

**FAKTOR –FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI DI KOTA SERANG**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Nama : Hesti Kusuma

No. Mahasiswa : 14313226

Program Studi : Ilmu Ekonomi

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

2018

**FAKTOR –FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI DI KOTA SERANG**

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir
guna memperoleh gelar Sarjana jenjang strata 1
Program Studi Ilmu Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

Oleh:

Nama : Hesti Kusuma
No. Mahasiswa : 14313226
Program Studi : Ilmu Ekonomi

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI YOGYAKARTA**

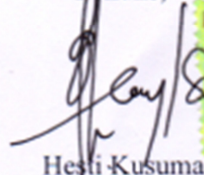
2018

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi ini telah tertulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang dapat dikategorikan dalam tindakan plagiasi seperti dimaksud dalam buku pedoman penulisan skripsi Program Studi Ilmu Ekonomi FE UII. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Yogyakarta, 18 Januari 2018

Penulis,



Hesti Kusuma



PENGESAHAN

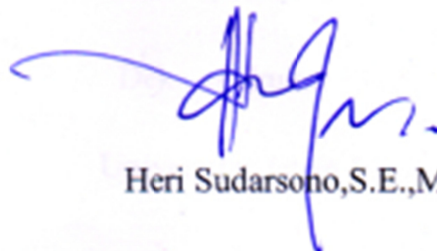
**FAKTOR-FAKTOR PENGARUH KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DI KOTA SERANG**

Nama : Hesti Kusuma
No. Mahasiswa : 14313226
Program Studi : Ilmu Ekonomi

Yogyakarta, 18 Januari 2018

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing



Heri Sudarsono, S.E., M.Ec.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL
**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DI KOTA SERANG**

Disusun Oleh : **HESTI KUSUMA**

Nomor Mahasiswa : **14313226**

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

Pada hari Kamis, tanggal: 8 Februari 2018

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Heri Sudarsono, SE.,MEc

Penguji : Agus Widarjono, SE., MA.,Ph.D



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

MOTTO

*Hai orang-orang yang beriman berlakulah sabar dan perkuat sabar
diantara kalian dan bersiap-siaplah kalian serta bertaqwalah kepada
Allah supaya kalia memperoleh kemenangan*

(Qs: Ali Imran 200)

*Positif feeling dan positif thinking merupakan salah satu jalan
menjuksesuksesan dan kebahagiaan dunia dan akhirat.*

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi ini untuk seluruh keluarga besar saya sebagai wujud kasih sayang, bakti dan terimakasihku untuk kedua orangtua tercinta Tukiyana dan Farida Ariyani yang selalu membimbing dalam setiap langkah kehidupanku serta Do'a yang senantiasa mengiringi perjalanan untuk menuju masa depan yang cerah.



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Segala puji bagi Allah, Tuhan semesta alam serta junjungan besar kami Nabi Muhammad SAW yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul **“Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”**

Sejalan dengan terselesaikannya tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan dan kontribusi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengungkapkan Terima Kaih Kepada:

1. Allah SWT yang Maha Baik, Maha Penyayang dan Maha Penolong.
2. Nabi Muhammad SAW sebagai *Uswatun Hasanah*.
3. Kedua orang tua penulis yakni Bapak Tukiyana dan Ibu Farida Ariyani yang sudah bekerja keras dapat menyekolahkan penulis hingga kini mendapatkan gelar Sarjana. Terimakasih atas doa, semangat dan dukungan, serta kasih sayang yang telah diberikan dengan setulus hati. Semoga diberikan kesehatan dan dilindungi selalu oleh Allah SWT, Amin.
4. Seorang kakak penulis yakni Arnis Kusuma.

5. Kepada saudara-saudaraku. Terimakasih sudah menjaga penulis disini, selalu menjenguk penulis, membawakan kebutuhan penulis dan mengobati rasa rindu penulis kepada Bapak dan ibu.
6. Bapak Heri Sudarsono, SE., M.Ec. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu penulis dengan memberikan bimbingan dengan baik.
7. Bapak Akhsyim Affandi MA, PhD selaku Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Ekonomi, Fakultas Ekonomi.
8. Bapak Dr. Dwiprptono Agus Harjito, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
9. Bapak Nandang Sutrisno, SH., M.Hum., LL.M., Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
10. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Ekonomi dan Fakultas Ekonomi. Universitas Islam Indonesia, yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya kepada penulis.
11. Kepada Rangga Terimakasih atas *support dan waktunya* selama ini.
12. Kepada Ummi, Raras, Melis, Rifda terimakasih selalu mendukung, mengingatkan, menemani tidur, makan, jalan-jalan. Terimakasih atas pertemanan kita selama ini Guys. Semoga kesuksesan segera menghampiri kita semua. Amin.
13. Teman-teman KKN unit 339 (Ali, Iqbal, Al, Denik, Vhina, Ainun, Lhana dan Nia). Terimakasih gengs atas 30 hari kebersamaan kita di satu atap yang sama. Susah dan senang telah kita lewati bersama. Hingga kini kalian semua dapat mengantarkan penulis menuju gerbang Sarjana atas

terselesaikannya KKN ini. Senang dapat berkenalan dan menjadi keluarga baru di tengah-tengah kalian.(Jangan Melupakan Diantara kita Disaat Kalian Sukses Nanti)

14. Serta semua pihak yang telah membantu penulisan dalam penyelesaian tugas akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam tugas akhir ini. oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang diperlukan dalam penyempurnaan skripsi ini. Selanjutnya apabila terdapat kesalahan baik materi yang terdapat didalam tugas ini maupun penyelesaiannya, penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya. Semoga tugas akhir ini (SKRIPSI) dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Yogyakarta, 18 Desember 2017

Hesti Kusuma

DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	i
Halaman Judul.....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiatisme.....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iv
Halaman Berita Acara Ujian Skripsi.....	v
Halaman Motto.....	vi
Halaman Persembahan.....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xvi
Daftar Gambar.....	xvii
Abstraksi.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Masalah.....	11

1.4	Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....		14
2.1.	Kajian Pustaka.....	14
2.2.	Landasan Teori.....	18
2.2.1	Definisi Pajak.....	18
2.2.2	Jenis Pajak.....	20
2.2.3	Wajib Pajak.....	21
2.2.4	Fungsi Pajak.....	22
2.2.5	Kewajiban dan Hak Wajib Pajak.....	23
2.2.6	Teori Atribusi (<i>Atribution Theory</i>).....	27
2.2.7	Kriteria wajib pajak patuh.....	28
2.2.7.1.	Kepatuhan Wajib Pajak.....	28
2.2.7.2.	Kesadaran Membayar Pajak.....	29
2.2.7.3.	Sanksi Pajak.....	32
2.2.7.4.	Kualitas Pelayanan.....	33
2.2.7.5.	Pengetahuan Pajak.....	34
2.2.8	Kerangka Pemikiran.....	36
2.2.9	Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....		41
3.1.	Populasi dan Sampel.....	41
3.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.3.	Definisi dan Pengukuran Variabel Penelitian.....	42
3.3.1	Variabel Independen.....	43

3.3.2 Variabel Dependen	43
3.4. Metode Analisis Penelitian	46
3.4.1 Statistik Deskriptif.....	47
3.4.2 Uji Kualitas Data.....	47
3.4.2.1 Uji Validitas.....	47
3.4.2.2 Uji Realibilitas.....	48
3.4.3 Uji Asumsi Klasik.....	48
3.4.3.1 Normalitas.....	49
3.4.3.2 Multikolonieritas.....	49
3.4.3.3 Heteroskedastisitas.....	50
3.4.3.4 Autokorelasi.....	51
3.5. Pengujian Hipotesis.....	52
3.5.1 Koefisien Determinasi (R^2).....	52
3.5.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	53
3.5.3 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji T).....	54
3.6. Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	56
4.1. Hasil Pengumpulan Data	56
4.2. Deskripsi Responden	57
4.2.1 Kepemilikan NPWP	57
4.2.2 Jenis Kelamin	57
4.2.3 Usia	58
4.2.4 Jenis Pekerjaan	59

