

**PENGARUH PELAYANAN PERPAJAKAN, PENERAPAN E-SYSTEM PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK
TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK**



SKRIPSI

Oleh :

Nama : Reza Septriandi Kusuma

Nomor Mahasiswa : 14312245

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2018**

**PENGARUH PELAYANAN PERPAJAKAN, PENERAPAN E-SYSTEM
PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP TINGKAT
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk mencapai
derajat Sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi UII

Oleh:

Nama : Reza Septriandi Kusuma

No. Mahasiswa : 14312245

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2018

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

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 yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Yogyakarta, Agustus 2018

Penulis,



Reza Septriandi Kusuma

**PENGARUH PELAYANAN PERPAJAKAN, PENERAPAN E-SYSTEM
PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP TINGKAT
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

Diajukan oleh

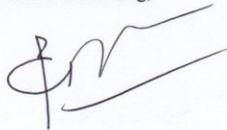
Nama : Reza Septriandi Kusuma

Nomor Mahasiswa : 14312245

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal.....

Dosen Pembimbing,



(Erna Hidayah Dra., M.,Si.,Ak)

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH PELAYANAN PERPAJAKAN PENERAPAN E-SYSTEM PERPAJAKAN DAN
KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

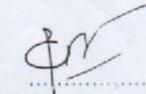
Disusun Oleh : **REZA SEPTRIANDI KUSUMA**

Nomor Mahasiswa : **14312245**

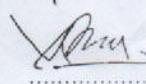
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari, Rabu, tanggal: 19 September 2018

Penguji/ Pembimbing Skripsi : **Erna Hidayah, Dra., M.Si., Ak., CA.**



Penguji : **Sugeng In'ardi, Drs., MBA., SAS.**



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



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

KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan nikmat-Nya, serta memberikan kemudahan dan petunjuk bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benderang ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program sarjana (S1) di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah mendapatkan banyak dukungan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kelancaran, kemudahan, petunjuk sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Drs. Dwipraptono Agus Harjito, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Drs. Dekar Urumsah, S.Si, M.Com., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Akuntansi FE UII beserta segenap jajaran pengajar Prodi Akuntansi atas segala ilmu yang penulis peroleh.

4. Ibu Erna Hidayah Dra., M.,Si.,Ak selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dengan sabar, arahan, masukan, dan motivasi kepada penulis.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia atas semua ilmu yang telah diberikan, semoga menjadi amal jariyah yang pahalanya tidak terputus.
6. Seluruh karyawan Fakultas Ekonomika Universitas Islam Indonesia khususnya Pak Zahri yang membantu kelancaran mahasiswa dalam urusan administrasi akademik.
7. Kedua orang tua dan kakak, Eko Andalas Muchti, Yusriani, Risky Andriadi Zulmi, Ruly Andrianti Cahyani yang senantiasa memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti-hentinya untuk penulis.
8. Sahabat-sahabat baper Fera, Nesti, Dewi, Yoga, Dian, Farah, Serli, Aji, Tulloh, Ilyas, Raka, Michael dan Ichy yang selalu memberikan dukungan, bantuan dan hiburan kepada penulis.
9. Ahsin Suluki, Irfan Gaffar, danyang telah membantu dan memberikan dukungan untuk menulis skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat kantin northside yang selalu memberikan hiburan dikala sedih maupun senang kepada penulis.
11. Sahabat semasa kuliah Hanifah Sajdatul Muslimah, Yudha Priangga yang telah menemani susah dan senang selama di perkuliahan.

12. Teman-teman dari kelas OCB E yang selalu memberikan dukungan, bantuan dan hiburan kepada penulis.
13. Teruntuk kamu yang selalu membuat penulis semangat dan bahagia.
14. Keluarga Aliansi KKN unit 49 (Bangkit, Damei, Utari, Chandra, Mega, Yusi) yang telah menemani susah dan senang selama 1 bulan penuh
15. Keluarga SAP yang telah membantu dalam prestasi penulis dan khususnya tim Atharfaizi (Heidar, Insan, Raina, dan Pandu) yang telah berjuang selama 2 tahun untuk membanggakan Universitas Islam Indonesia.
16. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang membantu kelancaran penelitian ini, semoga Allah memberikan balasan yang lebih baik.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan sebagai masukan yang berharga. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang berkepentingan.

Yogyakarta, Agustus 2018

Reza Septriandi Kusuma

DAFTAR ISI

Halaman	
Sampul.....	Er
ror! Bookmark not defined.	
Halaman	
Judul.....	Er
ror! Bookmark not defined.	
Halaman Pernyataan Bebas	
Plagiaasi.....	iii
Halaman	
Pengesahan.....	Err
or! Bookmark not defined.v	
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<i>Abstrak</i>	xiv
BAB I Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	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 Landasan Teori	11
2.1.1 Teori Planned Behaviour.....	11
2.1.2 Social Learning Theory.....	13
2.1.3 Pengertian Pajak.....	15

2.1.4	Jenis Pajak	15
2.1.5	Pelayanan Perpajakan	17
2.1.6	Penerapan E-System Perpajakan	17
2.1.7	Kesadaran Wajib Pajak.....	18
2.1.8	Kepatuhan Wajib Pajak	19
2.2	Penelitian Terdahulu.....	20
2.3	Pengembangan Hipotesis.....	24
2.3.1	Pengaruh Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	24
2.3.2	Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	25
2.3.3	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	26
2.4	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....		29
3.1.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	29
3.2	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	29
3.3	Metode analisis.....	31
3.3.1	Analisis Statistik Deskriptif	31
Uji Statistik Deskriptif		31
3.3.2	Uji Kualitas Data.....	31
b. Uji Reliabilitas		32
3.3.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	33
3.3.4	Uji Asumsi Klasik.....	34
3.3.5	Uji Kelayakan Model.....	38
3.3.6	Pengujian Hipotesis	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		41
4.1	Hasil Pengumpulan data.....	41
4.2.	Deskripsi Responden.....	42
4.2.1	Jenis Kelamin.....	42
4.2.2	Usia	43
4.2.3	Tingkat Pendidikan	44

4.3 Analisis Deskriptif.....	46
4.4 Hasil Pengujian Kualitas Data.....	48
4.4.1 Hasil Uji Validitas.....	48
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
4.5 Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	51
4.5.1 Uji Normalitas.....	51
4.5.2 Uji Multikolinearitas.....	53
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	54
4.6 Hasil Koefisien Determinasi.....	55
Hasil Pengujian Hipotesa.....	56
4.7.1 Analisis Regresi Berganda.....	56
4.7.2 Uji hipotesis.....	58
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN.....	61
5.1 Simpulan.....	61
5.2 Keterbatasan.....	62
5.3 Saran.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data.....	41
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.4 Klasifikasi Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	44
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	45
Tabel 4.6 Rangkuman Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.8 Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel 4.9 Koefisien Determinasi.....	55
Tabel 4.10 Analisis Regresi Linier Berganda.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Uji Normalitas.....	51
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	67
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	85
Lampiran 3 Analisis Deskriptif	81
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	97
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik.....	98
Lampiran 6 Analisis Koefisien Determinasi.....	105
Lampiran 7 Hasil Pengujian Hipotesis.....	106

Abstrak

Pajak mempunyai peran yang sangat penting dalam penerimaan negara untuk membiayai berbagai bentuk pengeluaran dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan sebagai sumber dari pendapatan negara. Mengingat begitu pentingnya peranan pajak, maka pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satunya yaitu dengan digunakannya sistem pembayaran pajak menggunakan elektronik system perpajakan. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh pelayanan perpajakan, penerapan e-system perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Data diperoleh dari 100 responden yang terdaftar sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sleman. Data diolah menggunakan model analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS. Dari hasil penelitian dapat di lihat bahwa pelayanan perpajakan, penerapan e-system perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci: kepatuhan wajib pajak, pelayanan perpajakan, penerapan e-system perpajakan dan kesadaran wajib pajak

Abstrak

Taxes have a very important role in state revenues to finance various forms of expenditure with the aim of improving community welfare. Given the importance of the role of taxes, the government in this case the Directorate General of Taxes has made various efforts to maximize tax revenues. One of them is the use of a tax payment system using electronic taxation systems. This study is intended to determine the effect of taxation services, the implementation of tax e-systems and awareness of taxpayers on taxpayer compliance. Data were obtained from 100 respondents who were registered as Individual Taxpayers at the KPP Pratama Sleman. The data was processed using multiple linear regression analysis model with the help of SPSS program. From the results of the study, it can be seen that taxation services, tax e-system implementation and taxpayer awareness have a significant positive effect on individual taxpayer compliance.

Keywords: taxpayer compliance, tax service, tax e-system implementation and taxpayer awareness

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara sekaligus menjadi sektor yang potensial dalam rangka mensukseskan pembangunan nasional. Dana yang dibutuhkan pemerintah akan meningkat seiring dengan adanya peningkatan kebutuhan pembangunan, maka peran masyarakat dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak akan dapat membantu berjalannya pertumbuhan negara.

Indonesia merupakan negara berkembang, yang menggunakan pajak sebagai salah satu pendapatan utama untuk membiayai segala macam kebutuhan. Peran pajak sangat besar dalam penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) setiap tahun. Besarnya kontribusi pajak dapat menjamin kestabilan bagi tersedianya sumber penerimaan negara. Pengelolaan pajak di Indonesia berkembang dengan dinamis melalui perubahan seperti organisasi, sistem, sarana dan prasarana kerja, peraturan maupun aparat yang mengelola pajak, yang telah memberikan kontribusi pada penerimaan negara. Hal ini sesuai dengan pemikiran terdahulu dari penelitian (Kania, Wahyuni, Luh, Erni, & Arie, 2017).

Pengelolaan pajak di Indonesia berkembang dengan dinamis melalui perubahan seperti organisasi, sistem, sarana dan prasarana kerja, peraturan maupun aparat yang mengelola pajak, yang telah memberikan kontribusi pada penerimaan negara. Upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak melalui peningkatan jumlah

wajib pajak terdaftar, perluasan objek pajak, dan penggalian objek serta subjek pajak yang telah tercatat atau terdaftar dalam administrasi Direktorat Jenderal Pajak (Yanti, Wahyuni, & Sinarwati, 2017). Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung self assessment system, dimana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakannya dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar serta melaporkan pajaknya tersebut.(Kania et al., 2017).

Penerimaan pajak Kantor Wilayah (Kanwil) DIY Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak DIY sudah mencapai 19,67 persen atau sekitar Rp 1,078 triliun per Selasa (10/4) dari total target penerimaan 2018 sebesar Rp 5,483 triliun. Penerimaan pajak DIY tersebut tumbuh setidaknya 9,85 persen dan lebih tinggi dari persentase angka penerimaan pajak nasional sebesar 18,50 persen pada periode yang sama.

Kepala Bidang (Kabid) Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat (P2 Humas) Kanwil Ditjen Pajak DIY Sanityas Jukti Prawatyani mengatakan, secara nominal penerimaan pajak DIY mencapai Rp 1,078 triliun dari total target Rp 5,493 triliun dan nasional mencapai Rp 263 triliun dari total target penerimaan pajak Rp 1.423 triliun pada 2018 ini.

Dari masalah tersebut maka pemerintah mencoba untuk mengoptimalkan pendapatan dari sektor pajak dengan melakukan perubahan- perubahan dari semua aspek menuju kearah yang lebih baik, jadi dari masa ke masa reformasi perpajakan selalu dilakukan. Reformasi perpajakan adalah perubahan pada sistem administrasi

perpajakan yang dapat mengubah pola pikir dan perilaku aparat. Sedangkan tujuan reformasi perpajakan adalah untuk menegakkan kemandirian ekonomi dalam membiayai pembangunan nasional (Kania et al., 2017).

Upaya yang dilakukan pemerintah untuk mewujudkan kesadaran pajak sehingga wajib pajak semakin patuh terhadap kewajibannya antara lain dengan meningkatkan kualitas pelayanan kantor pajak, memudahkan wajib pajak memenuhi kewajiban administrasi perpajakan seperti layanan e SPT yang termasuk kedalam *e-system*, mengadakan sosialisasi perpajakan yang akan memberikan pemahaman kepada wajib pajak terkait hak dan kewajiban mereka, dan menyederhanakan sistem perpajakan yang diterapkan serta melakukan pemeriksaan untuk menentukan pajak terutang (Apriliani Kasandra Tumuli, 2016).

Dalam pemungutan pajak terdapat 3 sistem yaitu, Official Assesment System, Self Assesment System, serta With Holding System. Menurut Mardiasmo (2009:7-8) system pemungutan pajak dibedakan menjadi tiga yaitu: Official Assessment System adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Self Assessment System adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Dan With Holding System adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak) yang bersangkutan untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib pajak.

Dalam implementasinya kepatuhan wajib pajak tercermin pada penerapan system Self Assesment dimana dengan kesadaranya wajib pajak dengan sukarela bertanggungjawab dalam menetapkan sendiri kewajibannya. Dalam system Self Assesment terdapat *E-System* perpajakan beberapa dokument yang harus di sertakan diantaranya adalah *E-Filling*, *E-SPT*, *E-Billing* dan *E-Registrasion*. Selain dengan mudahnya akses untuk mempertanggungjawabkan pajaknya, wajib pajak harus mempunyai kesadaran akan pajak yang di tanggung. kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak secara sukarela (Merkusiwati, 2017). Selain pengimplementasian *E-System* dan kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan juga menentukan akan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini direplikasi dari 2 jurnal penelitian

1. Luh Putu Kania Asri Wahyuni Pratami (2017), Ni Luh Gede Erni Sulindawati, Made Arie Wahyuni yang meneliti tentang pengaruh mengetahui pengaruh dari penerapan *e-system* (*eregistration*, *e-filling*, *e-SPT* dan *e-billing*) perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan sumber data primer. dari penelitian ini mengambil variabel penerapan *e-system* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Bedanya dengan peneliti adalah terdapatnya variabel tambahan tentang pelayanan perpajakan dan kesadaran wajib pajak.
2. Jawas, Diatmika, Yasa (2017) yang meneliti tentang Efektivitas Penerapan Sistem Elektronik Dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja, Bali) Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kualitatif. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Penelitian ini menggunakan tiga teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

Penelitian ini perlu diteliti lagi karena pendapatan suatu pajak di negara Indonesia selalu berubah-ubah, dan tahun 2016 direktorat jendral pajak telah menetapkan

metode baru dalam rangka cara membayar pajak lebih mudah dengan menerapkan e-system perpajakan, pembayaran pajak bisa dilakukan secara online (pajak.go.id). Penelitian ini dilakukan di wilayah DIY, peneliti meneliti kembali dikarenakan seberapa besar pengaruh e-system dalam membayar pajak di kantor pajak. Dan bagaimana respon dari masyarakat tentang pelayanan di sebuah KPP apakah akan meningkatkan wajib pajak dalam membayar pajak di Kota Sleman Yogyakarta.

