

**PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, TARIF PAJAK,
KEPERCAYAAN KEPADA OTORITAS PAJAK, KEMANFAATAN NPWP,
DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK**



SKRIPSI

Oleh:

Nama : Febriyanto Dwi Prabowo

No. Mahasiswa : 14312373

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2019**

**PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, TARIF PAJAK,
KEPERCAYAAN KEPADA OTORITAS PAJAK, KEMANFAATAN
NPWP, DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

SKRIPSI

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

Oleh:

Nama : Febriyanto Dwi Prabowo

No. Mahasiswa : 14312373

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2019

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini 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 dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 9 November 2019

Penulis,



(Febriyanto Dwi Prabowo)

**PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, TARIF PAJAK,
KEPERCAYAAN KEPADA OTORITAS PAJAK, KEMANFAATAN NPWP,
DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK**

SKRIPSI

Di Ajukan Oleh:

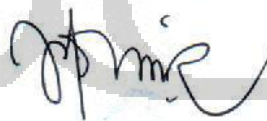
Nama: Febriyanto Dwi Prabowo

No. Mahasiswa: 14312373

Telah di Setujui Oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal 5/2019
11

Dosen Pembimbing



(Johan Arifin S.E., M.Si., Ph.D., CFA)

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, TARIF PAJAK, KEPERCAYAAN KEPADA
OTORITAS PAJAK, KEMANFAATAN NPWP, DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

Disusun Oleh : **FEBRIYANTO DWI PRABOWO**

Nomor Mahasiswa : **14312373**

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

Pada hari Selasa, tanggal: 10 Desember 2019

Penguji/ Pembimbing Skripsi : **Johan Arifin, SE., M.Si., Ph.D.**

Penguji : **Kumala Hadi, Dr., MS, Ak.,CPA.**

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



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

MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sampai mereka merubah apa yang terdapat dalam diri mereka” (QS. Ar. Ra’ad: 11)

“Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang memiliki ilmu pengetahuan”

(Al-Mujadillah : 11)

“Rencana Allah itu lebih baik dari rencanamu, jadi tetaplah berjuang dan berdoa, hingga kau akan menemukan bahwa ternyata memang Allah memberikan yang terbaik untukmu”

(Muhamad Agus Syafii)

“Tuhan tidak mewajibkan kita menang, sehingga kalahpun bukan dosa, yang terpenting adalah berjuang atau tidak.”

(Emha Ainun Najib)



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'aliakum Wr. Wb.

Dengan menghaturkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, ridho, rizki dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Tarif Pajak, Kepercayaan Kepada Otoritas Pajak, Kemanfaatan NPWP dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk melengkapi salah satu syarat akademis untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Islam Indonesia. Selama studi dan dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah memperoleh bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia akal sehat serta pikiran, kekuatan dan kasih sayang atas segala kemudahan-Nya selama proses penyusunan skripsi.
2. Nabi Muhammad SAW, sholawat serta salam semoga tetap terlantun.
3. Kedua orang tua, terima kasih atas doa dan dukungannya selama ini.
4. Bapak Johan Arifin S.E.,M.Si.,Ph.D.,CFrA selaku dosen pembimbing skripsi. Terima kasih telah meluangkan waktunya meski sesibuk apapun dalam memberikan ilmu, nasihat serta pengarahan dengan penuh kesabaran. Semoga ilmu yang diberikan ini selalu bermanfaat
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi UII yang telah memberikan ilmu dan nasihatnya.

6. Semua teman-teman kampus maupun luar kampus yang selama ini meluangkan waktunya untuk mendengarkan semua keluh kesah selama menyusun skripsi ini.
7. Seluruh karyawan Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah membantu kelancaran studi penulis selama ini.
8. Semua pihak yang membantu terselesaikannya penulisan ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya kepada kita semua. Terima kasih atas doa dan dukungan yang ada selama ini. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 9 November 2019

Penulis,

(Febriyanto Dwi Prabowo)

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------------------------|
| Halaman Sampul..... | i |
| Halaman Judul..... | ii |
| Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme..... | iii |
| Halaman Pengesahan..... | iv |
| Berita Acara..... | v |
| <u>MOTTO</u> | vi |
| <u>KATA PENGANTAR</u> | vii |
| <u>DAFTAR ISI</u> | ix |
| <u>ABSTRAK</u> | Error! Bookmark not defined.i |
| <u>BAB I</u> | Error! Bookmark not defined. |
| <u>PENDAHULUAN</u> | Error! Bookmark not defined. |
| 1.1 <u>Latar Belakang Masalah</u> | Error! Bookmark not defined. |
| 1.2 <u>Rumusan Masalah</u> | 8 |
| 1.3 <u>Tujuan Penelitian</u> | 8 |
| 1.4 <u>Manfaat Penelitian</u> | 9 |
| 1.5 <u>Sistematika Penulisan</u> | 10 |
| <u>BAB II</u> | 12 |
| <u>KAJIAN PUSTAKA</u> | 12 |
| 2.1 <u>Kepatuhan Wajib Pajak</u> | 12 |
| 2.2 <u>Pengertian Pajak</u> | 13 |
| 2.3 <u>Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah</u> | 14 |
| 2.4 <u>Penelitian Terdahulu</u> | 15 |
| 2.5 <u>Teori Atribusi</u> | 22 |
| 2.5.1 <u>Keterkaitan Teori Atribusi dengan Model Penelitian</u> | 23 |
| 2.6 <u>Pengetahuan Wajib Pajak</u> | 26 |
| 2.7 <u>Tarif Pajak</u> | 27 |
| 2.8 <u>Kepercayaan Kepada Otoritas Pajak</u> | 28 |
| 2.9 <u>Kemanfaatan NPWP</u> | 29 |
| 2.10 <u>Kualitas Pelayanan Fiskus</u> | 31 |
| 2.11 <u>Kerangka Penelitian</u> | 32 |

| | | |
|-------------------------------------|--|----|
| 2.12 | <u>Hipotesis Penelitian</u> | 33 |
| 2.12.1 | Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 33 |
| 2.12.2 | Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 34 |
| 2.12.3 | Kepercayaan Kepada Otoritas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 35 |
| 2.12.4 | Kemanfaatan NPWP terhadap Kepatuhan Wajib Pajak..... | 36 |
| 2.12.5 | Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kebutuhan Wajib Pajak | 37 |
| BAB III | | 38 |
| METODE PENELITIAN | | 38 |
| 3.1 | <u>Populasi dan Sampel</u> | 38 |
| 3.2 | <u>Teknik Pengumpulan Data</u> | 39 |
| 3.3 | <u>Teknik Pengujian Data dan Hipotesis</u> | 43 |
| 3.3.1 | <u>Uji Validitas</u> | 43 |
| 3.3.2 | <u>Uji Reliabilitas</u> | 44 |
| 3.4 | <u>Uji Asumsi Klasik</u> | 44 |
| 3.4.1 | Uji Normalitas..... | 44 |
| 3.4.2 | Uji Multikolinieritas..... | 44 |
| 3.4.3 | Uji Heteroskedastisitas | 45 |
| 3.5 | Koefisien Determinasi (Uji R ²)..... | 45 |
| 3.6 | Analisis Regresi Berganda | 46 |
| 3.7 | Uji t | 47 |
| BAB IV | | 48 |
| ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN | | 48 |
| 4.1 | <u>Hasil Pengumpulan Data</u> | 48 |
| 4.2 | <u>Karakteristik Responden</u> | 49 |
| 4.2.1 | <u>Umur</u> | 49 |
| 4.2.2 | <u>Pendidikan</u> | 50 |
| 4.2.3 | Jenis Kelamin | 51 |
| 4.3 | <u>Uji Data Penelitian</u> | 51 |
| 4.3.1 | <u>Uji Validitas</u> | 51 |
| 4.3.2 | <u>Uji Reliabilitas</u> | 53 |
| 4.4 | <u>Uji Asumsi Klasik</u> | 54 |
| 4.4.1 | <u>Uji Normalitas</u> | 54 |

| | | |
|--------------------------------|---|----|
| 4.4.2 | Uji Multikolinieritas | 55 |
| 4.4.3 | Uji Heteroskedastisitas | 56 |
| 4.5 | Uji Koefisien Determinasi..... | 57 |
| 4.6 | Analisis Regresi Berganda | 58 |
| 4.7 | Pengujian Parsial (Uji t) | 61 |
| 4.7.1 | Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 62 |
| 4.7.2 | Pengaruh Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 63 |
| 4.7.3 | Pengaruh Kepercayaan Kepada Otoritas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib | 64 |
| 4.7.4 | Pengaruh Kemanfaatan NPWP terhadap Kepatuhan Wajib | 65 |
| 4.7.5 | Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak..... | 66 |
| BAB V | | 68 |
| PENUTUP | | 68 |
| 5.1 | Kesimpulan | 68 |
| 5.2 | Saran | 69 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 70 |
| LAMPIRAN | | 77 |
| LAMPIRAN | | 77 |



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan wajib pajak, tarif pajak, kepercayaan kepada otoritas pajak, kemanfaatan nomor pokok wajib pajak (NPWP), dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM). Sampel penelitian ini terdiri dari 100 wajib pajak dengan pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling*. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa pengetahuan Wajib Pajak, kepercayaan kepada otoritas pajak, kemanfaatan NPWP, dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, sedangkan tarif pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan yang baik bagi pemerintah Kabupaten Sleman dalam rangka penyusunan kebijakan publik atau peraturan yang terkait dengan bidang perpajakan.

Kata kunci: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM, Pengetahuan Wajib Pajak, Tarif Pajak, Kepercayaan Kepada Otoritas pajak, Kemanfaatan NPWP, dan Kualitas Pelayanan Fiskus

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of taxpayers knowledge , tax rates, trust on tax authorities, the benefits of taxpayer identification numbers, and the quality of tax authorities services to compliance of taxpayers for micro, small and medium enterprises (MSMEs). The sample of this study consisted of 100 taxpayers with sampling using convenience sampling. The regression analysis show that taxpayers knowledge, trust on the tax authorities, benefit of taxpayer identification numbers, and the quality of tax authorities services have a significant positive effect on MSMEs taxpayer compliance, while tax rates have a significant no effect on MSMEs taxpayer compliance. This study can be used as constuctive input for the government of the Sleman Regency in the framework of preparation of public policies or regulations related to taxation.

Keywords: UMKM Taxpayer Compliance, Taxpayer Knowledge, Tax Rates, Trust of Tax Authorities, Benefit of NPWP, and Quality of Tax Authority Services

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang sedang melakukan pembangunan di segala bidang. Pembangunan tersebut dapat berjalan dengan lancar apabila didukung oleh pembiayaan yang memadai. Pemerintah membutuhkan dana yang cukup besar untuk membiayai pembangunan yang akan dilakukan (Huda, 2015). Sumber penerimaan yang digunakan oleh Indonesia untuk pembiayaan tersebut antara lain didapatkan dari penerimaan dalam negeri dan juga hibah. Penerimaan dalam negeri terdiri dari penerimaan perpajakan dan penerimaan bukan pajak. Semakin besar biaya yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk membangun Indonesia, maka penerimaan yang diterima oleh negara harus ikut ditingkatkan juga.

Menurut Undang-Undang No.28 Tahun 2007 Pasal 1 Tentang Perpajakan, menyatakan bahwa pajak adalah sebuah kontribusi wajib kepada negara yang terhutang oleh setiap orang ataupun badan yang memiliki sifat memaksa, tetapi tetap berdasarkan dengan Undang-Undang dan tidak mendapat imbalan secara langsung serta digunakan guna kebutuhan negara dan kemakmuran rakyat. Sedangkan, menurut Resmi (2014), pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Pajak merupakan sumber penerimaan tertinggi bagi negara Indonesia saat ini. Hal tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1.1
Realisasi Penerimaan Negara Tahun 2013-2017
(Dalam Milyar Rupiah)

| Tahun | Penerimaan Pajak | Penerimaan bukan pajak | TOTAL |
|-------|------------------|------------------------|--------------|
| 2013 | 1 077 306,70 | 354 751,90 | 1 432 058,60 |
| 2014 | 1 146 865,80 | 398 590,50 | 1 545 456,30 |
| 2015 | 1 240 418,86 | 255 628,48 | 1 496 047,33 |
| 2016 | 1 539 166,20 | 245 083,60 | 1 784 249,90 |
| 2017 | 1 495 893,80 | 240 362,90 | 1 736 256,70 |

Sumber : Departemen Keuangan, 2018.

Berdasarkan Tabel 1.1 terlihat bahwa sektor penerimaan pajak lebih besar dari penerimaan bukan pajak. Salah satu penyumbang penerimaan pajak terbesar yaitu pajak yang dibayarkan oleh subjek pajak UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah). Berikut ini datanya.

Tabel 1.2
Data Pembayaran Pajak UMKM (2013-2017)

| Tahun | Jumlah WP PPH Final UMKM | Total PPH UMKM |
|-------|--------------------------|-----------------|
| 2013 | 220 ribu | Rp 428 miliar |
| 2014 | 513 ribu | Rp 2,3 triliun |
| 2015 | 780 ribu | Rp 3,4 triliun |
| 2016 | 1,04 juta | Rp 4,3 triliun |
| 2017 | 1,5 juta | Rp 5,82 triliun |

Sumber: CNN Indonesia, 2018.

Berdasarkan Tabel 1.2 terlihat bahwa penerimaan pajak dari sektor UMKM setiap tahun mengalami peningkatan yang sangat bagus. Selain itu, jumlah wajib pajak UMKM setiap tahunnya juga mengalami peningkatan. Hal ini menunjukkan bahwa konsistensi sektor UMKM dan perkembangannya di Indonesia sangat bagus. Hampir dari setiap pemerintahan berganti pemimpin, pemerintah tetap menekankan

pada pemberdayaan UMKM. Pemerintah secara serius memberikan perhatian lebih pada sektor usaha ini. Alasannya, usaha kecil ini mampu menjadi tulang punggung penyediaan tenaga kerja, karena perusahaan besar lebih menekankan penggunaan teknologi dari pada tenaga kerja manusia. Sehingga, peran UMKM di Indonesia sangat penting dalam hal penyedia lapangan pekerjaan.

Menurut Undang-Undang No. 20 tahun 2008, dinyatakan bahwa UMKM adalah usaha produktif milik orang perorangan atau badan usaha milik perorangan dengan kriteria tertentu. Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) juga merupakan suatu unit usaha produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh perorangan atau Badan Usaha disemua sektor ekonomi (Tambunan, 2012).

Kabupaten Sleman menduduki ranking tertinggi jumlah Usaha Menengah Kecil (UMK) di DI Yogyakarta. Hal itu terungkap di Sosialisasi Sensus Ekonomi 2016 (Suryana 2017). Jumlah UMKM yang semakin meningkat, maka diharapkan akan memberikan pengaruh yang semakin besar pula terhadap penerimaan pajak. Akan tetapi, hal tersebut justru berbanding terbalik dengan keadaan yang ada. Kepala Kantor Wilayah (Kanwil) Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) menyatakan bahwa sebagian besar UMKM di DIY memang belum tersentuh petugas pajak. Meskipun, jumlah UMKM di Kabupaten Sleman terdapat 27.281 tetapi jumlah UMKM yang sudah memiliki kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) masih rendah, yaitu 15.349 (Suryana, 2017). Selama ini petugas pajak hanya mampu mengajak UMKM untuk ber-NPWP melalui *event Business Development Services* secara masif (Suryana, 2017). Hal ini masih perlu ditingkatkan kembali guna lebih banyak mengajak pelaku UMKM agar segera

memiliki NPWP. NPWP sangat penting untuk menambah kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar ataupun melaporkan pajaknya tiap bulanan dan tahunannya.

Kepatuhan wajib pajak merupakan kunci tercapainya target penerimaan pajak oleh negara. Menurut Maulinarhadi et al. (2016) kepatuhan wajib pajak adalah sejauh mana wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar sesuai peraturan perpajakan. Jika para wajib pajak sudah patuh dan mau melaksanakan kewajibannya tersebut, maka jumlah wajib pajak yang membayarkan pajaknya akan semakin bertambah. Sehingga, target penerimaan pajak yang sudah ditetapkan oleh pemerintah akan terpenuhi.

Selain itu, pengetahuan wajib pajak terhadap aturan pajak juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan wajib pajak terhadap aturan pajak adalah dimana wajib pajak mengetahui atau memahami tentang peraturan dan perundang-undangan serta tatacara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah akan berdampak pada rendahnya pengetahuan terhadap aturan maupun informasi tentang pajak itu sendiri, dan hal tersebut dapat menyebabkan kesadaran untuk membayar dan melaporkan pajak dengan benar dan tepat waktu semakin rendah. Dengan adanya sosialisasi kepada masyarakat, dan pelatihan pendidikan perpajakan secara nonformal diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan pelaku UMKM agar lebih sadar untuk membayar pajak. Menurut Syafiiyah (2017) pengetahuan perpajakan membawa peran yang penting dalam perihal kepatuhan

pajak. Para pelaku usaha, seperti: UMKM harus diperhatikan dan diajarkan segala mekanisme dan tata cara perhitungan pajak secara terperinci. Hal ini sangat diperlukan karena secara umum pelaku UMKM masih minim pengetahuan dan informasi tentang perpajakan.

Selain pengetahuan perpajakan, besarnya tarif pajak juga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penetapan jumlah PPh wajib pajak UMKM menggunakan tarif pajak 1% sesuai PP No. 46 tahun 2013. Maksud diberlakukannya peraturan tersebut adalah untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak UMKM dan mengedukasi masyarakat untuk tertib administrasi dan berkontribusi dalam penyelenggaraan pembangunan berupa pajak. Tujuan akhir yang diharapkan adalah meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (Mir'atusholihah et al., 2013).

Sikap pemerintah yang berpihak kepada para pelaku UMKM, yaitu dengan turunkannya tarif PPh final dari 1% menjadi 0,5%. Peraturan ini tertuang dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 23 Tahun 2018 tentang Pajak Penghasilan (PPh) atas Penghasilan dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak (WP) yang Memiliki Peredaran Bruto (Omzet) Tertentu. Tarif yang sengaja diturunkan oleh pemerintah diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM dalam melaporkan pajaknya. Selain itu, penurunan tarif ini dapat dijadikan momentum bagi UMKM untuk segera mengembangkan usahanya dan meningkatkan kesejahterannya.