4.2.5 Tingkat Pendidikan.....	59
4.3. Uji Validitas dan realibilitas.....	60
4.3.1 Uji Validitas	60
4.3.2 Uji Reliabilitas	62
4.4. Analisis Statistik Deskriptif	63
4.5. Uji Asumsi Klasik.....	65
4.5.1 Uji Normalitas.....	65
4.5.2 Uji Multikolinearitas	67
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	68
4.5.4 Uji Autokorelasi	68
4.6. Pengujian Hipotesis.....	69
4.6.1 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	69
4.6.2 Uji Signifikansi Simultan (UJI F)	70
4.6.3 Uji Hipotesis (Uji T)	71
4.7. Analisis Regresi Linear Berganda.....	72
4.8. Pembahasan	75
4.8.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	75
4.8.2 Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	76
4.8.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	77

4.8.4 Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1. Kesimpulan.....	80
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	81
5.3. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	86

DAFTAR TABEL

1.1	Tabel Ringkasan APBN 2014-2016	2
1.2	Ratio Pajak Terhadap PDB 2014-2017.	5
4.1.	Data Kuesioner Yang Disebar	56
4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan NPWP.	57
4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
4.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	59
4.6.	Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan	60
4.7.	Hasil Uji Validitas	60
4.8.	Hasil Uji Realibilitas	62
4.9.	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	63
4.10.	Hasil Pengujian Normalitas	66
4.11.	Hasil Pengujian Multikolinearitas	67
4.12.	Hasil Pengujian Heterokedastisitas	68
4.13.	Uji Autokorelasi	69
4.14.	Hasil Analisis Koefisien Determinasi	70
4.15.	Uji F	70
4.16.	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	73

DAFTAR GAMBAR

2.1. Kerangka Pemikiran	36
-------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	87
Lampiran 2 Data Responden	92
Lampiran 3 Rekapitulasi Data Hasil Peneliti.....	96
Lampiran 4 Validitas dan Realibilitas	102
Lampiran 5 Hasil Uji Deskriptif.....	107
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik	107
Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	109
Lampiran 8 Dokumentasi.....	110

ABSTRAK

Tax compliance is a situation where the taxpayer meets all tax obligations and the exercise of the right of taxation. For that, tax compliance is high it is necessary to note the factors that influence taxpayer compliance. The purpose of this study is to determine the effect of taxpayer awareness, service quality, tax sanctions, and tax knowledge on taxpayer compliance of individuals in the city of attack. The number of samples used were 93 respondents. In this research the analytical technique used is using multiple linear regression method and using SPSS version 23. Based on the results of the analysis, taxpayer awareness, service quality, and tax knowledge have a positive effect while tax sanctions have no effect on taxpayer compliance person.

Keywords: Taxpayer awareness, service quality, tax sanction, and tax knowledge, personal taxpayer compliance

ABSTRAK

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan sesuatu keadaan dari wajib pajak dapat dan mampu memenuhi kegiatan perpajakannya. Mengetahui hak serta kewajiban yang dimiliki oleh wajib pajak tersebut. Wajib Pajak mampu mematuhi segala peraturan-peraturan perpajakan yang berlaku. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota serang. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 93 responden . dalam penelitian ini teknik analisis yang digunakan adalah menggunakan metode regresi linear berganda dan menggunakan SPSS versi 23. Berdasarkan hasil analisis, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan pengetahuan pajak berpengaruh positif sedangkan sanksi pajak tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci: kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan pengetahuan pajak, kepatuhan wajib pajak orang pribadi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pembangunan nasional adalah rangkaian upaya pembangunan yang berkesinambungan dan meliputi seluruh kehidupan masyarakat, bangsa dan negara untuk melaksanakan tugas mewujudkan tujuan nasional. Dalam rangka mencapai tujuan pembangunan nasional seperti yang tercantum di dalam Pembukaan UUD 1945 yaitu mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur, salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian negara sebagai bentuk realisasi dalam pembiayaan pembangunan nasional adalah dengan menggali sumber dana dari dalam negeri seperti yang tertuang dalam Anggaran Pendapatan Dan Belanja Negara (APBN).

Sumber penerimaan negara berasal dari berbagai sektor, baik sektor internal maupun eksternal. Pajak adalah salah satu sumber penerimaan negara dari sektor internal dimana sektor perpajakan tidak hanya sebagai penerimaan negara saja tetapi sebagai sumber pendapatan utama dalam APBN yang di pergunakan untuk kebutuhan belanja pemerintah dalam rangka pembangunan nasional. Yang dimaksud dengan Pajak Menurut Undang-Undang KUP No 16 Tahun 2009 Pasal 1 Angka (1) adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan

tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Dalam upaya untuk mengurangi ketergantungan sumber penerimaan eksternal, pemerintah terus berusaha untuk memaksimalkan penerimaan internal khususnya di sektor pajak. Pajak menjadi salah satu instrumen kebijakan fiskal yang dinamis yang salah satunya sebagai alat dalam mencapai tujuan untuk mendapatkan penerimaan pajak secara langsung maupun tidak langsung dan sumber penerimaan internal yang terbesar yang mendominasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Penerimaan negara dari sektor pajak terus meningkat dari tahun ke tahun menjadikan peran pajak semakin diandalkan untuk mendorong penggunaan sumberdaya secara berdaya guna bagi kepentingan pembangunan ekonomi negara. Berikut disajikan proporsi APBN dari segi penerimaan pajak terhadap penerimaan negara dalam tiga tahun sejak 2014 hingga 2016.

Tabel 1.1

Ringkasan APBN 2014-2016 (Miliar)

KETERANGAN	2014 APBNP	2015 APBNP	2016 APBNP
A. Pendapatan Negara Dan Hibah	1.635.378,50	1.761.642,80	1.786.225,03
I. Penerimaan Dalam Negeri	1.633.053,40	1.758.330,90	1.784.249,85
1. Penerimaan Perpajakan	1.246.107,00	1.489.255,50	1.539.166,24
2. Penerimaan Negara Bukan Pajak	386.946,40	269.075,40	245.083,61
II. Penerimaan Hibah	2.325,10	3.311,90	1.975,17
B. Belanja Negara	1.876.872,80	1.984.149,70	2.082.948,89
I. Belanja Pemerintah Pusat	1.280.368,60	1.319.549,00	1.306.695,98
II. Transfer Ke Daerah Dan Dana Desa	596.504,20	664.600,70	776.252,90
III. Suspend	-	-	-
C. Keseimbangan Primer	-106.041,10	-66.776,00	-105.505,57
D. Surplus/ (Defisit) Anggaran (A - B)	-241.494,30	-222.506,90	-296.723,86
E. Pembiayaan	241.494,30	222.506,90	296.723,86

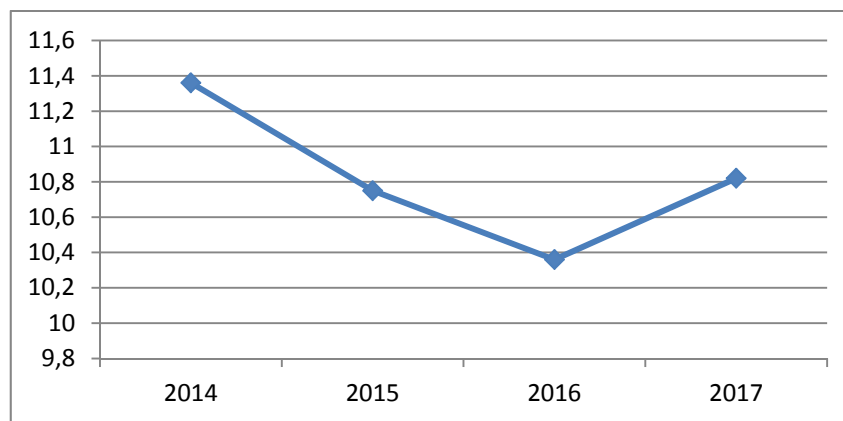
Dapat dilihat dari tabel 1.1 penerimaan pajak memberikan kontribusi yang cukup tinggi pada pendapatan negara, lebih dari 70% pendapatan negara berasal pajak dan dalam kurun 3 tahun yaitu 2014 sampai 2016 penerimaan dari sektor pajak terus mengalami peningkatan. Melihat tingginya peran pajak dalam memberikan kontribusi pada APBN, pemerintah berupaya melakukan berbagai cara untuk mengoptimalkan penerimaan pajak sebagai salah satu sumber pembiayaan paling potensial antara lain dengan ekstensifikasi dan intensifikasi pemungutan pajak yang dalam hal ini merupakan tugas dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Agenda aksi Direktorat Jenderal Pajak adalah seperti usaha ekstensifikasi dan intensifikasi pajak, dimana usaha ekstensifikasi perpajakan dilakukan melalui