Kepatuhan perpajakan masyarakat Indonesia semakin baik dibuktikan dengan pertumbuhan pada tingkat penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan yang hingga 31 Maret 2018 telah masuk sebanyak 10,59 juta SPT, atau naik 14% dibandingkan periode yang sama tahun 2017. Jumlah Wajib Pajak yang terdaftar saat ini adalah 38.651.881 dengan 17.653.963 di antaranya wajib menyampaikan SPT. Dari jumlah tersebut, yang telah menyampaikan SPT tahun pajak 2017 hingga saat ini adalah 10.589.648 atau baru 59,98%. Walaupun demikian, terjadi peningkatan signifikan pada jumlah penyampaian SPT Tahunan Non-Karyawan (formulir 1770) yang naik 30,5% sedangkan jumlah SPT Tahunan Karyawan 1770S dan 1770SS juga naik 12,4%. Minat masyarakat dalam menggunakan SPT elektronik semakin tinggi di tahun 2018, ditunjukkan dengan pertumbuhan 21,6% pada jumlah SPT yang disampaikan secara elektronik yang mencapai 8,49 juta SPT atau 80,13% dari seluruh SPT yang dilaporkan. Penyampaian SPT manual turun 12%.

Penelitian oleh Pratami (2017) menunjukkan bahwa penerapan seluruh e system berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi, berbeda dengan penelitian Jawas, Diarmika, Yasa (2017) menunjukkan bahwa penerapan sistem elektronik (online) pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja masih belum efektif jika ditinjau dari segi kemudahan penggunaan dan tidak terlalu signifikan.

Penelitian oleh Lubis (2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian dari Yusril (2017) menunjukkan bahwa hasil penelitian ini variabel administrasi perpajakan dan kualitas layanan perpajakan memiliki pengaruh signifikan ketika dimediasi melalui variabel perilaku wajib pajak.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun perumusan masalah dari permasalahan

1. Apakah pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak ?
2. Apakah penerapan E-system perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu untuk memperoleh temuan atau penjelasan mengenai pengaruh positif dan signifikan tentang :

1. Untuk mengetahui pengaruh tingkat pelayanan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh E-system (e-spt, e-billing, e-filling) terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak
3. Untuk mengetahui pengaruh positif kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

1.4 Manfaat penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Institusi terkait

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai hal-hal apa saja yang perlu diusahakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak yang terkait.

2. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharap dapat memberikan informasi pada wajib pajak mengenai informasi perpajakan supaya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di kantor pelayanan pajak.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawaasan luas mengenai pengetahuan e-system pajak dan arti pentingnya pajak serta peran masyarakat

untuk pembangunan sehingga masyarakat terdorong dan tergerak untuk melaksanakan wajib pajak.

1.5 Sistematika Pembahasan

Dalam penulisan penelitian ini, penulis menyajikan sistematika pembahasan yang terdiri dari 5 bab, antara lain :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan beberapa hal pokok yang berhubungan dengan penulisan ini yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang landasan teori, penelitian terdahulu terkait kepatuhan pajak, pengembangan hipotesis, dan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, metode yang digunakan dalam pengumpulan data, variabel-variabel dan teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil analisis data yang telah diperoleh dengan menggunakan sampel penelitian serta pembahasan terkait pembuktian hipotesis penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan penelitian berdasarkan hasil pembahasan, keterbatasan dalam penelitian, serta saran-saran bagi peneliti selanjutnya terkait dengan kepatuhan pajak.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Planned Behaviour

Theory of Planned Behavior Theory of Planned Behavior (TPB) menjelaskan bahwa perilaku individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor (Mustikasari, 2007), yaitu:

- a. Behavioral Beliefs merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.
- b. Normative Beliefs yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.
- c. Control Beliefs merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (perceived power).

Penelitian tentang kepatuhan pajak telah banyak dilakukan. Mustikasari (2007) melakukan penelitian sebelumnya dengan menggunakan Theory of Planned Behavior (TPB) dimana teori ini relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Individu akan memiliki keyakinan

mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya sebelum individu tersebut melakukan perilaku sehingga individu tersebut akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya. Hal tersebut berkaitan dengan kesadaran wajib pajak, penyelenggaraan pembangunan negara akan terbantu (behavioral beliefs) apabila wajib pajak yang sadar pajak dan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak (Mustikasari,2007). Normative beliefs adalah keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut dimana ketika akan melakukan sesuatu, individu akan memiliki keyakinan tersebut. Pelayanan yang baik dari petugas pajak, sistem perpajakan yang efisien dan efektif, serta penyuluhanpenyuluhan pajak yang memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat pajak akan memberikan keyakinan kepada wajib pajak untuk memilih perilaku taat pajak (Mustikasari,2007) Sanksi pajak terkait dengan control beliefs. Sanksi perpajakan dibuat adalah untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak. Perilaku seseorang ditentukan oleh faktor Behavioral beliefs, normative beliefs, dan control beliefs. Setelah terdapat tiga faktor tersebut, maka seseorang akan memasuki tahap intention, kemudian tahap terakhir adalah behavior. Tahap intention merupakan tahap dimana seseorang memiliki maksud atau niat untuk berperilaku, sedangkan behavior adalah tahap seseorang berperilaku (Mustikasari, 2007). Kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak dapat menjadi faktor yang menentukan perilaku patuh pajak. Setelah wajib pajak memiliki

kesadaran untuk membayar pajak, termotivasi oleh fiskus dan sanksi pajak, maka wajib pajak akan memiliki niat untuk membayar pajak dan kemudian merealisasikan niat tersebut.

2.1.2 Social Learning Theory

Teori ini mengungkapkan bahwa perilaku (*behavior*) dipelajari dalam lingkungan melalui proses pembelajaran observasional. Inti dari teori ini adalah menggambarkan bahwa individu tidak secara otomatis mengamati perilaku dari model dan langsung meniru perilaku tersebut. Kenyataannya ada beberapa pertimbangan sebelum meniru suatu tingkah laku dan pertimbangan tersebut dikenal dengan istilah *meditational processes*.

Terdapat empat *meditational processes* yang diusulkan oleh Bandura (1977) dalam Mcleod (2011) yang mempengaruhi proses *modelling*, yaitu sebagai berikut.

1. Attention

Suatu perilaku akan ditiru oleh individu apabila perilaku tersebut menarik perhatian dari individu yang melihat. Contohnya adalah seorang wajib pajak pribadi tidak akan memenuhi kewajiban perpajakan jika melihat perilaku wajib pajak pribadi lain yang tidak patuh dan wajib pajak pribadi tersebut tidak disentuh oleh DJP.

2. Retention

Suatu perilaku haruslah memberi kesan sehingga mudah diingat oleh individu. Ada kemungkinan perilaku tersebut diperhatikan, tetapi jika perilaku tersebut tidak

diingat maka individu tidak akan meniru perilaku tersebut pada kemudian hari. Contohnya adalah seorang wajib pajak pribadi yang tidak patuh diberitakan secara massif kena hukuman penjara, tentu ingatan ini akan melekat kuat di ingatan wajib pajak pribadi lainnya sehingga wajib pajak pribadi lainnya menjadi takut untuk tidak patuh di kemudian hari.

3. *Reproduction*

Proses ini menggambarkan kemampuan melakukan perilaku yang diperagakan oleh model. Komponen ini menjelaskan bahwa banyak sekali perilaku yang kita ingin tiru tetapi tidak selalu dapat dilakukan karena keterbatasan yang kita miliki. Contohnya adalah sosialisasi perpajakan oleh DJP terhadap wajib pajak pribadi yang hanya berlatar pendidikan rendah. Hal ini tentu tidak dapat secara langsung memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya, sehingga wajib pajak seperti ini menjadi cenderung tidak patuh.

4. *Motivation*

Komponen proses ini memunculkan keinginan untuk melakukan tingkah laku. Imbalan dan hukuman terhadap perilaku menjadi faktor utama dari seseorang berperilaku. Contohnya adalah pribadi tidak akan memiliki kesadaran untuk patuh terhadap peraturan perpajakan selama pribadi tersebut tidak menerima manfaat baik secara langsung ataupun tidak langsung terhadap pajak yang dibayarkan, dan pribadi juga sulit untuk mematuhi peraturan perpajakan selama hukuman dari ketidakpatuhan tersebut dianggap tidak penting.

2.1.3 Pengertian Pajak

Pengertian pajak dapat dibedakan baik secara yuridis dan ekonomis. Definisi pajak secara yuridis yaitu berdasarkan Undang - Undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan bahwa Pajak merupakan suatu kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh setiap orang maupun badan yang sifatnya memaksa namun tetap berdasarkan pada Undang-Undang, dan tidak mendapat imbalan secara langsung serta digunakan untuk kebutuhan negara juga kemakmuran rakyatnya. Sedangkan definisi pajak secara ekonomis menurut para ahli Rochmat Soemitro (2004), pajak ialah iuran rakyat kepada negaranya berdasarkan Undang-Undang atau peralihan kekayaan dari sektor swasta kepada sektor publik yang bisa dipaksakan dan yang langsung dapat ditunjuk serta digunakan untuk membiayai kebutuhan atau kepentingan umum.

2.1.4 Jenis Pajak

Keragaman ini tergantung dari sisi mana kita melihatnya. Pembagian pajak dapat dilihat dari siapa yang menanggung pajak, lembaga yang memungut, dan sifatnya.

A. Pihak yang menanggung, pajak dibedakan :

1. Pajak Langsung (Direct Tax) : Pajak langsung adalah pajak yang dikenakan secara berkala terhadap seseorang atau badan usaha berdasarkan ketetapan pajak. Pajak langsung dipikul sendiri oleh wajib pajak. Contoh pajak langsung adalah pajak penghasilan dan pajak bumi dan bangunan

2. Pajak Tidak Langsung (Indirect Tax) : Pajak tidak langsung adalah pajak yang dikenakan atas perbuatan atau peristiwa. Pemungutan pajak itu dipungut tanpa surat penetapan pajak dan bisa dialihkan pada pihak lain. Contoh pajak tidak langsung adalah pajak pertambahan nilai, pajak penjualan, dan cukai. Pada pajak pertambahan nilai, pajak penjualan dan cukai, yang memungut adalah perusahaan dan yang menanggung adalah konsumen.

B. Jenis lembaga pemungutannya, pajak dibagi menjadi pajak pusat dan pajak daerah diantaranya sebagai berikut :

1. Pajak Pusat/Pajak Negara

Adalah pajak yang wewenang pemungutannya ada pada pemerintah pusat yang pelaksanaannya dilakukan oleh Kementrian Keuangan melalui Direktorat Jendral Pajak . Yang tergolong jenis pajak ini adalah : Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPN & PPnBM), Bea Materai, Pajak Migas, Pajak Ekspor, Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perkebunan dan Kehutanan (Mardiasmo, 2009)

2. Pajak Daerah

Adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah (Mardiasmo, 2009).

2.1.5 Pelayanan Perpajakan

Tentang standar pelayanan di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) sudah diluncurkan di akhir 2016 lalu. Aturan itu berusaha menyeragamkan dalam pemberian pelayanan prima kepada wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dari Aceh sampai Papua (Pajak.go.id). Pemahaman yang komprehensif tentang standar pelayanan dan pengimplementasiannya penting untuk diketahui oleh seluruh Kepala Seksi Pelayanan sebagai manajer yang mengawal pelayanan Direktorat Jenderal Pajak (Ditjen Pajak) di TPT.

2.1.6 Penerapan E-System Perpajakan

Jenderal Pajak mengeluarkan program baru yang memanfaatkan teknologi dengan lebih baik, yakni *E-System*. Dimana dalam *E-System* ini, terdapat *e-SPT*, *e-filing*, *e-registration*, dan *e-billing*. Dengan pembaharuan sistem yang adapada kantor pajak, diharapkan akan meningkatkan kemudahan wajib pajak untuk membayar pajak dan akan mempermudah pada penerimaan pajak yang akan membantu roda perekonomian.

Aplikasi *e-SPT* adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan untuk digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT.

E-Filing merupakan suatu carapenyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak.

E-Registration atau Sistem Pendaftaran Wajib Pajak secara Online adalah sistem aplikasi bagian dari Sistem Informasi Perpajakan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak dengan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran Wajib Pajak.

E-Billing adalah pembayaran pajak melalui media elektronik dengan memanfaatkan kode billing sebagai kode transaksi di seluruh Kantor Pelayanan Pajak

2.1.7 Kesadaran Wajib Pajak

Kepatuhan perpajakan merupakan suatu bentuk kesediaan pemenuhan kewajiban bagi wajib pajak sesuai dengan aturan yang berlaku bahwa kesadaran dan kepatuhan masyarakat akan peraturan perpajakan tentunya akan berimbas pada peningkatan penerimaan pajak negara.

Kesadaran wajib pajak merupakan salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan.

Kesadaran dari wajib pajak akan pentingnya fungsi maupun manfaat dari pajak, maka akan tercipta suatu penerimaan dari wajib pajak mengenai sistem perpajakan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung *self assessment system*, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakannya dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar serta melaporkan pajaknya tersebut.

Kepatuhan wajib pajak (*Tax Compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk melaporkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak terhutang. Ketidakepatuhan wajib pajak yang terjadi pada Kantor Pelayanan Pajak.

