lebih besar dari t_{tabel} 1,984, maka H_0 diterima dan dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan merupakan variabel dengan skor tertinggi diantara variabel lainnya

4.6.1 Uji sig F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Derajat kepercayaan yang digunakan adalah 0,05.

Tabel 4.11 Uji Sig F

Model	**F**	**Sig**
Regresi	41,045	0,00a

Sumber : data primer, diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.11 di atas menunjukan nilai F_{hitung} =41,045 lebih besar dari F_{tabel} = 3,16, maka H_0 ditolak. Artinya ada pengaruh terhadap penerapan *e-filing*, kualitas pelayanan, sosialisasi pajak dan sanksi pajak kepatuhan wajib pajak.

4.6.2 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) sering pula disebut dengan koefisien majemuk (*multiple coefficient of determination*).R^2 menjelaskan proporsi variasi variabel terikat (Y) yang dijelaskan oleh variabel bebas (lebih dari satu) secara bersama-sama

Tabel 4.12 Uji Determinasi

Variabel	**R Square**	**Adjusted R Square**
Kepatuhan Pajak	0.621	0.606

Sumber : data primer, diolah 2018

Diketahui dalam tabel 4.11 diatas, nilai koefisien determinasi *(Adjusted R^2)* yang diperoleh sebesar 0.606. Hasil tersebut menyatakanb 60.6% kepatuhan wajib

pajak dapat dijelaskan oleh variabel penerapan e-filing, kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, dan sanksi pajak. Sedangkan sisanya sebesar 39.4% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.6.3 Uji Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut rangkuman hasil analisis regresi berganda

Tabel 4.13 Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Sig
		B	Std. Error	
1	(Constant)	0,135	.0,260	0,605
	Penerapan *e-filing*	0,337	0,087	0,000
	Kualitas pelayanan	0,183	0,700	0,005
	Sosialisasi pajak	0,215	0,750	0,011
	Sanksi pajak	0,281	0,710	0,000

Sumber : data primer, diolah 2018

$Y = 0,135 + 0.337\ X_1 + 0,183\ X_2 + 0,183\ X_3 + 0,281\ X_4$

Pada persamaan di atas nilai konstanta diperoleh sebesar 0,135 (positif) yang berarti bahwa jika skor pada keempat variabel penerapan *e-filing* , kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, dan sanksi pajak sama dengan nol maka kewajiban wajib pajak akan sebesar 0,135

1. Pengujian Hipotesis Pertama

   Dari tabel 4.13 parameter penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 0,337 dan nilai signifikansi sebesar 0.000. Pada tingkat signifikansi α = 5%; maka koefisien regresi tersebut signifikan karena ρ = 0,000 < 0,05. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis di atas maka dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis pertama penelitian ini dapat didukung.

2. Pengujian Hipotesis Kedua

   Tabel 4.13 kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukan angka 0,183 dan nilai signifikansi sebesar 0.005. Pada tingkat signifikansi α = 5%; maka koefisien regresi tersebut signifikan karena ρ = 0,005 < 0,05. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis kedua penelitian ini dapat didukung.

3. Pengujian Hipotesis Ketiga

   Dari tabel 4.13 parameter sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 0,215 dan nilai signifikansi sebesar 0.000. Pada tingkat signifikansi α = 5%; maka koefisien regresi tersebut signifikan karena ρ = 0,011 < 0,05. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis di atas maka dapat disimpulkan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap

kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis ketiga penelitian ini dapat didukung.

4. Pengujian Hipotesis Keempat

   Tabel 4.13 parameter sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 0,281 dan nilai signifikansi sebesar 0.000. Pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$; maka koefisien regresi tersebut signifikan karena $\rho = 0{,}000 < 0{,}05$. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis di atas maka dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis keempat penelitian ini dapat didukung.

4.7 Pembahasan

4.7.1 Pengaruh Penerapan *E-filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari pengujian terhadap data yang telah dilakukan, diperoleh hasil penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Dengan kemajuan teknologi dan kemudahan akses pelaporan pajak juga terjadi peningkatan jumlah kepatuhan wajib pajak. Wajib Pajak dapat melaporkan SPT saat memiliki waktu luang tanpa harus pergi ke Kantor Pelayanan Pajak. *E-filing* dianggap bermanfaat dan memudahkan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, akan membuat Wajib Pajak merasa puas menerapkan e-*filing*. Kepuasan yang dirasakan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* akan membentuk sikap positif dan selanjutnya membuat Wajib Pajak semakin patuh. Jadi semakin baik penerapan *e-filing* maka Kepatuhan Wajib Pajak akan semakin meningkat.

Dalam teori atribusi menjelaskan individu dalam ruang lingkup akan menerima kegiatan positif apabila menerima kegiatan positif pula yang dirasakan langsung oleh individu. Inovasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak memberikan Wajib Pajak dalam pelaporan SPTnya menjadi lebih cepat, lebih mudah dan dapat dilakukan kapan saja. Dengan kemajuan teknologi dan kemudahan akses pelaporan pajak juga terjadi peningkatan jumlah kepatuhan wajib pajak yang didukung oleh penelitian Wulandari (2016) menyatakan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, hal ini membuktikan bahwa dengan adanya sistem pembayaran pajak secara online dapat membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Menurut Wulandari (2016) semakin mudah dan cepat dalam pemenuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya, maka semakin banyak pula Wajib Pajak yang akan memenuhi Wajib Pajak, hal ini akan mendorong Wajib Pajak untuk melakukan kewajiban pajak, sehingga diharapkan meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Jayanti (2017) yang menunjukkan bahwa penerapan sistem *e- filling* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

4.7.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kinerja pelayanan yang baik dalam bentuk kecepatan dan kemudahan administrasi perpajakan, rasa nyaman dan aman dalam pemberian pelayanan akan membangun sikap patuh dari wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya di bidang perpajakan. Hal tersebut didukung oleh teori atribusi yang

membuktikan apabila suatu eksternal mempengaruhi karakter internal pula selain itu juga harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Jati (2016) dan Febriana (2015) yang menyatakan kualitas pelayanan memiliki hubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Febriana (2015) pelayanan yang berkualitas dengan inovasi-inovasi dalam bentuk fisik, sarana dan prasarana membangun komunikasi intern dan ekstern antara petugas pajak dan Wajib Pajak. Hasil tersebut tidak sejalan dengan penelitian oleh Rizki (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki hubungan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

4.7.3 Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian diatas menunjukan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Pengujian yang telah dilakukan diatas didukung oleh teori atribusi yaitu seorang individu akan belajar dari pengalaman yang dialami dan akan mempelajari sesuai dengan pengalaman yang sudah dipelajari. Sosialisasi pajak yang memberikan wawasan dan pemahaman bagi wajib pajak sehingga wajib pajak tersebut dapat melihat dan mengalami secara langsung bagaimana pajak dapat terbentuk dan terkendali. Petugas pajak memberikan inovasi inovasi terkait sosialisasi pajak yang diharapkan dipahami Wajib Pajak dan apabila masih belum paham dapat ditanyakan kesulitannya, hal tersebut membuat sebuah komunikasi intern dan ekstern yang baik dan mampu memberikan peningkatan kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian J.Z.S. Warouw., J.J. Sondakh., & S.K. Walandou (2015) yang menyatakan sosialisasi pajak mempunyai hubungan yang lurus terhadap kepatuhan Wajib Pajak diatas didukung dengan penelitian Aditya, N, Andini, R, & Raharjo, K (2016). Aditya, N, Andini, R, & Raharjo, K. (2016) menyatakan bahwa sosialisasi mengenai pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Komunikasi yang baik antar petugas pajak dengan Wajib Pajak memberikan dampak yang positif pula. Hasil penelitian diatas tidak sejalan dengan penelitian Wirenungan (2013) yang menunjukan sosialisasi pajak tidak berhubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak

4.7.4 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari pengujian terhadap data yang telah dilakukan, diperoleh hasil sanksi pajak memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kebijakan yang dibuat melalui sanksi pajak dirasa mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini sesuai dengan prinsip atribusi yaitu tekanan dari pihak eksternal membuat karakter internal lebih tergugah dalam hal yang lebih positif apabila terdapat kesalahan. Oleh karena itu, pandangan wajib pajak mengenai sanksi perpajakan diduga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Hasil penelitian diatas didukung oleh penelitian Ngadiman (2015) yang menyatakan sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak

melanggar norma perpajakan. Hasil penelitian tersebut berbeda dengan penelitian Sari (2016) yang menunjukan hasil berpengaruh tidak signifikan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-filing*, kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Bantul menggunakan kuesioner berjumlah 105. Dengan menggunakan analisis regresi berganda, hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Artinya semakin baik penerapan *e-filing* maka semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Artinya semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak.
3. Sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Artinya semakin tinggi sosialisasi pajak maka semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak
4. Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Artinya semakin tegas sanksi pajak maka semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak.