kebijaksanaan Pemerintah untuk memberikan kewenangan perpajakan kepada daerah yang lebih besar pada masa mendatang. Sedangkan usaha intensifikasi dapat dilakukan yang Pertama dengan memperluas basis penerimaan. Untuk memperluas basis penerimaan yang dianggap potensial tindakan yang dilakukan antara lain mengidentifikasi pembayar pajak baru atau potensial dan jumlah pembayar pajak, memperbaiki basis data objek, memperbaiki penilaian, menghitung kapasitas penerimaan dari setiap jenis pungutan. Kedua, memperkuat proses pemungutan. Upaya yang dilakukan dalam memperkuat proses pemungutan, yaitu antara lain mempercepat penyusunan Peraturan daerah, mengubah tarif (khususnya tarif retribusi dan peningkatan SDM). Ketiga, meningkatkan pengawasan. Hal ini dapat ditingkatkan antara lain melalui pemeriksaan secara mendadak dan berkala, memperbaiki proses pengawasan, menerapkan sanksi terhadap penunggak pajak dan sanksi terhadap pihak fiskus, serta meningkatkan pembayaran pajak dan pelayanan publik yang diberikan oleh fiskus. Keempat, meningkatkan efisiensi administrasi dan menekan biaya pemungutan. Tindakan yang dilakukan oleh pemerintah antara lain memperbaiki prosedur administrasi pajak melalui penyederhanaan administrasi pajak, meningkatkan efisiensi pemungutan dari setiap jenis pemungutan. Kelima, meningkatkan kapasitas penerimaan melalui perencanaan yang lebih baik. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan koordinasi dengan instansi terkait di daerah (Julianti dan Zulaikha, 2014).

Pada era pemerintahan presiden Joko Widodo dan wakilnya Jusuf Kalla penerimaan pajak terhadap (PDB) Produk Domestik Bruto cenderung mengalami tren yang menurun.

Tabel 1.2
Ratio Pajak Terhadap PDB 2014-2017



Data kementerian keuangan menunjukkan bahwa *tax ratio* sebesar 11,36 persen dari PDB pada tahun 2014, tahun berikutnya 2015 turun menjadi 10,75 persen dan kembali turun di tahun 2016 menjadi 10,36 persen angka yang rendah dari rata-rata dunia yang sebesar 15 persen. Dapat dikatakan jika di suatu negara semakin rendah *tax ratio* menandakan lesunya perekonomian domestik dan hilangnya potensi penerimaan negara yang dapat digunakan sebagai sumber pembiayaan belanja sosial dan pembangunan infrastruktur negara. *Tax ratio* di Indonesia bahkan lebih rendah dari negara-negara tetangga seperti Filipina, Singapura, Thailand, dan Malaysia. Hal ini berkaitan erat dengan belum baiknya pengelolaan potensi pajak yang tidak lepas dari kurangnya kesadaran masyarakat akan membayar pajak di Indonesia.

Kepatuhan pajak di Indonesia menjadi salah satu persoalan yang sejak dulu ada di perpajakan. Hal ini didasarkan pada perbandingan jumlah wajib pajak yang

memenuhi syarat patuh di Indonesia sedikit sekali jika dibandingkan dengan jumlah total wajib pajak terdaftar. Tahun 2017 angka kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih rendah, tercatat jumlah wajib pajak saat ini mencapai 36.031.972 juta jiwa dengan 16.599.632 juta jiwa di antaranya wajib menyampaikan SPT sedangkan yang telah menyampaikan SPT tahun pajak 2016 hingga 14 April 2017 adalah 9.789.398 juta jiwa atau 58,97 persen. Artinya 41,03 belum memenuhi kewajiban perpajakannya.

Data direktorat jendral pajak per 31 Desember 2014 menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak (WP) terdaftar di Indonesia adalah 30.574.428 dimana 90.56% diantaranya adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Kota Serang sebagai ibukota Provinsi Banten memiliki potensi pajak yang dapat digali dikarenakan memiliki geografis yang berdekatan dengan wilayah Jakarta sebagai pusat ekonomi, terlebih dengan bertambahnya jumlah penduduk yang mengalami peningkatan setiap tahunnya di kota serang akan meningkatkan pendapatan dari sektor pajak. Jumlah wajib pajak orang pribadi kota Serang sebanyak 78,729 ribu jiwa sedangkan jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT hanya sebesar 72,792 ini mencerminkan tingkat kepatuhan yang rendah. Rasio kepatuhan adalah jumlah wajib pajak yang lapor SPT dibandingkan dengan jumlah wajib pajak terdaftar yang wajib SPT. Dalam praktiknya banyak Kendala yang dihadapi wajib pajak disebabkan oleh banyak hal seperti besaran penghasilan, tingkat pendidikan, isu korupsi di Direktorat Jenderal Pajak, ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan dan mekanisme pajak termasuk motivasi wajib pajak tentang kewajiban pembayaran pajak.

Persepsi masyarakat tentang perpajakan sangat berpengaruh dengan bagaimana kesadaran masyarakat selaku wajib pajak yang baik. Persepsi sangat berkaitan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak sehingga pada akhirnya akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sesuai dengan James L Gibson (1991) menyatakan bahwa perilaku patuh wajib pajak sangat-sangat dipengaruhi oleh variabel perilaku individu dan lingkungannya. Membangkitkan motivasi dan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan dengan melibatkan wajib pajak dalam sistem perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sendiri telah menempuh berbagai cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, mulai dari sosialisasi, pendekatan persuasif; jemput bola, pelayanan yang lebih baik, penegakan hukum hingga mengajak tokoh-tokoh bangsa dan masyarakat untuk menjadi panutan dalam segera melaporkan SPT Tahunan PPh-nya.

Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak termasuk pada pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai salah satu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan pada wajib pajak memiliki tujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang baik terhadap wajib pajak akan berdampak kepada penerimaan pajak untuk tahun-tahun berikutnya.

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat

pengegar agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Maryati, 2014). Pengenaan sanksi perpajakan diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana yang diamanatkan dalam UU Perpajakan. Pengenaan sanksi perpajakan kepada wajib pajak dapat memberikan efek positif dan dorongan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib Pajak itu sendiri. Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006).

Sebagian besar wajib pajak memperoleh pengetahuan pajak dari petugas pajak, selain itu juga diperoleh dari televisi, radio, majalah pajak, surat kabar, buku-buku pajak, internet maupun dari seminar-seminar pajak serta pelatihan pajak. Namun kegiatan penyampaian tentang pengetahuan pajak ini tidak sering dilakukan. Kurangnya sosialisasi ini menimbulkan rendahnya kesadaran masyarakat yang berdampak pada rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajibannya.

Reformasi perpajakan secara menyeluruh dilakukan pada awal tahun 1983 dan telah berlangsung lebih dari 32 tahun dengan mengganti sistem pemungutan pajak dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*. *Sistem self assessment system* mengatakan bahwa wajib pajak di beri kepercayaan dan tanggung jawab untuk menghitung, memperhitungkan (*tax planning*), memotong, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar dan dilaporkan sesuaikan dengan keadaan yang sesungguhnya (Lubis, 2010).

Perubahan yang mendasar tersebut dilakukan sebagai upaya penyesuaian sistem perpajakan dengan tuntutan perubahan sistem perekonomian yang dinamin dalam masyarakat di Indonesia, dimana dalam hal ini wajib pajak lah yang harus aktif dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, mulai dari mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, menghitung, memperhitungkan, membayar yang selanjutnya akan mendapatkan nomor tunggal wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan (NPWP) serta melaporkan kewajibannya dengan menggunakan Surat Pemberitahuan (SPT). Selain itu, reformasi di bidang perpajakan ini juga merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas dari individu-individu yang tergolong dalam Warga Negara Indonesia yang bertujuan untuk menegakkan hukum di sektor perpajakan.