Faktor kepercayaan kepada otoritas pajak juga diduga ikut berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Zemiyanti (2016) masalah lain yang menyebabkan rendahnya kepatuhan pajak, yaitu tingkat kepercayaan masyarakat

terhadap otoritas pajak yang sudah mulai berkurang. Kasus-kasus penggelapan pajak, seperti: kasus Gayus Tambunan menimbulkan opini pada masyarakat bahwa pembayaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak selama ini hanya dimanfaatkan oleh oknum-oknum tertentu. Oleh karena itu, tingkat kepatuhan pajak yang rendah tidak hanya karena kurangnya pengetahuan dan tarif pajak yang kurang sesuai, tetapi juga karena tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak sudah mulai menurun.

Selain faktor pengetahuan, faktor tarif pajak, faktor kepercayaan kepada otoritas pajak, faktor kemanfaatan NPWP juga mempengaruhi kepatuhan pajak. Kemanfaatan NPWP merupakan kegunaan yang diperoleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP. Manfaat NPWP antara lain yaitu wajib pajak mendapat pengurangan pembayaran pajak dan pengajuan kredit bank. Kurniawan (2014) mengatakan bahwa salah satu kewajiban pajak adalah mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP. Kepemilikan NPWP merupakan suatu kewajiban bagi setiap wajib pajak apabila telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Namun, kepemilikan NPWP tidak menjamin bahwa setiap wajib pajak akan melaksanakan kewajiban untuk membayar dan melaporkan pajaknya. Banyak wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajiban tersebut meskipun telah memiliki NPWP. Hal tersebut di rasa belum cukup memberikan manfaat kepada para pemilik NPWP. Kepemilikan NPWP harus dapat memberikan manfaat yang selaras dengan kepentingan wajib pajak. Manfaat-manfaat tersebut diharapkan akan memotivasi wajib pajak tidak hanya untuk patuh memiliki NPWP tetapi juga patuh untuk

memenuhi kewajiban yang berkaitan dengan pajak penghasilan, yaitu membayar dan melaporkan pajaknya. Oleh karena itu, kemanfaatan NPWP diduga sebagai salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak.

Faktor kualitas pelayanan fiskus juga penting untuk diperhatikan, karena faktor ini juga mampu berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan fiskus adalah melayani segala keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan fiskus meliputi beberapa kompetensi, yaitu memiliki keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan pengalaman (*experience*) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi, dan perundang-undangan perpajakan serta motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik (Siregar et al., 2012). Pelayanan yang baik akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan beberapa fenomena tersebut di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak, khususnya wajib pajak pada sektor UMKM dengan mengajukan judul **“Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Tarif Pajak, Kepercayaan Kepada Otoritas Pajak, Kemanfaatan NPWP, dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penelitian ini merumuskan beberapa pokok permasalahannya, yaitu :

1. Apakah pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak wajib pajak UMKM?
2. Apakah tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak wajib pajak UMKM?
3. Apakah kepercayaan kepada otoritas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak wajib pajak UMKM?
4. Apakah kemanfaatan NPWP berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak wajib pajak UMKM?
5. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak wajib pajak UMKM?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan pembayaran pajak wajib pajak UMKM.
2. Mengetahui pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan pembayaran pajak wajib pajak UMKM.
3. Mengetahui pengaruh kepercayaan kepada otoritas pajak terhadap kepatuhan pembayaran pajak wajib pajak UMKM.
4. Mengetahui pengaruh kemanfaatan NPWP terhadap kepatuhan pembayaran pajak wajib pajak UMKM.

5. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan pembayaran pajak wajib pajak UMKM.

1.4 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya secara langsung dan terkait di dalamnya. Adapun manfaat penelitian ini, yaitu:

1. **Manfaat Praktis**

- a. Bagi Pemerintah Kabupaten Sleman, penelitian ini menjadi bahan evaluasi mengenai kepatuhan membayar pajak UMKM.
- b. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban dalam membayar pajak dan dapat dijadikan sebagai cerminan wajib pajak untuk menjadi wajib pajak yang patuh terhadap ketentuan perpajakan Indonesia.

2. **Manfaat Akademis**

- a. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang sejenis.
- b. Penelitian ini diharapkan mampu menambah dan mengembangkan wawasan, informasi, serta pemikiran dan ilmu pengetahuan yang khususnya berkaitan dengan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak UMKM.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan

Pada bagian pendahuluan akan dijelaskan tentang latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat dari penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

Bab II : Kajian Pustaka dan Landasan Teori

Pada bagian kajian pustaka dan landasan teori akan membahas pengertian variabel yang terdiri dari teori atribusi, kepatuhan wajib pajak, pengertian pajak, usaha mikro kecil menengah, pengetahuan wajib pajak, tarif pajak, kepercayaan kepada otoritas pajak, kemanfaatan NPWP, kualitas pelayanan fiskus, penelitian terdahulu, perumusan hipotesis dan kerangka pemikiran.

Bab III : Metode Penelitian

Pada bagian metode penelitian, dijelaskan mengenai populasi dan sampel yang digunakan, sumber data dan metode pengumpulan data, variabel penelitian dan pengukuran variabel dimana variabel independen yang digunakan meliputi pengetahuan wajib pajak, tarif pajak, kepercayaan kepada otoritas pajak, kemanfaatan NPWP, kualitas pelayanan fiskus dan metode analisis data.

Bab IV : Analisis Data dan Pembahasan

Pada bab ini akan dijelaskan uraian data tentang penelitian yang dilakukan dengan menggunakan alat analisis yang ditentukan sehingga membawa kearah sasaran dan tujuan penelitian.

Bab V : Kesimpulan dan Saran

Pada bagian kesimpulan dan saran akan memuat apakah kesimpulan dari penelitian yang dilakukan, keterbatasan dalam penelitian, serta saran-saran untuk berbagai pihak terkait penelitian tersebut.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang, dan membayar pajak pada waktunya tanpa tindakan pemaksaan. Ketidakepatuhan timbul kalau salah satu syarat definisi tidak terpenuhi (Amalia et al., 2016).

Kepatuhan Wajib Pajak adalah tindakan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Ananda et al., 2015). Kepatuhan pajak merupakan kondisi terpenuhinya semua kewajiban perpajakan dan hak perpajakan. Wajib Pajak dikatakan patuh (*tax compliance*) apabila penghasilan yang dilaporkan sesuai dengan semestinya, Surat Pemberitahuan (SPT) dilaporkan dan besarnya pajak yang terutang dibayarkan tepat waktu (Ananda et al., 2015).

Terdapat dua kepatuhan Wajib Pajak yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal berdasarkan ketentuan dalam undang-undang. Misalnya ketentuan tentang batas waktu pelaporan. Jadi, yang dipenuhi oleh Wajib Pajak hanyalah memenuhi ketentuan penyampaian SPT sebelum batas waktu. Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak secara formal dilihat dari aspek kesadaran Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri, ketepatan waktu dalam membayar pajak, ketepatan waktu dalam menyampaikan SPT, dan pelaporan wajib

pajak melakukan pembayaran tepat waktu. Definisi Kepatuhan Material yaitu semua ketentuan material perpajakan dapat dipenuhi secara hakekat (substantive), artinya berlandaskan dengan undang-undang perpajakan (Ananda et al., 2015).

2.2 Pengertian Pajak

Berdasarkan Undang-undang Nomor 28 tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan menyatakan bahwa pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi, atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara demi kemakmuran rakyatnya. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2016).

Menurut Waluyo (2011) pajak didefinisikan sebagai suatu “prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada pengusaha (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum) tanpa adanya kontraprestasi dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran”. Pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum, dan yang dapat dipaksakan, tanpa adanya kontraprestasi yang dapat ditunjukkan secara individual; maksudnya untuk membiayai pengeluaran pemerintah (Agoes, 2014). Dari beberapa definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh negara, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4. Pajak diperuntukan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, di gunakan untuk membiayai *public investment* (Resmi, 2014).

2.3 Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)

UMKM merupakan suatu unit usaha produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau Badan Usaha disemua sektor ekonomi (Tambunan, 2012). Perbedaan antara Usaha Mikro (UMi), Usaha Kecil (UK), Usaha Menengah (UM) dan Usaha Besar (UB) didasarkan pada nilai *asset* awalnya (tidak termasuk tanah dan bangunan), omset rata-rata per tahun dan jumlah pekerja tetapnya. Selain menggunakan jumlah pekerja, beberapa Negara juga menggunakan nilai *asset* tetap (tidak termasuk gedung dan tanah) dan omset dalam mendefinisikan UMKM. Bahkan, definisi UMKM di setiap negara berbeda tergantung antar sektornya, misalnya di Thailand, India, dan China. Bahkan, lembaga atau departemen pemerintahannya pun berbeda di setiap negara, misalnya di Indonesia dan Pakistan (Tambunan, 2012).

Pada Tabel berikut ini akan dijelaskan mengenai klasifikasi Usaha Miko, Kecil dan Menengah berdasarkan UU No. 20 Tahun 2008 tentang UMKM, sebagai berikut:

Tabel 2.1 Klasifikasi UMKM berdasarkan UU No. 20/2008

| Ukuran Usaha | Asset | Omset |
|---------------------|-----------------------|-------------------|
| Usaha Mikro | Minimal 50 Juta | Maksimal 300 Juta |
| Usaha Kecil | >50 Juta – 500 Juta | Maksimal 3 Miliar |
| Usaha Menengah | >500 Juta – 10 Miliar | >2,5 – 50 Miliar |

Sumber: Undang-Undang No. 20 Tahun 2008.

Sektor Industri UMKM memiliki karakter tersendiri dibandingkan dengan usaha besar. Bahkan, usaha yang tergolong kelompok UMKM pun memiliki perbedaan karakteristik, antara UMi, UK, dan UM. Aspek-aspek tersebut termasuk orientasi pasar, profil dan pemilik usaha, sifat dari kesempatan kerja di dalam perusahaan, sistem organisasi dan manajemen yang diterapkan di dalam usaha, derajat mekanisme di dalam proses produksi, sumber-sumber dari bahan baku dan modal, lokasi tempat usaha, hubungan-hubungan eksternal, dan derajat keterlibatan perempuan sebagai pengusaha.

2.4 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian yang digunakan sebagai dasar dalam penyelesaian penelitian ini, diantaranya Mir'atusholihah, Kumadji, dan Ismono (2011) yang berjudul Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Umkm Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara). Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif dan dioperasionalkan ke dalam metode penelitian *survey*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak sektor UMKM yang terdaftar pada KPP Pratama Malang Utara yang berjumlah 3.967 Wajib Pajak. Hasil penelitiannya menemukan bahwa Pengetahuan Perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan

Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus secara parsial berpengaruh terhadap Kepatuhan Pajak dan juga Tarif Pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak namun berpengaruh negatif.

Priambudi (2013) berjudul Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi Pajak, serta Pelayanan Pembayaran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Surabaya. Populasi dalam penelitian ini hanya ditentukan pada UMKM yaitu usaha yang memiliki omzet penjualan pertahun dibawah Rp50.000.000.000 yang berada di wilayah kota Surabaya. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linier berganda. Hasil Penelitiannya menemukan bahwa secara parsial menunjukkan bahwa faktor tarif berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pemilik usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) yang berada di kota Surabaya.

Huda (2015) yang berjudul Pengaruh Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan, Kepercayaan, Tarif Pajak dan Kemanfaatan NPWP Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak UMKM Makanan di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak UMKM Makanan di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan, jumlah Wajib Pajak yang terdaftar sebanyak 593 pada periode 2012-2013. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *sampling insidental* (aksidental sampling). Hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa tarif pajak tidak mempengaruhi kepatuhan membayar pajak. Dan karena membayar pajak adalah kewajiban dari setiap wajib pajak maka pembayaran pajak tidak tergantung dari Tarif Pajak.

Ananda, Kumadji, dan Husaini (2015) yang berjudul 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). Penelitian ini termasuk dalam golongan penelitian *explanatory research*. UMKM yang terdaftar sebagai Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu adalah populasi dari penelitian ini. Sampel berjumlah 96 orang responden dengan metode pengambilan sampel secara *purposive sampling*, yaitu Wajib Pajak Sektor UMKM dengan omset tidak lebih dari Rp 4.800.000.000,- dalam satu tahun pajak. Hasil penelitiannya menemukan bahwa sosialisasi perpajakan, tarif pajak dan pemahaman mengenai pajak yang dilakukan oleh aparat pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM untuk membayar pajak penghasilan.

Maulinarhadi, Kertahadi, dan Mustofa (2016) yang berjudul Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak Dan Asas Keadilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jenis penelitian adalah *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Populasi sebesar 2107 wajib pajak menggunakan rumus slovin sehingga mendapatkan jumlah 95 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *cluster random sampling*. Analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitiannya menemukan bahwa Tarif pajak secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Zemiyanti (2016) yang berjudul Keadilan Prosedur Dan Kepercayaan WP Terhadap Otoritas Pajak: Analisis Mediasi Kepatuhan Pajak. Penelitian ini menggunakan survei, dengan menyebarkan kuesioner kepada pembayar pajak UKM. Dalam

penelitian ini ada uji validitas dan reliabilitas juga. Alat analisisnya menggunakan Structural Equation Modeling - Partial Least Square (PLS-SEM menggunakan perangkat lunak WarpPLS 3.0 P. Hasil penelitiannya yaitu keadilan prosedur berpengaruh terhadap kepatuhan pajak melalui adanya kepercayaan masyarakat terhadap otoritas pajak.

Klaudia, Riwayanti, dan Nisa (2017) yang berjudul Menggali Realitas Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik UMKM. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi makna kepatuhan pajak dari UMKM berdasarkan sudut pandang wajib pajak. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan paradigma interpretif. Hasil penelitiannya menemukan bahwa Ketidakpatuhan wajib pajak UMKM disebabkan mereka menafsirkan bahwa pembayaran pajak mereka dapat diganti melalui penerapan zakat, pendidikan atau sosialisasi perpajakan belum maksimal sehingga ada ketidakpercayaan dari UMKM untuk membayar pajak, pemerintah tidak tegas dalam menerapkan kebijakan perpajakan, dan tidak dirasakannya dampak positif dari membayar pajak. Berikut ini tabelnya.

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

| No | Peneliti | Judul Penelitian | Variabel Penelitian | Hasil Penelitian |
|----|---|---|---|---|
| 1. | Mir'atusholihah, Kumadji, dan Ismono (2011) | Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Umkm Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara), | <p>Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak</p> <p>Variabel Independen: Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Tarif Pajak.</p> | Pengetahuan Perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus secara parsial berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan juga Tarif Pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak namun perpengaruh negatif. |
| 2. | Priambudi (2013) | Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi Pajak, serta Pelayanan Pembayaran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Surabaya. | <p>Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak</p> <p>Variabel Independen: Pemahaman Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi Pajak, Pelayanan Pembayaran Pajak</p> | Secara parsial menunjukkan bahwa faktor tarif berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pemilik usaha mikro,kecil dan menengah (UMKM) yang berada di kota Surabaya. |
| 3. | Huda (2015) | Pengaruh Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan, Kepercayaan, Tarif Pajak dan Kemanfaatan NPWP Terhadap Kepatuhan | <p>Variabel Dependen: Kepatuhan Membayar Pajak</p> <p>Variabel Independen: Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan,</p> | Tarif Pajak tidak mempengaruhi kepatuhan membayar pajak. Dan karena membayar pajak adalah kewajiban dari setiap Wajib Pajak maka pembayaran pajak tidak tergantung dari Tarif Pajak. |

| | | | | |
|----|---|--|---|--|
| | | Membayar Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak UMKM Makanan di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan). | Kepercayaan, Tarif Pajak, Kemanfaatan NPWP | |
| 4. | Ananda, Kumadji, dan 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). | Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Variabel Independen: Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Pemahaman Perpajakan | Sosialisasi perpajakan, tarif pajak dan pemahaman mengenai pajak yang dilakukan oleh aparat pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM untuk membayar pajak penghasilan. |
| 5. | Maulinarhadi, Kertahadi, dan Mustofa (2016) | Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak Dan Asas Keadilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. | Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Variabel Independen: Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak, Asas Keadilan | Tarif pajak secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. |

| | | | | |
|----|--------------------------------------|---|---|---|
| 6. | Zemiyanti (2016) | Keadilan Prosedur Dan Kepercayaan WP Terhadap Otoritas Pajak: Analisis Mediasi Kepatuhan Pajak. | <p>Variabel Dependen: Otoritas Pajak</p> <p>Variabel Independen: Keadilan Prosedur, Kepercayaan WP,</p> | Keadilan prosedur berpengaruh terhadap kepatuhan pajak melalui adanya kepercayaan masyarakat terhadap otoritas pajak. |
| 7. | Klaudia, Riwayanti, dan Nisa (2017). | Menggali Realitas Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik UMKM | <p>Variabel Dependen: Otoritas Pajak</p> <p>Variabel Independen: Keadilan Prosedur, Kepercayaan WP,</p> | Ketidakpatuhan wajib pajak UMKM disebabkan mereka menafsirkan bahwa pembayaran pajak mereka dapat diganti melalui penerapan zakat, pendidikan atau sosialisasi perpajakan belum maksimal sehingga ada ketidakpercayaan dari UMKM untuk membayar pajak, pemerintah tidak tegas dalam menerapkan kebijakan perpajakan, dan tidak dirasakannya dampak positif dari membayar pajak. |

2.5 Teori Atribusi

Pada dasarnya teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah perilaku itu ditimbulkan secara internal atau eksternal (Robbins & Judge 2014). Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri, sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi atau lingkungan. Atribusi merupakan salah satu proses pembentukan kesan. Atribusi mengacu pada bagaimana orang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri. Teori Atribusi adalah teori yang membahas tentang penyebab perilaku seseorang atau diri kita sendiri, yang mana nantinya akan membentuk suatu kesan. Kesan yang dibentuk akan ditarik kesimpulan sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku orang lain. Pada dasarnya, teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal (Robbins & Judge 2014).

Teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah perilaku itu ditimbulkan karena pengaruh internal atau eksternal (Julianti, 2014). Relevansi teori atribusi dengan penelitian ini adalah bahwa seseorang dalam menentukan perilaku patuh atau tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak antara

lain: pemahaman peraturan pajak, preferensi risiko wajib pajak (Suntono et al., 2015). Teori atribusi berhubungan erat dengan kepatuhan wajib pajak terhadap pajak. Pada teori atribusi, perilaku wajib pajak yang disebabkan faktor internal adalah perilaku yang berada di bawah kendali individu itu sendiri, sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi atau lingkungan. Kepatuhan seorang wajib pajak sesuai dengan teori atribusi dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan pajak, kepercayaan kepada otoritas pajak (Mir'atusholihah et al., 2011; Zemiyanti 2016). Sedangkan faktor eksternal yang mempengaruhi wajib pajak adalah tarif pajak, kemanfaatan NPWP, dan kualitas pelayanan fiskus (Mir'atusholihah et al., 2011; Priabudi, 2013; Huda, 2015).

2.5.1 Keterkaitan Teori Atribusi dengan Model Penelitian

Pengetahuan wajib pajak merupakan faktor internal dari teori atribusi berupa dorongan dari dalam diri untuk berperilaku patuh yang dibentuk oleh pengetahuan perpajakan, persepsi positif tentang pajak, dan karakteristik wajib pajak. Karena kesadaran untuk membayarkan pajak timbul dari diri sendiri tanpa ada paksaan dari pihak lain. Didukung dengan penelitian terdahulu (Mir'atusholihah, kumadji, dan Ismono, 2013) hasilnya menunjukkan pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga pengetahuan wajib pajak yang dimodelkan dalam

(X1) yang bertanda positif menunjukan semakin tinggi pengetahuan wajib pajak, maka semakin tinggi kepatuhan pajak.

Tarif pajak merupakan faktor eksternal dalam teori atribusi, karena adanya penetapan jumlah pajak yang harus dibayar atau disetor oleh wajib pajak. Terkait dengan kepatuhan wajib pajak, mengenakan tarif pajak yang sesuai dapat merangsang wajib pajak mewujudkan perilaku patuh terhadap ketentuan perpajakan. Pengenaan tarif pajak yang terlalu tinggi dapat memberatkan wajib pajak karena pendapatan yang didapatkan oleh wajib pajak yang tidak seberapa sehingga para wajib pajak lebih memilih untuk menghindari pajak. Didukung dengan penelitian terdahulu (Priambudi, 2013) hasilnya menunjukan tarif pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang dilakukan Mir'atusholihah et al, (2013) menunjukan bahwa tarif pajak secara parsial berpengaruh signifikan namun berpengaruh negatif. Sehingga tarif pajak yang dimodelkan dalam (X2) yang bertanda negatif menunjukan bahwa semakin tarif pajak mengalami penurunan, maka jumlah wajib pajak akan mengalami peningkatan dalam membayar pajak dan sebaliknya.

Kepercayaan kepada otoritas pajak merupakan faktor internal dari teori atribusi berupa dorongan dari dalam diri untuk berperilaku patuh yang dibentuk oleh kepercayaan dan persepsi positif kepada otoritas pajak. Karena kesadaran untuk membayarkan pajak timbul dari diri sendiri tanpa ada paksaan dari pihak lain. Didukung dengan penelitian terdahulu (Lestari, 2016) yang menunjukan bahwa kepercayaan kepada otoritas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga kepercayaan kepada

otoritas pajak yang dimodelkan dalam (X3) yang bertanda positif menunjukkan semakin tinggi tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak, maka semakin tinggi kepatuhan pajak.

Kemanfaatan NPWP merupakan faktor eksternal dari teori atribusi, karena manfaat tersebut di tentukan oleh pemerintah. Terkait dengan kepatuhan wajib pajak, jika wajib pajak merasa manfaat yang di berikan karena kepemilikan NPWP sudah cukup maka dapat merangsang wajib pajak mewujudkan perilaku patuh terhadap ketentuan perpajakan. Semakin banyak manfaat yang diperoleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP, maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat (Masruroh, 2013). Di dukung dengan penelitian terdahulu Huda, (2015) hasilnya menunjukkan kemanfaatan NPWP berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga kemanfaatan NPWP yang dimodelkan dalam (X4) yang bertanda positif menunjukkan dengan adanya manfaat yang sesuai ini wajib pajak dapat lebih patuh dan tepat waktu dalam membayar pajak.

Kualitas pelayanan fiskus merupakan faktor eksternal dari teori atribusi, karena para Wajib Pajak memperdulikan pelayanan yang mereka peroleh saat melaporkan pajaknya. Menurut penelitian Mahardika (2015) menyatakan bahwa peningkatan kepuasan atas pelayanan perpajakan tetap memberikan kontribusi positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan perpajakan dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak badan Kantor Pelayanan Pajak. Jika kepuasan wajib pajak meningkat, maka kepatuhan wajib pajak pun akan meningkat yang nantinya juga akan berdampak terhadap penerimaan pajak. penelitian Sehingga kemanfaatan NPWP

yang dimodelkan dalam (X5) yang bertanda positif menunjukkan dengan adanya pelayanan yang baik oleh petugas pajak ini wajib pajak dapat lebih patuh dan tepat waktu dalam membayar pajak.

2.6 Pengetahuan Wajib Pajak

Menurut Nugroho dan Zulaikha (2012) pengetahuan tentang peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikannya untuk membayar pajak. Pengetahuan tentang peraturan perpajakan yang dimaksud adalah mengerti dan paham tentang ketentuan umum serta segala tata cara perpajakannya, meliputi: cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT. Di Indonesia menganut sistem *self assessment*, sehingga wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayarnya. Kewajiban perpajakan tersebut harus dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Oleh karena itu, wajib pajak harus memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik tentang peraturan perpajakan yang berlaku dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakannya

Pemenuhan kewajiban perpajakan akan terlaksana dengan baik jika didukung dengan pemahaman wajib pajak yang baik mengenai peraturan perpajakan. Pemahaman tersebut akan memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas akan cenderung menjadi wajib pajak yang tidak patuh (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011).

Semakin wajib pajak paham mengenai peraturan perpajakan, maka wajib pajak akan cenderung menjadi patuh. Hal ini yang menjadi dasar adanya dugaan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penggunaan variabel ini juga didukung dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Widayati dan Nurlis (2010) yang menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.7 Tarif Pajak

Tarif merupakan suatu pedoman dasar dalam menetapkan berapa besarnya utang pajak orang pribadi maupun badan, selain sebagai sarana keadilan dalam penetapan utang pajak. Untuk menentukan besarnya persentase tarif tersebut kebijaksanaan pemerintah memegang peranan penting (Huda, 2015).

Tarif pajak UMKM yang diatur oleh Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 tentang Pajak Penghasilan (PPh) atas Penghasilan dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak (WP) yang Memiliki Peredaran Bruto (Omzet) Tertentu. Tarif yang sengaja diturunkan oleh pemerintah diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM dalam melaporkan pajaknya. Selain itu, penurunan tarif ini dapat dijadikan momentum bagi UMKM untuk segera mengembangkan usahanya dan meningkatkan kesejahterannya. Hal tersebut merupakan tarif pajak penyederhanaan berupa tarif pajak final yang awalnya dari 1% menjadi 0,5% dimana penyederhanaan tarif 1% ada yang menganggap bahwa tarif pajak tersebut lebih tinggi daripada tarif pajak sebelumnya, karena tarif pajak 1% dari omzet tanpa melihat apakah pemilik

UMKM mengalami kerugian atau laba dan tidak dikurangi dengan penghasilan tidak kena pajak (Mir'atusholihah et al., 2011).

Penelitian yang telah dilakukan oleh Nova (2014) mengenai pengaruh pengetahuan wajib pajak, tarif pajak, dan penyuluhan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak badan di KPP Madya Palembang menyatakan bahwa secara parsial Penyuluhan Perpajakan tidak memberi pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan, tetapi secara simultan tarif pajak memberi pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak badan di KPP Madya Palembang.

2.8 Kepercayaan Kepada Otoritas Pajak

Kepercayaan (*trust*) terhadap otoritas pajak mempunyai sebuah peran penting perihal keadilan prosedural yang mendorong kepatuhan sukarela dari masyarakat untuk membayar pajak. Berdasarkan konsep dilema *social fundamental* Lind (2001) menyatakan bahwa anggota masyarakat menghadapi sebuah dilema ketika akan memutuskan tingkat keterlibatan mereka dalam keanggotaan sosial. Hal ini dikarenakan keanggotaan tersebut memberikan kesempatan untuk meningkatkan pendapatan mereka dan meningkatkan perasaan memiliki suatu negara tertentu.

Namun, pada saat yang sama keanggotaan tersebut memungkinkan terjadinya eksploitasi dari otoritas yang menyalahgunakan kekuasaannya (misalnya penyelewangan pajak yang dilakukan oleh aparat pajak) (Ratmono dan Faisal, 2014).

Menurut Lind (2001) menyatakan bahwa masyarakat sering tidak yakin terhadap otoritas untuk dapat dipercaya dan tidak menyalahgunakan kekuasaannya.

Di saat berada pada situasi tersebut, masyarakat menggunakan *judgment* mereka tentang keadilan prosedural sebagai sebuah panduan sederhana untuk menilai apakah otoritas akan menyalahgunakan wewenangnya dan selanjutnya memutuskan tingkat investasi personal dalam kolektivitas sosial (seperti keputusan berapa besar pajak yang akan mereka bayarkan). Jika otoritas pajak dan para pegawainya memperlakukan wajib pajak secara sama dan setara dengan cara yang penuh hormat dan bertanggungjawab, maka kepatuhan pajak sukarela dapat meningkat. Hal ini dapat mendukung terciptanya iklim sinergistik di mana hubungan otoritas pajak dan wajib pajak, seperti: pemberi jasa dan klien dengan wajib pajak akan berperilaku berdasarkan persepsi keadilan tentang sistem pajak dan patuh secara sukarela (Ratmono dan Faisal, 2014).

2.9 Kemanfaatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

Kemanfaatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. NPWP yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak merupakan satu set nomor yang terdiri dari 11 (sebelas) angka/ digit dan dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kelompok yang tiap kelompok mempunyai arti tersendiri (Tjahjono dan Husein, 2009).

1. Manfaat NPWP Menurut Nengsi dan Rahayu (2016) ada 12 manfaat memiliki NPWP:
 - a. Kemudahan pengurusan administrasi
 - b. Pengajuan kredit bank

- c. Pembuatan rekening koran di bank
- d. Pengajuan SIUP/TDP
- e. Pembayaran pajak final (pph final, PPN dan BPHTB, dll)
- f. Pembuatan paspor
- g. Mengikuti lelang di instansi pemerintah
- h. BUMN dan BUMD
- i. Kemudahan pembayaran pajak
- j. Pengambilan pajak
- k. Pengurangan pembayaran pajak
- l. Penyetoran dan pelaporan pajak Dengan memiliki NPWP, wajib pajak dapat memperoleh beberapa manfaat lainnya, seperti sebagai pembayaran pajak dimuka (angsuran/kredit pajak) atas fiskal Luar Negeri yang dibayar sewaktu wajib pajak bertolak keluar Negeri, sebagai persyaratan ketika melakukan pengurusan Surai Izin Usaha Perdagangan (SIUP), dan sebagai salah satu syarat membuat rekening koran di bank-bank (Resmi, 2011).
- 2. Fungsi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Nomor Pokok Wajib Pajak mempunyai fungsi sebagai berikut (Waluyo, 2011):
 - a. Dipergunakan untuk mengetahui identitas wajib pajak yang sebenarnya, hingga setiap wajib pajak hanya diberi satu NPWP.
 - b. Sarana dalam administrasi perpajakan.
 - c. Berguna untuk menjaga ketertiban dalam membayar pajak dan dalam pengawasan administrasi perpajakan.

2.10 Kualitas Pelayanan Fiskus

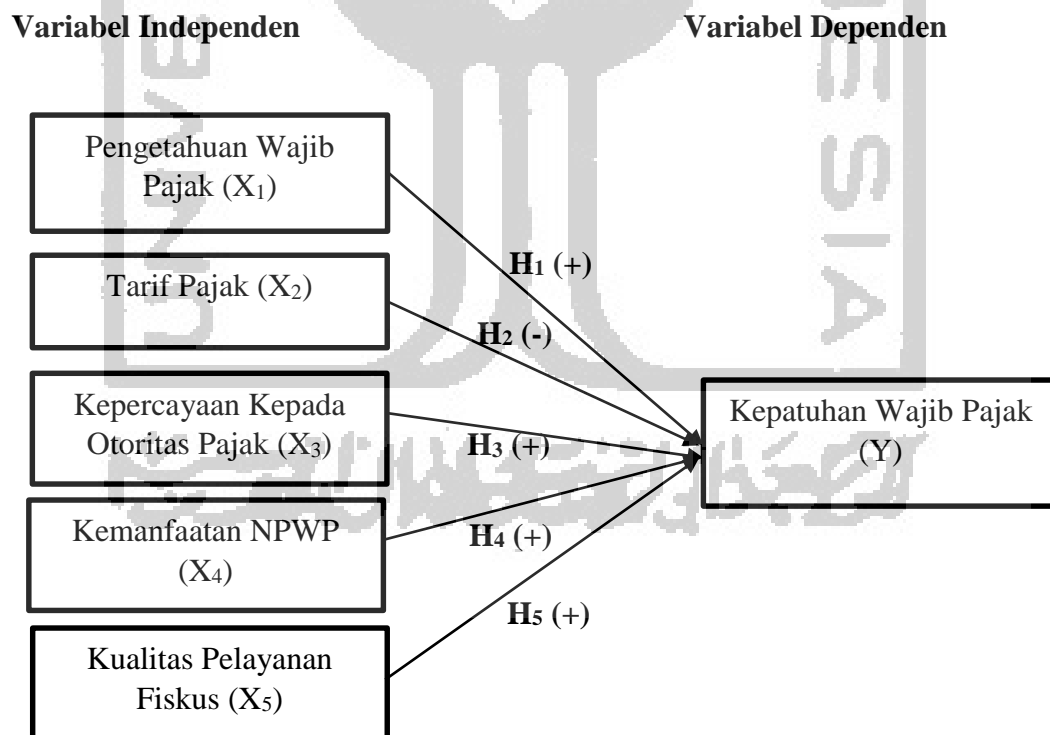
Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya (Jotopurnomo dan Mangoting 2013). Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba. Penyelenggaraan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan optimal bagi wajib pajak berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan kepada wajib pajak dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak. Semakin kecil kesenjangan antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan bermakna bahwa pelayanannya semakin mendekati ukuran yang lebih bermutu. Kualitas pelayanan publik yang baik, diharapkan dapat memaksimalkan penerimaan pajak dari para wajib pajak.

Pelayanan perpajakan tidak bisa disamakan sepenuhnya dengan pemasaran sebuah produk. Namun, terdapat kesamaan, yaitu kepuasan. Pelanggan yang puas atas pelayanan yang diberikan, maka pelanggan tersebut akan melakukan pembelian ulang, setidaknya dengan adanya pelayanan yang baik dan memuaskan, wajib pajak badan sebagai pelanggan dari Kantor Pelayanan Pajak akan muncul sendiri karena dorongan pada diri wajib pajak badan untuk patuh terhadap peraturan perpajakan yang berlaku secara sukarela.

Wajib pajak memperdulikan pelayanan yang mereka peroleh saat melaporkan pajaknya. Menurut Penelitian Mahardika (2015) menyatakan bahwa peningkatan kepuasan atas pelayanan perpajakan tetap memberikan kontribusi positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan perpajakan dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak. Jika kepuasan wajib pajak meningkat, maka kepatuhan wajib pajak pun akan meningkat yang nantinya juga akan berdampak terhadap penerimaan pajak.

2.11 Kerangka Penelitian

Berdasarkan model penelitian di atas, maka kerangka pemikiran yang digunakan pada penelitian ini, sebagai berikut:



Gambar 2.1. Kerangka Penelitian

2.12 Hipotesis Penelitian

2.12.1 Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan wajib pajak yang dimaksud adalah pengetahuan mengenai peraturan perpajakan, tata cara menghitung maupun melaporkan kewajiban perpajakan, serta pengetahuan tentang fungsi dan peranan pajak. Pengetahuan perpajakan dapat membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Sehingga, tingkat penerimaan pajak pun juga akan meningkat. Masyarakat yang berpendidikan dan sadar dengan kegunaan dan manfaat pajak itu sendiri, akan merasa patuh untuk melaporkan pajaknya. Ketika mereka dapat mengaplikasikan tata cara pelaksanaan pembayaran pajak dengan baik, maka perekonomian negara pun akan berjalan dengan baik dan secara tidak langsung manfaat dari pembayaran pajak itu akan mereka rasakan sendiri (Nugroho, 2012).

Semakin tinggi pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima jika melalaikan kewajiban perpajakan, hal ini akan mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak, sehingga meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pernyataan tersebut didukung oleh hasil penelitian dari Mir'atusholihah et al. (2013) yang menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil tersebut, maka keterkaitan antara pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada sektor usaha kecil dan menengah dapat dirumuskan dengan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak wajib pajak.

2.12.2 Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tarif pajak adalah dasar pengenaan pajak yang digunakan untuk menentukan jumlah pajak terutang dari suatu objek pajak (Maulinarhadi et al., 2016). Untuk menghitung besarnya pajak yang terutang diperlukan dua unsur, yaitu tarif pajak dan dasar pengenaan pajak. Tarif pajak dapat berupa angka atau presentase tertentu. Jenis tarif pajak dibedakan menjadi tarif tetap, tarif proporsional (sebanding), tarif progresif (meningkat), dan tarif regresif (menurun) (Resmi, 2014). Tarif pajak telah ditentukan berdasarkan presentase yang telah diatur dalam undang–undang perpajakan serta dapat dibedakan berdasarkan jenis dari tarif pajak yang telah ditentukan.