5.2.Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, implikasi pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi pembuat kebijakan

   Pembuat kebijakan dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengevaluasi dan meningkatkan penerapan *e-filin*g, kualitas pelayanan, sosialisasi pajak dan sanksi pajak serta masukan dalam membuat kebijakan perpajakan dimasa depan.

2. Bagi penelitian berikutnya

   Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dapat menjadi rujukan dalam pengembangan penelitian selanjutnya. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya pengembangan ilmu akuntansi dibidang perpajakan, dimana hasil penelitian ini dapat berkontribusi dalam menambah bukti faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak

5.3 Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang kemungkinan dapat mempengaruhi hasil penelitian, antara lain:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kabupaten Bantul dengan jumlah responden yang relatif kecil sejumlah 105 orang
2. Penelitian ini hanya menggunakan empat variabel bebas yaitu penerapan *e-filing*, kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, dan sanksi pajak. Peneliti

belum menguji variabel bebas lain yang mungkin berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

5.4 Saran

Saran-saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya, yaitu sebagai berikut:

1. Peneliti selanjutnya disarankan menambah jumlah sampel dengan jumlah responden yang relatif dengan besar dengan memperluas objek penelitian tidak hanya di Kabupaten Bantul, melainkan seluruh KPP Pratama yang ada di Provinsi Yogyakarta, dengan responden yang tidak hanya 105 sampel saja.
2. Peneliti selanjutnya disarankan menambah variabel – variabel yang lain, misalnya tingkat pendidikan, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

Aditya, N, Andini, R, Raharjo, K. (2016). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan (Studi Kasus Pada KPP Semarang Candi). *Jurnal Riset Akuntansi Keuangan* volume 2 nomor 3

Andinata, M.C. (2017). Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak. Calyptra : *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* Vol. 4 No.2

Agustiningsih, Wulandari. (2016). Pengaruh Penerapan E-filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta. *Skripsi*, Universitas Negeri Yogyakarta.

Akdon, Riduwan. (2007). *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*. Bandung: Alfabeta

B.Ilyas, Wirawan dan Richard Burton. (2010). *Hukum Pajak*. Jakarta : Salemba Empat

Berger, Steward. (2005). Federal Electronic Filing of Tax Returns and E-Services. *The CPA Journal.* 75 (1): 68.

Budiman, Fajar., dan Nia Anggrie Pratiwi. (2010). *79 Masalah Pajak Pribadi dan Solusinya.* Jakarta: Raih Asa Sukses (Penebar Swadaya Grup).

Burton, R. (2009). *Kajian Aktual Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.

Danang, Sunyoto. (2011). *Metodologi Penelitian Ekonomi*, Cetakan Pertama. CAPS. Yogyakarta.

Devano, Sony dan Rahayu, Siti K. (2006). *Perpajakan Kosep, Teori, dan Isu*. Jakarta: Kencana

Djoko Muljono. (2007). *Pengantar PPh Dan PPh 21 Lengkap Dengan Undang Undang*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

Ermawati, N. (2018). Pengaruh Religiusitas, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal STIE Semarang* Vol 10 No 1

Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hair, J. F., Tatham, R.L., Anderson, R. E., & Black, W. (1998). *Multivariate Data Analysis*. New Jersey: Upper Saddle River.

Hadiningsih, P., & Yulinawati, N. (2011). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan dan Perbankan, 3*(1). 126-142.

Husein Umar. (2005). *Metode Penelitia*n. Jakarta : Salemba Empat.

Jati, Guntur. (2016). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Pemahaman Prosedur Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Bumi dan Bangunan dan Perkotaan. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta

Jayanti, Eka. (2017). Pengaruh Penerapan Sistem E-filing, Pemahaman Perpajakan, dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Thesis.* STIE Perbanas Surabaya.

J.Z.S. Warouw., J.J. Sondakh., & S.K. Walandou. (2015). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Badan. *Jurnal EMBA*.Vol.3 No.4 Desember 2015, Hal. 585-592

Kusuma, Hendra. (2018). Penerimaan Perpajakan 2017 Capai Rp 1.339 Triliun, 91% dari Target Direktorat Jenderal Pajak. *Finance.detik.com* .https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-3795760/penerimaan-perpajakan-2017-capai-rp-1339-triliun-91-dari-target (diakses 15 Agustus 2018)

Kurniawan, David. (2018). Laporan SPT KPP Bantul Masih Harus Kejar Target Pusat. *Harianjogja.com* http://jogjapolitan.harianjogja.com/read/2018/04/17/511/910876/laporan-spt-kpp-bantul-masih-harus-kejar-target-pusat (diakses 16 Agustus 2018)

Lianty Meiska., & Dini Wahjoe. (2017). Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhada[Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada KPP Pratama Bandung). *Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer* (JRAK) Volume 9, No 2, Oktober 2017, Hal. 55-65

Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., Norman, S. M., & Combs, G. J. (2006). Psychological capital development: Toward a micro-intervention. *Journal of Organizational Behavior*, 27: 387-393

M, Asgarkhani. (2005). The Effectiveness of e-Services in Local Government: A case Study. *The Electronic Journal of e-Government.* (3): 257-166.

Mardiasmo. (2011*). Perpajakan edisi revisi* .Yogyakarta : Penerbit Andi

Nurmantu, Safri. (2003). *Pengantar Perpajakan*. Granit: Jakarta.

Ngadiman dan Daniel Huslin. (2015). Pengaruh Sunset Policy, Tax Amnesty, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada KPP Pratama Jakarta Kembangan). *Journal of Accounting.* Vol XIX. No 2, hal 225-241

Nugroho, Aditya, Rita Andini, dan Kharis Raharjo. (2016). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan (Studi Kasus Pada KPP Pratama Semarang Candi). *Journal of Accounting*. Vol. 2. No 2. Hal 13

Nurhidayah, Sari. (2015). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi Pada KPP Pratama Klaten. *Skripsi*, Universitas Negeri Yogyakarta.

Nugroho, Ari. (2018). 83% Wajib Pajak di DIY Sudah Laporkan SPT. http://jogja.tribunnews.com/2018/04/04/83-persen-wajib-pajak-di-diy-sudah-sampaikan-spt-tahunan (diakses 20 Agustus 2018)

Nidya Astuti, Inne. (2017). Analisis Penerapan E-filing sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Utama. *Thesis* . Universitas Negeri Surabaya

Pandiangan, Liberti. (2008). *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Jakarta.: PT Elex Media Komputindo.

Permatasari, D. (2009). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB, 1-15.

Republik Indonesia. (2007). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.* Jakarta: Menteri Keuangan.

Resmi, Siti. (2009). Perpajakan: *Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.

Republik Indonesia. (2009). *Peraturan Direktorat Jenderal Pajak nomor 6/PJ/2009 Mengenai Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dalam Bentuk Elektronik.* Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.

Sari, V.A.P. (2017). Pengaruh Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset* AkuntansiVolume 6, Nomor 2

Sidik, Syahrizal. (2018). Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi Naik Jadi 63,9 Persen .*Tribunnews.com.*http://www.tribunnews.com/bisnis/2018/04/02/rasio-kepatuhan-wajib-pajak-pribadi-naik-jadi-639-persen. (diakses pada 25 Agustus 2018)

Silalahi, Al Musadieq, & Gunawan Eko. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuahan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak (Studi Empiris Pada KPP Pratama Malang). *Jurnal Perpajakan* (JEJAK).| Vol. 1 No. 1 Januari 2015

Siti Kurnia Rahayu. (2010) . *Perpajakan Indonesia*: *Konsep dan Aspek Formal*, Yogyakarta : Graha Ilmu.

Siti Kurnia Rahayu dan Ely Suhayati. (2010) .PERPAJAKAN INDONESIA : *Teori dan Teknis Perhitungan*, Yogyakarta : Graha Ilmu

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RN*D. Bandung : Alfabeta

Suandy, Erly. (2011). *Hukum Pajak*. Salemba Empat, Jakarta.

Tiraada, Tryana. 2(016). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal EMBA* 999 Vol.1 No.3 September 2016, Hal. 999-1008

Tjahjono, Achmad; Husein, Muhammad Fakhri. (2005). *Perpajakan* edisi 3 Yogyakarta : penerbit UPP AMP YKPN

Waluyo. (2011). Perpajakan Indonesia (Edisi 10 - buku 1). Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Wirenungan, Oktaviane Lidya. (2013). Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP Di KPP Manado Dan KPP Bitung. *Jurnal EMBA* 1(3): 960–70.