Dalam Undang-undang tentang perpajakan di tegaskan bahwa di wajjban para wajib pajak untuk membayar sesuai dengan ketentuan berdasarkan prinsip-prinsip pemerataan dalam pemungutan pajak dan keadilan dalam pembebanan pajak., jika tidak memenuhi kewajiban tersebut maka sanksi yang dikenakan jelas dan dibagi dalam dua golongan yaitu, sanksi administratif dan sanksi pidana. Tetapi di lapangan dapat terjadi seorang wajib pajak yang berskala besar dapat melakukan kesepakatan dengan oknum petugas pajak untuk melakukan pengurangan jumlah nominal pajak sang wajib pajak ini merupakan usaha yang dilakukan oleh wajib pajak untuk meloloskan diri dari pajak yang disebut perlawanan terhadap pajak yang diwujudkan dalam bentuk perlawanan aktif dan perlawanan pasif. Perlawanan pasif wajib pajak tidak membayar pajak karena antara lain (1) mahaman terhadap hukum pajak yang kurang karena sulit

dimengerti, (2) Tingkat kepedulian dan kesadaran terhadap pajak yang masih perlu ditingkatkan, (3) Pengawasan dan pemungutan pajak yang belum berjalan efektif, (4) Pengawasan dan penggunaan hasil pemungutan pajak belum efektif. (Abuyamin, 2014)

Pihak yang diuntungkan adalah wajib pajak dan oknum petugas pajak, sedangkan pihak yang paling dirugikan adalah pihak pemerintah. Semua ini bersumber dari kurangnya kesadaran tentang perpajakan baik dari pihak wajib pajak dan petugas pajak (Widayanti dan Nurlis, 2010). Mengingat bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting dan utama bagi peningkatan penerimaan pajak. Mengingat tentang bagaimana kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebagai faktor penting bagi peningkatan penerimaan pajak, maka perlu secara intensif dikaji apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, khususnya wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui pengaruh kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Maka dari itu penulis mengangkat permasalahan ini dalam bentuk skripsi dengan judul **“FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KOTA SERANG”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Serang.
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Serang.
3. Apakah Sanksi Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Serang.
4. Apakah Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Serang.

1.3 Batasan masalah

Objek penelitian yang digunakan adalah meliputi koresponden yang merupakan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Serang

1.4 Tujuan Penelitian

Bertolak dari rumusan diatas, maka tujuan peneliti adalah sebagai berikut:

- a. Menganalisis seberapa besar pengaruh variabel Kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Serang.
- b. Menganalisis seberapa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Serang.

- c. Menganalisis seberapa besar pengaruh variabel sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Serang.
- d. Menganalisis seberapa besar pengaruh variabel pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Serang.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini di harapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis dan pihak-pihak yang berkepentingan, yaitu bagi :

1. Manfaat akademik
 - Penelitian ini dapat memberikan gambaran analisis dan referensi lebih lanjut dalam hal yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak dan diharapkan dapat meningkatkan wawasan dan ilmu pengetahuan.
2. Manfaat Teoritis
 - Diharapkan hasil penelitian ini dapat berguna bagi kajian lebih lanjut penulis yang akan kembali meneliti yang berhubungan Dengan tema penelitian ini sebagai masukan dan bahan evaluasi pemerintah daerah dalam bidang ekonomi di masa yang akan datang untuk menetapkan kebijakan pembangunan yang lebih baik.
 - Sebagai penerapan ilmu dan teori yang telah diperoleh selama masaperkuliahan dan mampu membandingkan konsep-konsep yang telah dipelajari dan prakteknya didunia nyata yang ada kaitannya dengan kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, tanggung jawab moral dan sanksi pajak yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak

3. Manfaat praktis

Sebagai kontribusi dalam usaha peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan mengetahui kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak dan pengetahuan pajak yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak terutama wajib pajak orang pribadi.

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1. Kajian Pustaka

Ni Kadek Okta Yasi Katini dan Ketut Alit Suardana (2017), meneliti “Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, sanksi administrasi pada kepatuhan wajib pajak restoran”. Tujuan dari peneliti ini adalah untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi administrasi pada kepatuhan wajib pajak restoran di Kabupaten Badung. Dalam penelitiannya penulis menggunakan metode analisis regresi linear berganda sebagai alat pengolahan data. Penulis menggunakan variabel Kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, sanksi administrasi. Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi administrasi berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak restoran di Kabupaten Badung.

Eka Maryati (2014), meneliti “Pengaruh sanksi pajak, motivasi dan tingkat pendidikan terhadap kepatuhan wajib pajak”. Tujuan dari peneliti ini adalah untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak, motivasi dan tingkat pendidikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dalam penelitiannya penulis menggunakan metode

analisis regresi linear berganda sebagai alat pengolahan data. Penulis menggunakan variabel Sanksi pajak, motivasi dan tingkat pendidikan. Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Motivasi dan tingkat pendidikan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Oktaviane Lidya Winerungan (2013), meneliti “Sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung”. Tujuan dari peneliti ini adalah untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bitung. Dalam penelitiannya penulis menggunakan metode analisis regresi linear berganda sebagai alat pengolahan data. Penulis menggunakan variabel sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan. Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Ketut Evi Susilawati dan Ketut Budiarta (2013), meneliti “Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor”. Tujuan dari peneliti ini adalah untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Dalam

penelitiannya penulis menggunakan metode analisis regresi linear berganda sebagai alat pengolahan data. Penulis menggunakan variabel Kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik. Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Singaraja.

Putu Arika Indriyani dan I Made Sukartha (2012), meneliti “Tanggung jawab moral, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak badan”. Tujuan dari peneliti ini adalah untuk mengetahui pengaruh tanggung jawab moral, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pada kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Badung Utara. Dalam penelitiannya penulis menggunakan metode analisis regresi linear berganda sebagai alat pengolahan data. Penulis menggunakan variabel Tanggungjawab moral, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan. Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel tanggung jawab moral, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak badan di KPP Pratama Badung Utara.

Yuli Anita Siregar, Saryadi, Sari Listyorini (2012), meneliti “Pengaruh pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak”. Tujuan dari peneliti ini adalah untuk mengetahui pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitiannya

penulis menggunakan metode analisis regresi linear berganda sebagai alat pengolahan data. Penulis menggunakan variabel Pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan. Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pancawati Hardiningsih dan Nila Yulianawati (2011), meneliti “Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak”. Tujuan dari peneliti ini adalah untuk mengetahui pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan peraturan perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan, persepsi efektifitas sistem perpajakan, kualitas layanan terhadap kemauan membayar pajak. Dalam penelitiannya penulis menggunakan metode analisis regresi linear berganda sebagai alat pengolahan data. Penulis menggunakan variabel kesadaran membayar pajak, pengetahuan peraturan perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan, persepsi efektifitas sistem perpajakan, kualitas layanan. Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kesadaran membayar pajak dan kualitas layanan berpengaruh signifikan, sedangkan pengetahuan peraturan perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan, persepsi efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Agus Nugroho Jatmiko (2006), meneliti “Pengaruh sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak”. Tujuan dari peneliti ini adalah untuk mengetahui pengaruh Pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitiannya penulis menggunakan

metode analisis regresi linear berganda sebagai alat pengolahan data. Penulis menggunakan variabel Pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan. Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Sanksi denda, pelayanan fiskus, kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.2. Landasan Teori

2.2.1 Definisi Pajak

Pajak merupakan suatu pengabdian serta peran aktif warga negara dan seluruh anggota masyarakat dalam bentuk kewajiban untuk membiayai berbagai keperluan negara dalam pembangunan nasional, yang dimana pelaksanaannya diatur dalam undang-undang dan peraturan-peraturan sebagai alat guna tujuan kesejahteraan bangsa dan negara. Terdapat batasan-batasan dan beragam pengertian mengenai pajak yang di kemukakan oleh para ahli diantaranya adalah (Sukirno, 2006) :

- Menurut Prof. Dr. H. Rochmat Soemitro SH, pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor partikelir ke sektor pemerintah) berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Definisi tersebut kemudian dikoreksinya yang berbunyi sebagai berikut: Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai

pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*.

- Menurut S.I. Djajadiningrat, pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari pada kekayaan ke kas negara di sebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang di tetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan , tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan umum.