Semakin rendah tarif pajak yang di berlakukan kepada wajib pajak maka wajib pajak tidak akan merasa dibebankan oleh pajak yang harus mereka bayarkan, hal ini diharapkan bisa mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak, sehingga meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak

Pernyataan tersebut didukung oleh hasil penelitian dari Priambudi (2013) menunjukkan hasil bahwa secara parsial menunjukkan bahwa faktor tarif berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pemilik usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) yang berada di kota Surabaya dan hasil penelitian dari Mir'atusholihah bahwa tarif pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Malang Utara namun berpengaruh negatif. Berdasarkan hasil tersebut maka keterkaitan antara

Tarif Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada sektor usaha kecil dan menengah dapat dirumuskan dengan hipotesis sebagai berikut:

H₂: Tarif Pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan pajak wajib pajak.

2.12.3 Kepercayaan Kepada Otoritas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Huda (2015), kepercayaan adalah ekspektasi atau pengharapan positif bahwa orang lain tidak akan melakukan melalui kata-kata, tindakan, dan kebijakan bertindak secara oportunitis. Menurut Zemiyanti (2016) masalah lain yang menyebabkan rendahnya kepatuhan pajak adalah dikarenakan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap otoritas pajak sudah mulai berkurang. Hal tersebut juga didukung oleh hasil penelitiannya yang menunjukkan bahwa kepercayaan kepada otoritas pajak memiliki pengaruh kepada kepatuhan pajak.

Pernyataan tersebut juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Lestari (2016) yang menunjukkan bahwa kepercayaan kepada otoritas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan pajak akan meningkat hanya jika masyarakat percaya bahwa otoritas pajak telah bertindak secara benar dan adil. Berdasarkan hasil tersebut maka keterkaitan antara kepercayaan kepada otoritas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada sektor usaha kecil dan menengah dapat dirumuskan dengan hipotesis sebagai berikut:

H₃: Kepercayaan kepada otoritas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak wajib pajak.

2.12.4 Kemanfaatan NPWP terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Priantara (2011) berpendapat bahwa kebutuhan memiliki NPWP bagi wajib pajak dapat diartikan sebagai suatu kondisi di mana wajib pajak tersebut sangat memerlukan NPWP. Faktor kebutuhan tersebut berkaitan dengan manfaat dari memiliki NPWP. Manfaat berarti guna, faedah, laba, atau untung. Kemanfaatan berarti hal (ber)manfaat atau kegunaan. Jadi, kemanfaatan NPWP merupakan kegunaan yang diperoleh oleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP. Semakin banyak manfaat yang diperoleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP, maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat (Masrurroh, 2013). Putri (2012) mengatakan bahwa wajib pajak akan patuh untuk mendaftarkan diri apabila memperoleh manfaat atas kepemilikan NPWP. Oleh karena itu kemanfaatan NPWP diduga sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Semakin banyak manfaat yang diperoleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP, maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat. Hal tersebut juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Ningsih (2016) yang menunjukkan bahwa kemanfaatan NPWP berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjabaran di atas, maka diajukan hipotesis keempat sebagai berikut:

H₄ : Kemanfaatan nomor pokok wajib pajak (NPWP) berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak wajib pajak.

2.12.5 Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan

pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan, sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan dalam infrastruktur, seperti: perluasan tempat pelayan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi, dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Mahardika, 2015). Pelayanan sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu organisasi atau instansi pemerintah untuk memenuhi keinginan masyarakat, sehingga pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah harus berusaha memperbaiki kualitas pelayanan agar mendekati harapan yang diinginkan masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Hasil Penelitian Mir'atusholihah et al. (2011) dan Mahardika (2015) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjabaran di atas, maka diajukan hipotesis sebagai berikut:

H₅ : Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak wajib pajak.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2012), populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek atau objek yang memiliki karakter dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh seorang peneliti untuk dipelajari yang kemudian ditarik sebuah kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak UMKM yang berada di wilayah Kabupaten Sleman.

Sampel adalah bagian dari populasi yang dapat digunakan untuk penelitian dan hasilnya digunakan sebagai representasi dari populasi secara keseluruhan (Suryani & Hendryadi, 2015). Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini *convenience sampling* yaitu metode pemilihan sampel berdasarkan kemudahan, dimana metode ini memilih sampel dari elemen populasi yang datanya mudah diperoleh peneliti. Elemen populasi yang dipilih sebagai subyek sampel adalah tidak terbatas sehingga peneliti memiliki kebebasan untuk memilih sampel dengan cepat (Zahidah, 2010).

Menurut Sugiyono (2012), jumlah sampel paling sedikit dalam penelitian korelasional adalah 30 sampel, dan jumlah yang paling sedikit dalam penelitian komparasi adalah masing-masing 30 sampel. Populasi dalam penelitian ini belum diketahui, sehingga rumus yang digunakan untuk menghitung jumlah sampel pada penelitian ini menurut Lemeshow (1990), sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2 1 - \alpha / 2^p (1 - p)}{d^2}$$

Keterangan:

- n : jumlah sampel
 $z^2 1 - \alpha / 2$: nilai standar normal, (jika α : 0,05, maka Z: 1,960)
 P (1-P) : estimasi proporsi pupulasi (jika P 0,5, maka P(1-P): 0.25)
 d : penyimpangan yang ditolerir (10%)

Sehingga:

$$n = \frac{(1,960)^2 (0,25)}{(0,10)^2}$$

$$n = 96,4$$

Berdasarkan pertimbangan dan hasil perhitungan di atas, maka jumlah sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sekaran dan Bougie (2013) teknik pengumpulan data merupakan alat ukur yang diperlukan dalam melakukan suatu penelitian baik secara lapangan maupun laboratorium. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data, yaitu studi kepustakaan, dan penelitian lapangan.

Studi Kepustakaan (*Study Literature*), merupakan penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan data sekunder dan memperoleh teori-teori yang menunjang penelitian ini. Sumber tersebut didapat melalui buku-buku, artikel, jurnal, internet, dan *literature*. Penelitian Lapangan/Riset Lapangan (*Field Research*) merupakan penelitian

yang dilakukan dengan mendatangi objek penelitian secara langsung dengan maksud untuk mendapatkan data serta informasi yang sebenarnya. Studi lapangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan angket/kuesioner.

Angket/kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2007). Dalam penyebaran kuesioner, peneliti akan menyebarkannya secara langsung. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup, yaitu model pertanyaan atau pernyataan, dimana pertanyaan dan pernyataan tersebut telah tersedia jawabannya. Sehingga, responden hanya memilih dari alternatif jawaban yang sesuai dengan pendapat atau pilihannya.

Untuk penilaian dari setiap jawaban yang diberikan oleh responden, peneliti menggunakan *skala likert*. Menurut Sugiyono (2008) skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, sehingga untuk mengetahui pengukuran jawaban responden pada penelitian ini yang mana menggunakan instrument penelitian berupa kuisisioner, penulis menggunakan metode skala *likert* (*Likert's Summated Ratings*). Penentuan nilai dari setiap jawabannya adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Tabel Bobot kriteria jawaban skala *likert*

| Keterangan | Arti | Angka |
|-------------------|---------------------|--------------|
| SS | Sangat Setuju | 5 |
| S | Setuju | 4 |
| N | Netral | 3 |
| TS | Tidak Setuju | 2 |
| STS | Sangat Tidak Setuju | 1 |

Sumber : Sugiyono, 2008.

Adapun instrumen penelitian diantaranya sebagai berikut :

Tabel 3.2
Indikator-Indikator Pengetahuan Wajib Pajak

| Variabel | Pertanyaan | Sumber |
|-------------------------|---|----------------|
| Pengetahuan Wajib Pajak | Saya mengetahui bahwa kepemilikan NPWP bagi setiap wajib pajak yang mempunyai penghasilan | Lestari (2016) |
| | Saya mengetahui bahwa NPWP ini adalah sarana untuk pengadministrasian pajak | Lestari (2016) |
| | Saya mengetahui akan NPWP ini sebagai tanda pengenalan diri atau identitas wajib pajak untuk menjaga ketertiban membayar pajak | Lestari (2016) |
| | Saya mengetahui bahwa NPWP hanya diberikan pada setiap wajib pajak, kecuali wanita kawin yang tidak hidup terpisah atau tidak melakukan pemisahan harta dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan menggunakan NPWP suaminya | Lestari (2016) |
| | Saya mengetahui bahwa jika wajib pajak yang sudah ber NPWP mempunyai kewajiban untuk membayar pajak secara berkala | Lestari (2016) |

Tabel 3.3
Indikator-Indikator Tarif Pajak

| Variabel | Pertanyaan | Sumber |
|-------------|---|------------------|
| Tarif Pajak | Saya berharap tarif pajak yang ditetapkan sekarang dikurangi atau dikenakan sesuai tarif pajak UMKM yang seharusnya | Wulandari (2018) |
| | Perusahaan yang mengalami kerugian menginginkan pembebasan untuk membayar pajak | Wulandari (2018) |
| | Wajib pajak menginginkan tarif pajak yang rendah sesuai kemampuan dan tidak memberatkan | Wulandari (2018) |
| | Tarif pajak yang rendah mendorong wajib pajak untuk membayar kewajibannya sesuai tarif yang dikenakan pada penghasilan yang diperoleh | Wulandari (2018) |

| | | |
|--|---|------------------|
| | Seharusnya tarif pajak UMKM lebih diperhatikan agar sesuai atau tepat sasaran dan adanya ketentuan tarif pajak apabila pelaku wajib pajak UMKM mengalami kerugian | Wulandari (2018) |
|--|---|------------------|

Tabel 3.4
Indikator-Indikator Kepercayaan Kepada Otoritas Pajak

| Variabel | Pertanyaan | Sumber |
|-----------------------------------|--|----------------|
| Kepercayaan Kepada Otoritas Pajak | Secara umum, saya percaya dengan kompetensi skill, knowledge, experience yang dimiliki otoritas pajak dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak, dan perundang-undangan | Lestari (2016) |
| | Secara umum, saya percaya dengan sikap konsistensi otoritas pajak dalam menjalankan tugasnya | Lestari (2016) |
| | Otoritas pajak telah memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat | Lestari (2016) |
| | Saya mempunyai respek yang tinggi terhadap kejujuran otoritas pajak | Lestari (2016) |
| | Otoritas pajak tahu hal yang terbaik bagi masyarakat | Lestari (2016) |

Tabel 3.5
Indikator-Indikator Kemanfaatan NPWP

| Variabel | Pertanyaan | Sumber |
|------------------|--|---------------|
| Kemanfaatan NPWP | NPWP berfungsi sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak | Jannah (2017) |
| | NPWP memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi perbankan, perizinan usaha perdagangan dan memberikan kemudahan dalam mengurus segala jenis perpajakan | Jannah (2017) |
| | NPWP Memudahkan dalam melakukan penyetoran dan pelaporan pajak | Jannah (2017) |
| | Setiap wajib pajak memiliki NPWP | Jannah (2017) |

Tabel 3.6
Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan Fiskus

| Variabel | Pertanyaan | Sumber |
|---------------------------|--|---------------|
| Kualitas Pelayanan Fiskus | Petugas pajak memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan | Jannah (2017) |
| | Petugas pajak menguasai peraturan perpajakan dengan baik sehingga membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan | Jannah (2017) |
| | Dalam memberikan pelayanan petugas memperhatikan ketepatan proses pelayanan dan kesesuaian | Jannah (2017) |
| | Petugas tanggap dan sangat membantu bila wajib pajak mengalami kesulitan mengenai perpajakan | Jannah (2017) |

Tabel 3.7
Indikator-Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

| Variabel | Pertanyaan | Sumber |
|-----------------------|--|----------------|
| Kepatuhan Wajib Pajak | Saya mendaftarkan NPWP atas kemauan diri sendiri | Lestari (2016) |
| | Saya selalu mengisi SPT (Surat Pemberitahuan) sesuai dengan ketentuan perpajakan | Lestari (2016) |
| | Saya selalu melaporkan SPT (Surat Pemberitahuan) yang telah diisi dengan tepat waktu | Lestari (2016) |
| | Saya selalu membayar pajak atas kemauan dan keinginan diri sendiri | Lestari (2016) |
| | Saya selalu melaporkan pendapatan sesuai dengan kondisi yang ada | Lestari (2016) |

3.3 Teknik Pengujian Data dan Hipotesis

3.3.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu data dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2013). Suatu instrument

dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan. Untuk itu dilakukan analisis item dengan metode korelasi *product moment pearson* (r). Uji validitas dengan metode ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor jawaban yang diperoleh pada masing-masing item dengan skor total dari keseluruhan item. Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar $\alpha = 5\%$. Uji validitas menggunakan 100 responden.

3.3.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas variabel adalah tingkat kehandalan kuesioner, mengungkap variabel penelitian. Suatu data dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2013). Metode yang digunakan untuk mengukur reliabilitas adalah *Cronbach Alpha* dari hasil pengolahan data dengan program SPSS. Suatu pertanyaan / pertanyaan dikatakan reliabel jika nilai koefisien alpha lebih besar dari 0,6 (Ghozali, 2013).

3.4 Uji Asumsi Klasik

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Sebelum melakukan pengujian regresi, terdapat beberapa asumsi yang harus dipenuhi agar data yang akan dimasukkan dalam model regresi telah memenuhi ketentuan dan syarat dalam regresi. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini mencakup uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

3.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji model regresi variabel dependen dan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik

adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal (Ghozali, 2013). Untuk menguji normalitas dapat menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov Test*. Dasar pengambilan keputusan adalah jika nilai probabilitas (Sig.) $> 0,05$, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

3.4.2 Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas dimaksudkan untuk mendeteksi gejala korelasi antara variabel independen yang satu dengan variabel independen yang lain. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat korelasi antara variabel independen. Uji Multikolinieritas dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factors*) dan nilai tolerance. Jika $VIF > 10$ dan nilai tolerance $< 0,10$ maka terjadi gejala Multikolinieritas (Ghozali, 2013).

3.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah data dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara lain prediksi variable terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED. Jika tidak ada pola

yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2013).

3.5 Koefisien Determinasi (Uji R²)

Koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengetahui sampai seberapa besar presentase variasi variabel terikat pada model dapat diterangkan oleh variabel bebas. Koefisien determinasi (R²) dinyatakan dalam persentase yang nilainya berkisar antara $0 < R^2 < 1$.

Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas (Ghozali, 2013). Nilai yang mendekati 1 (satu) berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. **3.6**

Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengetahuan wajib pajak, tarif pajak, kepercayaan kepada otoritas pajak kemanfaatan NPWP, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sleman. Persamaan regresi berganda dapat berupa sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

α = Konstanta dari persamaan regresi

β_1 = Koefisien dari variabel pengetahuan wajib pajak

| | |
|---------------|---|
| β_2 | = Koefisien dari variabel tarif pajak |
| β_3 | = Koefisien dari variabel kepercayaan kepada otoritas pajak |
| β_4 | = Koefisien dari variabel kemanfaatan NPWP |
| β_5 | = Koefisien dari variabel kualitas pelayanan fiskus |
| X_1 | = Variabel pengetahuan wajib pajak |
| X_2 | = Variabel tarif pajak |
| X_3 | = Variabel kepercayaan kepada otoritas pajak |
| X_4 | = Variabel kemanfaatan NPWP |
| X_5 | = Variabel kualitas pelayanan fiskus |
| ε | = Residual atau <i>prediction error</i> . |

3.7 Uji t

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan Uji Parsial (Uji t). Uji Parsial (Uji t) digunakan untuk melakukan pengujian untuk mengetahui kemampuan masing-masing variabel independen dalam menjelaskan perilaku variabel dependen. Peneliti menggunakan $\alpha = 5\%$. Langkah-langkah yang di tempuh dalam pengujian ini adalah (Ghozali, 2013):

1. Menyusun hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_1).

- a. $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = \beta_6 = 0$, diduga variabel independen secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b. $H_1 : \beta_1 \neq 0$, diduga variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

2. Menetapkan kriteria pengujian yaitu:

- a. Tolak H_0 jika angka signifikansi lebih kecil dari $\alpha = 5\%$
- b. Terima H_0 jika angka signifikansi lebih besar dari $\alpha = 5\%$



BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Pengumpulan Data

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak pada sektor usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) di Kabupaten Sleman. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebar kuesioner, sehingga menghasilkan kuesioner yang siap untuk dianalisis sebagaimana nampak pada Tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1
Data kuesioner yang disebar

| Keterangan | Jumlah | % |
|------------------------------|--------|---------|
| Kuesioner yang disebar | 120 | 100 % |
| Kuesioner yang tidak kembali | 8 | 6,66 % |
| Kuesioner yang tidak lengkap | 12 | 10 % |
| Kuesioner yang dapat diolah | 100 | 83,33 % |

Sumber : data primer, 2019

Berdasarkan Tabel 4.1, jumlah kuesioner yang disebar sebesar 120 lembar di Kabupaten Sleman. Dari kuesioner yang disebar terdapat 8 kuesioner (6,66%) tidak kembali, 12 kuesioner (10%) tidak lengkap sehingga hanya 100 kuesioer (83,33%) yang dapat diolah.

4.2 Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi umur, jenis kelamin, dan pendidikan. Karakteristik responden tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

4.2.1 Umur

Karakteristik responden berdasarkan umur adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

| Umur | Jumlah | Presentase |
|-------------|--------|------------|
| < 25 tahun | 7 | 7% |
| 25-34 tahun | 23 | 23% |
| 35-44 tahun | 38 | 38% |
| 45-54 tahun | 20 | 20% |
| >54 | 12 | 12% |
| Jumlah | 100 | 100 % |

Sumber : data primer, 2019

Berdasarkan Tabel 4.2 maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah berumur 35-44 tahun sebanyak 38 responden atau sebesar 38%. Kemudian secara berturut-turut responden dengan umur 25-34 tahun sebesar 23 responden atau 23%, selanjutnya umur 45-54 tahun dengan jumlah 20 responden atau 20%, umur >54 tahun sebesar 12 responden atau 12% dan responden dengan umur <25 tahun sebesar 7 responden atau 7%.