Wulansari, Arinta. (2015). Pengaruh Penerapan Sanksi Perpajakan, Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Ketepatan Pelaporan SPT Wajib Pajak Oranf Pribadi. *Journal Riset Mahasiswa Accounting* (JRMA) ISSN : 2337-56xx. Volume:xx, Nomor:xx

Yuria, Putu. (2017). Penerapan Sistem E-filing, Kepatuahn Wajib Pajak dan Pemahaman Internet. *Jurnal Riset Akuntansi* Volume 223Vol.7 No.2,September 2017

LAMPIRAN

LAMPIRAN I

KUESIONER PENELITIAN

Dengan hormat, melalui kesempatan ini, Galih Rananda Wicaksono memohon kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari untuk menjadi responden dan menjawab seluruh pernyataan yang telah disediakan (angket terlampir). Pernyataan di bawah ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Penerapan *E-filing*, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui tingkat Kepatuhan Pajak di Kabupaten Bantul. Data yang diperoleh akan digunakan sebagai bahan skripsi pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia. Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari dimohon untuk dapat menjawab setiap pernyataan serta tidak mengosongkan satu jawaban dan tiap pernyataan hanya boleh ada satu jawaban.

Jawaban atas pernyataan dilakukan dengan memberikan tanda checklist (√) pada salah satu jawaban yang dianggap paling sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Jawaban yang diberikan merupakan jawaban yang paling memiliki kondisi yang sama pada tempat Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari melakukan kewajiban perpajakan.

*Skala yang digunakan dalam menjawab pertanyaan adalah skala interval sebagai berikut:

Sangat tidak setuju (STS)	Tidak setuju (TS)	Setuju (S)	Sangat setuju (SS)

Karakteristik Responden (lingkari pilihan yang sesuai)

Nama : …….(Boleh tidak diisi)

Memilki NPWP : Ya/Tidak

Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan

Usia : ..... tahun

Jenis Pekerjaan : a. PNS b. Wirausaha c. Swasta d. Lainnya .....

1. Penerapan *E-filing*

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Saya sebagai Wajib Pajak telah memahami manfaat, tujuan dan prosedur penerapan *e-filing* bagi kami.				
2	Saya sebagai Wajib Pajak mengetahui Peraturan Direktur Jenderal Pajak mengenai *e-filing*.				
3	Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan sosialisasi secara meluas mengenai penerapan *e- filing* kepada wajib pajak.				
4	Dengan adanya *e- filing*, mempermudah Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (perhitungan dan pelaporan SPT).				
5	Dengan menggunakan *e-filing*, penghitungan pajak saya lebih cepat dan akurat				
6	Dengan menggunakan *e-filing*, saya dapat menyampaikan SPT dimana saja saya berada asal terhubung dengan internet				

2. Sosialisasi Pajak

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Sosialisasi pajak sangat membantu wajib pajak memahami peraturan perpajakan				
2	Sosialisasi pajak diberikan petugas melalui seminar, brosur, media sosial dan penyuluhan				
3	Sosialisasi pajak akan membangun kesadaran masyarakat akan pentingnya dan manfaat pajak				
4	Sosialisasi pajak secara berkala akan mendorong kesadaran wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban pajaknya				
5	Sosialisasi pajak yang diberikan petugas dapat dipahami dan jelas				

3. Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Petugas pajak bersikap ramah dan sopan dalam melaani setiap Wajib Pajak				
2	Petugas pajak cepat tanggap atas keluhan dan kesulitan yang dialami Wajib Pajak				
3	Petugas pajak memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas dan mudah dimengerti				
4	Petugas pajak bersikap adil dalam melayani setiap Wajib Pajak				
5	Sarana dan prasarana kantor pajak sudah memadai				

4. Sanksi Pajak

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan sarana mendidik Wajib Pajak				
2	Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi				
3	Wajib Pajak dikenakan sanksi administrasi jika tidak membayar pajak terutang saat jatuh tempo				
4	Wajib Pajak diberi sanksi pidana jika dengan sengaja memalsukan dokumen				
5	Sanksi Perpajakan merupakan alat pencegah (Preventif) agar Wajib Pajak taat dalam kewajiban perpajakannya				

5. Kepatuhan Wajib Pajak

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Saya mendaftarkan NPWP atas kemauan sendiri				
2	Saya mengetahui batas akhir dalam pelaporan pajak				
3	Saya selalu menyampaikan SPT tepat waktu				
4	Saya selalu mengisi SPT dengan ketentuan perundang-undangan				
5	Saya akan menghitung pajak terhutang dengan jujur dan benar				

LAMPIRAN 2

HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Correlations

Penerapan_E_Filling		Penerapan_E_Filling
Penerapan_E_Filling	Pearson Correlation	1
	N	105
Butir_1	Pearson Correlation	.462**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	105
Butir_2	Pearson Correlation	.512**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	105
Butir_3	Pearson Correlation	.533**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	105
Butir_4	Pearson Correlation	.330**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	105
Butir_5	Pearson Correlation	.609**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	105
Butir_6	Pearson Correlation	.658**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	105

**. Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.743	6

Correlations

Kualitas_Pelayanan		Kualitas_Pelayanan
Kualitas_Pelayanan	Pearson Correlation	1
	N	105
Butir_1	Pearson Correlation	.511**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	105
Butir_2	Pearson Correlation	.748**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	105
Butir_3	Pearson Correlation	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	105
Butir_4	Pearson Correlation	.622**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	105
Butir_5	Pearson Correlation	.562**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	105

**. Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.764	5

Correlations

Sosialisasi_Pajak		Sosialisasi_Pajak
Sosialisasi_Pajak	Pearson Correlation	1
	N	105
Butir_1	Pearson Correlation	.394**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	105
Butir_2	Pearson Correlation	.496**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	105
Butir_3	Pearson Correlation	.596**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	105
Butir_4	Pearson Correlation	.666**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	105
Butir_5	Pearson Correlation	.450**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	105

**. Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.791	5

Correlations

Sanksi_Pajak

Sanksi_Pajak	Pearson Correlation	1
	N	105
Butir_1	Pearson Correlation	.709**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	105
Butir_2	Pearson Correlation	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	105
Butir_3	Pearson Correlation	.561**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	105
Butir_4	Pearson Correlation	.455**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	105
Butir_5	Pearson Correlation	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	105

**. Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.768	5

Correlations

		Kepatuhan_Wajib_Pajak
Kepatuhan_Wajib_Pajak	Pearson Correlation	1
	N	105
Butir_1	Pearson Correlation	.592**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	105
Butir_2	Pearson Correlation	.701**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	105
Butir_3	Pearson Correlation	.722**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	105
Butir_4	Pearson Correlation	.603**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	105
Butir_5	Pearson Correlation	.686**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	105

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.768	5

LAMPIRAN III

RANGKUMAN KARAKTERISTIK RESPONDEN

No.	Kepemilikan NPWP	Jenis Kelamin	Usia	Jenis Pekerjaan
1	Ya	Laki-Laki	40-50 Tahun	PNS
2	Ya	Perempuan	40-50 Tahun	Karyawan Swasta
3	Ya	Laki-Laki	> 50 Tahun	PNS
4	Ya	Perempuan	40-50 Tahun	Karyawan Swasta
5	Ya	Laki-Laki	30-40 Tahun	Wirausaha
6	Ya	Laki-Laki	30-40 Tahun	Wirausaha
7	Ya	Laki-Laki	40-50 Tahun	PNS
8	Ya	Laki-Laki	40-50 Tahun	PNS
9	Ya	Laki-Laki	40-50 Tahun	PNS
10	Ya	Laki-Laki	30-40 Tahun	Wirausaha
11	Ya	Laki-Laki	40-50 Tahun	PNS
12	Ya	Laki-Laki	30-40 Tahun	Wirausaha
13	Ya	Laki-Laki	40-50 Tahun	PNS
14	Ya	Laki-Laki	40-50 Tahun	PNS
15	Ya	Perempuan	40-50 Tahun	PNS
16	Ya	Perempuan	30-40 Tahun	PNS
17	Ya	Perempuan	30-40 Tahun	PNS
18	Ya	Laki-Laki	30-40 Tahun	Wirausaha
19	Ya	Laki-Laki	30-40 Tahun	Wirausaha
20	Ya	Perempuan	40-50 Tahun	PNS
21	Ya	Laki-Laki	30-40 Tahun	Wirausaha
22	Ya	Perempuan	30-40 Tahun	PNS
23	Ya	Laki-Laki	30-40 Tahun	Wirausaha
24	Ya	Laki-Laki	20-30 Tahun	PNS
25	Ya	Laki-Laki	20-30 Tahun	PNS
26	Ya	Perempuan	30-40 Tahun	PNS
27	Ya	Perempuan	30-40 Tahun	Karyawan Swasta
28	Ya	Laki-Laki	30-40 Tahun	Wirausaha
29	Ya	Laki-Laki	20-30 Tahun	PNS
30	Ya	Perempuan	20-30 Tahun	PNS
31	Ya	Laki-Laki	20-30 Tahun	PNS
32	Ya	Perempuan	20-30 Tahun	PNS
33	Ya	Laki-Laki	30-40 Tahun	Wirausaha