Dari definisi diatas dapat ditarik suatu kesimpulan tentang ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak :

1. Pajak dipungut oleh negara (baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah), berdasarkan undang-undang serta aturan yang berlaku pelaksanaannya.
2. Pembayaran pajak tidak menunjukkan adanya kontraprestasi individu yang diberikan oleh pemerintah atau tidak ada hubungan langsung antara jumlah pembayaran pajak dengan kontraprestasi dilihat secara individu.
3. Penyelenggaraan pemerintah secara umum merupakan kontraprestasi dari negara.
4. Pajak diperuntukan sebagai pengeluaran rutin pemerintah, penggunaan *public investment* hanya jika terjadi surplus.
5. Pemungutan pajak disebabkan adanya suatu keadaan. Kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu kepada seseorang.

6. Pajak dapat pula mempunyai tujuan yang tidak *budgetair* yaitu seperti mengatur (Tjahjono dan Fakhri, 2009).

2.2.2 Jenis Pajak

Mardiarso (2008) mengungkapkan terdapat berbagai jenis pajak yang dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu:

1. Menurut Golongan

- Pajak Langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain
contoh : pajak penghasilan
- Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

Contoh : pajak pertambahan nilai.

2. Menurut Sifat

- Pajak subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak.

Contoh: pajak penghasilan.

- Pajak objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak

contoh : pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan atas barang mewah.

3. Menurut Lembaga Pemungutnya

- Pajak pusat (Negara) , yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara
contohnya : pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, dan pajak penjualan atas barang mewah, pajak bumi dan bangunan, dan materai.
- Pajak daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah terdiri atas:
 - Pajak daerah Tk I (Provinsi), contoh : pajak kendaraan bermotor, dan bea balik nama kendaraan bermotor.
 - Pajak daerah Tk II (Kotamadya/Kabupaten), contoh : pajak pembangunan I, pajak penerangan jalan, dan pajak bangsa asing.

2.2.3 Wajib Pajak

Wajib Pajak (WP) di dalam perpajakan Indonesia memiliki istilah yang sangat populer. Secara umum istilah ini bisa diartikan sebagai orang atau badan yang dikenakan kewajiban membayar pajak. Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 yang dikutip dari buku (Resmi, 2014) Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Berdasarkan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan, dijelaskan bahwa “Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang memenuhi

definisi sebagai subjek pajak dan menerima atau memperoleh penghasilan yang merupakan objek pajak”.

Sedangkan menurut (Mardiasmo, 2008) Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku. Menurut pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa wajib pajak terbagi menjadi dua, yaitu wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan.

Berdasarkan definisi-definisi diatas, diketahui bahwa terdapat dua jenis wajib pajak yaitu yang pertama adalah wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan. Objek pajak merupakan definisi sebagai subjek pajak yang menerima atau mendapatkan penghasilan, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan. Penelitian ini difokuskan pada wajib pajak orang pribadi

2.2.4 Fungsi Pajak

Terdapat 2 fungsi pajak menurut Resmi (2014) yaitu fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara) dan fungsi *regularend* (pengatur)

a. Fungsi Budgetair (Sumber Keuangna Negara)

Artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran, baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukan uang sebanyak banyaknya

untuk kas negara. Upaya tersebut ditempuh dengan cara ekstentifikasi dan intensifikasi.

b. Fungsi Regulerend (Pengatur)

Artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuan-tujuan tertentu diluar bidang keuangan.

2.2.5 Kewajiban dan Hak Wajib Pajak

Sistem pemungutan pajak yang dilakukan oleh pemerintah memberikan kepercayaan kepada wajib pajak yang lebih besar dalam mendapatkan kewajiban dan hak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 yang dikutip dari buku (Resmi, 2014) ada beberapa kewajiban dan hak Wajib Pajak:

- **Kewajiban Wajib Pajak**
 - a. Mendaftarkan diri pada kantor kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), apabila telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif.
 - b. Melaporkan usahanya pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Pengusaha dan tempat kegiatan usaha dilakukan untuk dikukuhkan menjadi pengusaha kena pajak.

- c. Mengisi surat pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka arab, satuan mata uang rupiah, serta menandatangani dan menyampaikan ke kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat wajib pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.
- d. Menyampaikan surat pemberitahuan dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan satuan mata uang selain rupiah yang diizinkan, yang penjelasannya diatur dengan atau berdasarkan peraturan Menteri Keuangan.
- e. Membayar atau menyetor pajak yang terutang dengan menggunakan Surat Setoran Pajak ke kas negara melalui tempat pembayaran yang di atur dengan atau berdasarkan peraturan Menteri Keuangan.
- f. Membayar pajak terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak.
- g. Menyelenggarakan pembukuan bagi wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan wajib pajak badan, dan melakukan pencatatan bagi wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.
- h. Memperlihatkan dan atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya, dan dokumen lain yang berhubungan dengan

penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas wajib pajak, atau objek yang terutang pajak.

- i. Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruang yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan dan atau memberikan keterangan lain yang diperlukan apabila diperiksa.

- **Hak Wajib Pajak**

Hak wajib pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 adalah:

- a. Melaporkan beberapa masa pajak dalam 1 (satu) Surat Pemberitahuan Masa.
- b. Mengajukan surat keberatan dan banding bagi wajib pajak dengan kriteria tertentu.
- c. Memperpanjang jangka waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan untuk paling lama 2 (dua) bulan dengan cara menyampaikan pemberitahuan secara tertulis atau dengan cara lain kepada Direktorat Jenderal Pajak.
- d. Membetulkan Surat Pemberitahuan yang telah disampaikan dengan menyampaikan pernyataan tertulis, dengan syarat Direktur Jenderal Pajak belum melakukan tindakan pemeriksaan.
- e. Mengajukan permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak.

- f. Mengajukan keberatan kepada Direktorat Jenderal Pajak atas suatu: Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar, Surat Ketetapan Kurang Bayar Tambahan, Surat Ketetapan Nihil, Surat Ketetapan lebih Bayar; atau Pemotongan atau Pemungutan Pajak oleh pihak ketiga berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- g. Mengajukan permohonan banding kepada badan peradilan pajak atas Surat Keputusan Keberatan.
- h. Menunjuk seorang kuasa dengan surat kuasa khusus untuk menjalankan hak dan memenuhi kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- i. Memperoleh pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi berupa bunga atas keterlambatan pelunasan kekurangan pembayaran pajak dalam hal wajib pajak menyampaikan pembetulan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan sebelum tahun pajak 2007, yang mengakibatkan pajak yang masih harus dibayar menjadi lebih besar dan dilakukan paling lama dalam jangka waktu 1 (satu) tahun setelah berlakunya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa wajib pajak memiliki kewajiban dan hak wajib pajak didalam sistem perpajakan negara, khususnya bagi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya.

2.2.6 Teori Atribusi (Attribution Theory)

Kepatuhan wajib pajak terkait dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Teori atribusi sangat relevan untuk menerangkan maksud tersebut di atas (Jatmiko, 2006). Teori yang dikembangkan oleh Fritz Heider dalam Lubis (2010) berargumentasi jika terdapat kombinasi antara kekuatan internal (*internal forces*) dan eksternal (*external forces*) yang menentukan di dalam perilaku seseorang yaitu faktor-faktor yang berasal dari dalam diri seseorang seperti kemampuan atau usaha, dan faktor-faktor yang berasal dari luar, seperti kesulitan dalam pekerjaan atau keberuntungan.

Penentuan internal atau eksternal menurut Robbins (1996) dalam Jatmiko 2006 tergantung pada tiga faktor yaitu :

1. Kekhususan (kesendirian atau *distinctiveness*)
2. Konsensus
3. Konsistensi

Kekhususan artinya seseorang akan mempersepsikan perilaku individu lain secara berbeda dalam situasi yang berlainan. Apabila perilaku seseorang dianggap suatu hal yang luar biasa, maka individu lain yang bertindak sebagai pengamat akan memberikan atribusi eksternal terhadap perilaku tersebut. Sebaliknya jika hal itu dianggap hal yang biasa, maka akan dinilai sebagai atribusi internal. Konsensus artinya jika semua orang mempunyai kesamaan pandangan dalam merespon perilaku seseorang dalam situasi yang sama. Apabila konsensusnya tinggi, maka termasuk atribusi internal. Sebaliknya jika konsensusnya rendah, maka termasuk atribusi eksternal. Faktor terakhir adalah konsistensi, yaitu jika

seorang menilai perilaku-perilaku orang lain dengan respon sama dari waktu ke waktu. Semakin konsisten perilaku itu, orang akan menghubungkan hal tersebut dengan sebab-sebab internal.