4.2.2 Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

| Pendidikan | Jumlah | Presentase |
|------------|--------|------------|
| SD | 6 | 6% |
| SMP | 10 | 10% |
| SMA/SMK | 36 | 36% |
| Diploma | 19 | 19% |
| Sarjana | 29 | 29% |
| Lainnya | 7 | 7% |
| Jumlah | 100 | 100% |

Sumber : data primer, 2019

Berdasarkan Tabel 4.3 Dapat diketahui bahwa mayoritas responden adalah mereka yang mempunyai pendidikan SMA/SMK yaitu sebanyak 36 responden atau 36%, urutan kedua yaitu mempunyai pendidikan Sarjana sebanyak 29 responden atau 29%, urutan ketiga yaitu mempunyai pendidikan Diploma sebanyak 19 responden atau 9%, urutan keempat yaitu mempunyai pendidikan SMP sebanyak 10 responden atau 10%, urutan kelima yaitu mempunyai pendidikan lainnya sebanyak 7 responden atau 7% dan terakhir responden dengan pendidikan SD sebesar 6 responden atau 6%.

4.2.3 Jenis Kelamin

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah Responden | Persentase |
|---------------|------------------|------------|
| Laki-laki | 57 | 57% |
| Perempuan | 43 | 43% |
| Total | 100 | 100% |

Sumber : data primer, 2019

Berdasarkan Tabel 4.4, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah laki laki sebanyak 57 responden atau sebesar 57% sedangkan responden perempuan sebanyak 43 responden atau 43%.

4.3 Uji Data Penelitian

4.3.1 Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur (Ghozali, 2013). Suatu skala pengukur dikatakan valid apabila skala tersebut digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas adalah sebagai berikut.

Tabel 4.5

Hasil Uji Validitas

| Item Pertanyaan | Pearsons's Correlations | Sig | Keterangan |
|-------------------------|-------------------------|-------|------------|
| Pengetahuan Wajib Pajak | | | |
| Butir 1 | 0,784 | 0,000 | Valid |
| Butir 2 | 0,751 | 0,000 | Valid |

| | | | |
|-----------------------------------|-------|-------|-------|
| Butir 3 | 0,871 | 0,000 | Valid |
| Butir 4 | 0,839 | 0,000 | Valid |
| Butir 5 | 0,786 | 0,000 | Valid |
| Tarif Pajak | | | |
| Butir 1 | 0,868 | 0,000 | Valid |
| Butir 2 | 0,857 | 0,000 | Valid |
| Butir 3 | 0,747 | 0,000 | Valid |
| Butir 4 | 0,839 | 0,000 | Valid |
| Butir 5 | 0,864 | 0,000 | Valid |
| Kepercayaan Kepada Otoritas Pajak | | | |
| Butir 1 | 0,842 | 0,000 | Valid |
| Butir 2 | 0,833 | 0,000 | Valid |
| Butir 3 | 0,785 | 0,000 | Valid |
| Butir 4 | 0,830 | 0,000 | Valid |
| Butir 5 | 0,842 | 0,000 | Valid |
| Kemanfaatan NPWP | | | |
| Butir 1 | 0,874 | 0,000 | Valid |
| Butir 2 | 0,851 | 0,000 | Valid |
| Butir 3 | 0,784 | 0,000 | Valid |
| Butir 4 | 0,701 | 0,000 | Valid |
| Kualitas Pelayanan Fiskus | | | |
| Butir 1 | 0,831 | 0,000 | Valid |
| Butir 2 | 0,817 | 0,000 | Valid |
| Butir 3 | 0,853 | 0,000 | Valid |
| Butir 4 | 0,852 | 0,000 | Valid |
| Kepatuhan Wajib Pajak | | | |
| Butir 1 | 0,690 | 0,000 | Valid |
| Butir 2 | 0,713 | 0,000 | Valid |
| Butir 3 | 0,745 | 0,000 | Valid |
| Butir 4 | 0,838 | 0,000 | Valid |
| Butir 5 | 0,804 | 0,000 | Valid |

Sumber : Data Primer Diolah, 2019

Adapun kriteria yang digunakan dalam menemukan valid tidaknya pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: apabila nilai signifikansi $<0,05$, maka bukti pernyataan dikatakan valid (Ghozali, 2013). Dari Tabel 4.5 diperoleh kesimpulan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variable-variabel

yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai nilai signifikansi koefisien $< 0,05$ sehingga semua indikator tersebut adalah valid.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Ghozali, 2013). Perhitungan reliabilitas dilakukan terhadap butir pertanyaan atau pernyataan yang sudah valid. Reliabilitas instrumen penelitian dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan koefisien Cronbachs Alpha. Jika nilai koefisien alpha lebih besar dari 0,6 maka disimpulkan bahwa instrumen penelitian tersebut handal dan reliabel (Ghozali, 2011). Hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut.

Tabel 4.6
Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | Koefisien Cronbach Alpha | Standar Koefisien | Keterangan |
|-----------------------------------|--------------------------|-------------------|------------|
| Pengetahuan Wajib Pajak | 0,865 | 0,60 | Reliabel |
| Tarif Pajak | 0,890 | 0,60 | Reliabel |
| Kepercayaan Kepada Otoritas Pajak | 0,883 | 0,60 | Reliabel |
| Kemanfaatan NPWP | 0,818 | 0,60 | Reliabel |
| Kualitas Pelayanan Fiskus | 0,858 | 0,60 | Reliabel |
| Kepatuhan Wajib Pajak | 0,816 | 0,60 | Reliabel |

Sumber : Data Primer Diolah, 2019

Hasil tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai nilai Cronbach Alpha yang cukup besar yaitu di atas 0,60 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur

masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel. Dengan demikian untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

4.4 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini menggunakan uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.

4.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2013). Dalam penelitian ini pengujian normalitas dilakukan uji statistik kolmogorov-smirnov. Hasil uji normalitas dengan menggunakan uji kolmogorov-smirnov dapat dilihat pada Tabel 4.7 berikut ini :

Tabel 4.7
Hasil Uji Normalitas

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 0,0000000 |
| | Std. Deviation | 0,20760023 |
| Most Extreme Differences | Absolute | 0,079 |
| | Positive | 0,050 |
| | Negative | -0,079 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | 0,079 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | 0,127 |

Sumber : Data Diolah, 2019

Dari hasil uji kolmogorov-smirnov pada Tabel 4.7, dihasilkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,127. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa data residual dalam model regresi ini terdistribusi normal karena nilai Asymp. Sig. (2-tailed) di atas 0,05 dan model regresi tersebut layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

4.4.2 Multikolinieritas

Uji multikolinieritas adalah uji yang bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen) (Ghozali, 2013). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebasnya. Dengan menggunakan nilai *tolerance*, nilai yang terbentuk harus di atas 10% dengan menggunakan VIF (*Variance Inflation Faktor*), nilai yang terbentuk harus kurang dari 10, bila tidak maka akan terjadi multikolinieritas dan model regresi tidak layak untuk digunakan.

Tabel 4.8
Hasil Uji Multikolinieritas

| Variabel Independen | Collinearity Statistics | | Kesimpulan |
|-----------------------------------|-------------------------|-------|---------------------------------|
| | Tolerance | VIF | |
| Pengetahuan Wajib Pajak | 0,605 | 1,652 | Tidak Terjadi Multikolinieritas |
| Tarif Pajak | 0,668 | 1,497 | Tidak Terjadi Multikolinieritas |
| Kepercayaan Kepada Otoritas Pajak | 0,202 | 4,945 | Tidak Terjadi Multikolinieritas |
| Kemanfaatan NPWP | 0,188 | 5,324 | Tidak Terjadi Multikolinieritas |
| Kualitas Pelayanan Fiskus | 0,181 | 5,535 | Tidak Terjadi Multikolinieritas |

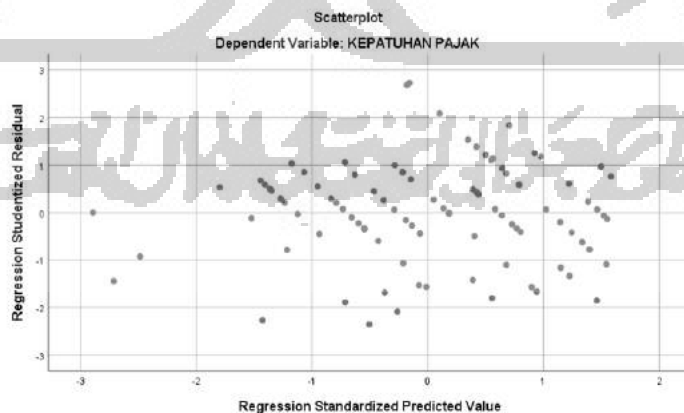
Sumber : Data Diolah, 2019

Dari hasil perhitungan diperoleh bahwa pada bagian *collinierity statistic*, nilai VIF pada seluruh variabel independen lebih kecil dari 10 dan nilai tolerance di atas 0,1. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa seluruh variabel independen pada penelitian ini tidak terjadi gejala multikolinieritas.

4.4.3 Heteroskedastisitas

Penyimpangan asumsi model klasik yang lain adalah adanya heteroskedastisitas, artinya varians variabel dalam model tidak sama (konstan). Pengujian heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan grafik *scatterplots*, jika grafik terlihat titik-titik menyebar secara acak dan tersebar di atas maupun dibawah angka 0 sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada Gambar 4.1 berikut ini :

Gambar 4.1
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data Diolah, 2019

Dari hasil analisis uji heteroskedastisitas pada Gambar 4.1, pada grafik *scatterplot* terlihat titik-titik menyebar secara acak dan tersebar di atas maupun dibawah angka 0 sumbu Y. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

4.5 Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4.9
Hasil Uji Koefisien Determinasi

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of The Estimate |
|-------|------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .910 | .829 | .819 | .21305 |

Sumber : Data Diolah, 2019

Koefisien determinan (R^2) pada intinya digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013). Semakin besar nilai koefisien maka semakin besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Sebaliknya, semakin kecil nilai koefisien maka semakin kecil pula kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinan ditunjukkan dengan nilai *adjusted R square* bukan *R square* dari model regresi karena *R square* bias terhadap jumlah variabel dependen yang dimasukkan ke dalam model, sedangkan *adjusted R square* dapat naik turun jika suatu variabel independen ditambahkan dalam model. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang

dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Hasil analisis uji determinasi dihasilkan nilai *adjusted r square* sebesar 0,819. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa besarnya kemampuan model dalam hal ini variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen adalah sebesar 81,9%. Sedangkan sisanya 18,1% dipengaruhi variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi.

4.6 Analisis Regresi Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Hasil analisis mengenai koefisien model regresi adalah seperti yang tercantum dalam Tabel 4.10 berikut ini :

Tabel 4.10
Hasil Analisis Regresi Berganda

| Variabel Independen | Koefisien Regresi | Thitung | Signifikansi |
|-----------------------------------|-------------------|---------|--------------|
| Konstanta | 0,391 | 1,909 | 0,059 |
| Pengetahuan Wajib Pajak | 0,109 | 2,117 | 0,037 |
| Tarif Pajak | 0,079 | 1,663 | 0,100 |
| Kepercayaan Kepada Otoritas pajak | 0,176 | 2,147 | 0,034 |
| Kemanfaatan NPWP | 0,355 | 4,115 | 0,000 |
| Kualitas Pelayanan Fiskus | 0,183 | 2,182 | 0,032 |

Sumber: Data Diolah, 2019

Bedasarkan hasil perhitungan yang ada pada Tabel 4.10 diperoleh hasil persamaan Regresi Linier Berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,391 + 0,109X_1 + 0,079X_2 + 0,176X_3 + 0,355X_4 + 0,183X_5$$

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

α = Konstanta

β = Koefisien regresi

X₁ = Pengetahuan Wajib Pajak

X₂ = Tarif Pajak

X₃ = Kepercayaan Kepada Otoritas Pajak

X₄ = Kemanfaatan NPWP

X₅ = Kualitas Pelayanan Fiskus

Dari hasil persamaan regresi linier dapat diartikan sebagai berikut :

1. Konstanta (α) sebesar 0,391 memberi pengertian jika seluruh variabel independen dengan nol (0), maka besarnya kepatuhan wajib pajak sebesar 0,391 satuan.
2. Untuk variabel pengetahuan wajib pajak, diperoleh nilai koefisien sebesar 0,109 dengan tanda positif yang berarti apabila pada variabel pengetahuan wajib pajak meningkat sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,109 satuan dengan asumsi bahwa variabel independen lain dalam kondisi konstan.
3. Untuk variabel tarif pajak, diperoleh nilai koefisien sebesar 0,079 dengan tanda positif yang berarti apabila pada variabel pengetahuan wajib pajak meningkat sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,079 satuan dengan asumsi bahwa variabel independen lain dalam kondisi konstan.
4. Untuk variabel kepercayaan kepada otoritas pajak, diperoleh nilai koefisien sebesar 0,176 dengan tanda positif yang berarti apabila pada variabel kesadaran wajib pajak

meningkat sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,176 satuan dengan asumsi bahwa variabel independen lain dalam kondisi konstan.

5. Untuk variabel kemanfaatan NPWP, diperoleh nilai koefisien sebesar 0,355 dengan tanda positif yang berarti apabila pada variabel kualitas layanan meningkat sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,355 satuan dengan asumsi bahwa variabel independen lain dalam kondisi konstan.
6. Untuk variabel kualitas pelayanan fiskus, diperoleh nilai koefisien sebesar 0,183 dengan tanda positif yang berarti apabila pada variabel sanksi pajak meningkat sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,183 satuan dengan asumsi bahwa variabel independen lain dalam kondisi konstan.

4.7 Pengujian Parsial (Uji t)

Tabel 4.11

Hasil Uji t

| Model | B | Std. Error | Beta | T | Sig | Keterangan |
|-------------------------|------|------------|------|-------|------|--------------------------|
| (Constant) | .391 | .205 | | 1.909 | .059 | |
| Pengetahuan Wajib Pajak | .109 | .051 | .116 | 2.117 | .037 | Hipotesis didukung |
| Tarif Pajak | .079 | .048 | .087 | 1.663 | .100 | Hipotesis tidak didukung |
| Kepercayaan Kepada | .176 | .082 | .204 | 2.147 | .034 | Hipotesis didukung |

| | | | | | | |
|---------------------------|------|------|------|-------|------|--------------------|
| Otoritas Pajak | | | | | | |
| Kemanfaatan NPWP | .355 | .086 | .406 | 4.115 | .000 | Hipotesis didukung |
| Kualitas Pelayanan Fiskus | .183 | .084 | .219 | 2.182 | .032 | Hipotesis didukung |

Sumber: Data Diolah, 2019

Tabel 4.11 menjelaskan secara parsial hasil output pengolahan data melalui SPSS dan penjelasan untuk tiap-tiap variabel adalah sebagai berikut:

4.7.1 Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengujian terhadap hipotesis ini dilakukan melalui pengujian signifikansi koefisien regresi dari variabel pengetahuan wajib pajak. Besarnya koefisien regresi pengetahuan wajib pajak yaitu 0,109 dan nilai signifikansi sebesar 0,037. Pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$; maka koefisien regresi tersebut signifikan karena $0,037 < 0,05$ yang diartikan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis pertama penelitian ini didukung.

Berdasarkan teori atribusi, perilaku seseorang dalam memenuhi kewajiban pajak mereka didasari oleh salah satunya adalah faktor internal yaitu pengetahuan wajib pajak. Seseorang dengan tingkat pengetahuan dan pemahaman yang tinggi akan digunakan sebagai dasar pertimbangan terhadap pembayaran pajaknya. Pemahaman mengenai arti dan manfaat pajak dapat meningkatkan kesadaran dari wajib pajak. Tanpa adanya pengetahuan tentang pajak dan manfaatnya tidak mungkin orang secara

ikhlas membayar pajak. Kekhawatiran masyarakat dalam membayar pajak disebabkan maraknya kasus yang sering terjadi khususnya bidang perpajakan. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhannya, karena para wajib pajak tidak ingin pajak yang telah dibayarkan disalahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri (Susilawati & Budiarta 2013).

Penelitian ini sesuai dengan penelitian Mir'atusholihah et al. (2013) yang membuktikan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan Wajib Pajak pajak yang tinggi akan membuat wajib pajak lebih taat dalam membayar pajak.

4.7.2 Pengaruh Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengujian terhadap hipotesis ini dilakukan melalui pengujian signifikansi koefisien regresi dari variabel tarif pajak. Besarnya koefisien regresi tarif pajak yaitu 0,079 dan nilai signifikansi sebesar 0,100. Pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$; maka koefisien regresi tersebut tidak signifikan karena $0,100 > 0,05$ yang diartikan bahwa tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis kedua penelitian ini tidak didukung.

Hasil analisis data di atas diketahui bahwa variabel Tarif Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Sleman. Penelitian ini membuktikan bahwa Tarif Pajak yang ditetapkan Pemerintah tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, sehingga tinggi atau rendahnya tarif pajak

yang sudah ditetapkan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM. Kemungkinan karena sebagian besar wajib pajak UMKM di Kabupaten Sleman sudah berpenghasilan yang cukup/tinggi. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Lalisu (2017) sebanyak 63,2% wajib pajak di Sleman telah memiliki laba diatas 5 juta per bulan. Disamping itu menurut penelitian yang dilakukan oleh Aditama (2019) sebanyak 81,67% wajib pajak di Sleman telah memiliki omset diatas 5 juta perbulan.

Selanjutnya kemungkinan lain adalah tingkat pendidikan responden penelitian ini rata rata pada level SMA keatas, sehingga pengetahuan perpajakannya cukup. Hal ini akan membuat wajib pajak lebih patuh tanpa melihat besarnya tarif pajak.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian Huda (2015), begitu juga hasil penelitian terdahulunya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Yusro dan Kiswanto (2014) dimana diungkapkan bahwa tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak. Namun demikian hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian Mir'atusholihah et al. (2013) dan penelitian Priambudi (2013) menunjukkan tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.7.3 Pengaruh Kepercayaan Kepada Otoritas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengujian terhadap hipotesis ini dilakukan melalui pengujian signifikansi koefisien regresi dari variabel kepercayaan kepada otoritas pajak. Besarnya koefisien regresi kepercayaan kepada otoritas pajak yaitu 0,176 dan nilai signifikansi sebesar 0,034.

Pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$; maka koefisien regresi tersebut signifikan karena $0,034 < 0,05$ yang diartikan bahwa kepercayaan kepada otoritas pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis ketiga penelitian ini didukung.

Berdasarkan teori atribusi, perilaku seseorang dalam memenuhi kewajiban pajak mereka didasari oleh salah satunya adalah faktor internal yaitu kepercayaan kepada otoritas pajak. Kepercayaan kepada otoritas pajak merupakan dorongan dari dalam diri untuk berperilaku patuh yang dibentuk oleh kepercayaan dan persepsi positif kepada otoritas pajak. Kesadaran untuk membayarkan pajak itu timbul dari diri sendiri tanpa ada paksaan dari pihak lain. Semakin tinggi tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak, maka semakin tinggi pula kepatuhan pajak.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian Lestari (2016) yang menunjukkan bahwa kepercayaan kepada otoritas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.7.4 Pengaruh Kemanfaatan NPWP terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengujian terhadap hipotesis ini dilakukan melalui pengujian signifikansi koefisien regresi dari variabel kemanfaatan NPWP. Besarnya koefisien regresi kemanfaatan NPWP yaitu 0,355 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$; maka koefisien regresi tersebut signifikan karena $0,000 < 0,05$ yang diartikan bahwa kemanfaatan NPWP berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis keempat penelitian ini didukung.

Berdasarkan teori atribusi, perilaku seseorang dalam memenuhi kewajiban pajak mereka didasari oleh salah satunya adalah faktor eksternal yaitu kemanfaatan NPWP. Terkait dengan kepatuhan wajib pajak, jika wajib pajak merasa manfaat yang di berikan karena kepemilikan NPWP sudah dirasa cukup oleh wajib pajak maka dapat merangsang wajib pajak mewujudkan perilaku patuh terhadap ketentuan perpajakan. Semakin banyak manfaat yang diperoleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP, maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat (Masruroh, 2013).

Penelitian ini sesuai dengan penelitian Huda (2015) hasilnya menunjukkan kemanfaatan NPWP berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini membuktikan dengan adanya manfaat yang sesuai ini wajib pajak dapat lebih patuh dan tepat waktu dalam membayar pajak.

4.7.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengujian terhadap hipotesis ini dilakukan melalui pengujian signifikansi koefisien regresi dari variabel kualitas pelayanan fiskus. Besarnya koefisien regresi kualitas pelayanan fiskus yaitu 0,183 dan nilai signifikansi sebesar 0,032. Pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$; maka koefisien regresi tersebut signifikan karena $0,032 < 0,05$ yang diartikan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis kelima penelitian ini didukung.

Teori atribusi membahas tentang memahami penyebab perilaku seseorang atau diri kita sendiri, yang mana nantinya akan membentuk suatu kesan. Pelayanan yang terjadi

melalui interaksi antara wajib pajak dengan karyawan/petugas pajak saat wajib pajak membayar pajak akan membentuk suatu kesan. Wajib pajak akan menganggap pelayanan itu berkualitas saat petugas pajak memberikan kesan yang baik seperti ramah, bersikap hormat, menjaga sopan santun, serta mempunyai pengetahuan untuk memberi informasi yang jelas terhadap wajib pajak. Apabila wajib pajak sudah merasa pelayanan yang diberikan berkualitas maka akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Implikasi dari hasil penelitian ini adalah dengan adanya peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui perbaikan kualitas pelayanan pajak maka akan berdampak pada meningkatnya penerimaan Pajak UMKM di Kabupaten Sleman.

Hasil ini sesuai penelitian sebelumnya oleh Mir'atusholihah et al. (2013) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan wajib pajak merasa sudah mendapatkan pelayanan yang baik dari pihak fiskus. Dengan kata lain, dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak atau fiskus maka akan membuat Wajib Pajak merasa senang dan nyaman dalam menjalankan kewajiban perpajakannya sehingga akan membuat Wajib Pajak konsisten untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis regresi berganda yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini yakni:

1. Variabel Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti semakin tinggi pengetahuan wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
2. Variabel Tarif Pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti semakin tinggi atau semakin rendah tarif pajak tidak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
3. Variabel Kepercayaan Kepada Otoritas Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat kepercayaan wajib pajak kepada otoritas pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
4. Variabel Kemanfaatan NPWP berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti semakin tinggi manfaat yang di dapatkan oleh wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

5. Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti semakin bagus pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

5.2 Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang mungkin mempengaruhi hasil penelitian yang ingin dicapai, sehingga diperlukan pengembangan untuk penelitian berikutnya. Adapun keterbatasan – keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Responden penelitian ini adalah pelaku UMKM yang menjadi binaan Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Sleman, sehingga data yang digunakan dalam penelitian ini berpotensi bias.
2. Penelitian ini hanya menguji pengetahuan wajib pajak, tarif pajak, kepercayaan kepada otoritas pajak, kemanfaatan NPWP, dan kualitas pelayanan fiskus. Sehingga masih banyak faktor – faktor lain yang dapat digunakan untuk penelitian berikutnya.
3. Penelitian ini menggunakan data primer, sehingga olahan analisis data berdasarkan kuesioner. Hal ini dirasa belum cukup untuk mengukur bagaimana tingkat kepatuhan wajib pajak.

5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan penelitian, maka saran yang diberikan penulis untuk penelitian di masa yang akan datang adalah sebagai berikut :

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat diperluas dengan menggunakan responden yang lebih bebas.
2. Diharapkan Pemerintah Kabupaten Sleman mempertimbangkan faktor pengetahuan wajib pajak, tarif pajak, kepercayaan kepada otoritas pajak, kemanfaatan NPWP, dan kualitas pelayanan fiskus dalam penyusunan berbagai kebijakan dan peraturan terkait dengan bidang perpajakan untuk meningkatkan penerimaan daerah khususnya dari pajak UMKM.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T. 2019. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengahdi Kabupaten Sleman. *Skripsi*. Universitas Islam Indonesia.
- Agoes, S. 2014. *Akuntansi Perpajakan*, Edisi 3, Salemba Empat, Jakarta.
- Amalia, R., Topowijono, & Dwiatmanto. (2016). Pengaruh Pengenaan Sanksi Administrasi dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Kendaraan Bermotor (Studi pada Kantor Samsat Kabupaten Bengkalis Riau). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 31(1), 35–41.
- Ananda, P. R. D., Kumadji, S., & Husaini, A. (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). *Jurnal Perpajakan*, 6(2), 1–9.
- Arikunto, S. 1998. *Prosuder Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bawono, A. 2006. *Multivariate Analysis dengan SPSS*. Salatiga:STAIN Salatiga Press.
- Dijke, M. V., and Verboon, P. 2010. Trust in authorities as a boundary condition to procedural fairness effects on tax compliance. *Journal of Economic Psychology*, 80-91.
- Ghozali, I. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiningsih, P. dan Yulianawati, N. 2011. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan dan Perbankan*. Vol. 3, No. 1. Hal. 126 – 142.
- Heider, F. 1958. *The Psychology of Interpersonal Relations*, New York: Wiley.

- Huda, A. 2015. Pengaruh Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan, Kepercayaan, Tarif Pajak dan Kemanfaatan NPWP Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak UMKM Makanan di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan). Fakultas Ekonomi. Universitas Riau, Pekanbaru. *Jom FEKON* Vol. 2 No. 2 Oktober 2015.
- Ismawan. 2001. *Memahami Reformasi Perpajakan 2000*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Jannah, N. 2017. Pengaruh Kebermanfaatan NPWP, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*. Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
- Jatmiko, A.N. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang*. Unisversitas Diponegoro: Tesis Megister Akuntansi.
- Julianti, M., & Zulaikha. (2014). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi untuk Membayar Pajak dengan Kondisi Keuangan dan Preferensi Risiko Wajib Pajak sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Candisari S. Diponegoro *Journal of Accounting*, 3(2):1-15
- Jotopurnomo, C. dan Mangoting, Y. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. Program Akuntansi Pajak. Program Studi Akuntansi. Universitas Kristen Petra. *Tax & Accounting Review*, 1(1):1-6.
- Klaudia, S. Riwayanti, D. R.; dan Nisa, A. 2017. Menggali Realitas Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik UMKM. *Jurnal PETA (Penelitian Teori dan Terapan Akuntansi)*. 2(1):50-64
- Kurniawan, M. 2014. Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Usaha Di Kota Palembang. Laporan Akhir. Jurusan Akuntansi. Politeknik Negeri Sriwijaya. Palembang.
- Kusuma, H. 2018. "Penerimaan Perpajakan 2017 Capai Rp 1.339 Triliun, 91% dari Target". *Finance.detik.com*.
- Lalisu, S.U. 2017. Determinan Kepatuhan Pajak Sektor Usaha MikroKecil dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Sleman. *Skripsi*. Universitas Islam Indonesia.

- Lemeshow, S. 1990. *Adequacy Of Sample Size in Health Studies*. Diterjemahkan Oleh Dibyso Pramono dengan judul Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan. 1997. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Lestari, S. D. 2016. Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Membayar Pajak, Pelaksanaan Denda Pajak serta Kepercayaan kepada Otoritas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi. Fakultas Ekonomi: Universitas Islam Indonesia*. Tidak Dipublikasikan.
- Lind, E. A. 2001. Fairness heuristic theory: Justice judgements as pivotal cognitions in organizational relations. In J. Greenberg & R. Cropanzano (Eds.), *Advances in organizational justice*. Stanford, US: Stanford University Press.
- Mahardika, I. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Singaraja. Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJPE) 5(1):1-12*
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Yogyakarta:Penerbit Andi.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi 2011* .Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Maulinarhadi, M., Kertahadi, dan Mustofa, F. A. 2016. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak Dan Asas Keadilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 8(9), 1-7.
- Masruroh, S. 2013. Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WP OP Di Kabupaten Tegal). Skripsi. Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Mc Allister, D. I. 1995. Affect And Cognition Based Trust As Foundations For Interpersonal Cooperation In Organization. *The Academy Of Management Journal*, 38, 24-59.
- Mir'atusholihah., Kusmadji, dan Ismono. 2011. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Umkm Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara). *E-Journal Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang*. 1-9
- Munawir, S. 2003. Pajak Penghasilan, Edisi Pertama. Yogyakarta: Badan Penerbitan Fakultas Ekonomi.

- Mustofa., Kertahadi dan Maulinarhdi R. 2016. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak dan Asas Keadilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah yang Berada Di Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu Setelah Diberlakukannya Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013). Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*. Vol. 8 No. 1 2016.
- Ningsih, S. R. 2016. Pengaruh Kemanfaatan Nomor Pokok Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Medan Kota. *Syariah Paper Accounting FEB UMS* ISSN 2460-0784
- Nova. 2014. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Tarif Pajak, dan Penyuluhan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang. *E-Journal*. Univ. Negeri Palembang, Palembang. 1-9.
- Nugroho, R.A. dan Zulaikha. 2012. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan bebas yang Terdaftar di KPP Pratama Semarang Satu)”. *Diponegoro Journal of Accounting*. 1(2):1-11.
- Permatasari, I. dan Laksito, H. 2013. *Meminimalisasi Tax Evasion Melalui Tarif Pajak, Teknologi dan Informasi Perpajakan, Keadilan Sistem Perpajakan, dan Ketepatan Pengalokasian Pengeluaran Pemerintah* (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah KPP Pratama Pekanbaru Senapelan). *Diponegoro Journal Of Accounting*. Vol. 2, No. 2: Semarang: UNDIP.
- Priambudi, A. 2013. Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi Pajak, serta Pelayanan Pembayaran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Surabaya. Universitas Brawijaya, Malang: Skripsi yang tidak dipublikasikan.
- Priantara, D. 2011. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengusaha Kecil dan Mikro Mendaftar Menjadi Wajib Pajak Orang Pribadi. Tesis, Program Magister Akuntansi, Universitas Mercu Buana.
- Putri, W. P. 2012. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pemilik Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah (UMKM) Dalam Memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) (Survey Pada Wajib Pajak Pemilik UMKM Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Batu). Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya.

- Ratmono dan Faisal. 2014. Model Kepatuhan Pajak Sukarela, Peran Denda, Keadilan Procedural dan Kepercayaan terhadap Otoritas Pajak. Seminar Nasional Akuntansi.
- Resmi, S. 2014. Perpajakan Teori dan Kasus, Buku 1 edisi 8. Salemba Empat: Jakarta.
- Robbins, S. P. dan Judge, T. A. 2008. *Perilaku Organisasi Edisi ke-12*, Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. 2014. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, U. dan Bougie, R. 2013. *Research method for business-A skill building approach*, 6thedition. West Sussex, United Kingdom: John Wiley & Sons. ISBN:978-1-119-94225-2.
- Siregar, Y., Saryadi; dan Sari, L. 2012. Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak di Semarang Tengah). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. Volume 1, Nomor 1, Tahun 2012. Universitas Diponegoro.
- Suandy, E. 2011. *Hukum Pajak, Edisi 5*, Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suntono., Kartika, A., & Sudarsi, S. (2015). Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak dalam Perspektif Teori Prospek (Studi Empirik pada UMKM di Demak). In Seminar and Call for Paper 2015 : Strategic Agility : Thrive in Turbulent Environment, 1–14.
- Suryana, W. 2017. “Jumlah Usaha Menengah Kecil Sleman Tertinggi di Yogyakarta”. Republika.co.id.
- Suryani, & Hendryadi. (2015). *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. (Suwito, Ed.) (1st ed.). Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Susilawati, K. E., & Budiarta, K. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 4(2), 345–357. [https://doi.org/ISSN: 2302-8556](https://doi.org/ISSN:2302-8556)

- Syafiiyah. 2017. Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*. Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
- Tambunan, T. 2012. “*Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Indonesia : isu-isu penting*”, Jakarta : LP3ES.
- Tjahjono, A. dan Husein, M. 2009. Perpajakan pembahasan berdasarkan UU dan pajak terbaru. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*, Edisi 10 Buku 1. Penerbit: Salemba Empat, Jakarta.
- Widayati dan Nurlis. 2010. “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus pada KPP Pratama Gambir Tiga)”. Simposium Nasional Akuntansi XIII, Purwokerto.
- Wulandari, A. D. 2018. Pengaruh Pemahaman atas Mekanisme Pembayaran Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Skripsi*. Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
- Zahidah, C. (2010). Pengaruh tingkat pemahaman, kepatuhan dan ketegasan sanksi perpajakan terhadap kewajiban perpajakan Pengusaha Usaha Kecil dan Menengah (UKM) di wilayah Jakarta Selatan. Universitas Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Retrieved from <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/browse?type=author&value=Choiriyatuz> +Zahidah
- Zemiyanti, R. 2016. Keadilan Prosedur Dan Kepercayaan WP Terhadap Otoritas Pajak: Analisis Mediasi Kepatuhan Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 4(3), 1101–1110.



LAMPIRAN 1
KUESIONER PENELITIAN

Perihal: Permohonan Pengisian Kuisisioner

Yth: Bapak/Ibu/Saudara Responden

Di Tempat

Dengan hormat,

Saya adalah Mahasiswa dari Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Islam Indonesia, saat ini sedang melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Tarif Pajak, Kepercayaan Kepada Otoritas Pajak, Kemanfaatan NPWP, dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**”. Penelitian ini merupakan syarat untuk kelulusan dijenjang pendidikan Strata Satu (S1).

Berkaitan dengan hal tersebut, saya mohon bantuan kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk bersedia mengisi kuisisioner sesuai dengan pernyataan-pernyataan yang tertera berikut ini. Bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i sangat saya harapkan demi terselesainya penelitian ini. Jawaban dan identitas responden akan terjamin kerahasiaannya.

Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuisisioner ini, dengan rendah hati saya ucapkan terima kasih.

Mengetahui

Dosen Pembimbing

Hormat saya

Johan Arifin S.E., M.Si.,Ph.D.,CFrA

Febriyanto Dwi Prabowo

A. Identitas Responden

1. Nama Usaha (tidak wajib) :
2. Jenis Kelamin : Laki-Laki / Perempuan
3. Umur Pemilik Usaha : < 25Tahun 25-34Tahun
 35-44Tahun 45-54Tahun
 > 54Tahun
4. Pendidikan Terakhir : SD, SMP, SMA/SMK
 Diploma, Sarjana
 Lainnya

B. Petunjuk Pengisian

Isilah tanda silang (X) pada jawaban yang Bpk/Ibu/Sdr/i anggap paling cocok.

(satu jawaban saja)

Jika salah menyilang jawaban maka berilah tanda lingkaran (O) untuk menunjukan jawaban yang Bpk/Ibu/Sdr/i inginkan.

Keterangan :

- SS = Sangat setuju
- S = Setuju
- N = Netral (Ragu-ragu)
- TS = Tidak Setuju
- STS = Sangat Tidak Setuju

Catatan: Saudara diperkenankan menjawab N (Ragu-ragu) apabila saudara benar-benar belum pernah melakukan kegiatan tersebut ataupun tidak mengetahui pertanyaan yang di berikan dalam kuisisioner ini.