34	Ya	Laki-Laki	40-50 Tahun	Karyawan Swasta
35	Ya	Laki-Laki	40-50 Tahun	Karyawan Swasta
36	Ya	Perempuan	20-30 Tahun	PNS
37	Ya	Perempuan	> 50 Tahun	Karyawan Swasta
38	Ya	Laki-Laki	> 50 Tahun	Wirausaha
39	Ya	Laki-Laki	> 50 Tahun	PNS
40	Ya	Laki-Laki	> 50 Tahun	Wirausaha
41	Ya	Laki-Laki	30-40 Tahun	Wirausaha
42	Ya	Perempuan	30-40 Tahun	Wirausaha
43	Ya	Laki-Laki	30-40 Tahun	Wirausaha
44	Ya	Laki-Laki	30-40 Tahun	Wirausaha
45	Ya	Perempuan	30-40 Tahun	Wirausaha
46	Ya	Perempuan	20-30 Tahun	PNS
47	Ya	Perempuan	> 50 Tahun	Wirausaha
48	Ya	Perempuan	40-50 Tahun	Karyawan Swasta
49	Ya	Perempuan	30-40 Tahun	PNS
50	Ya	Laki-Laki	30-40 Tahun	Wirausaha
51	Ya	Laki-Laki	30-40 Tahun	Wirausaha
52	Ya	Laki-Laki	30-40 Tahun	PNS
53	Ya	Laki-Laki	> 50 Tahun	Wirausaha
54	Ya	Perempuan	30-40 Tahun	Wirausaha
55	Ya	Laki-Laki	30-40 Tahun	Wirausaha
56	Ya	Perempuan	30-40 Tahun	PNS
57	Ya	Laki-Laki	> 50 Tahun	PNS
58	Ya	Laki-Laki	> 50 Tahun	Karyawan Swasta
59	Ya	Perempuan	30-40 Tahun	Karyawan Swasta
60	Ya	Laki-Laki	> 50 Tahun	Wirausaha
61	Ya	Perempuan	20-30 Tahun	PNS
62	Ya	Perempuan	30-40 Tahun	Karyawan Swasta
63	Ya	Laki-Laki	30-40 Tahun	Wirausaha
64	Ya	Laki-Laki	30-40 Tahun	Wirausaha
65	Ya	Laki-Laki	30-40 Tahun	Karyawan Swasta
66	Ya	Perempuan	30-40 Tahun	Wirausaha
67	Ya	Perempuan	40-50 Tahun	Karyawan Swasta
68	Ya	Perempuan	30-40 Tahun	Wirausaha
69	Ya	Laki-Laki	30-40 Tahun	PNS
70	Ya	Laki-Laki	30-40 Tahun	PNS
71	Ya	Laki-Laki	30-40 Tahun	Wirausaha
72	Ya	Laki-Laki	30-40 Tahun	PNS
73	Ya	Perempuan	30-40 Tahun	Wirausaha
74	Ya	Perempuan	20-30 Tahun	Wirausaha

75	Ya	Perempuan	20-30 Tahun	Wirausaha
76	Ya	Laki-Laki	40-50 Tahun	Karyawan Swasta
77	Ya	Laki-Laki	40-50 Tahun	Wirausaha
78	Ya	Laki-Laki	20-30 Tahun	Wirausaha
79	Ya	Laki-Laki	20-30 Tahun	PNS
80	Ya	Perempuan	20-30 Tahun	Wirausaha
81	Ya	Laki-Laki	40-50 Tahun	Karyawan Swasta
82	Ya	Laki-Laki	20-30 Tahun	Wirausaha
83	Ya	Perempuan	20-30 Tahun	Wirausaha
84	Ya	Laki-Laki	40-50 Tahun	Wirausaha
85	Ya	Perempuan	40-50 Tahun	Karyawan Swasta
86	Ya	Laki-Laki	40-50 Tahun	Wirausaha
87	Ya	Laki-Laki	20-30 Tahun	Karyawan Swasta
88	Ya	Laki-Laki	40-50 Tahun	Wirausaha
89	Ya	Perempuan	40-50 Tahun	Karyawan Swasta
90	Ya	Perempuan	20-30 Tahun	Wirausaha
91	Ya	Perempuan	40-50 Tahun	Wirausaha
92	Ya	Perempuan	40-50 Tahun	Wirausaha
93	Ya	Laki-Laki	40-50 Tahun	PNS
94	Ya	Perempuan	20-30 Tahun	Wirausaha
95	Ya	Laki-Laki	30-40 Tahun	Wirausaha
96	Ya	Laki-Laki	30-40 Tahun	Wirausaha
97	Ya	Laki-Laki	40-50 Tahun	PNS
98	Ya	Perempuan	30-40 Tahun	Wirausaha
99	Ya	Perempuan	30-40 Tahun	Wirausaha
100	Ya	Perempuan	30-40 Tahun	Karyawan Swasta
101	Ya	Perempuan	30-40 Tahun	Wirausaha
102	Ya	Perempuan	40-50 Tahun	PNS
103	Ya	Laki-Laki	30-40 Tahun	Karyawan Swasta
104	Ya	Laki-Laki	30-40 Tahun	Karyawan Swasta
105	Ya	Laki-Laki	30-40 Tahun	Wirausaha

DATA PENELITIAN

No	Penerapan E-Filling						Mean	Sosialisasi Pajak					Mean	Kualitas Pelayanan					Mean	Sanksi Pajak					Mean	Kepatuhan Wajib Pajak					Mean
	1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
1	3	4	4	3	3	4	**3.50**	1	4	4	2	4	**3.00**	4	3	4	4	4	**3.80**	2	3	4	3	4	**3.20**	4	4	4	2	4	**3.60**
2	3	3	3	2	1	2	**2.33**	2	2	4	3	1	**2.40**	2	2	4	3	3	**2.80**	3	1	3	3	2	**2.40**	4	3	4	3	3	**3.40**
3	3	4	3	2	3	3	**3.00**	4	1	4	3	3	**3.00**	4	4	2	2	4	**3.20**	4	4	3	3	4	**3.60**	4	3	4	4	4	**3.80**
4	4	4	4	4	4	3	**3.83**	4	3	4	3	3	**3.40**	4	4	2	4	4	**3.60**	4	4	4	2	4	**3.60**	4	4	4	3	4	**3.80**
5	3	4	4	2	4	1	**3.00**	2	3	4	3	4	**3.20**	4	4	4	3	4	**3.80**	3	2	4	3	2	**2.80**	3	2	3	4	4	**3.20**
6	4	4	4	2	4	4	**3.67**	3	4	4	3	4	**3.60**	4	3	3	4	3	**3.40**	4	4	3	3	3	**3.40**	4	4	4	4	4	**4.00**
7	4	4	4	1	4	4	**3.50**	4	4	4	4	1	**3.40**	2	2	2	3	3	**2.40**	4	4	4	4	4	**4.00**	4	3	4	3	4	**3.60**
8	3	4	4	4	4	1	**3.33**	3	3	3	4	3	**3.20**	4	2	2	2	4	**2.80**	3	4	3	3	3	**3.20**	4	3	4	4	4	**3.80**
9	4	4	4	2	4	4	**3.67**	4	4	4	4	1	**3.40**	3	4	4	3	3	**3.40**	2	3	3	3	4	**3.00**	4	4	4	4	4	**4.00**
10	3	2	2	2	1	2	**2.00**	4	1	1	4	2	**2.40**	4	1	4	1	3	**2.60**	1	1	3	4	1	**2.00**	2	2	3	3	2	**2.40**
11	3	2	2	4	3	3	**2.83**	3	3	4	4	1	**3.00**	4	4	4	4	3	**3.80**	3	4	4	2	4	**3.40**	4	4	3	4	2	**3.40**
12	3	2	3	4	4	4	**3.33**	3	3	2	3	3	**2.80**	3	3	3	3	1	**2.60**	1	3	3	2	3	**2.40**	4	3	2	3	2	**2.80**
13	4	4	4	2	4	4	**3.67**	2	3	4	4	4	**3.40**	3	3	4	3	4	**3.40**	3	4	4	4	4	**3.80**	4	4	4	4	4	**4.00**
14	4	2	3	4	3	3	**3.17**	4	3	4	4	2	**3.40**	3	1	1	2	4	**2.20**	3	2	4	3	4	**3.20**	4	4	2	3	2	**3.00**
15	4	4	4	4	4	3	**3.83**	3	3	3	4	4	**3.40**	4	2	4	4	4	**3.60**	4	4	2	3	4	**3.40**	3	4	4	4	4	**3.80**
16	4	3	3	4	3	3	**3.33**	3	3	2	2	2	**2.40**	2	2	4	4	4	**3.20**	2	4	4	3	2	**3.00**	3	3	4	2	3	**3.00**
17	2	3	4	1	4	3	**2.83**	4	4	4	4	3	**3.80**	4	2	2	4	3	**3.00**	2	4	4	4	4	**3.60**	3	3	4	3	3	**3.20**
18	3	2	3	4	4	3	**3.17**	4	3	4	3	4	**3.60**	2	2	2	4	3	**2.60**	3	2	3	4	2	**2.80**	4	2	3	3	2	**2.80**
19	2	4	4	1	4	4	**3.17**	4	4	3	4	4	**3.80**	4	2	2	4	3	**3.00**	4	4	4	3	3	**3.60**	3	3	4	4	4	**3.60**
20	4	3	3	4	4	3	**3.50**	4	3	2	2	2	**2.60**	4	1	1	2	2	**2.00**	3	4	4	3	2	**3.20**	3	4	4	3	3	**3.40**
21	3	4	3	4	3	4	**3.50**	3	4	3	3	4	**3.40**	2	2	2	4	3	**2.60**	4	4	3	4	4	**3.80**	4	3	4	3	4	**3.60**
22	3	2	2	4	3	4	**3.00**	3	3	2	2	4	**2.80**	3	1	4	4	2	**2.80**	2	2	3	3	1	**2.20**	3	3	1	3	2	**2.40**
23	2	3	3	2	2	2	**2.33**	2	2	2	1	3	**2.00**	3	1	1	1	3	**1.80**	2	1	1	3	1	**1.60**	3	1	1	3	3	**2.20**
24	4	3	3	2	3	3	**3.00**	3	4	2	3	2	**2.80**	4	2	2	2	3	**2.60**	3	2	4	3	3	**3.00**	3	3	4	3	3	**3.20**
25	4	4	4	1	4	4	**3.50**	2	2	4	3	4	**3.00**	2	4	4	4	4	**3.60**	2	3	3	4	3	**3.00**	4	4	4	4	4	**4.00**
26	3	4	4	4	4	3	**3.67**	2	4	3	2	4	**3.00**	4	1	1	2	3	**2.20**	3	3	4	4	2	**3.20**	4	3	3	3	4	**3.40**
27	4	3	3	1	3	3	**2.83**	3	4	3	3	3	**3.20**	3	3	3	4	3	**3.20**	2	2	2	4	4	**2.80**	4	4	4	4	3	**3.80**