Menurut (Kamus Umum Bahasa Indonesia, 1995) istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam perpajakan dapat diartikan ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak adalah perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Internal Revenue Service (Brown dan Mazur, 2003) mengelompokkan kepatuhan wajib pajak terdiri dari 3 tipe kepatuhan : (1) kepatuhan penyerahan SPT (*filing compliance*), (2) kepatuhan pembayaran (*payment compliance*), dan (3) kepatuhan pelaporan (*reporting compliance*). Ketiga tipe kepatuhan tersebut bila di ukur secara bersama-sama akan memberikan gambaran yang komperhensif tentang kepatuhan wajib pajak.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tinjauan Penelitian Terdahulu

No	Judul, Penulis dan Tahun	Variabel	Hasil Penelitian	
			Variabel Signifikan	Variabel Tidak Signifikan
1.	Pengaruh penerapan <i>e-system</i> perpajakan terhadap Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam Membayar pajak pada kantor pelayanan pajak (kpp) Pratama singlaraja oleh Pratami, Sulindawati, Wahyuni (2017)	Variabel terikat : kepatuhan WPOP Variabel bebas : <i>ERegistration, E-Filling, e-spt, e-billing</i>	E-Registratio (+) E-Filling (+) e-spt (+) e-billing (+)	-
2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Medan Belawan oleh Lubis (2017)	Variabel terikat : Kepatuhan WPOP Vaariabel bebas Pelayanan pajak Sanksi pajak	Pelayanan pajak (+) Sanksi pajak (+)	-.
3.	Pengaruh Pemahaman Aplikasi <i>E-System</i> Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Sukoharjo oleh Fitulatsih, Nurlaela, Suhendro (2017)	Variabel terikat : Kepatuhan WPOP Variabel bebas : Pemahaman aplikasi <i>e-system</i> pajak	Pemahaman aplikasi <i>E-system</i> pajak (+)	.
4.	Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak Oleh I Wayan Sugi Astana (2017)	Variabel terikat : Kepatuhan wajib pajak Variabel bebas : Struktur organisasi. Teknologi informasi dan komunikasi. Manajemen dan sumber daya. Kesadaran wp	Struktur organisasi. (+) Teknologi informasi dan komunikasi (+) Manajemen dan sumber daya (+) Kesadaran wp (+)	

No	Judul, Penulis dan Tahun	Variabel	Hasil Penelitian	
			Variabel Signifikan	Variabel Tidak Signifikan
5	Efektivitas Penerapan Sistem Elektronik Dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja, Bali oleh Jawas, Diatmika, Yasa (2017	Variabel terikat : Penerimaan Pajak Variabel Bebas : Penerapan Sistem elektronik Pelayanan Perpajakan	Penerapan Sistem elektronik (+) Pelayanan Perpajakan (+)	

Judul penelitian ini tidak lepas dari judul-judul penelitian yang terdahulu sebagai dasar untuk menyusun kerangka pikir penelitian ini. Ada beberapa peneliti yang meneliti tentang pengaruh e-system perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, diantaranya :

Berdasarkan hasil dari analisis penelitian oleh Pratami, Sulindawati, Wahyuni (2017) menghasilkan analisa, bahwa hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa, penerapan *e-Registration*, penerapan *e-Filling*, penerapan *e-SPT*, dan penerapan *e-Billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa penerapan seluruh *e-system* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

penelitian juga dilakukan oleh Tumuli, Sondakh, Wokas (2016) menyatakan bahwa setiap tahun pengguna e-SPT meningkat dari tahun ke tahun artinya penerapan

e-SPT ini berdampak positif kedepannya untuk meningkatkan jumlah Wajib Pajak yang akan melapor pajak menggunakan aplikasi e-SPT.

Hasil penelitian dapat dilihat bahwa penerapan *e-Filing* setiap tahun, ditinjau dari tahun 2013 sampai tahun 2015, dalam aspek pengguna, untuk jumlah wajib pajak yang menggunakan aplikasi *e-Filing* ini, persentasi penggunaannya mengalami peningkatan, artinya setiap tahun pengguna *e-Filing* semakin bertambah banyak di bandingkan tahun yang sebelumnya, sama halnya dengan Wajib Pajak pengguna e-SPT yang juga meningkat dari tahun ke tahun, artinya bukan hanya penerapan e-SPT yang berdampak positif kedepannya namun penerapan *e-Filing* ini pun juga berdampak positif kedepannya untuk meningkatkan jumlah Wajib Pajak yang akan melapor pajak dan jika dibandingkan dengan penggunaan SPT manual, jumlah pengguna e-SPT dan *e-Filing*, lebih sedikit, namun peningkatan dari penggunaan SPT manual berfluktuasi dari tahun ke tahun.

Penelitian serupa juga dilakukan oleh Wahyuni, Suhendro, Masitoh (2017) menghasilkan analisa penelitian didapatkan bahwa penerapan e-Registration berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Penerapan e-Filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan, Penerapan e-Faktur berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Penelitian yang dilakukan oleh Situmorang (2017) variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis pertama yaitu adanya pengaruh positif dan signifikan antara kesadaran

wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel penerapan e-filing berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua yaitu adanya pengaruh positif dan signifikan antara penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel kesadaran wajib pajak dan penerapan e-filing secara bersama-sama berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Sinarwati, Yuniarta (2017). Menjelaskan bahwa bahwa terdapat respon positif dari fiskus dan wajib pajak orang pribadi (WPOP) terhadap sistem pembayaran pajak dengan elektronik melalui *e-billing*. Dari data kuesioner terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian persepsi responden terhadap penerapan *e-Billing*, dengan adanya persepsi yang dihasilkan, ada keinginan responden untuk mempelajari dan berencana menggunakan *e-billing* dalam proses pembayaran pajak terutang.

Banyak manfaat maupun kelebihan yang dapat diperoleh oleh fiskus dan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) apabila menggunakan *e-Billing* karena sistem ini mempunyai banyak kelebihan seperti lebih mudah digunakan, hemat kertas dan waktu, lebih akurat dan mengurangi korupsi maupun kesalahan di kalangan fiskus.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Astana, Merkusiwati (2017) menghasilkan analisa struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia, dan pelaksanaan *good governance* dalam sistem

administrasi perpajakan modern dan kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar.

2.3 Pengembangan Hipotesis

2.3.1 Pengaruh Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Salah satu faktor yang menentukan niat berperilaku dalam *theory of planned behaviour* adalah *control beliefs*. *Control beliefs* menjelaskan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan. Selain itu, *control beliefs* juga menjelaskan persepsi tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilaku individu.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Jawas, Diatmika, Yasa (2017) kualitas pelayanan yang baik yang ditujukan pada Wajib Pajak bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan menumbuhkan persepsi positif Wajib Pajak atas lembaga pajak dan kewajiban pajak. Seperti yang dijelaskan oleh Suastika mengenai motivasi Pegawai Pajak dalam memberikan pelayanan pajak.

Berdasarkan *theory of planned behaviour* dan penelitian terdahulu tersebut, pelayanan perpajakan diduga termasuk dalam kategori *control beliefs*. Hal tersebut dikarenakan *control beliefs* dalam *theory of planned behavior* merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku, kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak bahwa semakin baik tingkat pelayanan akan semakin baik tingkat kepatuhan wajib pajak. Karna kepatuhan pajak adalah hal penting bagi pembangunan negara. Kesadaran

inilah yang memunculkan perasaan yakin mengenai pentingnya berkontribusi dalam pembayaran pajak untuk pembangunan negara dimana faktor tersebut termasuk dalam behavioral beliefs.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Pelayanan Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2.3.2 Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Salah satu faktor yang memunculkan niat berperilaku dalam theory of planned behaviour adalah behavioral beliefs. Faktor ini menjelaskan tentang keyakinan individu mengenai hasil atas suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut. Behavioral beliefs menjelaskan bahwa sebelum melakukan sesuatu, individu mempunyai keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilaku tersebut sehingga dapat memutuskan akan melakukan atau tidak. Implementasi *E-system* ini diharapkan dapat berperan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT tahunan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan *e-Registration, e-Filling, e-SPT, dan e-Billing (e-System)* maka Kepatuhan Wajib Pajak juga akan semakin baik. Jika, Wajib Pajak memiliki minat untuk menerapkan *e-System* yang telah disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak maka Kepatuhan Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri dan membayar pajaknya semakin meningkat.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Pratami, Sulindawati, Wahyuni (2017) yang menunjukkan bahwa penerapan *e-Registration, penerapan e-Filling, penerapan e-*

SPT, dan penerapan *e-Billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Karena penggunaan e-System pajak dapat lebih mudah untuk proses pemungutan pajak sehingga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H2: Penerapan e-System Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib

2.3.3 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan *social learning theory*, wajib pajak akan meniru perilaku patuh wajib pajak lainnya dengan mempertimbangkan beberapa *meditational processes* terlebih dahulu. Salah satu jenis *meditational processes* dalam *social learning theory* adalah *motivation*. *Motivation* akan memunculkan keinginan wajib pajak untuk melakukan perilaku patuh terhadap peraturan perpajakan. Selain itu, salah satu faktor yang memunculkan niat seseorang dalam *theory of planned behaviour* adalah *normative beliefs* yang berarti terdapat motivasi untuk memenuhi suatu harapan.

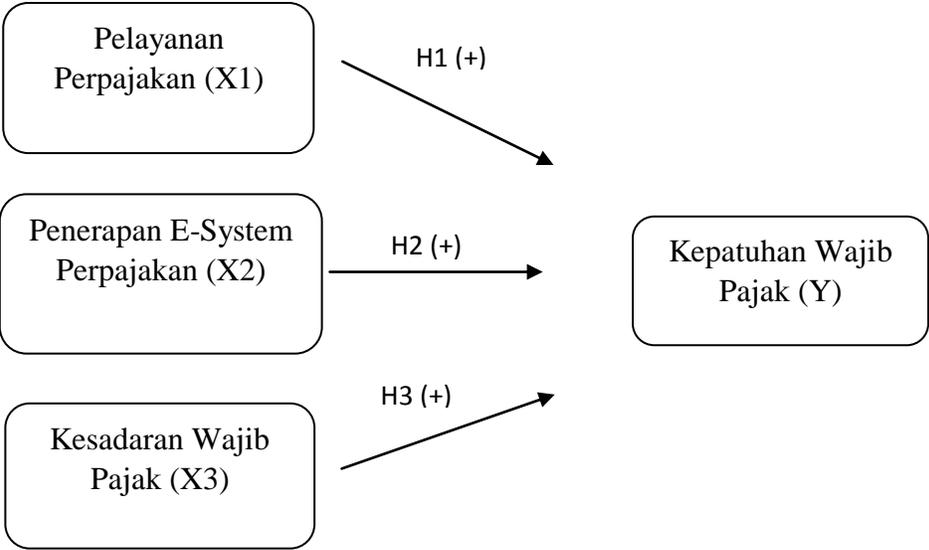
Pernyataan tersebut juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Siti Musyarofah dan Adi Purnomo (2018) yang hasil penelitiannya menunjukkan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian dari Hangga Wicaksono, Murti, Jullie Sondakh, dan Harijanto Sabijono (2014) yang menyatakan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

. Hal ini disebabkan kesadaran wajib pajak karena adanya pemahaman dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan sukarela yang tinggi mengenai pajak, sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Menurut Aini (2013) kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung *self assessment system*, dimana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakannya dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar serta melaporkan pajaknya tersebut hal tersebut sesuai dengan teori sosial learning yang menjelaskan perilaku wajib pajak yang terpengaruh oleh faktor lingkungan untuk membayar pajak.

Berdasarkan *social learning theory* dan penelitian terdahulu, kesadaran wajib pajak diduga termasuk dalam kategori *motivation* dalam 4 jenis *meditational processes* dan juga termasuk dalam *normative beliefs* dalam *theory of planned behaviour*. Hal ini disebabkan kesadaran wajib pajak akan memunculkan sikap memotivasi wajib pajak untuk melakukan perilaku pemahaman dan kewajiban patuh terhadap peraturan perpajakan untuk membayar pajak.

H3 : Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang berada di wilayah Kabupaten Sleman. Mengingat cukup tingginya jumlah populasi dalam penelitian ini, maka akan dipilih beberapa yang akan dijadikan sampel. Sampel yang diambil berdasarkan wajib pajak orang pribadi yang telah memiliki NPWP dan terdaftar di Kabupaten Sleman.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode purposive sampling. Alasan pengambilan sampel dengan metode ini karena hanya akan memilih sampel yang memenuhi kriteria peneliti, dimana penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas yaitu siapa saja dalam hal ini wajib pajak secara tidak sengaja atau kebetulan bertemu dengan peneliti di KPP tersebut dan sesuai dengan karakteristiknya, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2011:67). Sedangkan dalam menentukan pengukuran sampel dari populasi yang akan digunakan peneliti menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10% sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 responden (Umar, 2008:108).

3.2 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik analisis pada penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif

dan analisis statistik inferensial. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode :

Kuesioner (Angket)

Sampel yang sudah dipilih akan diberikan kuesioner yang berisi daftar pernyataan terkait variabel-variabel yang akan diteliti. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan membagikan secara langsung kuesioner dalam bentuk tertulis kepada responden dan memberikan link google form yang akan di sebarakan melalui media sosial.

Penelitian ini menggunakan skala *likert* untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Setiap pernyataan yang terdapat dalam kuesioner diberikan 6 pilihan jawaban yaitu (1) Sangat Sangat Tidak Setuju; (2) Sangat Tidak Setuju; (3) Tidak Setuju; (4) Setuju; (5) Sangat Setuju; (6) Sangat Sangat Setuju. Peneliti menggunakan skala *likert* 6 poin supaya hasil dari penelitian tidak ada yang netral dan responden dapat memilih secara spesifik. Peneliti mempunyai standar dalam menentukan pilihan ataupun kriteria yang mengukur baik tanggapan positif ataupun negatif terhadap suatu pernyataan, jika responden mempunyai respon yang negatif maka akan diberikan skor 1-3, kemudian untuk respon yang positif atau yang disukai akan diberikan skor 4-6. Yang penting adalah konsistensi dari arah sikap yang diperlihatkan oleh responden. Demikian juga apakah jawaban ‘setuju’ atau ‘tidak setuju’

disebut yang disenangi, tergantung dari isi pertanyaan dan isi dari item-item yang disusun.