Relevansi teori atribusi didalam penelitian ini adalah bahwa dapat dikatakan seseorang menentukan perilaku untuk memenuhi kewajibannya yaitu membayar atau tidak membayar perpajakannya dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Faktor internal yang mempengaruhi kemauan wajib pajak dalam membayar pajak antara lain kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajaknya, pengetahuan wajib pajak Sedangkan faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib Pajak untuk membayar perpajakannya adalah sanksi pajak dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus kepada Wajib Pajak.

2.2.7 Kriteria Wajib Pajak Patuh

2.2.7.1. Kepatuhan Wajib Pajak

Dengan adanya kepatuhan maka secara tidak langsung penerimaan pajak akan berjalan sesuai dengan yang diharapkan karena kepatuahn wajib pajak telah menunjukkan usaha yang dilakukan wajib pajak telah melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1989), kepatuhan diartikan sebagai menurut aturan yang ada, disiplin, sifat patuh, ketaatan, tunduk pada ajaran atau aturan. Jadi kepatuhan terhadap ketentuan perpajakan berarti wajib pajak telah melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak sesuai dengan undang–undang yang berlaku di Indonesia. Menurut

Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 dalam (Devano dan Rahayu, 2006), kriteria wajib pajak patuh berdasarkan peraturan perpajakan adalah :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
4. Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing –masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
5. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

2.2.7.2. Kesadaran Membayar Pajak

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk menelaah atau memahami realitas dan memandang bagaimana cara bertindak atau menyikapi suatu realitas tersebut. Kesadaran yang dimiliki oleh manusia meliputi bagaimana kesadaran dalam diri seorang individu itu sendiri, kesadaran akan sesama, kesadaran dimasa silam, dan bagaimana kemungkinan masa depannya. Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang “Ketentuan Umum dan

Tata Cara Perpajakan” menyebutkan bahwa pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Fikriningrum, 2012)

Kesadaran masyarakat dalam membayar pajak yang sudah menjadi kewajibannya merupakan salah satu bentuk pencapaian penerimaan pajak negara. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Muliari & Setiawan, 2011). Sebaliknya apabila masyarakat memiliki kesadaran yang rendah akan kewajiban perpajakannya maka akan berdampak terhadap berkurangnya penerimaan negara dari sektor pajak. salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang belum dapat di optimalkan salah satunya adalah rendahnya kesadaran perpajakan masyarakat. Kesadaran wajib pajak atas perpajakan sangatlah diperlukan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. bukanlah hal yang mudah untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak itu sendiri, oleh karenanya negara perlu menunjukkan hasil yang nyata yang dapat diterima oleh masyarakat dari sektor pajak sesuai dengan penetapan dalam rencana target penerimaan pajak negara. Pemerintah juga perlu melakukan berbagai upaya dalam peningkatan kesadaran wajib pajak, salah satu upaya tersebut adalah memberikan informasi-informasi mengenai berbagai macam peraturan-peraturan dan kebijakan-kebijakan yang berlaku di dalam perpajakan kepada wajib pajak.

Terdapat tiga bentuk kesadaran utama yang berkaitan dengan pembayaran pajak. Pertama, kesadaran akan pengertian pajak adalah sebagai bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Kesadaran seperti ini akan membuat wajib pajak mau membayar kewajiban pajaknya karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Masyarakat menyadari bahwa pajak akan digunakan untuk pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang pada akhirnya akan diterima lagi kepada mereka. Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak bersedia membayar pajak karena memahami jika penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak akan berdampak pada berkurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan kepada terhambatnya pembangunan negara. Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan oleh undang-undang dan dapat dipaksakan pada pelaksanaannya. Wajib Pajak akan membayar pajak karena menyadari adanya landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara (Irianto, 2005 dalam Utami dkk, 2012).

Sistem perpajakan yang baru yaitu *Self Assessment System* diketahui bahwa pemerintah memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, melaporkan sendiri pajak yang terutang. Besarnya pajak yang akan diberikan kepada pemerintah dihitung sendiri oleh Wajib Pajak berdasarkan ketentuan peraturan perundang - undangan pajak yang berlaku.

Dalam konteks *Self Assessment System* yang dianut oleh Indonesia, kepatuhan yang diharapkan adalah kepatuhan bersifat sukarela (*voluntary*

compliance) atau dapat dikatakan bukan kepatuhan yang dipaksakan (*compulsary compliance*). Kepatuhan yang dimaksud oleh Pemerintah terhadap wajib pajak dalam sistem *Self Assessment* adalah bukan kepatuhan yang tanpa pengawasan, sebab dari pengalaman di banyak Negara bahwa tidak semua wajib pajak patuh, wajib pajak yang tidak bertanggung jawab atas kewajibannya akan melakukan berbagai usaha untuk meminimalkan bahkan menghindarkan pajak, seperti melalui *tax avoidance*, yaitu memanfaatkan celah-celah peraturan yang dibuat oleh perpajakan yang tidak diatur atau memiliki banyak penafsiran yang berbeda, maupun melalui tindak pidana perpajakan seperti penyelundupan pajak (*tax evasion*).

2.2.7.3. Sanksi Pajak

Sanksi menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia adalah hukuman atas imbalan negatif berupa pembebanan atau penderitaan yang ditentukan dalam hukum. Denda menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia adalah hukuman berupa keharusan membayar uang, uang yang dibayarkan sebagai hukuman karena melanggar aturan, undang-undang dan sebagainya.

Undang-undang dan peraturan secara garis besar berisikan tentang hak dan kewajiban, tindakan yang diperkenankan dan tidak diperkenankan oleh masyarakat yang di atur oleh pemerintah. Agar undang-undang dan peraturan tersebut dapat di jalankan dengan baik, maka dibuatlah sanksi bagi pelanggarnya, serupa halnya seperti hukum pajak. Sanksi pajak berdasarkan pasal 7 UU KUP No. 28 Tahun 2007 dikenakan apabila wajib pajak tidak menyampaikan Surat

Pemberitahuan (SPT) tepat waktu sesuai dalam jangka waktu penyampaian SPT atau batas waktu penyampaian perpanjangan SPT. Untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi dikenakan denda Rp 100.00,00 pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

2.2.7.4. Kualitas Pelayanan

Menurut Lewis & Booms (Tjiptono, 2005) kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan individu atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan pelanggan.

Pelayanan perpajakan merupakan penyelenggaraan pelayanan jasa yang dapat memberikan kepuasan optimal bagi Wajib Pajak sebagai pelanggan, pelayanan tersebut berhubungan dengan bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak . pelayanan perpajakan dikatakan bermutu apabila memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, atau dapat juga dikatakan jika ada kesenjangan yang semakin kecil antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan yang artinya semakin mendekati ukuran bermutu. Seiring dengan upaya yang dilakukan sebagai usaha optimalisasi penerimaan pajak diharapkan kualitas pelayanan publik yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak mampu

ditingkatkan. Konsep kualitas pelayanan (*ServQual*) merupakan tingkat kepuasan penerima pelayanan sebagai ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan akan tercapai apabila penerima pelayanan memperoleh kualitas pelayanan seperti membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan adalah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh seseorang secara berkelanjutan.