28	3	4	3	1	2	2	**2.50**	4	3	3	3	4	**3.40**	4	4	2	3	4	**3.40**	2	4	4	4	4	**3.60**	4	4	4	4	4	**4.00**
29	4	4	4	2	4	4	**3.67**	4	2	3	2	4	**3.00**	4	4	4	4	4	**4.00**	3	4	4	4	4	**3.80**	4	4	4	4	4	**4.00**
30	3	4	3	4	3	4	**3.50**	4	4	1	4	3	**3.20**	2	4	4	2	4	**3.20**	3	3	4	4	3	**3.40**	4	2	2	3	4	**3.00**
31	4	3	4	3	4	4	**3.67**	3	4	4	4	4	**3.80**	4	2	2	2	3	**2.60**	4	3	3	2	2	**2.80**	4	4	3	2	3	**3.20**
32	3	3	1	4	4	4	**3.17**	2	4	4	4	4	**3.60**	4	3	3	4	3	**3.40**	3	4	4	3	4	**3.60**	1	4	3	4	3	**3.00**
33	4	3	4	1	3	4	**3.17**	4	4	4	4	3	**3.80**	4	2	2	2	3	**2.60**	4	3	4	3	3	**3.40**	4	3	4	4	3	**3.60**
34	4	2	3	2	2	4	**2.83**	3	1	3	1	2	**2.00**	1	2	2	2	2	**1.80**	1	1	2	2	2	**1.60**	2	2	2	3	2	**2.20**
35	4	2	3	2	2	4	**2.83**	3	2	2	2	2	**2.20**	1	2	2	2	2	**1.80**	2	1	3	1	2	**1.80**	3	2	2	2	2	**2.20**
36	1	2	2	3	4	1	**2.17**	4	4	1	4	1	**2.80**	2	1	1	4	3	**2.20**	4	4	3	3	4	**3.60**	3	3	3	2	2	**2.60**
37	2	1	3	3	1	1	**1.83**	1	3	1	2	1	**1.60**	1	1	1	1	2	**1.20**	1	1	3	2	2	**1.80**	3	3	1	2	1	**2.00**
38	3	4	4	4	4	4	**3.83**	4	4	4	4	3	**3.80**	4	4	4	4	4	**4.00**	4	4	4	2	3	**3.40**	4	4	4	4	4	**4.00**
39	4	2	4	2	4	4	**3.33**	3	2	3	3	2	**2.60**	4	4	3	3	3	**3.40**	2	4	2	4	2	**2.80**	3	3	3	4	2	**3.00**
40	4	3	4	4	4	3	**3.67**	3	4	4	4	4	**3.80**	4	4	1	4	4	**3.40**	3	3	4	2	3	**3.00**	3	3	4	3	3	**3.20**
41	2	3	4	4	3	3	**3.17**	3	4	4	4	1	**3.20**	3	2	2	2	3	**2.40**	3	4	3	4	3	**3.40**	3	4	4	4	3	**3.60**
42	3	4	3	2	4	4	**3.33**	3	3	3	4	4	**3.40**	4	4	4	2	4	**3.60**	3	3	2	3	3	**2.80**	4	3	4	4	4	**3.80**
43	1	2	3	3	4	1	**2.33**	2	3	3	2	3	**2.60**	3	2	4	2	2	**2.60**	2	3	3	3	2	**2.60**	3	2	2	3	2	**2.40**
44	2	3	3	3	1	1	**2.17**	3	4	3	3	4	**3.40**	3	4	1	1	3	**2.40**	3	3	3	3	2	**2.80**	4	4	4	4	3	**3.80**
45	4	2	2	4	1	4	**2.83**	3	2	4	1	3	**2.60**	2	4	2	3	3	**2.80**	4	3	3	3	4	**3.40**	4	2	2	4	2	**2.80**
46	4	4	4	2	4	4	**3.67**	4	3	3	3	4	**3.40**	4	4	4	1	3	**3.20**	4	3	4	3	4	**3.60**	4	3	4	4	4	**3.80**
47	4	4	3	4	3	4	**3.67**	3	4	4	4	4	**3.80**	2	4	4	4	4	**3.60**	3	2	2	3	3	**2.60**	4	3	4	4	4	**3.80**
48	4	4	2	4	1	1	**2.67**	4	2	4	2	2	**2.80**	4	2	2	3	3	**2.80**	4	4	4	2	2	**3.20**	1	2	4	4	4	**3.00**
49	4	3	4	2	3	3	**3.17**	2	3	2	2	2	**2.20**	3	2	1	2	2	**2.00**	3	4	3	3	4	**3.40**	3	3	3	1	3	**2.60**
50	4	3	3	3	4	4	**3.50**	4	4	4	4	4	**4.00**	2	4	4	4	3	**3.40**	3	2	4	2	4	**3.00**	4	3	3	3	3	**3.20**
51	3	4	1	4	4	3	**3.17**	3	1	3	3	3	**2.60**	3	4	2	2	4	**3.00**	3	4	2	4	3	**3.20**	3	3	2	4	4	**3.20**
52	4	4	4	4	3	3	**3.67**	4	4	4	3	2	**3.40**	2	4	4	3	4	**3.40**	3	4	4	4	4	**3.80**	3	1	4	4	4	**3.20**
53	4	4	3	4	4	4	**3.83**	3	3	4	3	2	**3.00**	2	2	2	2	3	**2.20**	2	3	4	2	3	**2.80**	3	2	2	4	4	**3.00**
54	3	4	1	1	2	2	**2.17**	4	3	2	3	1	**2.60**	2	2	2	2	3	**2.20**	2	1	3	4	1	**2.20**	1	1	3	3	4	**2.40**
55	3	3	3	4	4	4	**3.50**	4	3	1	1	1	**2.00**	4	3	4	3	3	**3.40**	4	2	2	3	4	**3.00**	4	3	4	4	3	**3.60**
56	4	4	1	3	3	4	**3.17**	4	1	4	3	1	**2.60**	4	2	4	3	4	**3.40**	3	4	4	4	3	**3.60**	3	2	4	4	4	**3.40**
57	4	4	4	1	3	4	**3.33**	3	3	2	4	3	**3.00**	3	4	3	4	4	**3.60**	4	4	4	3	4	**3.80**	4	3	4	4	4	**3.80**
58	2	3	1	1	2	3	**2.00**	1	2	3	4	1	**2.20**	3	2	2	2	2	**2.20**	2	1	3	1	1	**1.60**	2	2	3	1	3	**2.20**