3.3 Metode analisis

3.3.1 Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, nilai maksimum dan nilai minimum (Ghozali, 2011).

Uji Statistik Deskriptif

Metode statistik deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisa suatu statistik hasil penelitian, tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Dalam penelitian ini analisis statistik deskriptif menggunakan analisis rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis dan skewness/kemencengan distribusi (Ghozali, 2013 : 19).

3.3.2 Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dapat

dilakukan dengan cara: (1) Melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. (2) Uji validitas dapat juga dilakukan dengan melakukan korelasi bivariate antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk. (3) Uji dengan *confirmatory factor analysis* (Ghozali, 2013:55).

Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n - 2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut valid (Ghozali, 2013:53).

b. Uji Reliabilitas

Ghozali (2013 : 47) menyatakan reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban responden terhadap pertanyaan dalam kuesioner konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu:

- 1) *Repeated Measure* atau pengukuran ulang : Disini seseorang akan disodori pertanyaan yang sama pada waktu yang

berbeda, dan kemudian dilihat apakah ia tetap konsisten dengan jawabannya.

2) *One Slot* atau pengukuran sekali saja : Disini pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $>0,70$ (Nunnally, 1994).

3.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Metode yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah regresi linear berganda. Metode regresi linear berganda menghubungkan satu variabel dependen dengan beberapa variabel independen dalam suatu model prediktif tunggal. Metode regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen yaitu pelayanan perpajakan (X_1), *e-system perpajakan* (X_2), dan kualitas pelayanan pajak (X_3), terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y), dengan menggunakan analisis regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan wajib pajak orang pribadi

α = Konstanta

β = Koefisien regresi

X_1 = Pelayanan perpajakan

X_2 = E-system perpajakan

X_3 = Kualitas Pelayanan Pajak

e = Error

3.3.4 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik untuk linear model regresi dilakukan untuk memastikan bahwa model tersebut bebas dari multikolonieritas dan heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2013: 160) Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah di dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Ada dua cara

untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik atau uji statistik:

1). Analisis Grafik

Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi normal.

2). Analisis Statistik

Uji Normalitas dengan grafik dapat menyesatkan jika tidak hati-hati secara visual kelihatan normal, padahal secara statistik bisa sebaliknya. Oleh sebab itu dianjurkan disamping uji grafik dilengkapi dengan uji statistik. Uji statistik sederhana dapat dilakukan dengan melihat.

nilai kurtosis dan skewness dari residual. Uji statistik lain yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non-parametrik. Kolmogorow-Smirnow (K-S). Uji K-S dilakukan dengan membuat hipotesis:

H_0 : Data residual berdistribusi normal.

H_a : Data residual tidak berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variable

bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol (Ghozali, 2013 : 105).

Salah satu untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolonieritas ini adalah dengan menggunakan *Variance Inflation Factor(VIF)* dan *Tolerance(T)*. Batas nilai VIF adalah 10 dan T adalah 0,10. Apabila nilai VIF lebih dari 10 dan nilai T lebih dari 0,1 dan kurang atau sama dengan 1 berarti tidak terjadi multikolonieritas. Sebaliknya jika nilai VIF lebih dari 10 dan nilai T kurang dari 0,1 dan atau lebih dari 1 berarti terjadi multikolonieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual satu pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau yang tidak terjadi

heteroskedasitas. Untuk menguji heteroskedasitas adalah dengan melihat penyebaran dari varians residual. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedasitas dapat dilakukan dengan menggunakan grafik *plots scatterplots* antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah distudentized (Ghozali, 2013 : 139). Dasar analisis:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedasitas.
2. Jika ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebarkan diatas dan dibawah angka 0 pada Y, maka tidak terjadi heteroskedasi

3.3.5 Uji Kelayakan Model

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013 : 97). Dalam output SPSS, koefisien determinasi terletak pada variabel *Model Summary*² dan tertulis *R Square*. Nilai *R Square* dinyatakan baik jika 0,3 karena *R Square berkisar* antara 0 sampai 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

3.3.6 Pengujian Hipotesis

Persamaan regresi linear berganda bertujuan untuk memprediksi besarnya pengaruh variabel terikat dengan menggunakan variabel bebas. Uji digunakan untuk melihat pengaruh dari sejumlah variabel terikat terhadap variabel bebas. Variabel yang dipengaruhi disebut variabel terikat sedangkan variabel yang mempengaruhi disebut variabel bebas.

Uji Parsial (Uji t)

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui secara individu variabel bebas mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat dengan asumsi variabel bebas nilainya konstan. Hasil uji ini pada output SPSS dapat dilihat pada table

Coefficients. Nilai uji test dapat dilihat dari P- Value pada kolom Sig, pada masing-masing variabel bebas. Jika P-Value lebih kecil dari level of significant yang ditentukan atau t_{hitung} (pada kolom t) lebih besar dari t_{tabel} .

Dalam pengujian hipotesis untuk model regresi, derajat bebas ditentukan dengan rumus $n-k$. Dimana n = banyak observasi , sedangkan k = banyaknya variabel (bebas dan terikat). Pengambilan keputusan:

- 1). Jika $P\text{-value} < \sigma$ (nilai sig), maka H_0 ditolak & H_a diterima
- 2). Jika $P\text{-value} > \sigma$ (nilai sig), maka H_0 diterima & H_a ditolak

Hipotesa Operasional

a) H_{01} : Pelayanan perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

H_{a1} : Pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

b) H_{02} : Penerapan *e-system* perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

H_{a2} : Penerapan *e-system* perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

c) H_03 : Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

H_a3 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut akan diuraikan hasil penelitian mengenai pengaruh pelayanan perpajakan, penerapan e-system perpajakan, kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh dari hasil jawaban responden melalui kuesioner. Hasil dari jawaban-jawaban responden ini akan menjadi informasi dalam menjawab permasalahan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya.

4.1 Hasil Pengumpulan data

Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya pada bab tiga. Subjek responden yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Sleman. Kuesioner yang disebar sebanyak 100 kuesioner dalam kurun waktu 8 Agustus 2018 hingga 13 Agustus 2018. Berikut hasil penyebaran kuesioner.

Kuisisioner disebar melalui kertas dan google form secara elektronik disebarkan pada responden yang memiliki NPWP dan terdaftar sebagai wajib pajak di kota Sleman. Responden terdiri dari orang tua teman, pegawai swasta, wirausaha dan beberapa orang yang berada di daerah FE UII.

Tabel 4.1
Hasil Pengumpulan data

Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
Kuesioner yang disebar	100	100
Kuesioner tidak kembali	0	0
Kuesioner tidak lengkap	0	0
Sampel penelitian	100	100%

Berdasarkan tabel 4.1 diatas, dapat disimpulkan kuesioner yang disebar sebanyak 100 buah. Tidak ada kuesioner yang tidak kembali dan tidak ada kuesioner yang tidak lengkap, artinya seluruh kuesioner layak untuk dianalisis, yaitu dengan tingkat *usable response rate* 100%.

4.2. Deskripsi Responden

4.2.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan kuesioner yang dikumpulkan dari 100 responden diperoleh data tentang jenis kelamin responden. Adapun secara lengkap deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Pria	63	63
Wanita	37	37
Total	100	100%

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi dua kategori yaitu pria dan wanita. Pengumpulan data yang dilakukan menghasilkan data responden pria sebanyak 63 atau 63% dan wanita sebanyak 37 atau 37%. Hal ini menjelaskan bahwa responden dalam penelitian ini mayoritas adalah pria dengan jumlah 63%.

4.2.2 Usia

Berdasarkan kuesioner yang dikumpulkan dari 100 responden diperoleh data tentang usia responden. Adapun secara lengkap deskripsi responden berdasarkan usia ditunjukkan pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3.
Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
<25 tahun	57	57
25-30 tahun	25	25
31-40 tahun	11	11
>40 tahun	7	7
Jumlah	100	100%

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi empat kategori yaitu <25 tahun, 25-30 tahun, 31-40 tahun, dan >40 tahun. Pengumpulan data yang dilakukan menghasilkan data <25 tahun sebanyak 57 orang, 25-30 tahun sebanyak 25 orang, 31-40 tahun sebanyak 11 orang, dan >40 tahun sebanyak 7 orang. Hal ini menjelaskan bahwa responden dalam penelitian ini mayoritas adalah <25 tahun sebanyak 57%.

4.2.3 Tingkat Pendidikan

Berdasarkan kuesioner yang dikumpulkan dari 100 responden diperoleh data tentang pendidikan. Adapun secara lengkap deskripsi responden berdasarkan umur perusahaan ditunjukkan pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4.
Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SMA	20	20
D3	18	18
S1	52	52
S2	8	8
S3	1	1
Profesi	1	1
Jumlah	100	100%

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi enam kategori yaitu SMA, D3, S1, S2, S3 dan Profesi. Pengumpulan data yang dilakukan menghasilkan data Pendidikan terakhir SMA sebanyak 20 orang atau 20%, D3 sebanyak 18 orang atau 18%, S1 sebanyak 52 orang atau 52%, S2 sebanyak 8 orang atau 8%, S3 sebanyak 1 orang atau 1% dan Profesi sebanyak 1 orang atau 1%. Hal ini menunjukkan tingkat pendidikan responden adalah tinggi, sehingga cukup memiliki pengetahuan tentang pajak maupun kesadaran dalam membayar pajak.

4.3 Analisis Deskriptif

Tabel 4.5

Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Sumber: Hasil Olah Data, 2018

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pelayanan Perpajakan	100	3.00	6.00	4.7260	.80134
Pelayanan E-system Perpajakan	100	2.00	6.00	4.7560	.89829
Kesadaran Wajib Pajak	100	3.00	6.00	5.1680	.72235
Kepatuhan Wajib Pajak	100	2.00	6.00	4.7480	.96677
Valid N (listwise)	100				

Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel

1. Pelayanan Perpajakan memiliki nilai minimum sebesar 3 dan nilai maksimum sebesar 6. Nilai rata rata sebesar 4.7260 yang berarti dari keseluruhan responden yang memberikan jawaban atas pelayanan perpajakan, rata-rata responden memberikan penilaian sebesar 4.7260. Standar deviasi sebesar 0, .80134. Hal tersebut menandakan bahwa responden rata-rata memberikan nilai

yang dikatakan puas terhadap pelayanan perpajakan yang menunjang tingkat kepatuhan pada wajib pajak.

2. Pelayanan E-system perpajakan memiliki nilai minimum sebesar 2 dan nilai maksimum sebesar 6. Nilai rata rata sebesar 4.7560 yang berarti dari keseluruhan responden yang memberikan jawaban atas penerapan e-system perpajakan, rata-rata responden memberikan penilaian sebesar 4.7560. Standar deviasi sebesar 0.89829. Hal tersebut menandakan bahwa responden rata-rata memberikan nilai yang dikatakan puas terhadap pelayanan e-system perpajakan yang menunjang tingkat kepatuhan pada wajib pajak.
3. Kesadaran Wajib Pajak memiliki nilai minimum sebesar 3 dan nilai maksimum sebesar 6. Nilai rata rata sebesar 5.1680 yang berarti dari keseluruhan responden yang memberikan jawaban atas kesadaran wajib pajak, rata-rata responden memberikan penilaian sebesar 5.1680. Standar deviasi sebesar 0.72235. Hal tersebut menandakan bahwa responden rata-rata memberikan nilai yang dikatakan puas terhadap kesadaran wajib pajak yang menunjang tingkat kepatuhan pada wajib pajak.
4. Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai minimum sebesar 2 dan nilai maksimum sebesar 6. Nilai rata rata sebesar 4.7480 yang berarti dari keseluruhan responden yang memberikan jawaban atas kepatuhan wajib pajak, rata-rata responden memberikan penilaian sebesar 4.7480. Standar deviasi sebesar 0.96677. Hal tersebut menandakan bahwa responden rata-rata

memberikan nilai yang dikatakan puas terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

4.4 Hasil Pengujian Kualitas Data

4.4.1 Hasil Uji Validitas

Dalam penelitian ini jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden, maka dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=5\%$) nilai r_{df} dari 100 adalah 0.195. uji validitas dimaksudkan untuk mengukur kualitas kuesioner yang digunakan sebagai instrumen penelitian, sehingga dapat dikatakan instrumen tersebut sudah valid. Suatu pertanyaan dikatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Hasil uji validitas dapat dilihat dalam tabel 4.6 berikut ini

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas

Variabel	Butir	r hitung	r tabel	Keterangan
Pelayanan Perpajakan	Item 1	0.614	0.195	Valid
	Item 2	0.624	0.195	Valid
	Item 3	0.643	0.195	Valid
	Item 4	0.608	0.195	Valid
	Item 5	0.643	0.195	Valid
Penerapan E-system Perpajakan	Item 1	0.764	0.195	Valid
	Item 2	0.769	0.195	Valid
	Item 3	0.819	0.195	Valid
	Item 4	0.753	0.195	Valid
	Item 5	0.764	0.195	Valid
Kesadaran Wajib Pajak	Item 1	0.485	0.195	Valid
	Item 2	0.623	0.195	Valid
	Item 3	0.682	0.195	Valid
	Item 4	0.717	0.195	Valid
	Item 5	0.737	0.195	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	Item 1	0.660	0.195	Valid
	Item 2	0.829	0.195	Valid
	Item 3	0.805	0.195	Valid
	Item 4	0.739	0.195	Valid
	Item 5	0.784	0.195	Valid

Sumber: Hasil olah data, 2018

Seperti telah dikemukakan pada Tabel 4.6 diperoleh nilai r_{hitung} dari semua item pada validitas $> r_{tabel}$, maka butir-butir instrumen penelitian tersebut dinyatakan valid. Sehingga semua butir instrumen pertanyaan yang berhubungan dengan pelayanan perpajakan, penerapan e-system, kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak dinyatakan valid sehingga pertanyaan-pertanyaan yang tertuang dalam angket penelitian dapat digunakan dalam penelitian.