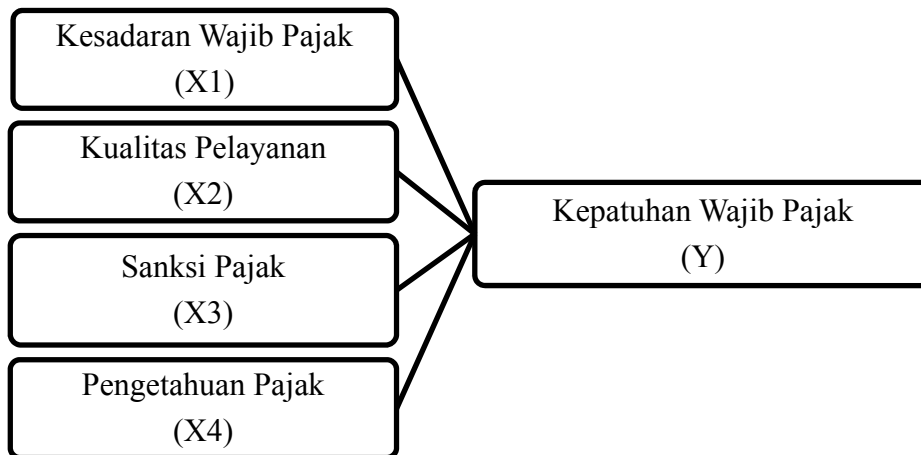
2.2.7.5. Pengetahuan Pajak

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan yang dimilikinya. Pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum di bidang perpajakan. Pengetahuan adalah hasil kerja pikir (penalaran) yang merubah tidak tahu menjadi tahu dan menghilangkan keraguan terhadap suatu perkara. Karena wajib pajak merupakan orang yang akan dikenai objek pajaknya, wajib pajak seharusnya mengetahui tentang aturan-aturan yang berlaku didalam perpajakan, hal ini bertujuan supaya terjadi peningkatan akan kepatuhan didalam proses pembayaran pajaknya. Menurut (Widayati, 2010 dalam Nazrul, 2012) terdapat beberapa indikator bahwa wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan. Pertama kepemilikan NPWP. Setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan wajib untuk mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP sebagai salahsatu sarana untuk pengadministrasian pajak. Kedua, pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. Apabila wajib pajak telah mengetahui dan memahami kewajibannya sebagai wajib pajak, maka mereka akan melakukannya,

salah satunya adalah membayar pajak. Ketiga, pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan. Semakin tahu dan paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tahu dan paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Hal ini tentu akan mendorong setiap wajib pajak yang taat akan menjalankan kewajibannya dengan baik. Keempat, pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP dan tarif pajak. Dengan mengetahui dan memahami mengenai tarif pajak yang berlaku, maka akan dapat mendorong wajib pajak untuk dapat menghitung kewajiban pajak sendiri secara benar. Kelima adalah wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP dan yang keenam bahwa wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan pajak melalui training perpajakan yang mereka ikuti. Dalam sistem peraturan perpajakan yang baru, wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang (Mardiasmo, 2008)

2.2.8 Kerangka Pemikiran

Kerangka Pemikiran Penelitian



2.2.9 Hipotesis Penelitian

1. Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran merupakan unsur dalam manusia dalam memahami realitas dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi terhadap realitas. Masyarakat yang memiliki kesadaran perpajakan berarti wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan dan merasa adanya paksaan. Namun, kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat, karena masyarakat tidak mengetahui wujud kongkrit dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak.

Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak memahami dan

melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Muliari & Setiawan, 2011).

Relevansi *Theory Of Planned Behaviour* terkait dengan kesadaran wajib pajak adalah sikap dari wajib pajak untuk patuh atau tidak patuh dalam membayar pajak berkaitan dengan kepercayaan untuk berperilaku. Sebelum individu melakukan suatu perilaku, maka individu tersebut akan memiliki kepercayaan tentang hasil yang akan diperoleh dari perilaku tersebut (Ajzen, 1988). Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan pembangunan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2006). Wajib pajak yang sadar pajak akan memiliki kepercayaan bahwa membayar pajak dapat membantu pembangunan negara, maka dengan adanya kepercayaan tersebut dapat menciptakan sikap untuk berperilaku patuh dalam membayar pajak. Kartini dan Suardana (2017) menyatakan bahwa melalui adanya kesadaran WP yang tinggi ini dapat memberikan kebaikan dari pendapatan pajak tersebut dan menguntungkan bagi negara maupun daerah, karena kepatuhan wajib pajak meningkat disebabkan adanya kesadaran yang tinggi dari wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya serta mengetahui hak perpajakan yang dimiliki oleh masing-masing individu tentang perpajakan. Suciningsih, Bagia dan Cipta (2015) menyatakan bahwa apabila kesadaran masyarakat atas perpajakan masih rendah maka akan menyebabkan banyaknya potensi pajak yang tidak dapat

dimanfaatkan. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Hardiningsih dan Yulianawati (2011) menyatakan Standar kualitas pelayanan prima kepada masyarakat wajib pajak akan terpenuhi bilamana SDM melakukan tugasnya secara profesional, disiplin, dan transparan. Dalam kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya, maka mereka akan cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hasil penelitian Hardiningsi dan Yulianawati (2011) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak, dimana semakin baik dan berkualitas pelayanan fiskus

maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak telah mendapatkan pelayanan yang memadai sehingga meningkatkan kemauan membayar pajak.

H2: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

3. Pengaruh Pengetahuan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam mengukur pengetahuan tentang peraturan perpajakan seorang wajib pajak ada beberapa indikator. Pertama mengenai NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) yang berfungsi sebagai sarana pengadministrasian pajak. Kedua, pengetahuan wajib pajak akan kewajiban perpajakannya. Ketiga pengetahuan tentang peraturan penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan). Keempat mengenai sanksi yang akan diberikan jika wajib pajak terlambat dalam penyampaian pajaknya. Kelima bahwa wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan dari pelatihan yang pernah diikutinya. Hasil penelitian Rahayu (2017) menyatakan bahwa ada pengaruh positif pada pengetahuan perpajakan. Ini berarti bahwa semakin tinggi pengetahuan perpajakan akan semakin tinggi pula keinginan wajib pajak untuk menyampaikan surat pemberitahuan tepat waktu, sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak

H3: pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

4. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Pengetahuan tentang sanksi dalam perpajakan menjadi penting karena pemerintah Indonesia memilih menerapkan *self assessment system* dalam rangka pelaksanaan pemungutan pajak (Mardiasmo, 2008). Berdasarkan sistem ini, wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan pajaknya sendiri. Sanksi pajak dibuat dengan tujuan agar wajib pajak takut untuk melanggar Undang-Undang perpajakan.

H4: Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Populasi Dan Sampel

Menurut Sugiyono (2012) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau sampel yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Apabila peneliti ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah individu yang tergolong dalam Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Serang.

Sedangkan sampel menurut Sugiyono (2012) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, meskipun sampel hanya merupakan bagian dari populasi, kenyataan-kenyataan yang diperoleh dari sampel itu harus dapat menggambarkan populasi tersebut, karena keterbatasan penelitian sehingga peneliti memperkecil populasi kedalam sampel yang bersifat representatif (mewakili populasi yang ada). Menurut Roscoe (1975) dalam Sekaran (2006) menyatakan bahwa ukuran sampel penelitian yang lebih tepat untuk banyak penelitian adalah lebih dari 30 sampel, dan kurang dari 500 sampel.

Teknik pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non Random Sampling* yaitu sampel yang diambil secara acak dengan kriteria Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kewajiban perpajakanyang terdaftar di KPP Pratama Serang pada bulan Oktober 2017 sebesar 78.729 jiwa.

3.2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik *non random sampling* berupa kuesioner dengan memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk menjawabnya, disetiap variabel memiliki 5 pertanyaan sehingga diperoleh hasil berupa data primer. Data primer dikumpulkan dari responden berjumlah 93 orang dimana responden telah mewakili keseluruhan wajib pajak orang pribadi. Kuesioner yang di sebarakan secara langsung digolongkan berdasarkan 5 (lima) variabel penelitian terdiri dari variabel kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan, pengetahuan pajak, dan sanksi pajak. Variabel-variabel dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala likert, dengan pemberian skor angka 1 (satu) yang menunjukkan bahwa item pernyataan variabel memiliki tingkat nilai paling rendah, dan angka 5 (lima) yang menunjukkan bahwa item pernyataan variabel memiliki tingkat nilai paling tinggi.

3.3. Definisi dan Pengukuran Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2012) definisi variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja dan ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal yang dimaksud, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak, sedangkan

variabel independen dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak dan pengetahuan pajak.

3.3.1. Variabel Independen

Variabel terikat atau dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Definisi operasional dari kepatuhan wajib pajak tersebut akan dijelaskan sebagai berikut.

A. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak mengarah pada Simon James et al dalam Santoso (2001) yang menjelaskan bahwa kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administratif.

3.3.2. Variabel Dependen

Variabel independen adalah variabel yang berfungsi menjelaskan varian variabel dependen. Variabel independen yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kesadaran Wajib Pajak (X1)

Kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela.