59	4	4	2	1	4	4	**3.17**	2	4	4	2	4	**3.20**	3	4	4	2	2	**3.00**	3	3	3	4	2	**3.00**	3	3	2	3	4	**3.00**
60	3	3	4	2	1	4	**2.83**	4	4	4	3	1	**3.20**	3	2	2	2	2	**2.20**	4	4	3	4	4	**3.80**	1	4	4	4	3	**3.20**
61	1	4	4	2	3	4	**3.00**	3	3	2	3	3	**2.80**	3	4	4	4	3	**3.60**	4	3	3	3	4	**3.40**	4	3	2	3	4	**3.20**
62	4	4	4	3	3	4	**3.67**	4	1	1	4	3	**2.60**	3	2	2	4	3	**2.80**	3	1	4	3	2	**2.60**	2	3	3	3	4	**3.00**
63	4	4	4	2	3	4	**3.50**	2	4	1	3	4	**2.80**	3	4	4	4	3	**3.60**	4	3	3	2	4	**3.20**	2	3	3	3	4	**3.00**
64	4	2	2	1	4	1	**2.33**	4	1	1	1	1	**1.60**	2	1	1	2	1	**1.40**	2	2	2	2	1	**1.80**	3	2	2	1	2	**2.00**
65	3	2	3	4	3	3	**3.00**	4	4	1	4	1	**2.80**	3	2	2	2	3	**2.40**	1	2	3	3	2	**2.20**	2	2	3	3	2	**2.40**
66	4	4	2	4	4	4	**3.67**	1	4	3	3	3	**2.80**	3	1	1	2	4	**2.20**	4	3	2	2	3	**2.80**	4	3	4	3	4	**3.60**
67	3	2	4	2	3	1	**2.50**	1	4	1	1	2	**1.80**	2	1	1	1	2	**1.40**	1	1	2	2	2	**1.60**	2	2	2	2	2	**2.00**
68	3	4	4	3	4	4	**3.67**	2	3	2	2	3	**2.40**	4	1	1	4	3	**2.60**	3	4	3	3	4	**3.40**	4	4	3	3	4	**3.60**
69	3	4	4	4	2	3	**3.33**	4	2	3	2	4	**3.00**	4	4	3	3	3	**3.40**	4	2	4	3	4	**3.40**	4	4	2	3	4	**3.40**
70	3	4	4	3	4	2	**3.33**	4	3	1	3	1	**2.40**	3	1	1	4	4	**2.60**	3	3	4	4	4	**3.60**	3	4	4	3	4	**3.60**
71	2	2	2	3	2	2	**2.17**	4	4	1	4	1	**2.80**	3	2	2	2	1	**2.00**	3	2	2	3	4	**2.80**	4	2	2	3	2	**2.60**
72	3	2	2	1	3	4	**2.50**	3	2	3	2	2	**2.40**	1	3	1	4	3	**2.40**	2	2	3	3	2	**2.40**	3	2	2	2	2	**2.20**
73	2	4	4	4	2	2	**3.00**	3	2	4	3	2	**2.80**	2	4	4	3	3	**3.20**	3	4	4	3	4	**3.60**	4	4	4	1	4	**3.40**
74	4	4	3	4	3	4	**3.67**	3	2	2	2	2	**2.20**	3	1	1	4	4	**2.60**	3	2	4	1	3	**2.60**	4	4	3	3	4	**3.60**
75	3	3	2	3	4	3	**3.00**	1	1	4	2	3	**2.20**	3	3	1	3	4	**2.80**	3	3	4	4	4	**3.60**	4	3	4	3	3	**3.40**
76	4	2	2	3	3	4	**3.00**	4	3	4	3	3	**3.40**	2	2	4	3	3	**2.80**	2	3	2	2	2	**2.20**	4	2	2	4	2	**2.80**
77	3	3	3	3	2	2	**2.67**	2	3	3	2	4	**2.80**	3	1	1	2	4	**2.20**	3	1	4	3	3	**2.80**	3	4	4	2	3	**3.20**
78	4	4	3	2	4	3	**3.33**	2	4	3	2	3	**2.80**	2	4	2	2	3	**2.60**	4	1	2	3	4	**2.80**	4	3	3	4	4	**3.60**
79	2	3	4	2	4	4	**3.17**	4	3	2	4	3	**3.20**	2	2	2	2	2	**2.00**	4	2	3	2	2	**2.60**	3	3	2	2	3	**2.60**
80	4	2	2	2	4	1	**2.50**	4	4	4	4	2	**3.60**	4	4	2	4	3	**3.40**	3	4	2	3	2	**2.80**	2	3	3	4	2	**2.80**
81	3	4	3	2	3	3	**3.00**	4	3	3	3	4	**3.40**	2	1	2	2	3	**2.00**	3	4	3	1	3	**2.80**	4	3	4	3	4	**3.60**
82	4	2	3	4	2	3	**3.00**	3	1	2	3	4	**2.60**	3	2	2	2	4	**2.60**	3	4	3	2	4	**3.20**	3	2	2	3	2	**2.40**
83	3	4	4	4	3	3	**3.50**	2	3	2	4	2	**2.60**	4	4	3	1	4	**3.20**	4	4	3	2	3	**3.20**	4	3	2	4	4	**3.40**
84	4	2	2	4	4	4	**3.33**	4	3	3	4	2	**3.20**	2	4	4	4	3	**3.40**	2	3	2	4	3	**2.80**	4	2	2	4	2	**2.80**
85	1	4	4	2	4	4	**3.17**	3	3	3	3	3	**3.00**	3	4	3	4	4	**3.60**	4	3	4	3	4	**3.60**	4	3	4	4	4	**3.80**
86	4	3	4	1	4	4	**3.33**	3	3	4	3	3	**3.20**	3	4	4	4	3	**3.60**	4	4	4	4	4	**4.00**	3	3	3	4	3	**3.20**
87	2	4	2	3	2	4	**2.83**	2	4	2	2	2	**2.40**	2	2	2	3	3	**2.40**	4	4	4	4	4	**4.00**	1	2	4	3	4	**2.80**
88	2	2	4	4	2	2	**2.67**	4	4	4	4	3	**3.80**	4	4	4	4	3	**3.80**	3	2	3	3	2	**2.60**	2	3	3	4	2	**2.80**
89	4	3	3	4	3	3	**3.33**	2	4	3	1	3	**2.60**	4	3	3	3	3	**3.20**	4	3	4	3	3	**3.40**	4	3	3	4	3	**3.40**