4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas berarti jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Semakin Setuju koefisien reliabilitas semakin reliabel jawaban yang diperoleh dari responden. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menghitung besarnya nilai Cronbach's *Alpha* instrumen dari masing-masing variabel yang diuji. Apabila nilai *Cronbach's Coefficient Alpha* lebih besar dari 0,60, maka jawaban dari para responden pada kuesioner sebagai alat pengukur dinilai dinyatakan *reliabel*. Jika nilai *Cronbachs Coefficient Alpha* lebih kecil 0,60, maka jawaban dari para responden pada kuesioner sebagai alat pengukur dinilai dinyatakan tidak *reliable*. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 4.7

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>AlphaCronbach</i>	Keterangan
Pelayanan Perpajakan	0,610	Reliabel
Penerapan E-system Perpajakan	0,832	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak	0,663	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,828	Reliabel

Sumber: Hasil olah data, 2018

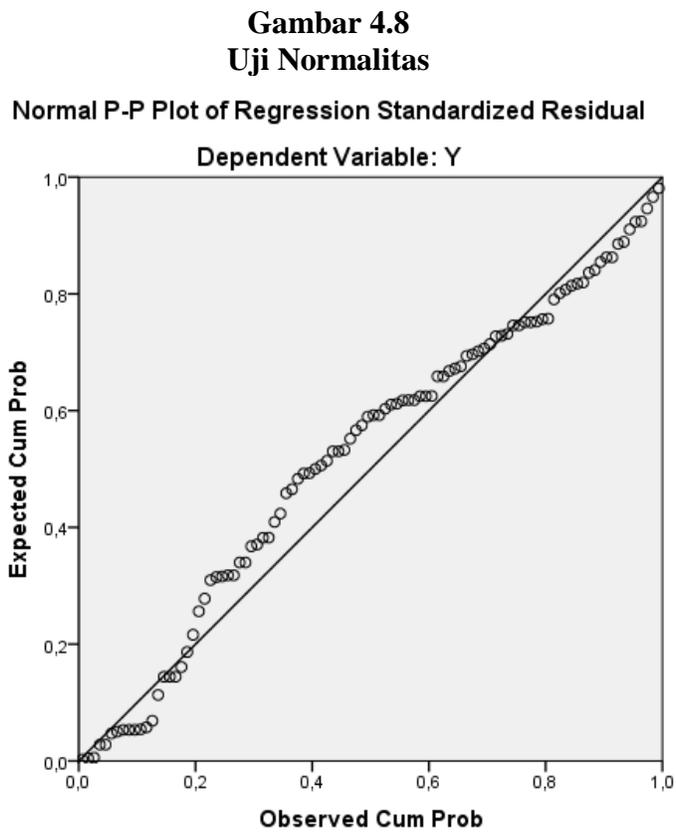
Berdasarkan Tabel 4.7 diatas, diperoleh nilai nilai *AlphaCronbach* dari semua variabel penelitian yaitu dengan pelayanan perpajakan, penerapan E-system perpajakan, kesadaran wajib pajak, kepatuhan wajib pajak menunjukkan lebih besar dari nilai 0,6. Dengan demikian jawaban-jawaban responden dari variabel-variabel penelitian tersebut reliabel, sehingga kuesioner reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

4.5 Hasil Pengujian Asumsi Klasik

4.5.1 Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen maupun independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Dalam penelitian ini digunakan cara analisis P-Plot grafik histogram. Hasil

uji normalitas dengan uji P-Plot grafik histogram dapat ditunjukkan pada Gambar berikut:



Sumber : Hasil olah data, 2018.

Berdasarkan Gambar 4.8 diatas dapat dilihat bahwa pola penyebaran data menyebar disekitar garis lurus diagonal sehingga data dapat dikatakan berdistribusi normal. Dengan demikian uji normalitas ini menunjukkan bahwa asumsi normalitas terpenuhi.

4.5.2 Uji Multikolinearitas

VIF (Ghozali, 2005). Jika nilai tolerance value $> 0,10$ atau < 1 dan VIF < 10 , maka tidak terjadi multikolinearitas. Hasil uji multikolinieritas ditunjukkan pada Tabel 4.9 berikut:

Tabel 4.9
Uji Multikolonieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	,668	1,496
	X2	,736	1,358
	X3	,835	1,198

Sumber: Hasil Olah Data, 2018

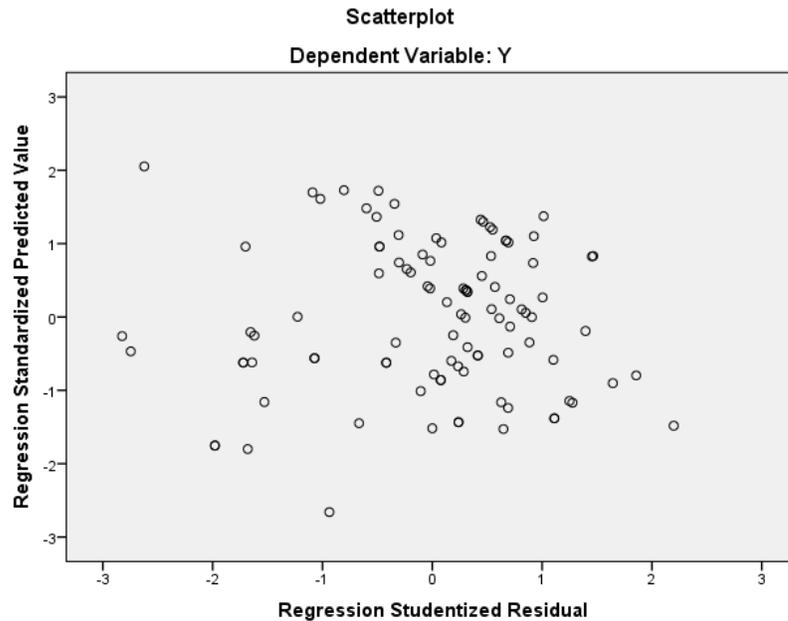
Berdasarkan table 4.9 diatas menunjukkan bahwa nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) adalah < 10 . Dengan nilai VIF dari pelayanan perpajakan sebesar 1,496; nilai VIF dari penerapan e-sytem perpajakan sebesar 1,358; nilai VIF dari kesadaran wajib pajak sebesar 1,198;. Sedangkan untuk nilai *Tolerance* $> 0,10$ atau < 1 dengan nilai *Tolerance* dari pelayanan perpajakan sebesar 0,668; nilai *Tolerance* dari penerapan e-sytem perpajakan sebesar 0,736; nilai *Tolerance* dari kesadaran wajib pajak sebesar 0,835. Jadi berdasarkan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *Tolerance* dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung

multikolinearitas, sehingga pengujian selanjutnya dapat dilanjutkan karena telah memenuhi syarat pengujian asumsi klasik yaitu tidak terjadi multikolinearitas.

4.5.3 Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas muncul ketika varian dari distribusi probabilitas gangguan tidak konstan untuk seluruh pengamatan atas variabel penelitian. Metode yang digunakan untuk menguji heteroskedastisitas dalam penelitian ini memakai diagram *scatterplot*.

Gambar 4.10
Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil Olah Data, 2018

Melalui grafik *scatter plot* pada gambar diatas maka dapat dilihat pola penyebaran data yang ada. Pola penyebaran data yang berupa titik-titik pada scatter plot menyebar di atas dan di bawah dan penyebarannya tidak membentuk pola tertentu, sehingga dari pola penyebaran ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Jadi Asumsi Heteroskedastisitas terpenuhi.

4.6 Hasil Koefisien Determinasi

Koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui bagaimana hubungan antara pelayanan perpajakan, penerapan e-system perpajakan, kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Sedangkan koefisien determinasi digunakan

untuk mengetahui seberapa besar kontribusi dari variabel independen yaitu pelayanan perpajakan, penerapan e-system perpajakan, kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Tabel 4.11
Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,629 ^a	0,395	0.376	3,33412

Sumber: Hasil Olah Data, 2018

Nilai R sebesar 0,629 menunjukkan bahwa variabel pelayanan perpajakan, penerapan e-system perpajakan, kesadaran wajib pajak secara bersama-sama berkorelasi sebesar 62,9% terhadap kualitas laporan keuangan daerah.

Nilai *adjusted R square* (R^2) sebesar 0.376 menunjukkan bahwa besarnya peran atau kontribusi variabel pelayanan perpajakan, penerapan e-system perpajakan, kesadaran wajib pajak mampu menjelaskan variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 37,6% sedangkan sisanya 62,4% dijelaskan oleh variabel lain diluar keempat variabel diatas.

Hasil Pengujian Hipotesa

4.7.1 Analisis Regresi Berganda

Model regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yang terdiri dari pelayanan perpajakan (X_1), penerapan e-system

perpajakan (X₂), dan kesadaran wajib pajak (X₃) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Hasil perhitungan regresi berganda dengan program SPSS 20 disajikan pada Tabel 4.12 berikut:

Tabel 4.12
Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	
(Constant)	1,981	2,927	,500
1 X1	,288	,123	,021
X2	,360	,087	,000
X3	,236	,109	,033

Sumber : Hasil olah data, 2018

Dari tabel 4.12 menunjukkan bahwa persamaan regresi ganda yang diperoleh dari hasil analisis adalah $Y_{\text{kepatuhan wajib pajak}} = 1,981 + 0,288X_1 + 0,360X_2 + 0,236X_3$

Dari persamaan regresi diatas diperoleh bahwa terdapat hubungan yang positif antara Pelayanan perpajakan (X₁) dengan kepatuhan wajib pajak (Y), terdapat hubungan positif antara penerapan e-system perpajakan (X₂) dengan kepatuhan wajib pajak (Y), terdapat hubungan positif antara kesadaran wajib pajak (X₃) dengan kepatuhan wajib pajak (Y), Sehingga dari persamaan di atas dapat diartikan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 1,981 menunjukkan bahwa variabel-variabel independen (pelayanan perpajakan, penerapan e-system perpajakan, kesadaran wajib pajak) diasumsikan tidak mengalami perubahan (konstan) maka nilai Y (kepatuhan wajib pajak orang pribadi) adalah sebesar 1,981

2. Koefisien regresi pelayanan perpajakan sebesar 0,288 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 (satu) nilai pelayanan perpajakan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak pribadi sebesar 0,288

3. Koefisien penerapan e-system perpajakan sebesar 0,360 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 (satu) nilai penerapan e-system perpajakan akan menurunkan kepatuhan wajib pajak pribadi yaitu sebesar 0,360

4. Koefisien regresi kesadaran wajib pajak sebesar 0,236 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 (satu) nilai kesadaran wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak pribadi yaitu sebesar 0,236.

4.7.2 Uji hipotesis

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan uji statistik t. Uji t dilakukan menggunakan aplikasi SPSS *Statistic* 20. Berdasarkan tabel 4.11 diatas dapat dijelaskan hipotesa penelitian sebagai berikut :

- a. Pengujian variabel pelayanan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil pengujian signifikansi pada variabel pelayanan perpajakan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,021 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien

sebesar 0,288 juga mendukung bahwa pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dengan demikian hipotesis pertama terdukung. Hasil penelitian ini sesuai menurut Jawas, Diatmika, Yasa (2017) yang mengatakan aspek pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan yang baik yang ditujukan pada Wajib Pajak bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan menumbuhkan persepsi positif wajib pajak atas lembaga pajak dan kewajiban pajak.

- b. Pengujian variabel penerapan e-system perpajakan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil pengujian signifikansi pada variabel penerapan e-system perpajakan memiliki nilai signifikansi 0,000 yang berarti lebih besar dari 0,05 yang berarti tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil ini sejalan dengan penelitian Menurut Pratami, Sulindawati, Wahyuni (2017) yang melakukan penelitian secara parsial menunjukkan bahwa penerapan *e-Registration*, penerapan *e-Filling*, penerapan *e-SPT*, dan penerapan *e-Billing (e-system)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Karena penggunaan e-System pajak dapat lebih mudah untuk proses pemungutan pajak sehingga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak.

c. Pengujian kesadaran wajib pajak tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil pengujian signifikansi pada variabel kesadaran wajib pajak memiliki nilai signifikansi 0,033 yang berarti kurang dari 0,05. Ini menandakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Siti Musyarofah dan Adi Purnomo (2018) yang hasil penelitiannya menunjukkan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hal ini disebabkan kesadaran wajib pajak karena adanya pemahaman dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan sukarela yang tinggi mengenai pajak, sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Ringkasan hasil uji hipotesis

Hipotesis	P. Value	Kesimpulan
H1 Pelayanan perpajakan	0,021	Didukung data
H2 Penerapan e-system perpajakan	0,000	Didukung data
H3 Kesadaran wajib pajak	0,033	Didukung data

BAB V

SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pribadi. Adapun faktor-faktor tersebut antara lain pelayanan perpajakan, penerapan e-system perpajakan, kesadaran wajib pajak.

Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel independen pelayanan perpajakan, penerapan e-system perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi.

1. Pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Apabila pelayanan perpajakan tinggi atau baik maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan semakin tinggi, sedangkan apabila pelayanan perpajakan buruk maka tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dikatakan rendah.
2. Penerapan e-system perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Apabila penerapan e-system perpajakan tinggi atau baik maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan semakin tinggi, sedangkan apabila Penerapan e-system perpajakan buruk maka tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dikatakan rendah.
3. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Apabila kesadaran wajib pajak tinggi atau baik maka tingkat

kepatuhan wajib pajak juga akan semakin tinggi, sedangkan apabila kesadaran wajib pajak buruk maka tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dikatakan rendah.

5.2 Keterbatasan

Didalam melakukan penelitian ini tidak lepas dari keterbatasan-keterbatasan yang dimiliki oleh penelitian ini. Adapun keterbatasan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner, sehingga ada kemungkinan bahwa responden tidak bersungguh-sungguh dalam mengisi kuesioner penelitian ini.
2. Penelitian ini hanya menggunakan variabel pelayanan perpajakan, penerapan e-system perpajakan, kesadaran wajib pajak sehingga masih banyak faktor lain yang dijadikan variabel untuk mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.
3. Penelitian ini mengambil responden wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Sleman Yogyakarta, sehingga ada perbedaan hasil antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu.