C. Variabel Penelitian

1. Pengetahuan Wajib Pajak

| No | Pertanyaan | STS | TS | N | S | SS |
|----|---|-----|----|---|---|----|
| 1. | Saya mengetahui bahwa kepemilikan NPWP bagi setiap wajib pajak yang mempunyai penghasilan | | | | | |
| 2. | Saya mengetahui bahwa NPWP ini adalah sarana untuk pengadministrasian pajak | | | | | |
| 3. | Saya mengetahui akan NPWP ini sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak untuk menjaga ketertiban membayar pajak | | | | | |
| 4. | Saya mengetahui bahwa NPWP hanya diberikan pada setiap wajib pajak, kecuali wanita kawin yang tidak hidup terpisah atau tidak melakukan pemisahan harta dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan menggunakan NPWP suaminya | | | | | |
| 5. | Saya mengetahui bahwa jika wajib pajak yang sudah ber NPWP mempunyai kewajiban untuk membayar pajak secara berkala | | | | | |

2. Tarif pajak

| No | Pertanyaan | STS | TS | N | S | SS |
|----|---|-----|----|---|---|----|
| 1. | Saya berharap tarif pajak yang ditetapkan sekarang dikurangi atau dikenakan sesuai tarif pajak UMKM yang seharusnya | | | | | |
| 2. | Perusahaan yang mengalami kerugian menginginkan pembebasan untuk membayar pajak | | | | | |
| 3. | Wajib pajak menginginkan tarif pajak yang rendah sesuai kemampuan dan tidak memberatkan | | | | | |
| 4. | Tarif pajak yang rendah mendorong wajib pajak untuk membayar kewajibannya sesuai tarif yang dikenakan pada penghasilan yang diperoleh | | | | | |
| 5. | Seharusnya tarif pajak UMKM lebih diperhatikan agar sesuai atau tepat sasaran dan adanya ketentuan tarif pajak apabila pelaku wajib pajak UMKM mengalami kerugian | | | | | |

3. Kepercayaan Kepada Otoritas Pajak

| No | Pertanyaan | STS | TS | N | S | SS |
|----|--|-----|----|---|---|----|
| 1. | Secara umum, saya percaya dengan kompetensi skill, knowledge, experience yang dimiliki otoritas pajak dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak, dan perundang-undangan | | | | | |
| 2. | Secara umum, saya percaya dengan sikap konsistensi otoritas pajak dalam menjalankan tugasnya | | | | | |
| 3. | Otoritas pajak telah memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat | | | | | |
| 4. | Saya mempunyai respek yang tinggi terhadap kejujuran otoritas pajak | | | | | |
| 5. | Otoritas pajak tahu hal yang terbaik bagi masyarakat | | | | | |

4. Kemanfaatan NPWP

| No | Pertanyaan | STS | TS | N | S | SS |
|----|--|-----|----|---|---|----|
| 1. | NPWP berfungsi sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak | | | | | |
| 2. | NPWP memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi perbankan, perizinan usaha perdagangan dan memberikan kemudahan dalam mengurus segala jenis perpajakan | | | | | |
| 3. | NPWP Memudahkan dalam melakukan penyetoran dan pelaporan pajak | | | | | |
| 4. | Setiap wajib pajak memiliki NPWP | | | | | |

5. Kualitas Pelayanan Fiskus

| No | Pertanyaan | STS | TS | N | S | SS |
|----|--|-----|----|---|---|----|
| 1. | Petugas pajak memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan | | | | | |
| 2. | Petugas pajak menguasai peraturan perpajakan dengan baik sehingga membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan | | | | | |
| 3. | Dalam memberikan pelayanan petugas memperhatikan ketepatan proses pelayanan dan kesesuaian | | | | | |
| 4. | Petugas tanggap dan sangat membantu bila wajib pajak mengalami kesulitan mengenai perpajakan | | | | | |

6. Kepatuhan Wajib Pajak

| No | Pertanyaan | STS | TS | N | S | SS |
|----|--|-----|----|---|---|----|
| 1. | Saya mendaftarkan NPWP atas kemauan diri sendiri | | | | | |
| 2. | Saya selalu mengisi SPT (Surat Pemberitahuan) sesuai dengan ketentuan perpajakan | | | | | |
| 3. | Saya selalu melaporkan SPT (Surat Pemberitahuan) yang telah diisi dengan tepat waktu | | | | | |
| 4. | Saya selalu membayar pajak atas kemauan dan keinginan diri sendiri | | | | | |
| 5. | Saya selalu melaporkan pendapatan sesuai dengan kondisi yang ada | | | | | |

UNIVERSITAS INDONESIA

LAMPIARAN 2

Data Kuesioner

| NO | PENGETAHUAN WAJIB PAJAK | | | | | | rata- rata | NO | TARIF PAJAK | | | | | | rata- rata |
|----|----------------------------|---|---|---|---|-----|---------------|----|-------------|---|---|---|-----|--|---------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | | | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3.8 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.8 | | |
| 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3.4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3.6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3.4 | | |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3.8 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2.6 | | |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3.4 | | |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3.4 | | |
| 7 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3.6 | 7 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2.2 | | |
| 8 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.2 | 8 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3.2 | | |
| 9 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4.8 | 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3.6 | 10 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3.4 | | |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| 13 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3.8 | 13 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4.4 | | |
| 14 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4.4 | 14 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4.6 | | |
| 15 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4.4 | 15 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4.4 | | |
| 16 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3.6 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4.4 | 17 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3.8 | | |
| 18 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3.4 | 18 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3.4 | | |
| 19 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3.6 | 19 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4.4 | | |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4.6 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| 21 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3.4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4.4 | | |
| 22 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4.4 | 22 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4.6 | | |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3.8 | 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| 25 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4.4 | 25 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4.4 | | |
| 26 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4.6 | 26 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3.8 | | |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| 28 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4.4 | 28 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4.8 | | |
| 29 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4.8 | 29 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4.4 | | |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 30 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4.6 | | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|-----|--|----|---|---|---|---|---|-----|
| 31 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3.4 | | 31 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3.8 |
| 32 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3.4 | | 32 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 33 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3.6 | | 33 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3.6 |
| 34 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3.4 | | 34 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3.8 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 35 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3.6 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 36 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3.2 |
| 37 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3.6 | | 37 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4.8 |
| 38 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4.4 | | 38 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4.6 |
| 39 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3.4 | | 40 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.2 |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3.2 | | 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 42 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3.6 | | 42 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3.6 |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2.6 | | 43 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4.6 |
| 44 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4.6 | | 44 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4.8 |
| 45 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4.4 | | 45 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4.2 |
| 46 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3.6 | | 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4.4 | | 47 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4.2 |
| 48 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3.4 | | 48 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3.6 |
| 49 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3.6 | | 49 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4.6 |
| 50 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4.6 | | 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 51 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3.4 | | 51 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4.6 |
| 52 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.2 | | 52 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4.4 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3.8 | | 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 55 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3.8 | | 55 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4.6 |
| 56 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3.8 | | 58 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4.8 |
| 59 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4.8 | | 59 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4.4 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 60 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4.4 |
| 61 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3.4 | | 61 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3.8 |
| 62 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3.4 | | 62 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 63 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3.6 | | 63 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3.4 |
| 64 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2.2 | | 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 65 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3.8 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 66 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 67 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4.2 | | 67 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4.8 |
| 68 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3.8 | | 68 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4.8 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|-----|--|-----|---|---|---|---|---|-----|
| 69 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 70 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3.4 | | 70 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3.6 |
| 71 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3.6 | | 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 72 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3.6 | | 72 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3.4 |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2.6 | | 73 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4.8 |
| 74 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4.4 | | 74 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4.8 |
| 75 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4.4 | | 75 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4.2 |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3.8 | | 76 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4.4 | | 77 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3.6 | | 78 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3.8 |
| 79 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3.6 | | 79 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4.8 |
| 80 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4.6 | | 80 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 81 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3.6 | | 81 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4.8 |
| 82 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.2 | | 82 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4.2 |
| 83 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3.8 | | 83 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 85 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3.6 | | 85 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4.8 |
| 86 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | 86 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 88 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3.8 | | 88 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 89 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4.8 | | 89 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4.2 |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 90 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4.2 |
| 91 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3.6 | | 91 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 92 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3.4 | | 92 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 93 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3.6 | | 93 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.8 |
| 94 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3.4 | | 94 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3.8 |
| 95 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 95 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4.2 |
| 96 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 96 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3.4 |
| 97 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4.4 | | 97 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4.6 |
| 98 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3.6 | | 98 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4.8 |
| 99 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | 99 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4.2 |
| 100 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3.4 | | 100 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4.2 |

| NO | KEPERCAYAAN KEPADA OTORITAS PAJAK | | | NO | KEMANFAATAN NPWP | |
|----|--|--|--|----|---------------------|--|
|----|--|--|--|----|---------------------|--|

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | rata-rata | | | 1 | 2 | 3 | 4 | rata-rata |
|----|---|---|---|---|---|-----------|--|----|---|---|---|---|-----------|
| 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3.25 |
| 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3.2 | | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3.25 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3.6 | | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3.75 |
| 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2.4 | | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2.25 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3.75 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3.6 | | 6 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3.75 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 7 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3.5 |
| 8 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3.4 | | 8 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3.25 |
| 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | 9 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4.5 |
| 10 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3.4 | | 10 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3.25 |
| 11 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3.8 | | 11 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2.75 |
| 12 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3.6 | | 12 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3.75 |
| 13 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3.4 | | 13 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2.5 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 14 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4.25 |
| 15 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4.4 | | 15 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4.25 |
| 16 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3.4 | | 16 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3.5 |
| 17 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4.4 | | 17 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3.75 |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3.2 | | 18 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3.25 |
| 19 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3.2 | | 19 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3.25 |
| 20 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.2 | | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 21 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3.4 | | 21 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3.5 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4.2 | | 22 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4.25 |
| 23 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3.8 | | 23 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3.75 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 26 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | 26 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4.75 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4.2 | | 28 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4.75 |
| 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | 29 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4.5 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 30 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4.25 |
| 31 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3.6 | | 31 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3.75 |
| 32 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.2 | | 32 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 33 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3.2 | | 33 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3.25 |
| 34 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2.4 | | 34 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2.5 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3.6 | | 35 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3.5 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3.8 | | 36 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3.75 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|-----|--|----|---|---|---|---|------|
| 37 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3.4 | | 37 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4.25 |
| 38 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4.6 | | 38 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3.5 |
| 39 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4.6 | | 39 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4.5 |
| 40 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3.4 | | 40 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3.25 |
| 41 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3.8 | | 41 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3.75 |
| 42 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3.8 | | 42 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3.5 |
| 43 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3.6 | | 43 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3.5 |
| 44 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4.6 | | 44 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4.75 |
| 45 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4.6 | | 45 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4.25 |
| 46 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3.8 | | 46 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3.75 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4.2 | | 47 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4.25 |
| 48 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3.4 | | 48 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3.5 |
| 49 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3.8 | | 49 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3.75 |
| 50 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4.6 | | 50 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4.5 |
| 51 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4.2 | | 51 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4.75 |
| 52 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4.4 | | 52 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3.75 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 55 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3.6 | | 55 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3.5 |
| 56 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4.6 | | 56 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4.5 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4.2 | | 58 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4.25 |
| 59 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4.8 | | 59 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4.5 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4.4 | | 60 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4.25 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 61 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3.75 |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3.4 | | 62 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 63 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3.2 | | 63 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 64 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2.2 | | 64 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2.5 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 65 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3.75 |
| 66 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3.6 | | 66 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 67 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4.6 | | 67 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4.75 |
| 68 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4.4 | | 68 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3.5 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3.4 | | 70 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3.25 |
| 71 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3.4 | | 71 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3.5 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 72 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3.75 |
| 73 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3.6 | | 73 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3.5 |
| 74 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4.6 | | 74 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4.75 |

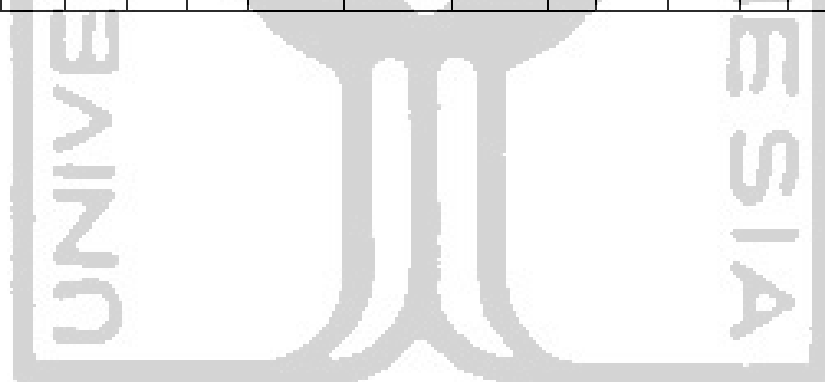
| | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|-----|--|-----|---|---|---|---|------|
| 75 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4.6 | | 75 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4.5 |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4.4 | | 76 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 77 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4.4 | | 77 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4.25 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3.6 | | 78 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3.75 |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4.2 | | 79 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4.25 |
| 80 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4.8 | | 80 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4.5 |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 81 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4.25 |
| 82 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4.8 | | 82 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4.75 |
| 83 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4.4 | | 83 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 85 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | 85 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4.75 |
| 86 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4.8 | | 86 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4.5 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4.4 | | 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 88 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3.6 | | 88 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4.5 |
| 89 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3.8 | | 89 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3.5 |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4.4 | | 90 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4.25 |
| 91 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4.8 | | 91 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4.25 |
| 92 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4.2 | | 92 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3.5 |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 93 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 94 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 94 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3.75 |
| 95 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4.8 | | 95 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4.25 |
| 96 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 96 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3.75 |
| 97 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 97 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4.25 |
| 98 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | 98 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4.75 |
| 99 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4.2 | | 99 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4.5 |
| 100 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4.2 | | 100 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4.5 |

| NO | KUALITAS PELAAANAN FISKUS | | | | | rata-rata | | NO | KEPATUHAN WAJIB PAJAK | | | | | rata-rata |
|----|---------------------------|---|---|---|------|-----------|---|----|-----------------------|---|---|---|-----|-----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3.4 | |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2.8 | |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3.75 | | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3.8 | |
| 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2.6 | |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3.75 | | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 6 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3.75 | | 6 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3.4 | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|------|--|----|---|---|---|---|---|-----|
| 7 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3.75 | | 7 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3.8 |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | 8 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3.4 |
| 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | 9 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4.6 |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | 10 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3.4 |
| 11 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3.5 | | 11 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3.6 |
| 12 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4.25 | | 12 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3.8 |
| 13 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2.5 | | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3.2 |
| 14 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4.25 | | 14 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4.4 |
| 15 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4.5 | | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 16 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3.5 | | 16 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3.6 |
| 17 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3.75 | | 17 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4.4 |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | 18 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3.4 |
| 19 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3.5 | | 19 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3.4 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 21 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3.5 | | 21 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.2 |
| 22 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3.75 | | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3.8 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 23 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3.8 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 25 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4.4 |
| 26 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4.5 | | 26 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4.6 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 28 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3.75 | | 28 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4.6 |
| 29 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4.75 | | 29 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4.6 |
| 30 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4.25 | | 30 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4.2 |
| 31 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3.5 | | 31 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3.6 |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3.25 | | 32 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.2 |
| 33 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3.25 | | 33 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3.6 |
| 34 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2.25 | | 34 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2.6 |
| 35 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3.5 | | 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3.8 |
| 36 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3.5 | | 36 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3.6 |
| 37 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3.5 | | 37 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3.6 |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3.25 | | 38 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3.6 |
| 39 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4.25 | | 39 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4.4 |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3.25 | | 40 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3.2 |
| 41 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3.75 | | 41 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.8 |
| 42 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3.75 | | 42 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3.6 |
| 43 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3.5 | | 43 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3.6 |
| 44 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4.75 | | 44 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4.8 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|------|--|----|---|---|---|---|---|-----|
| 45 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4.5 | | 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 46 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3.75 | | 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 47 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4.5 | | 47 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4.4 |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3.25 | | 48 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3.6 |
| 49 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3.75 | | 49 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4.4 |
| 50 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4.5 | | 50 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4.2 |
| 51 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3.75 | | 51 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4.6 |
| 52 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4.75 | | 52 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4.4 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 55 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3.5 | | 55 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.2 |
| 56 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4.5 | | 56 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4.4 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 58 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4.4 |
| 59 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | 59 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4.4 |
| 60 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4.5 | | 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4.2 |
| 61 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3.75 | | 61 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.8 |
| 62 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3.25 | | 62 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3.4 |
| 63 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3.25 | | 63 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3.4 |
| 64 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2.5 | | 64 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2.4 |
| 65 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3.75 | | 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 66 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3.5 | | 66 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3.4 |
| 67 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4.5 | | 67 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4.6 |
| 68 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3.25 | | 68 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3.4 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 69 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.2 |
| 70 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2.75 | | 70 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3.4 |
| 71 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3.25 | | 71 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3.6 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 72 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3.6 |
| 73 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3.75 | | 73 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3.6 |
| 74 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4.25 | | 74 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4.4 |
| 75 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | 75 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4.4 |
| 76 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4.25 | | 76 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4.2 |
| 77 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4.25 | | 77 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.2 |
| 78 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3.25 | | 78 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3.6 |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 79 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4.4 |
| 80 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4.5 | | 80 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4.2 |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 81 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4.4 |
| 82 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4.75 | | 82 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4.2 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|------|--|-----|---|---|---|---|---|-----|
| 83 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4.25 | | 83 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3.8 |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 85 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4.75 | | 85 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4.8 |
| 86 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4.25 | | 86 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4.6 |
| 87 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4.25 | | 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4.2 |
| 88 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4.25 | | 88 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4.4 |
| 89 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3.75 | | 89 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4.4 |
| 90 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4.5 | | 90 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4.2 |
| 91 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4.5 | | 91 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4.4 |
| 92 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3.75 | | 92 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3.6 |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 93 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 94 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 94 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3.8 |
| 95 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4.5 | | 95 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4.6 |
| 96 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3.75 | | 96 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 97 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4.25 | | 97 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 98 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4.5 | | 98 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4.4 |
| 99 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4.25 | | 99 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4.4 |
| 100 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4.25 | | 100 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4.2 |



جامعة آسيا والمحيط الهادئ

LAMPIRAN 3

Hasil Uji Validitas

Uji validitas pengetahuan wajib pajak

| Correlations | | BUTIR 1 | BUTIR 2 | BUTIR 3 | BUTIR 4 | BUTIR 5 | TOTA L |
|---|------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|
| BUTIR 1 | Pearson Correlation | 1 | .766** | .569** | .441** | .460** | .784** |
| | Sig. (2-tailed) | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| BUTIR 2 | Pearson Correlation | .766** | 1 | .538** | .407** | .366** | .751** |
| | Sig. (2-tailed) | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| BUTIR 3 | Pearson Correlation | .569** | .538** | 1 | .749** | .610** | .871** |
| | Sig. (2-tailed) | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| BUTIR 4 | Pearson Correlation | .441** | .407** | .749** | 1 | .733** | .839** |
| | Sig. (2-tailed) | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| BUTIR 5 | Pearson Correlation | .460** | .366** | .610** | .733** | 1 | .786** |
| | Sig. (2-tailed) | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| TOTA L | Pearson Correlation | .784** | .751** | .871** | .839** | .786** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | | | | | |

Uji validitas tarif pajak

| Correlations | | BUTIR 1 | BUTIR 2 | BUTIR 3 | BUTIR 4 | BUTIR 5 | TOTA L |
|---|------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|
| BUTIR 1 | Pearson Correlation | 1 | .704** | .542** | .667** | .702** | .868** |
| | Sig. (2-tailed) | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| BUTIR 2 | Pearson Correlation | .704** | 1 | .694** | .560** | .596** | .857** |
| | Sig. (2-tailed) | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| BUTIR 3 | Pearson Correlation | .542** | .694** | 1 | .406** | .437** | .747** |
| | Sig. (2-tailed) | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| BUTIR 4 | Pearson Correlation | .667** | .560** | .406** | 1 | .911** | .839** |
| | Sig. (2-tailed) | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| BUTIR 5 | Pearson Correlation | .702** | .596** | .437** | .911** | 1 | .864** |
| | Sig. (2-tailed) | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| TOTA L | Pearson Correlation | .868** | .857** | .747** | .839** | .864** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | | | | | |

Uji validitas kepercayaan kepada otoritas pajak

| Correlations | | BUTIR 1 | BUTIR 2 | BUTIR 3 | BUTIR 4 | BUTIR 5 | TOTA L |
|--------------|------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|
| BUTIR 1 | Pearson Correlation | 1 | .712** | .546** | .606** | .640** | .842** |
| | Sig. (2-tailed) | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | | | |
|---|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| BUTIR 2 | Pearson Correlation | .712** | 1 | .650** | .501** | .586** | .833** |
| | Sig. (2-tailed) | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| BUTIR 3 | Pearson Correlation | .546** | .650** | 1 | .555** | .487** | .785** |
| | Sig. (2-tailed) | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| BUTIR 4 | Pearson Correlation | .606** | .501** | .555** | 1 | .751** | .830** |
| | Sig. (2-tailed) | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| BUTIR 5 | Pearson Correlation | .640** | .586** | .487** | .751** | 1 | .842** |
| | Sig. (2-tailed) | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| TOTAL | Pearson Correlation | .842** | .833** | .785** | .830** | .842** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | | | | | |

Uji validitas kemanfaatan npwp

| Correlations | | BUTIR1 | BUTIR2 | BUTIR3 | BUTIR4 | TOTAL |
|--------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| BUTIR1 | Pearson Correlation | 1 | .717** | .557** | .481** | .874** |
| | Sig. (2-tailed) | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| BUTIR2 | Pearson Correlation | .717** | 1 | .514** | .444** | .851** |
| | Sig. (2-tailed) | 0 | | 0 | 0 | 0 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| BUTIR3 | Pearson Correlation | .557** | .514** | 1 | .456** | .784** |
| | Sig. (2-tailed) | 0 | 0 | | 0 | 0 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

| | | | | | | |
|---|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| BUTIR4 | Pearson Correlation | .481** | .444** | .456** | 1 | .701** |
| | Sig. (2-tailed) | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| TOTAL | Pearson Correlation | .874** | .851** | .784** | .701** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | | | | |

Uji validitas kualitas pelayanan fiskus

| Correlations | | BUTIR1 | BUTIR2 | BUTIR3 | BUTIR4 | TOTAL |
|---|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| BUTIR1 | Pearson Correlation | 1 | .574** | .544** | .647** | .831** |
| | Sig. (2-tailed) | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| BUTIR2 | Pearson Correlation | .574** | 1 | .629** | .541** | .817** |
| | Sig. (2-tailed) | 0 | | 0 | 0 | 0 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| BUTIR3 | Pearson Correlation | .544** | .629** | 1 | .692** | .853** |
| | Sig. (2-tailed) | 0 | 0 | | 0 | 0 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| BUTIR4 | Pearson Correlation | .647** | .541** | .692** | 1 | .852** |
| | Sig. (2-tailed) | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| TOTAL | Pearson Correlation | .831** | .817** | .853** | .852** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | | | | |

Uji validitas kepatuhan wajib pajak

| Correlations | | BUTIR 1 | BUTIR 2 | BUTIR 3 | BUTIR 4 | BUTIR 5 | TOTA L |
|---|------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|
| BUTIR 1 | Pearson Correlation | 1 | .213* | .239* | .569** | .567** | .690** |
| | Sig. (2- tailed) | | 0.034 | 0.017 | 0 | 0 | 0 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| BUTIR 2 | Pearson Correlation | .213* | 1 | .840** | .431** | .338** | .713** |
| | Sig. (2- tailed) | 0.034 | | 0 | 0 | 0.001 | 0 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| BUTIR 3 | Pearson Correlation | .239* | .840** | 1 | .450** | .405** | .745** |
| | Sig. (2- tailed) | 0.017 | 0 | | 0 | 0 | 0 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| BUTIR 4 | Pearson Correlation | .569** | .431** | .450** | 1 | .653** | .838** |
| | Sig. (2- tailed) | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| BUTIR 5 | Pearson Correlation | .567** | .338** | .405** | .653** | 1 | .804** |
| | Sig. (2- tailed) | 0 | 0.001 | 0 | 0 | | 0 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| TOTA L | Pearson Correlation | .690** | .713** | .745** | .838** | .804** | 1 |
| | Sig. (2- tailed) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| * Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed). | | | | | | | |
| ** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | | | | | |

LAMPIRAN 4

Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pengetahuan wajib pajak

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| 0.865 | 5 |

Uji reliabilitas tarif pajak

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| 0.89 | 5 |

Uji reliabilitas kepercayaan kepada otoritas pajak

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| 0.883 | 5 |

Uji reliabilitas kemanfaatan NPWP

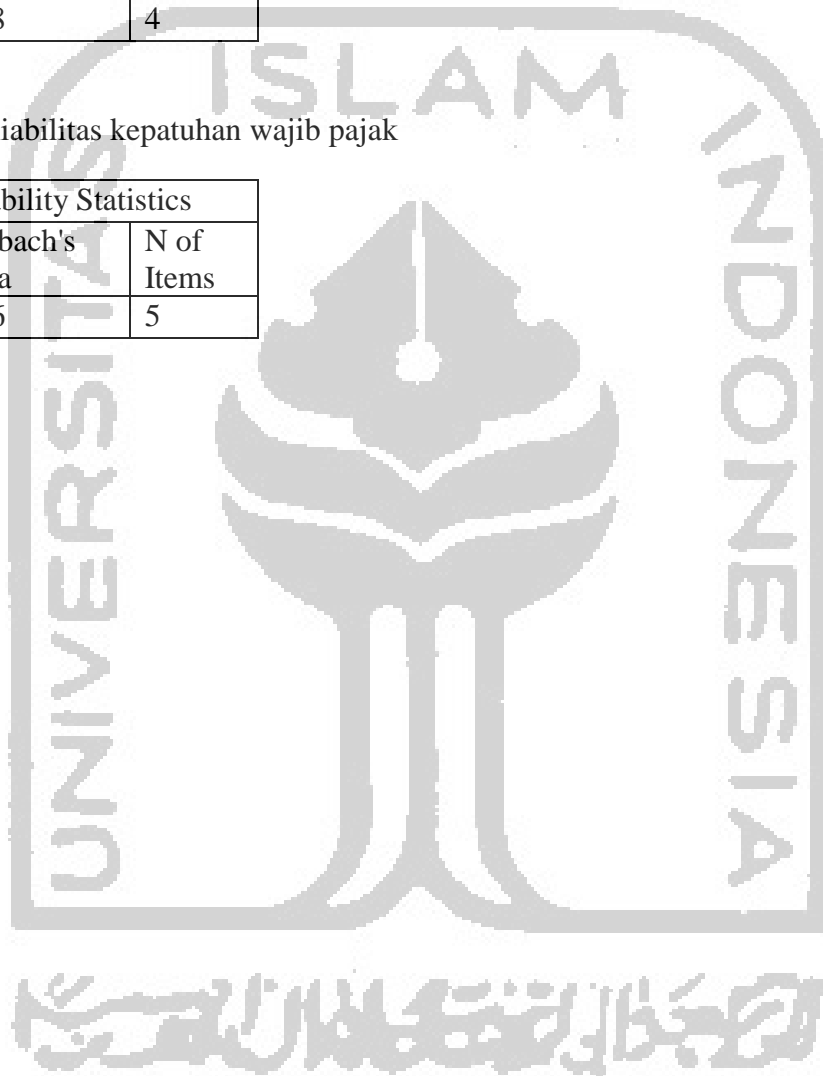
| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| 0.818 | 4 |

Uji reliabilitas kualitas pelayanan fiskus

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| 0.858 | 4 |

Uji reliabilitas kepatuhan wajib pajak

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| 0.816 | 5 |



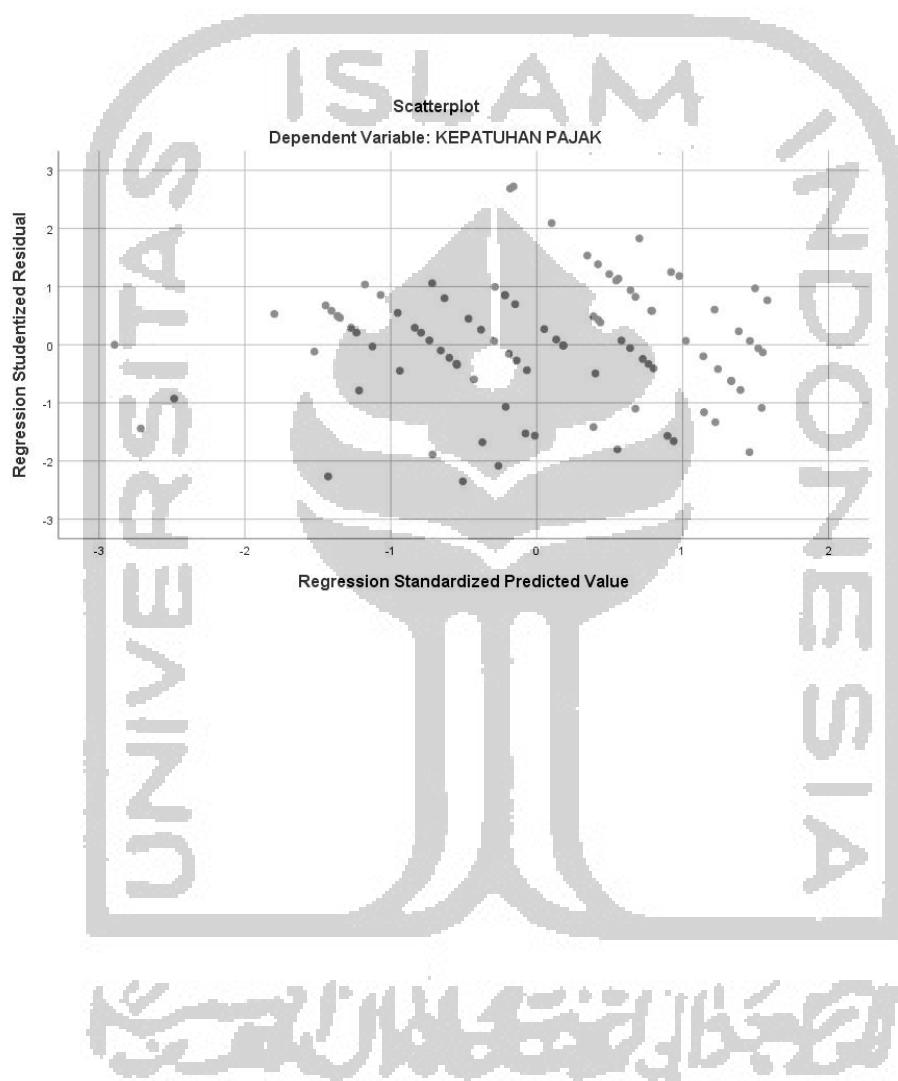
LAMPIRAN 5

Hasil Uji Normalitas

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|---------------------------------------|----------------|-------------------------|
| | | Unstandardized Residual |
| n | | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 0 |
| | Std. Deviation | 0.2076 |
| Most Extreme Differences | Absolute | 0.079 |
| | Positive | 0.05 |
| | Negative | -0.079 |
| Test Statistic | | 0.079 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .127 ^c |
| a Test distribution is Normal. | | |
| b Calculated from data. | | |
| c Lilliefors Significance Correction. | | |

LAMPIRAN 6

Hasil Uji Heteroskedastisitas



LAMPIRAN 7

Hasil Uji Multikolinearitas

| Coefficientsa | | | | | | | | | |
|--|-----------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|-------------------------|-------|--|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | | |
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF | |
| 1 | (Constant) | 0.391 | 0.205 | | 1.909 | 0.059 | | | |
| | PENGETAHUAN WAJIB PAJAK | 0.109 | 0.051 | 0.116 | 2.117 | 0.037 | 0.605 | 1.652 | |
| | TARIF PAJAK | 0.079 | 0.048 | 0.087 | 1.663 | 0.1 | 0.668 | 1.497 | |
| | KEPERCAYAAN KEPADA OTORITAS PAJAK | 0.176 | 0.082 | 0.204 | 2.147 | 0.034 | 0.202 | 4.945 | |
| | KEMANFAATAN NPWP | 0.355 | 0.086 | 0.406 | 4.115 | 0 | 0.188 | 5.324 | |
| | KUALITAS PELAYANAN FISKUS | 0.183 | 0.084 | 0.219 | 2.182 | 0.032 | 0.181 | 5.535 | |
| a. Dependent Variable: KEPATUHAN PAJAK | | | | | | | | | |

LAMPIRAN 8

Hasil Uji T

| Coefficients ^a | | | | | | |
|--|-----------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 0.391 | 0.205 | | 1.909 | 0.059 |
| | PENGETAHUAN WAJIB PAJAK | 0.109 | 0.051 | 0.116 | 2.117 | 0.037 |
| | TARIF PAJAK | 0.079 | 0.048 | 0.087 | 1.663 | 0.1 |
| | KEPERCAYAAN KEPADA OTORITAS PAJAK | 0.176 | 0.082 | 0.204 | 2.147 | 0.034 |
| | KEMANFAATAN NPWP | 0.355 | 0.086 | 0.406 | 4.115 | 0 |
| | KUALITAS PELAYANAN FISKUS | 0.183 | 0.084 | 0.219 | 2.182 | 0.032 |
| a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK | | | | | | |



LAMPIRAN 9

Hasil Uji Koefisien Determinasi

| Model Summary | | | | |
|--|-------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .910a | 0.829 | 0.819 | 0.21305 |
| a Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN FISKUS, TARIF PAJAK, PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, KEPERCAYAAN KEPADA OTORITAS PAJAK, KEMANFAATAN NPWP | | | | |

LAMPIRAN 10

Surat Izin Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

| | |
|---|--|
|  | |
| PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK | |
| Beran, Tridadi, Sleman, Yogyakarta 55511 Telepon (0274) 864650, Faksimile (0274) 864650 Website: www.slemankab.go.id, E-mail: kesbang.sleman@yahoo.com | |
| SURAT IZIN Nomor : 070 / Kesbangpol / 1722 / 2019 TENTANG PENELITIAN | |
| KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK | |
| Dasar : Peraturan Bupati Sleman Nomor : 32 Tahun 2017 Tentang Izin Penelitian, Izin Praktik Kerja Lapangan, Dan Izin Kuliah Kerja Nyata. Menunjuk : Surat dari Dekan FE UIH Nomor : 155/Dek/10/Div.SDM/V/2019 Hal : Rekomendasi Penelitian | Tanggal : 28 Mei 2019 |
| MENGIZINKAN : | |
| Kepada : Nama : FEBRIYANTO DWI PRABOWO No.Mhs/NIM/NIP/NIK : 14212373/3404131902960001 Program/Tingkat : S1 Instansi/Perguruan Tinggi : Universitas Islam Indonesia Yogyakarta Alamat instansi/Perguruan Tinggi : Jl Kalitirang km 14,5 Sleman Alamat Rumah : Pisangan RT 002/ RW 014, Tridadi Sleman No. Telp / HP : 082395005327 Untuk : Mendapatkan Penelitian / Pra Survey / Uji Validitas / PKL dengan judul PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, TARIF PAJAK, KEPERCAYAAN KEPADA OTORITAS PAJAK, KEMANFAATAN NPWP DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK | |
| Lokasi : Dinas Koperasi UKM Kab Sleman | |
| Waktu : Selama 3 Bulan mulai tanggal 29 Mei 2019 s/d 28 Agustus 2019 | |
| Dengan ketentuan sebagai berikut : | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib melaporkan diri kepada Pejabat Pemerintah setempat (Camat/ Kepala Desa) atau Kepala Instansi untuk mendapat petunjuk seperlunya. 2. Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan setempat yang berlaku. 3. Izin tidak disalahgunakan untuk kepentingan-kepentingan di luar yang direkomendasikan. 4. Wajib menyampaikan laporan hasil penelitian berupa 1 (satu) CD format PDF kepada Bupati diserahkan melalui Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Sleman. 5. Izin ini dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan-ketentuan di atas. | |
| Demikian izin ini dikeluarkan untuk digunakan sebagaimana mestinya, diharapkan pejabat pemerintah/non pemerintah setempat memberikan bantuan seperlunya. Setelah selesai pelaksanaan penelitian Saudara wajib menyampaikan laporan kepada kami 1 (satu) bulan setelah berakhirnya penelitian. | |
| | Dikeluarkan di Sleman Pada Tanggal : 29 Mei 2019 a.n. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik |
| Tembusan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Bupati Sleman (sebagai laporan) 2. Kepala Dinas Koperasi, UKM Kab. Sleman 3. Dekan FE UIH 4. Yang Bersangkutan |  Sekretaris Drs. Ahmad Yano Nurkaryadi, M.M. Pembina Tingkat I, IV/b S.P.F. No. 21002.198603.1.010 |