90	3	4	3	4	2	3	**3.17**	1	3	2	4	3	**2.60**	4	3	4	4	3	**3.60**	3	3	3	2	3	**2.80**	3	3	3	4	4	**3.40**
91	2	4	4	2	4	4	**3.33**	4	4	4	4	4	**4.00**	4	4	4	4	4	**4.00**	4	4	4	3	4	**3.80**	4	4	4	4	4	**4.00**
92	1	4	3	3	4	3	**3.00**	1	3	3	2	4	**2.60**	3	4	4	1	4	**3.20**	2	3	2	2	2	**2.20**	3	3	4	3	4	**3.40**
93	3	3	4	4	3	4	**3.50**	4	1	3	1	4	**2.60**	4	4	4	4	3	**3.80**	4	4	4	4	3	**3.80**	3	3	3	4	3	**3.20**
94	4	3	4	2	4	4	**3.50**	3	3	4	3	3	**3.20**	4	4	4	4	3	**3.80**	2	2	3	2	4	**2.60**	4	4	3	4	3	**3.60**
95	4	3	2	3	2	2	**2.67**	4	4	4	1	2	**3.00**	4	1	1	4	3	**2.60**	2	2	4	2	2	**2.40**	3	2	3	4	3	**3.00**
96	2	4	3	4	2	2	**2.83**	2	3	4	4	4	**3.40**	3	3	4	3	2	**3.00**	3	2	4	4	2	**3.00**	3	4	4	4	4	**3.80**
97	2	4	2	4	3	2	**2.83**	4	4	2	4	4	**3.60**	4	3	3	2	3	**3.00**	4	4	3	4	2	**3.40**	4	4	3	4	4	**3.80**
98	2	4	2	4	4	4	**3.33**	3	4	1	4	4	**3.20**	3	2	2	4	4	**3.00**	3	4	4	1	4	**3.20**	4	4	3	4	4	**3.80**
99	4	4	4	4	4	4	**4.00**	4	4	4	4	4	**4.00**	4	4	4	4	4	**4.00**	4	4	4	4	4	**4.00**	4	4	4	4	4	**4.00**
100	4	3	2	1	3	2	**2.50**	3	3	3	3	1	**2.60**	2	4	2	2	3	**2.60**	2	4	4	3	2	**3.00**	2	2	3	1	3	**2.20**
101	3	4	2	3	3	3	**3.00**	4	3	4	4	4	**3.80**	4	4	4	4	3	**3.80**	2	3	4	3	3	**3.00**	3	4	4	3	4	**3.60**
102	4	3	4	4	4	3	**3.67**	3	3	2	3	4	**3.00**	3	4	4	2	3	**3.20**	3	4	3	3	4	**3.40**	4	4	4	4	3	**3.80**
103	3	3	1	2	3	3	**2.50**	4	4	4	3	1	**3.20**	4	4	1	1	2	**2.40**	2	1	1	4	2	**2.00**	1	3	3	2	3	**2.40**
104	4	2	3	4	3	4	**3.33**	3	4	4	3	2	**3.20**	4	3	2	4	4	**3.40**	4	3	3	3	4	**3.40**	3	4	4	4	2	**3.40**
105	4	3	4	2	4	4	**3.50**	4	4	2	3	2	**3.00**	4	3	3	4	4	**3.60**	4	4	3	4	4	**3.80**	4	4	4	4	3	**3.80**
Mean	**3.22**	**3.25**	**3.10**	**2.84**	**3.17**	**3.15**		**3.10**	**3.09**	**2.96**	**2.99**	**2.78**		**3.11**	**2.78**	**2.67**	**2.92**	**3.14**		**2.97**	**2.97**	**3.24**	**2.98**	**3.03**		**3.30**	**3.06**	**3.22**	**3.30**	**3.25**	

LAMPIRAN IV

HASIL UJI KARAKTERISTIK RESPONDEN

Frequency Table

Kepemilikan_NPWP

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	105	100.0	100.0	100.0

Jenis_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	62	59.0	59.0	59.0
	Perempuan	43	41.0	41.0	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30 Tahun	19	18.1	18.1	18.1
	30-40 Tahun	48	45.7	45.7	63.8
	40-50 Tahun	28	26.7	26.7	90.5
	> 50 Tahun	10	9.5	9.5	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	35	33.3	33.3	33.3
	Wirausaha	50	47.6	47.6	81.0
	Karyawan Swasta	20	19.0	19.0	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

HASIL UJI DESKRIPTIF

Descriptives

Statistics

		Penerapan_E_Filling	Sosialisasi_Pajak	Kualitas_Pelayanan	Sanksi_Pajak	Kepatuhan_Wajib_Pajak
N	Valid	105	105	105	105	105
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.1223	3.0019	2.9257	3.0381	3.2229
Median		3.1700	3.0000	3.0000	3.2000	3.4000
Mode		3.33[a]	2.60[a]	2.60[a]	2.80[a]	3.80
Std. Deviation		.48360	.54101	.64823	.60326	.55768
Minimum		1.83	1.60	1.20	1.60	2.00
Maximum		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

LAMPIRAN V

RUMUS TANGGAPAN RESPONDEN

Interval	Kategori
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju
> 1,80 – 2,60	Tidak Setuju
> 2,60 – 3,40	Setuju
> 3,40 – 4,20	Sangat Setuju

HASIL UJI TANGGAPAN RESPONDEN

Frequency Table

Penerapan_E_Filling

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	48	45.7	45.7	45.7
	Setuju	46	43.8	43.8	89.5
	Tidak Setuju	11	10.5	10.5	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Kualitas_Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	48	45.7	45.7	45.7
	Setuju	37	35.2	35.2	81.0
	Tidak Setuju	17	16.2	16.2	97.1
	Sangat Tidak Setuju	3	2.9	2.9	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Sosialisasi_Pajak

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	46	43.8	43.8	43.8
	Setuju	48	45.7	45.7	89.5
	Tidak Setuju	11	10.5	10.5	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Sanksi_Pajak

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	53	50.5	50.5	50.5
	Setuju	38	36.2	36.2	86.7
	Tidak Setuju	14	13.3	13.3	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Kepatuhan_Wajib_Pajak

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	66	62.9	62.9	62.9
	Setuju	30	28.6	28.6	91.4
	Tidak Setuju	9	8.6	8.6	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

LAMPIRAN VI
UJI ASUMSI KLASIK

HASIL UJI NORMALITAS

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Penerapan_ E_Filling	Sosialisasi_ Pajak	Kualitas_ Pelayanan	Sanksi_Pajak	Kepatuhan_ Wajib_Pajak
N		105	105	105	105	105
Normal Parameters[a,b]	Mean	3.1223	3.0019	2.9257	3.0381	3.2229
	Std. Deviation	.48360	.54101	.64823	.60326	.55768
Most Extreme Differences	Absolute	.123	.090	.130	.126	.132
	Positive	.081	.066	.092	.065	.082
	Negative	-.123	-.090	-.130	-.126	-.132
Kolmogorov-Smirnov Z		1.264	.927	1.329	1.288	1.348
Asymp. Sig. (2-tailed)		.082	.356	.058	.072	.053

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

HASIL UJI MULTIKOLINIERITAS

Regression

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Sanksi_Pajak, Sosialisasi_Pajak, Penerapan_E_Filling, Kualitas_Pelayanan[a]	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepatuhan_Wajib_Pajak

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.788[a]	.621	.606	.34991

a. Predictors: (Constant), Sanksi_Pajak, Sosialisasi_ Pajak, Penerapan_E_Filling, Kualitas_Pelayanan

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	20.102	4	5.025	41.045	.000[a]
	Residual	12.244	100	.122		
	Total	32.345	104			

a. Predictors: (Constant), Sanksi_Pajak, Sosialisasi_Pajak, Penerapan_E_Filling, Kualitas_Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepatuhan_Wajib_Pajak

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.135	.260		.519	.605		
	Penerapan_E_Filling	.337	.087	.292	3.874	.000	.664	1.506
	Sosialisasi_Pajak	.215	.075	.209	2.861	.005	.713	1.403
	Kualitas_Pelayanan	.183	.070	.213	2.602	.011	.567	1.764
	Sanksi_Pajak	.281	.071	.304	3.944	.000	.636	1.573

a. Dependent Variable: Kepatuhan_Wajib_Pajak

UJI HETEROSKEDASTISITAS

Regression

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Sanksi_Pajak, Sosialisasi_Pajak, Penerapan_E_Filling, Kualitas_Pelayanan[a]	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Abs_res

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.173[a]	.030	-.009	.20038

a. Predictors: (Constant), Sanksi_Pajak, Sosialisasi_Pajak, Penerapan_E_Filling, Kualitas_Pelayanan

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.124	4	.031	.775	.544[a]
	Residual	4.015	100	.040		
	Total	4.139	104			

a. Predictors: (Constant), Sanksi_Pajak, Sosialisasi_Pajak, Penerapan_E_Filling, Kualitas_Pelayanan

b. Dependent Variable: Abs_res

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.223	.149		1.498	.137
	Penerapan_E_Filling	-.034	.050	-.083	-.686	.494
	Sosialisasi_Pajak	.069	.043	.187	1.604	.112
	Kualitas_Pelayanan	-.004	.040	-.012	-.095	.924
	Sanksi_Pajak	-.011	.041	-.034	-.275	.784

a. Dependent Variable: Abs_res

UJI REGRESI BERGANDA

Regression

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Sanksi_Pajak, Sosialisasi_Pajak, Penerapan_E_Filling, Kualitas_Pelayanan[a]	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepatuhan_Wajib_Pajak

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.788[a]	.621	.606	.34991

a. Predictors: (Constant), Sanksi_Pajak, Sosialisasi_Pajak, Penerapan_E_Filling, Kualitas_Pelayanan

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	20.102	4	5.025	41.045	.000[a]
	Residual	12.244	100	.122		
	Total	32.345	104			

a. Predictors: (Constant), Sanksi_Pajak, Sosialisasi_Pajak, Penerapan_E_Filling, Kualitas_Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepatuhan_Wajib_Pajak