5.3 Saran

Berdasarkan keterbatasan-keterbatasan yang dimiliki oleh penelitian ini, maka saran yang diberikan peneliti untuk penelitian di masa yang akan datang, antara lain:

1. Diharapkan pada penelitian selanjutnya untuk menambahkan metode lain selain kusioner dalam pengumpulan data agar dapat diperoleh hasil yang lebih valid, misalnya menggunakan metode wawancara
2. Bagi peneliti selanjutnya yang hendak melakukan penelitian yang sama diharapkan didukung dengan melakukan penelitian dengan menambah variabel pendukung yang lebih banyak.
3. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan memilih domisili yang berbeda lebih luas supaya mendapatkan hasil yang lebih baik.

5.4 Implikasi

1. Bagi Direktorat Jendral Pajak

Diharapkan dapat memperbaiki dan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Direktorat Jendral Pajak dapat memperhatikan beberapa faktor penting dalam mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penelitian ini, maka Direktorat Jendral Pajak diharapkan bisa meningkatkan faktor-faktor seperti pelayanan perpajakan, penerapan e-system perpajakan dan kesadaran wajib pajak yang semakin baik supaya dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Karena pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara sekaligus menjadi sektor yang potensial dalam rangka mensukseskan pembangunan nasional.

2. Bagi wajib pajak

Wajib pajak diharapkan meningkatkan pemahaman tentang penerapan e-system serta dapat mengikuti sosialisasi oleh Direktorat Jenderal pajak tentang pentingnya kesadaran wajib pajak karena pajak penting untuk pembangunan suatu negara.

Daftar Referensi

- Apriliansi Kasandra Tumuli, J. J. S. & H. R. . W. (2016). Analisis Panenerapan E-SPT dan E-Filling Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado, 4(3), 102–112.
- Kania, P., Wahyuni, A., Luh, N., Erni, G., & Arie, M. (2017). Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak pada Kantor Pelayan Pajak (KPP) Pratama Singaraja, 7(1).
- Merkusiwati, I. W. S. A. & N. K. L. A. (2017). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak, 18, 818–846.
- Yanti, W., Wahyuni, M. A., & Sinarwati, N. K. (2017). Persepsi Fiskus Terhadap Keengganan dan Ketertarikan Wajib Pajak dalam Menggunakan E-System Dibanding Modernisasi (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singaraja), 1(1).
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi* . Yogyakarta: Andi.
<https://ekbis.sindonews.com/read/1200843/33/kepatuhan-wajib-pajak-diy-capai-92-1493345445> diakses pada 25 januari 2018
- <https://kumparan.com/@kumparannews/hingga-11-april-2017-9-7-juta-wajib-pajak-lapor-spt> diakses pada 28 januari 2018
- Resmi, Siti. 2014. *Perpajakan Teori dan Kasus, Buku 1 edisi 8*. Jakarta: Salemba Empat
<http://www.pajak.go.id/content/pemeriksaan-pajak-0> diakses pada tanggal 1 januari 2018
- <http://www.pajak.go.id/content/article/refleksi-tingkat-kepatuhan-wajib-pajak> diakses pada 25 januari 2018
- <http://www.pajak.go.id/kepatuhan-meningkat-penyampaian-spt-tumbuh-double-digit> diakses pada 5 juli 2018
- Nurmantu, Safri. 2005. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit.
- Prabowo Yudo Jayanto et al 2011” Faktor-Faktor Ketidapatuhan” *JDM* Vol.2 NO.1 pp : 4861
- Sugianto. 2007. *Pajak Dan Retribusi Daerah : Pengelolaan Pemerintah Daerah Dalam Aspek Keuangan, Pajak, Dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Grasind

- Fitulasih, Nurlaela, S., & Suhendro. (2017). Pengaruh Pemahaman Aplikasi E-system Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Sukoharjo. *Seminar Nasional IENACO*, 724-728.
- Ilham. (2015). Model Penerimaan Teknologi Pada Penggunaan Sistem E-Filling Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dengan Kesukarelaan Sebagai Variabel Moderasi. *ISSN : 2089-7219*, 174-178.
- Jawas, Diatmika, & Yasa. (2017). Efektivitas Penerapan Sistem Elektronik Dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja, Bali). *e-Jurnal SI Ak Universitas Pendidikan Ganesha* , 1-5.
- Lubis. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Medan Belawan . *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen*, 31-38.
- Murry, Sinarwati, & Yuniarta. (2017). Persepsi Fiskus Dan Wajib Pajak Orang Pribadi (Wpop) Terhadap Penerapan E-Billing Pada Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Singaraja . *e-Journal SI Ak Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Akuntansi Program SI (Vol: 7 No: 1 Tahun 2017)* , 1-5.
- Situmorang. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Umkm Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Candisari Semarang) . 1-5.
- Yusril, Handayani, & Nuzula. (2017). Pengaruh Administrasi Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Terhadap Perilaku Wajib Pajak Dan Kepatuhan Wajib Pajak . 35-41.
- Putri, Dita Hetynawati. 2016 “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” Skripsi. Fakultas Ekonomi. Prodi Akuntansi, Universitas Islam Indonesia.
- Ananda, Pasca Rizki Dwi, Srikandi Kumadji, dan Achmad Husaini. 2015. “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada UMKM Yang Terdaftar Sebagai Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu).” *Journal of Chemical Information and Modeling* 6 (2): 1689–99. doi:10.1017/CBO9781107415324.004.

- Cahyadi, I Made Wahyu, dan I Ketut Jati. 2016. “Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi, Akuntabilitas Pelayanan Publik Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.” *E Journal Akuntansi UDAYANA* 16 (3): 2342–73.
- Ni Luh Supadmi, Wiwik Andryani. 2011. “Analisis Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Pelaksanaan Self Assesment System Dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan.” *Akuntansi, Jurusan Ekonomi, Fakultas*, 1–25.
- Maya Tantio Dharma, Stefanus Ariyanto et al 2014 “Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama, Tigaraksa Tangerang” *Binus Business Review* Vol. 5 No. 2 November 2014: 497-509
- Nur Cahyonowati et al 2011 “Model Moral dan Kepatuhan Perpajakan: Wajib Pajak Orang Pribadi” *JAAI* Volume 15 No.2, Desember 2011 161-177

Lampiran-lampiran

Lampiran 1

Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

Assalamualaikum Wr. Wb

Perkenalkan, saya Reza Septriandi Kusuma mahasiswa jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Dalam rangka penelitian yang saya lakukan guna penyelesaian studi S1 saya, maka saya meminta izin kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menyediakan waktu sebentar agar mengisi kuesioner penelitian skripsi saya yang berjudul "Pengaruh Pelayanan Perpajakan, Penerapan E-system Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak" Bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i sangat saya harapkan demi terselesaikannya penelitian ini. Jawaban dan identitas responden akan terjamin kerahasiaannya. Atas bantuan dan partisipasinya dalam mengisi kuesioner ini, dengan rendah hati saya ucapkan terima kasih.
Stay in a good mood, everyday :)

BERIKUTNYA

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

KUESIONER PENELITIAN

* Wajib

Petunjuk Pengisian Kuesioner Bapak/Ibu/Sdr dimohon untuk dapat menjawab setiap pernyataan dengan keyakinan tinggi serta tidak mengosongkan satu jawaban pun dan tiap pertanyaan hanya boleh ada satu jawaban. Jawaban atas pernyataan dilakukan dengan memberikan tanda checklist (√) pada salah satu jawaban yang dianggap paling benar. Setiap pertanyaan terdiri dari 5 pilihan jawaban :

SSTS = Sangat Sangat Tidak Setuju SSS = Sangat Sangat Setuju
STS = Sangat Tidak Setuju SS = Sangat Setuju
TS = Tidak Setuju S = Setuju

Nama *

Jawaban Anda _____

Jenis kelamin *

- Pria
 Wanita

Pendidikan terakhir

- SMA/SMK atau sederajat
 D3 atau sederajat
 S1 atau sederajat

-
 Yang lain: _____

Pekerjaan *

Jawaban Anda

Usia *

Jawaban Anda _____

Penghasilan pekerjaan/bulan (misalnya : Rp10.000.000) *

Jawaban Anda _____

KEMBALI

BERIKUTNYA

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

PELAYANAN PERPAJAKAN

Petugas pajak memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas dan mudah dimengerti oleh Wajib Pajak serta memberikan solusi yang tepat.

	1	2	3	4	5	6	
Sangat Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Sangat Setuju					

Petugas pajak bersikap ramah dan sopan dalam melayani setiap Wajib Pajak

	1	2	3	4	5	6	
Sangat Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Sangat Setuju					

Petugas pajak dapat memberikan informasi dengan baik sesuai dengan yang dibutuhkan oleh wajib pajak

	1	2	3	4	5	6	
Sangat Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Sangat Setuju					

Dalam penyelenggaraan pajak, sejauh ini pelayanan berkapasitas untuk mengarahkan tanpa mempengaruhi Wajib Pajak.

Sangat Sangat
Tidak Setuju

Sangat Sangat
Setuju

Dalam penyelenggaraan pajak, sejauh ini pelayanan berkapasitas untuk mengarahkan tanpa mempengaruhi Wajib Pajak.

1 2 3 4 5 6

Sangat Sangat
Tidak Setuju

Sangat Sangat
Setuju

Petugas pajak cepat tanggap atas keluhan dan kesulitan yang dialami oleh Wajib Pajak.

1 2 3 4 5 6

Sangat Sangat
Tidak Setuju

Sangat Sangat
Setuju

KEMBALI

BERIKUTNYA

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

PENERAPAN E-SYSTEM PERPAJAKAN

Saya mengetahui tentang elektronik system dalam metode pembayaran perpajakan

	1	2	3	4	5	6	
Sangat Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Sangat Setuju					

Pelaporan pajak melalui e-SPT dan e- Filling sangat efektif

	1	2	3	4	5	6	
Sangat Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Sangat Setuju					

Direktorat Jenderal Pajak selalu mensosialisasikan jika terjadi perubahan peraturan

	1	2	3	4	5	6	
Sangat Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Sangat Setuju					

Penggunaan E-system pada perpaajakan bisa lebih mudah dan efektif untuk membayar pajak.

	1	2	3	4	5	6	
Sangat Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Sangat Setuju					

	1	2	3	4	5	6	
Sangat Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Sangat Setuju					

Penggunaan E-system pada perpaajakan bisa lebih mudah dan efektif untuk membayar pajak.

	1	2	3	4	5	6	
Sangat Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Sangat Setuju					

Pendaftaran NPWP melalui e-Registration lebih mudah

	1	2	3	4	5	6	
Sangat Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Sangat Setuju					

[KEMBALI](#)

[BERIKUTNYA](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

KESADARAN WAJIB PAJAK

Membayar pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara.

	1	2	3	4	5	6	
Sangat Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Sangat Setuju					

Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan pajak dapat merugikan negara.

	1	2	3	4	5	6	
Sangat Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Sangat Setuju					

Saya menyadari bahwa membayar pajak merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara dan diatur oleh Undang-Undang

	1	2	3	4	5	6	
Sangat Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Sangat Setuju					

Saya menyadari bahwa setiap orang yang mendapatkan penghasilan di Indonesia dan memenuhi syarat, wajib dikenai pajak penghasilan dan harus memenuhi kewajiban perpajakannya

Saya menyadari bahwa setiap orang yang mendapatkan penghasilan di Indonesia dan memenuhi syarat, wajib dikenai pajak penghasilan dan harus memenuhi kewajiban perpajakannya

	1	2	3	4	5	6	
Sangat Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Sangat Setuju					

Saya menyadari bahwa membayar pajak merupakan salah satu bentuk partisipasi dan peran saya dalam pembangunan negara

	1	2	3	4	5	6	
Sangat Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Sangat Setuju					

KEMBALI

BERIKUTNYA

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

KUESIONER PENELITIAN

KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Saya mendaftarkan diri sebagai wajib pajak secara sukarela ke KPP (Kantor Pelayanan Pajak)

	1	2	3	4	5	6	
Sangat Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Sangat Setuju					

Saya selalu membayar pajak penghasilan yang terutang dengan tepat waktu

	1	2	3	4	5	6	
Sangat Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Sangat Setuju					

Saya selalu mengisi SPT (Surat Pemberitahuan) sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

	1	2	3	4	5	6	
Sangat Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Sangat Setuju					

Saya akan tetap membayar pajak walaupun masyarakat

Sangat Sangat
Tidak Setuju

Sangat Sangat
Setuju

Saya akan tetap membayar pajak walaupun masyarakat
disekitar saya tidak bayar pajak

1 2 3 4 5 6

Sangat Sangat
Tidak Setuju

Sangat Sangat
Setuju

Saya selalu menghitung pajak penghasilan yang terutang
dengan benar dan apa adanya

1 2 3 4 5 6

Sangat Sangat
Tidak Setuju

Sangat Sangat
Setuju

KEMBALI

KIRIM

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Kuesioner Responden

Assalamualaikum Wr. Wb

Perkenalkan, saya Reza Septriandi Kusuma mahasiswa jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Dalam rangka penelitian yang saya lakukan guna penyelesaian studi S1 saya, maka saya meminta izin kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menyediakan waktu sebentar agar mengisi kuesioner penelitian skripsi saya yang berjudul "Pengaruh Pelayanan Perpajakan, Penerapan E-system Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak" Bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i sangat saya harapkan demi terselesaikannya penelitian ini. Jawaban dan identitas responden akan terjamin kerahasiaannya. Atas bantuan dan partisipasinya dalam mengisi kuesioner ini, dengan rendah hati saya ucapkan terima kasih.

Nama :
Jenis Kelamin :
Usia : :
Pendapatan/tahun :
Pekerjaan :

Petunjuk Pengisian Kuesioner Bapak/Ibu/Sdr dimohon untuk dapat menjawab setiap pernyataan dengan keyakinan tinggi serta tidak mengosongkan satu jawaban pun dan tiap pertanyaan hanya boleh ada satu jawaban. Jawaban atas pernyataan dilakukan dengan memberikan tanda checklist (√) pada salah satu jawaban yang dianggap paling benar. Setiap pertanyaan terdiri dari 5 pilihan jawaban :

SSTS = Sangat Sangat Tidak Setuju	SSS = Sangat Sangat Setuju
STS = Sangat Tidak Setuju	SS = Sangat Setuju
TS = Tidak Setuju	S = Setuju

A. PELAYANAN PERPAJAKAN

No	Pertanyaan	JAWABAN					
		SSTS	STS	TS	S	SS	SSS
1.	Petugas pajak memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas dan mudah dimengerti oleh Wajib Pajak serta memberikan solusi yang tepat.						
2.	Petugas pajak bersikap ramah dan sopan dalam melayani setiap Wajib Pajak						
3.	Petugas pajak dapat memberikan informasi dengan baik sesuai dengan yang dibutuhkan oleh wajib pajak						
4.	Dalam penyelenggaraan pajak, sejauh ini pelayanan berkapasitas untuk mengarahkan tanpa mempengaruhi Wajib Pajak.						
5.	Petugas pajak cepat tanggap atas keluhan dan kesulitan yang dialami oleh Wajib Pajak.						

B. PENERAPAN E-SYSTEM PERPAJAKAN

No	Pertanyaan	JAWABAN					
		SSTS	STS	TS	S	SS	SSS
1.	Saya mengetahui tentang elektronik system dalam metode pembayaran perpajakan						
2.	Pelaporan pajak melalui e-SPT dan e-Filling sangat efektif						
3.	Direktorat Jenderal Pajak selalu mensosialisasikan jika terjadi perubahan peraturan						
4.	Penggunaan E-system pada perpaajakan bisa lebih mudah dan efektif untuk membayar pajak.						
5.	Pendaftaran NPWP melalui e-Registration lebih mudah						

C. KESADARAN WAJIB PAJAK

No	Pertanyaan	JAWABAN					
		SSTS	STS	TS	S	SS	SSS
1.	Membayar pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara.						
2.	Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan pajak dapat merugikan negara.						
3.	Saya menyadari bahwa membayar pajak merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara dan diatur oleh Undang-Undang						
4.	Saya menyadari bahwa setiap orang yang mendapatkan penghasilan di Indonesia dan memenuhi syarat, wajib dikenai pajak penghasilan dan harus memenuhi kewajiban perpajakannya						
5.	Saya menyadari bahwa membayar pajak merupakan salah satu bentuk						

	partisipasi dan peran saya dalam pembangunan negara						
--	---	--	--	--	--	--	--

D. KEPATUHAN WAJIB PAJAK

No	Pertanyaan	JAWABAN					
		SSTS	STS	TS	S	SS	SSS
1.	Saya mendaftarkan diri sebagai wajib pajak secara sukarela ke KPP (Kantor Pelayanan Pajak)						
2.	Saya selalu membayar pajak penghasilan yang terutang dengan tepat waktu.						
3.	Saya selalu mengisi SPT (Surat Pemberitahuan) sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.						
4.	Saya akan tetap membayar pajak walaupun masyarakat disekitar saya tidak bayar pajak						
5.	Saya selalu menghitung pajak penghasilan yang terutang dengan benar dan apa adanya						

Lampiran 2
Data kuesioner

Pelayanan Perpajakan							
No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL	RATA-RATA
1	6	6	5	4	5	21	5,2
2	6	6	6	6	6	24	6
3	4	4	4	4	4	16	4
4	4	4	5	3	2	16	3,6
5	6	6	5	5	3	22	5
6	4	4	4	4	3	16	3,8
7	5	5	4	5	5	19	4,8
8	4	5	4	5	2	18	4
9	5	5	4	4	4	18	4,4
10	3	4	4	5	4	16	4
11	6	1	6	1	6	14	4
12	6	6	6	6	6	24	6
13	5	5	5	5	5	20	5
14	6	6	6	6	6	24	6
15	6	6	5	6	5	23	5,6
16	6	6	6	5	6	23	5,8
17	4	3	4	5	4	16	4
18	6	6	5	6	6	23	5,8
19	5	4	4	4	4	17	4,2
20	5	5	5	5	5	20	5
21	5	6	4	6	6	21	5,4
22	4	4	5	5	5	18	4,6
23	4	3	4	4	5	15	4
24	4	4	5	3	4	16	4
25	5	6	5	5	6	21	5,4
26	4	5	4	3	4	16	4
27	6	4	4	6	4	20	4,8
28	5	5	4	6	4	20	4,8
29	5	5	5	5	5	20	5
30	5	2	4	4	4	15	3,8
31	6	6	6	6	6	24	6

32	5	5	5	5	4	20	4,8
33	5	5	6	6	5	22	5,4
34	6	4	4	6	6	20	5,2
35	5	5	5	5	5	20	5
36	6	4	6	6	5	22	5,4
37	4	4	4	4	4	16	4
38	2	3	3	3	3	11	2,8
39	6	6	6	6	6	24	6
40	5	5	4	4	4	18	4,4
41	6	6	6	6	6	24	6
42	6	5	5	4	5	20	5
43	5	5	5	4	4	19	4,6
44	5	6	5	6	5	22	5,4
45	4	4	4	3	4	15	3,8
46	4	5	4	4	4	17	4,2
47	4	4	4	3	4	15	3,8
48	6	6	6	6	6	24	6
49	5	5	5	5	5	20	5
50	6	6	6	6	6	24	6
51	5	5	5	6	5	21	5,2
52	5	4	5	5	3	19	4,4
53	4	5	4	4	3	17	4
54	5	6	5	5	6	21	5,4
55	6	6	6	6	6	24	6
56	5	5	5	4	5	19	4,8
57	4	3	4	5	4	16	4
58	4	3	5	3	4	15	3,8
59	3	3	3	4	3	13	3,2
60	4	4	4	4	3	16	3,8
61	5	5	5	5	6	20	5,2
62	4	5	5	5	5	19	4,8
63	6	6	6	6	6	24	6
64	6	4	6	6	6	22	5,6
65	5	4	5	4	3	18	4,2
66	4	5	3	5	5	17	4,4
67	5	4	3	4	2	16	3,6
68	4	5	2	3	4	14	3,6
69	5	2	3	3	4	13	3,4

70	5	5	4	5	5	19	4,8
71	6	6	6	5	3	23	5,2
72	4	6	4	6	3	20	4,6
73	6	3	6	3	5	18	4,6
74	2	5	4	6	5	17	4,4
75	4	5	5	4	6	18	4,8
76	3	5	4	5	6	17	4,6
77	2	4	3	6	5	15	4
78	2	5	4	6	5	17	4,4
79	4	3	5	6	6	18	4,8
80	4	6	5	5	6	20	5,2
81	5	5	4	4	4	18	4,4
82	6	6	6	6	6	24	6
83	6	5	5	4	5	20	5
84	5	5	5	4	4	19	4,6
85	5	6	5	6	5	22	5,4
86	4	4	4	3	4	15	3,8
87	4	5	4	4	4	17	4,2
88	4	4	4	3	4	15	3,8
89	6	6	6	6	6	24	6
90	5	5	5	5	5	20	5
91	6	6	6	6	6	24	6
92	5	5	5	6	5	21	5,2
93	5	4	5	5	3	19	4,4
94	4	5	4	4	3	17	4
95	5	6	5	5	6	21	5,4
96	6	6	6	6	6	24	6
97	5	5	5	4	5	19	4,8
98	4	3	4	5	4	16	4
99	4	3	5	3	4	15	3,8
100	3	3	3	4	3	13	3,2

Penerapan e-system perpajakan							
No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL	RATA-RATA
1	6	6	6	4	3	25	5
2	4	4	5	5	4	22	4,4
3	5	5	4	5	5	24	4,8
4	3	3	4	2	2	14	2,8
5	5	6	5	6	5	27	5,4
6	3	4	4	4	4	19	3,8
7	1	5	4	6	5	21	4,2
8	5	4	2	5	4	20	4
9	4	4	5	4	4	21	4,2
10	3	2	3	5	4	17	3,4
11	6	1	6	1	6	20	4
12	6	6	6	6	6	30	6
13	5	5	5	5	5	25	5
14	6	6	6	6	6	30	6
15	5	5	3	6	4	23	4,6
16	6	6	5	6	6	29	5,8
17	4	5	4	5	3	21	4,2
18	6	5	6	6	6	29	5,8
19	5	5	4	6	5	25	5
20	2	5	5	5	5	22	4,4
21	6	5	6	6	6	29	5,8
22	4	5	4	5	6	24	4,8
23	3	5	5	5	5	23	4,6
24	5	5	5	5	4	24	4,8
25	5	6	6	5	4	26	5,2
26	4	4	4	4	5	21	4,2
27	6	6	6	6	6	30	6
28	6	6	5	6	6	29	5,8
29	5	5	5	6	6	27	5,4
30	5	4	5	4	5	23	4,6
31	6	6	6	6	6	30	6
32	2	2	2	3	3	12	2,4
33	4	6	5	5	5	25	5
34	6	4	6	6	6	28	5,6

35	5	5	5	5	5	25	5
36	6	5	5	6	5	27	5,4
37	1	1	4	6	4	16	3,2
38	2	4	3	5	5	19	3,8
39	6	6	6	6	6	30	6
40	3	4	4	5	4	20	4
41	6	6	6	6	6	30	6
42	4	4	4	5	4	21	4,2
43	3	3	3	4	4	17	3,4
44	6	5	6	5	6	28	5,6
45	4	4	2	2	2	14	2,8
46	5	5	5	5	4	24	4,8
47	4	4	3	3	3	17	3,4
48	5	6	6	6	6	29	5,8
49	5	5	4	5	5	24	4,8
50	6	6	6	6	6	30	6
51	6	6	5	6	6	29	5,8
52	5	6	5	3	4	23	4,6
53	4	5	3	4	5	21	4,2
54	4	6	5	6	5	26	5,2
55	6	6	6	6	6	30	6
56	4	5	4	5	5	23	4,6
57	3	4	3	4	6	20	4
58	4	5	3	3	5	20	4
59	5	6	5	6	6	28	5,6
60	4	4	4	3	4	19	3,8
61	5	6	5	6	6	28	5,6
62	6	6	5	6	6	29	5,8
63	6	6	6	6	6	30	6
64	6	6	6	6	6	30	6
65	6	5	3	5	5	24	4,8
66	4	3	3	5	3	18	3,6
67	4	4	3	4	4	19	3,8
68	5	3	4	4	6	22	4,4
69	5	4	6	6	3	24	4,8
70	4	5	5	6	6	26	5,2

71	4	4	4	5	5	22	4,4
72	5	6	2	3	5	21	4,2
73	4	5	4	5	5	23	4,6
74	2	5	4	4	3	18	3,6
75	6	5	4	4	6	25	5
76	2	5	4	5	6	22	4,4
77	5	4	4	5	6	24	4,8
78	4	6	5	6	4	25	5
79	4	5	4	6	5	24	4,8
80	4	4	6	5	6	25	5
81	3	4	4	5	4	20	4
82	6	6	6	6	6	30	6
83	4	4	4	5	4	21	4,2
84	3	3	3	4	4	17	3,4
85	6	5	6	5	6	28	5,6
86	4	4	2	2	2	14	2,8
87	5	5	5	5	4	24	4,8
88	4	4	3	3	3	17	3,4
89	5	6	6	6	6	29	5,8
90	5	5	4	5	5	24	4,8
91	6	6	6	6	6	30	6
92	6	6	5	6	6	29	5,8
93	5	6	5	3	4	23	4,6
94	4	5	3	4	5	21	4,2
95	4	6	5	6	5	26	5,2
96	6	6	6	6	6	30	6
97	4	5	4	5	5	23	4,6
98	3	4	3	4	6	20	4
99	4	5	3	3	5	20	4
100	5	6	5	6	6	28	5,6

Kesadaran Wajib Pajak							
No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL	RATA-RATA
1	6	6	4	6	6	28	5,6
2	6	6	6	6	6	30	6
3	5	5	5	5	5	25	5
4	3	3	3	2	2	13	2,6
5	6	5	6	6	6	29	5,8
6	5	4	5	5	5	24	4,8
7	6	6	6	6	6	30	6
8	6	6	5	4	5	26	5,2
9	4	4	5	4	4	21	4,2
10	4	3	4	5	5	21	4,2
11	6	5	6	5	6	28	5,6
12	6	6	6	6	6	30	6
13	5	5	5	5	5	25	5
14	6	6	6	6	6	30	6
15	6	5	5	5	4	25	5
16	6	5	6	6	6	29	5,8
17	4	5	4	5	4	22	4,4
18	6	5	5	5	6	27	5,4
19	5	4	5	4	5	23	4,6
20	5	5	5	5	5	25	5
21	6	6	4	6	5	27	5,4
22	5	5	5	5	5	25	5
23	5	5	5	5	5	25	5
24	5	4	4	5	5	23	4,6
25	6	4	6	5	5	26	5,2
26	5	3	5	5	5	23	4,6
27	4	6	6	6	6	28	5,6
28	6	6	6	6	6	30	6
29	6	5	6	6	6	29	5,8
30	6	6	6	6	6	30	6
31	6	6	6	6	6	30	6
32	6	6	6	6	6	30	6
33	5	4	6	6	6	27	5,4
34	4	6	4	6	6	26	5,2

35	6	6	6	6	6	30	6
36	5	6	5	4	6	26	5,2
37	6	5	6	6	6	29	5,8
38	5	6	5	5	5	26	5,2
39	6	6	6	6	6	30	6
40	6	5	4	5	6	26	5,2
41	6	6	6	6	6	30	6
42	6	5	6	6	6	29	5,8
43	6	6	6	6	6	30	6
44	5	6	5	6	5	27	5,4
45	5	5	5	5	5	25	5
46	4	4	4	4	4	20	4
47	5	4	5	5	5	24	4,8
48	6	6	6	6	6	30	6
49	6	5	5	5	5	26	5,2
50	6	6	6	6	6	30	6
51	5	5	5	5	5	25	5
52	4	5	4	4	4	21	4,2
53	5	5	5	4	5	24	4,8
54	6	6	6	6	6	30	6
55	6	6	6	6	6	30	6
56	6	5	6	6	6	29	5,8
57	4	5	4	5	3	21	4,2
58	5	4	3	5	3	20	4
59	4	3	4	5	4	20	4
60	4	4	3	5	4	20	4
61	6	6	6	6	6	30	6
62	6	6	6	6	6	30	6
63	4	6	6	6	6	28	5,6
64	4	6	6	6	4	26	5,2
65	5	6	5	5	6	27	5,4
66	5	3	4	5	4	21	4,2
67	5	5	4	4	4	22	4,4
68	6	5	4	6	6	27	5,4
69	5	3	4	2	5	19	3,8
70	6	5	6	5	5	27	5,4