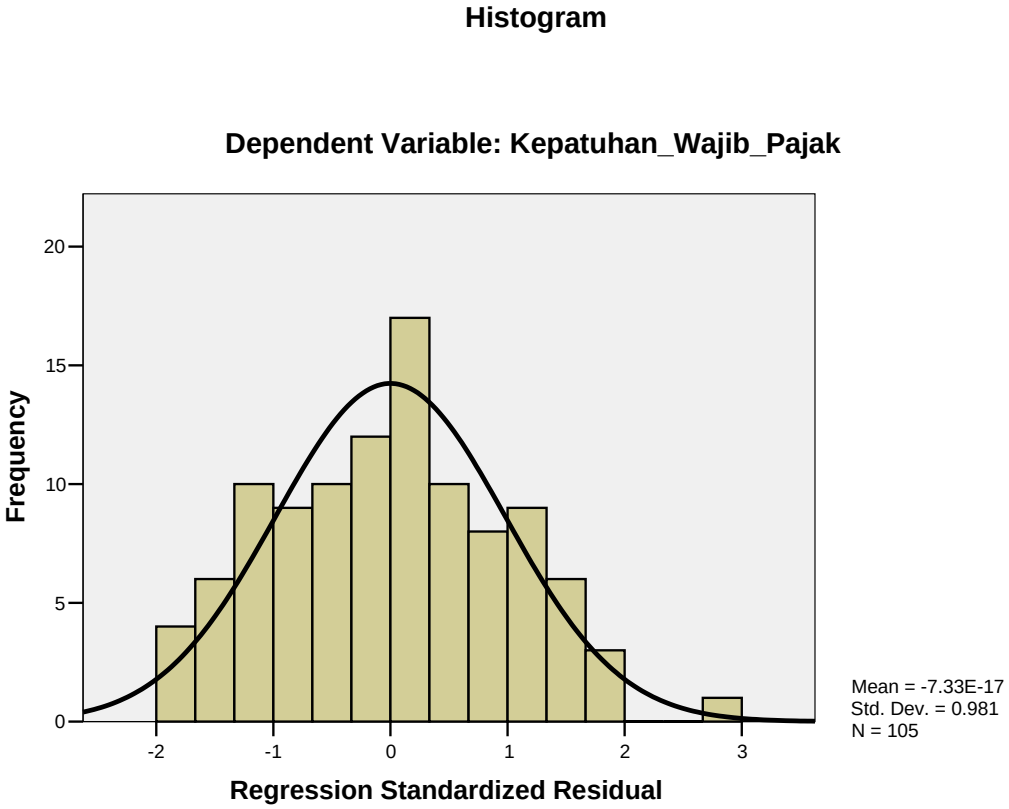
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.135	.260		.519	.605
	Penerapan_E_Filling	.337	.087	.292	3.874	.000
	Sosialisasi_Pajak	.215	.075	.209	2.861	.005
	Kualitas_Pelayanan	.183	.070	.213	2.602	.011
	Sanksi_Pajak	.281	.071	.304	3.944	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan_Wajib_Pajak

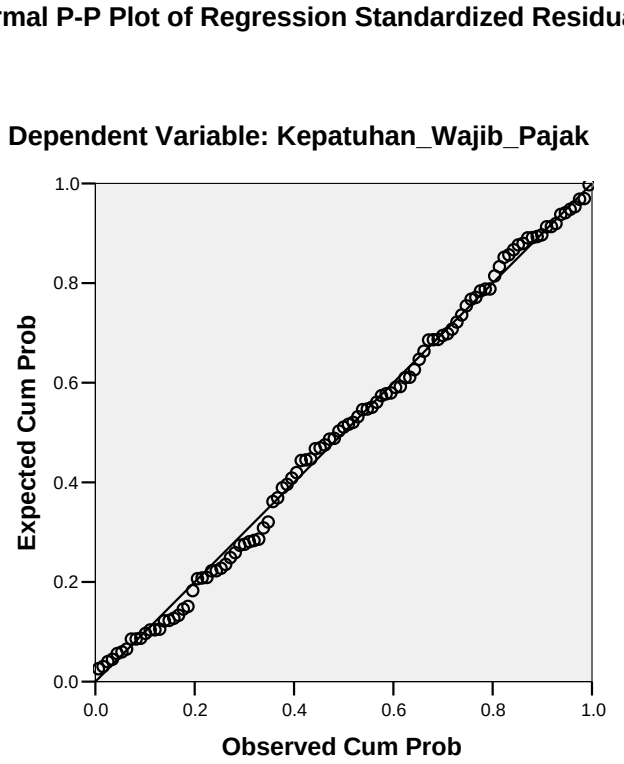
GAMBAR I

P PLOT UJI NORMALITAS



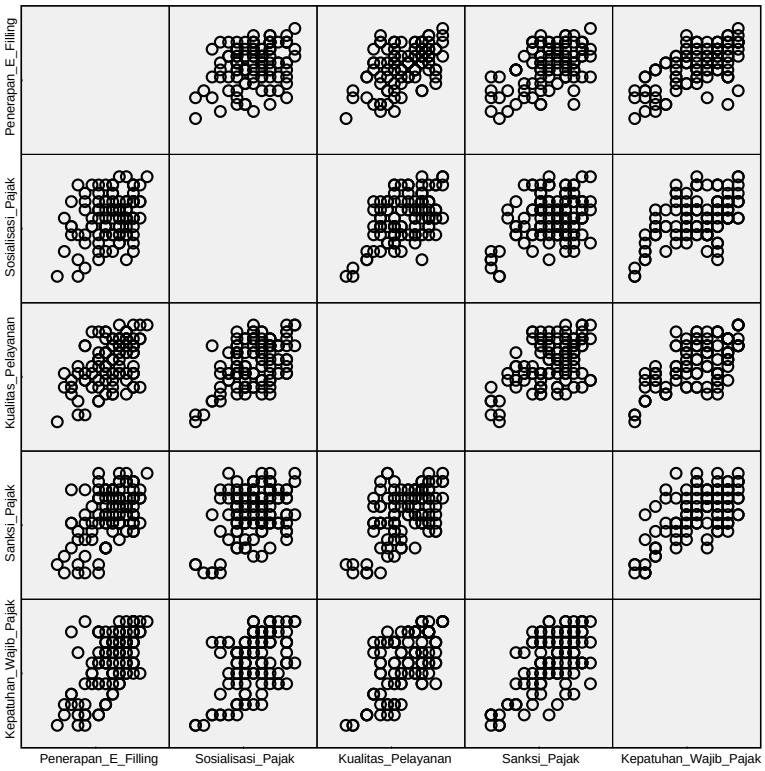
GAMBAR II

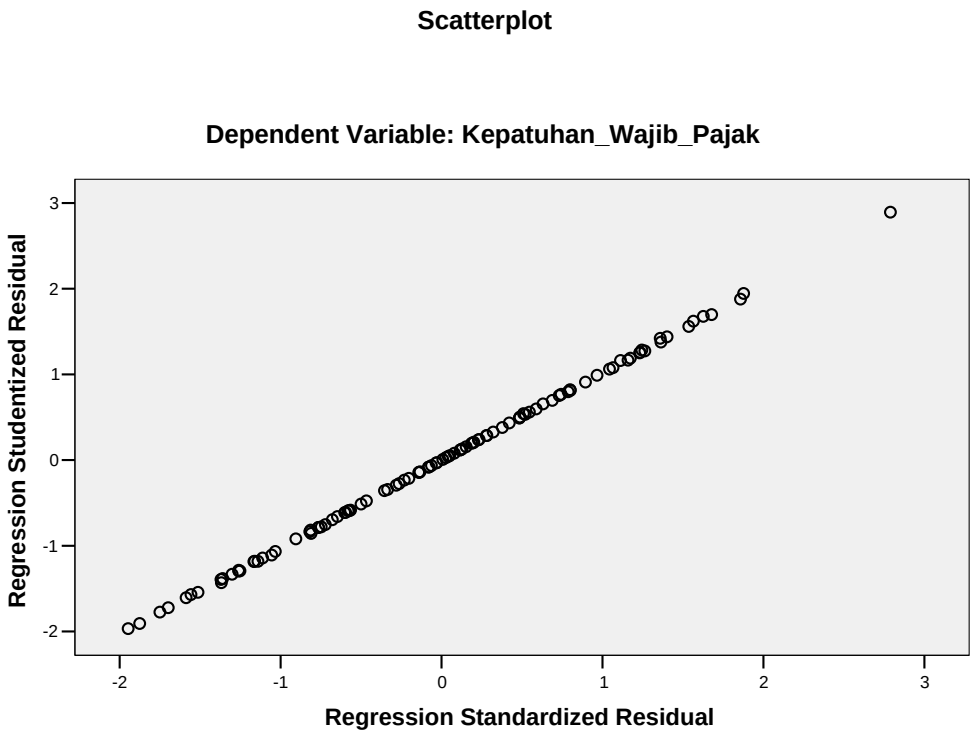
P PLOT UJI NORMALITAS



GAMBAR III

SCATERPLOT



GAMBAR IV

SCATERPLOT