71	5	4	5	5	5	24	4,8
72	5	3	2	4	5	19	3,8
73	5	5	6	5	5	26	5,2
74	6	5	5	6	4	26	5,2
75	3	5	6	5	4	23	4,6
76	4	4	5	6	4	23	4,6
77	4	5	5	6	4	24	4,8
78	4	6	6	6	5	27	5,4
79	5	4	6	5	6	26	5,2
80	4	5	6	5	4	24	4,8
81	6	5	4	5	6	26	5,2
82	6	6	6	6	6	30	6
83	6	5	6	6	6	29	5,8
84	6	6	6	6	6	30	6
85	5	6	5	6	5	27	5,4
86	5	5	5	5	5	25	5
87	4	4	4	4	4	20	4
88	5	4	5	5	5	24	4,8
89	6	6	6	6	6	30	6
90	6	5	5	5	5	26	5,2
91	6	6	6	6	6	30	6
92	5	5	5	5	5	25	5
93	4	5	4	4	4	21	4,2
94	5	5	5	4	5	24	4,8
95	6	6	6	6	6	30	6
96	6	6	6	6	6	30	6
97	6	5	6	6	6	29	5,8
98	4	5	4	5	3	21	4,2
99	5	4	3	5	3	20	4
100	4	3	4	5	4	20	4

Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak							
No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL	RATA-RATA
1	6	4	3	6	6	25	5
2	3	3	4	3	4	17	3,4
3	5	4	5	5	5	24	4,8
4	3	2	3	2	3	13	2,6
5	6	5	5	5	5	26	5,2
6	4	5	4	5	4	22	4,4
7	1	1	1	6	4	13	2,6
8	4	6	5	4	6	25	5
9	4	4	4	4	4	20	4
10	3	3	2	2	5	15	3
11	6	6	6	6	6	30	6
12	6	6	6	6	6	30	6
13	5	5	5	5	5	25	5
14	6	6	6	6	6	30	6
15	4	6	6	6	5	27	5,4
16	5	5	5	6	5	26	5,2
17	4	5	4	5	4	22	4,4
18	6	5	5	5	5	26	5,2
19	5	5	5	5	4	24	4,8
20	5	5	5	5	5	25	5
21	6	6	5	6	5	28	5,6
22	6	4	4	4	4	22	4,4
23	4	2	3	4	4	17	3,4
24	4	5	5	5	4	23	4,6
25	6	5	5	5	6	27	5,4
26	5	5	5	5	4	24	4,8
27	4	6	6	6	6	28	5,6
28	6	5	5	6	6	28	5,6
29	4	6	6	6	6	28	5,6
30	3	1	3	4	5	16	3,2
31	6	6	6	6	6	30	6
32	6	5	5	5	5	26	5,2
33	5	5	6	6	5	27	5,4

34	6	6	6	6	6	30	6
35	6	6	6	6	6	30	6
36	5	6	5	5	5	26	5,2
37	3	5	5	6	6	25	5
38	5	4	4	4	4	21	4,2
39	6	6	6	6	6	30	6
40	4	4	5	4	6	23	4,6
41	6	6	6	6	6	30	6
42	5	4	5	5	5	24	4,8
43	2	2	2	4	3	13	2,6
44	6	5	6	5	6	28	5,6
45	4	2	2	2	2	12	2,4
46	4	4	4	4	4	20	4
47	4	4	4	4	4	20	4
48	6	6	6	6	6	30	6
49	5	5	5	5	5	25	5
50	4	4	4	4	4	20	4
51	5	6	6	6	5	28	5,6
52	5	4	3	2	4	18	3,6
53	4	5	4	4	4	21	4,2
54	5	4	5	5	5	24	4,8
55	6	6	6	6	6	30	6
56	5	5	5	5	5	25	5
57	4	5	5	4	3	21	4,2
58	5	4	4	5	5	23	4,6
59	4	3	3	4	2	16	3,2
60	4	4	4	3	4	19	3,8
61	5	6	6	6	6	29	5,8
62	6	6	6	6	6	30	6
63	6	6	6	6	6	30	6
64	6	6	6	6	6	30	6
65	5	5	6	6	4	26	5,2
66	5	4	5	3	5	22	4,4
67	3	4	4	4	2	17	3,4
68	2	4	5	5	6	22	4,4
69	5	3	4	6	6	24	4,8

70	5	4	5	4	5	23	4,6
71	4	4	4	4	3	19	3,8
72	5	4	6	5	6	26	5,2
73	5	5	4	5	5	24	4,8
74	5	4	6	6	6	27	5,4
75	6	5	5	4	6	26	5,2
76	3	4	6	5	5	23	4,6
77	5	6	6	4	5	26	5,2
78	5	6	4	5	6	26	5,2
79	5	4	6	5	6	26	5,2
80	6	5	4	6	5	26	5,2
81	4	4	5	4	6	23	4,6
82	6	6	6	6	6	30	6
83	5	4	5	5	5	24	4,8
84	2	2	2	4	3	13	2,6
85	6	5	6	5	6	28	5,6
86	4	2	2	2	2	12	2,4
87	4	4	4	4	4	20	4
88	4	4	4	4	4	20	4
89	6	6	6	6	6	30	6
90	5	5	5	5	5	25	5
91	4	4	4	4	4	20	4
92	5	6	6	6	5	28	5,6
93	5	4	3	2	4	18	3,6
94	4	5	4	4	4	21	4,2
95	5	4	5	5	5	24	4,8
96	6	6	6	6	6	30	6
97	5	5	5	5	5	25	5
98	4	5	5	4	3	21	4,2
99	5	4	4	5	5	23	4,6
100	4	3	3	4	2	16	3,2

Lampiran 3

Hasil analisis statistic deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pelayanan Perpajakan	100	3.00	6.00	4.7260	.80134
Pelayanan E-system Perpajakan	100	2.00	6.00	4.7560	.89829
Kesadaran Wajib Pajak	100	3.00	6.00	5.1680	.72235
Kepatuhan Wajib Pajak	100	2.00	6.00	4.7480	.96677
Valid N (listwise)	100				

Lampiran 4
Hasil uji Validitas Pelayanan perpajakan

Correlations

Validitas	X11	X12	X13	X14	X15	X1
X11 Pearson Correlation	1	,101	,501**	,132	,276**	,614**
X11 Sig. (2-tailed)		,321	,000	,192	,006	,000
X11 N	99	99	99	99	99	99
X12 Pearson Correlation	,101	1	,131	,346**	,293**	,624**
X12 Sig. (2-tailed)	,321		,193	,000	,003	,000
X12 N	99	100	100	100	100	100
X13 Pearson Correlation	,501**	,131	1	,213*	,272**	,643**
X13 Sig. (2-tailed)	,000	,193		,033	,006	,000
X13 N	99	100	100	100	100	100
X14 Pearson Correlation	,132	,346**	,213*	1	,158	,608**
X14 Sig. (2-tailed)	,192	,000	,033		,115	,000
X14 N	99	100	100	100	100	100
X15 Pearson Correlation	,276**	,293**	,272**	,158	1	,643**
X15 Sig. (2-tailed)	,006	,003	,006	,115		,000
X15 N	99	100	100	100	100	100
X1 Pearson Correlation	,614**	,624**	,643**	,608**	,643**	1
X1 Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
X1 N	99	100	100	100	100	100

Lampiran 5

Hasil Uji validitas Penerapan e-system perpajakan

Correlations

		X21	X22	X23	X24	X25	X2
X21	Pearson Correlation	1	,536**	,583**	,321**	,475**	,764**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X22	Pearson Correlation	,536**	1	,496**	,513**	,441**	,769**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X23	Pearson Correlation	,583**	,496**	1	,554**	,525**	,819**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X24	Pearson Correlation	,321**	,513**	,554**	1	,544**	,753**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X25	Pearson Correlation	,475**	,441**	,525**	,544**	1	,764**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	,764**	,769**	,819**	,753**	,764**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

Lampiran 5

Hasil uji validitas Kesadaran Wajib Pajak

Correlations

	X31	X32	X33	X34	X35	X3	
X31	Pearson Correlation	1	,049	,140	,199*	,187	,485**
	Sig. (2-tailed)		,626	,164	,047	,063	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X32	Pearson Correlation	,049	1	,377**	,342**	,303**	,623**
	Sig. (2-tailed)	,626		,000	,000	,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X33	Pearson Correlation	,140	,377**	1	,350**	,380**	,682**
	Sig. (2-tailed)	,164	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X34	Pearson Correlation	,199*	,342**	,350**	1	,468**	,717**
	Sig. (2-tailed)	,047	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X35	Pearson Correlation	,187	,303**	,380**	,468**	1	,737**
	Sig. (2-tailed)	,063	,002	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	,485**	,623**	,682**	,717**	,737**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

Lampiran 6

Hasil uji validitas Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y
Y1	Pearson Correlation	1	,504**	,385**	,294**	,399**	,660**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,003	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	,504**	1	,642**	,531**	,506**	,829**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	,385**	,642**	1	,480**	,573**	,805**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	,294**	,531**	,480**	1	,570**	,739**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	,399**	,506**	,573**	,570**	1	,784**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	,660**	,829**	,805**	,739**	,784**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

Lampiran 6

Hasil Uji Reabilitas Pelayanan Perpajakan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,610	5

Lampiran 7

Hasil Uji Reabilitas Penerapan E-system Perpajakan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,832	5

Lampiran 8

Hasil Uji Reabilitas Kesadaran Wajib Pajak

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,663	5

RELIABILITY

Lampiran 9

Hasil Uji Reabilitas Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Reliability Statistics

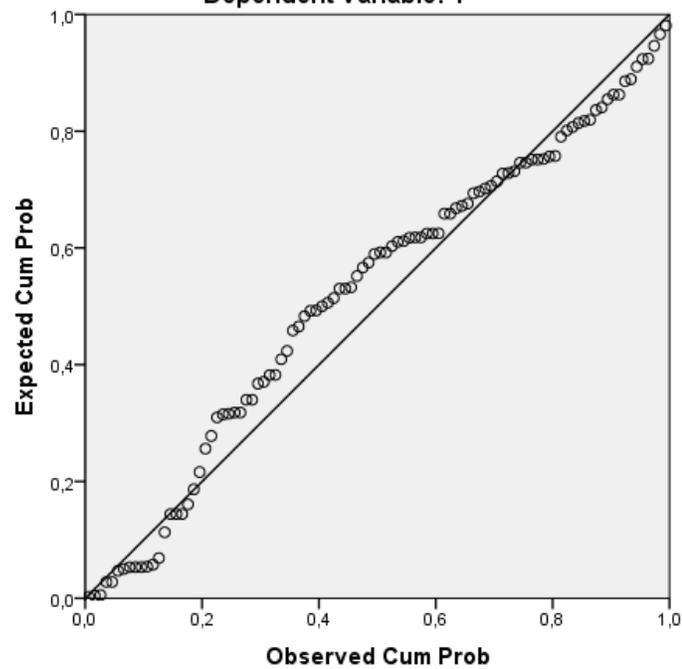
Cronbach's Alpha	N of Items
,828	5

Lampiran 10

Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Y



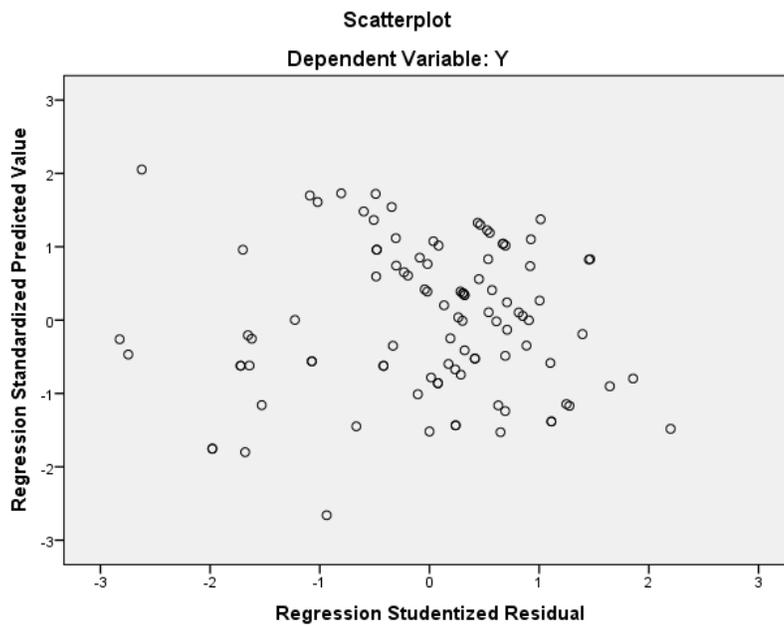
Lampiran 11
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	,668	1,496
	X2	,736	1,358
	X3	,835	1,198

Lampiran 11

Hasil Uji
Heteroskedastisita
S



Lampiran 12
Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,629 ^a	,395	,376	3,33412	2,183

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

b. Dependent Variable: Y

Lampiran 13
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1,981	2,927		,677	,500
	X1	,288	,123	,227	2,340	,021
	X2	,360	,087	,383	4,143	,000
	X3	,236	,109	,188	2,165	,033

b. Dependent Variable: Y

Lampiran 14
Hasil Uji Partial (uji t)
Coefficients^a

Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
B	Std. Error	Beta		
1,981	2,927		,677	,500
,288	,123	,227	2,340	,021
,360	,087	,383	4,143	,000
,236	,109	,188	2,165	,033