Pengukuran variabel kesadaran wajib pajak menggunakan skala ordinal dengan teknik pengukuran skala Likert. Adapun pertanyaannya yaitu

- 1) Saya akan menyisihkan sebagian penghasilan saya untuk membayar pajak.
- 2) Dengan adanya sanksi keterlambatan penyampaian SPT menurut saya tidak memberatkan wajib pajak.
- 3) Saya menganggap sanksi yang diberikan untuk setiap pelanggaran perpajakan sudah sesuai.
- 4) Bagaimanapun kondisi keuangan saya, saya akan tetap membayar pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- 5) Saya melakukan pembayaran pajak dan pelaporan pajak tepat waktu.

2. Kualitas Pelayanan (X2)

Pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006). Pengukuran variabel kualitas pelayanan wajib pajak menggunakan skala ordinal dengan teknik pengukuran skala Likert. Adapun pertanyaannya yaitu

- 1) Sikap petugas pajak yang simpatik akan memudahkan proses pajak.
- 2) Kepuasan terhadap petugas pajak akan mendorong saya lebih bersemangat dalam membayar pajak.
- 3) Petugas pajak bersikap ramah dan sopan dalam melayani setiap wajib pajak.
- 4) Petugas pajak memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas dan mudah dimengerti oleh wajib pajak serta memberikan solusi yang tepat.

- 5) Petugas pajak cepat tanggap atas keluhan dan kesulitan yang dialami oleh wajib pajak.

3. Sanksi Pajak (X3)

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2006). Wajib pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko,2006). Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak. Pengukuran variabel sanksi pajak menggunakan skala ordinal dengan teknik pengukuran skala Likert Adapun pertanyaannya yaitu

- 1) Saya merasa adanya sanksi pajak tidak memberatkan wajib pajak.
- 2) Dengan adanya sanksi keterlambatan penyampaian SPT menurut saya hal tersebut tidak memberatkan wajib pajak.
- 3) Saya menganggap sanksi yang diberikan untuk setiap pelanggaran perpajakan sudah sesuai.
- 4) Saya sadar bila tidak mengisi SPT sesuai kenyataan maka akan terkena sanksi pajak.
- 5) Saya mengetahui sanksi apa saja yang diberikan untuk yang melakukan pelanggaran perpajakan.

4. Pengetahuan Pajak (X4)

Pengetahuan Pajak merupakan informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan. Pengukuran variabel Pengetahuan pajak menggunakan skala ordinal dengan teknik pengukuran skala Likert. Adapun pertanyaannya yaitu

- 1) Saya pernah melihat dan mendengar informasi pajak dari media elektronik maupun media cetak.
- 2) Menurut saya, informasi pajak yang disampaikan oleh pemerintah cukup jelas.
- 3) Pengetahuan tentang pajak yang sayamiliki, menentukan sikap saya terhadap pajak.
- 4) Pengetahuan tentang pajak yang saya miliki, menentukan sikap saya terhadap pajak.
- 5) Saya membayar pajak karena saya mengetahui bahwa pajak berguna bagi saya dan masyarakat.

3.4. Metode Analisis Penelitian

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Sedangkan untuk mengolah data dalam penelitian ini menggunakan program SPSS 23.

3.4.1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan penjelasan gambaran umum demografi responden penelitian dan deskripsi mengenai variabel-variabel penelitian untuk mengetahui distribusi frekuensi absolut yang menunjukkan minimal, maksimal, rata-rata (*mean*), median, dan penyimpangan baku (standar deviasi) dari masing-masing variabel penelitian (Ghozali, 2011).

3.4.2. Uji Kualitas Data

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan valid dan *reliable* sebab kebenaran data yang diolah sangat menentukan kualitas hasil penelitian.

3.4.2.1. Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya kuesioner yang dibagikan. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Cara untuk mengukur validitas dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Untuk mengetahui apakah suatu item valid atau tidak maka dilakukan perbandingan antara koefisien r_{hitung} dengan koefisien r_{tabel} . Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} berarti item valid. Sebaliknya jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} berarti item tidak valid. Dengan kata lain, Jika

korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor mempunyai tingkat signifikansi dibawah 0,05 maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya (Ghozali,2011).

3.4.2.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya dan dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda apabila dilakukan kembali kepada subyek yang sama. Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam penelitian ini menggunakan “*One Shot*” atau pengukuran sekali saja yaitu pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pernyataan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Suatu konstruk atau variabel dikatakan *Reliable* jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0.70 (Ghozali, 2011).

3.4.3. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik ini adalah untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi linear berganda yang di dapatkan memiliki ketepatan dalam estimasi, tidak bias dan konsisten.

3.4.3.1. Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, nilai residual memiliki distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2011). Model regresi yang baik adalah memiliki data yang terdistribusi normal. Cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan uji statistik. Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik nonparametik Kolgomorov-Smirnov (K-S). Uji K-S dilakukan dengan membuat hipotesis (Ghozali, 2011) :

H₀: Data residual terdistribusi normal

H_a : Data residual tidak terdistribusi normal

$$D = \max_{1 \leq i \leq N} |F(Y_i) - i/N|$$

3.4.3.2. Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya Multikolonieritas di dalam model regresi maka dilakukan dengan melihat nilai tolerance dan lawannya *Variance Inflation Factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel

independen lainnya. Dalam pengertian sederhana setiap variabel independen menjadi variabel dependen dan diregres terhadap variabel independen lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan VIF yang tinggi (karena $VIF = 1/tolerance$). Nilai *cutt off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance* $> 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF < 10$. Setiap peneliti harus menentukan tingkat kolonieritas yang masih dapat ditolerir. Sebagai misal nilai *tolerance* = 0,10 sama dengan tingkat kolonieritas 0,95 (Ghozali, 2011).

3.4.3.3.Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model persamaan penelitian terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model persamaan penelitian yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Kebanyakan data *cross section* mengandung situasi heteroskedatisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (Ghozali, 2011). Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan melihat Grafik Plot antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dilakukan dengan cara melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatter Plot antara SRESID dan ZPRED di mana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi - Y

sesungguhnya) yang telah di-studentized (Ghozali, 2011). Dasar analisisnya adalah sebagai berikut (Ghozali, 2011):

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011)

$$|\hat{e}_i| = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + v_i$$

3.4.3.4. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Dalam pengujian ini, peneliti menggunakan uji Durbin-Watson. Dikatakan lolos uji autokorelasi apabila DW diantara nilai DU dan 4-DU.

$$d = \frac{\sum_{t=2}^n e_t^2 + \sum_{t=2}^n e_{t-1}^2 - 2 \sum_{t=2}^n e_t e_{t-1}}{\sum_{t=1}^n e_t^2}$$

Tabel Uji Statistik Durbin-Watson d

Nilai Statistik d	Hasil
$0 < d < dl$	Menolak hipotesis nol; ada autokorelasi positif
$dl \leq d \leq du$	Daerah keragu-raguan; tidak ada keputusan
$du \leq d \leq 4 - du$	Menerima hipotesis nol; tidak ada autokorelasi positif/negatif
$4 - du \leq d \leq 4 - dl$	Daerah keragu-raguan; tidak ada keputusan
$4 - dl \leq d \leq 4$	Menolak hipotesis nol; ada autokorelasi negatif

3.5. Pengujian Hipotesis

3.5.1. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu. Nilai (R^2) yang mendekati nol berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen (Ghozali, 2011).

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka (R^2) pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *adjusted* (R^2) pada saat mengevaluasi mana model regresi yang terbaik. Nilai

adjusted (R^2) dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model. Dalam kenyataan nilai *adjusted* R^2 dapat bernilai negatif, walaupun yang dikehendaki harus bernilai positif (Ghozali, 2011). Jika dalam uji empiris didapatkan nilai *adjusted* (R^2) negatif, maka nilai *adjusted* (R^2) dianggap bernilai nol (Ghozali, 2011).

3.5.2. Uji Signifikansi Simultan (UJI F)

Uji statistik F digunakan untuk menguji apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah semua parameter dalam model sama dengan nol, atau $H_0 : b_1 = b_2 = \dots = b_k = 0$. Artinya, apakah semua variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya (H_a) tidak semua parameter secara simultan sama dengan nol, atau $H_a : b_1 \neq b_2 \neq \dots \neq b_k \neq 0$. Artinya, semua variabel independen secara simultan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Cara melakukan uji F adalah dengan menggunakan tingkat signifikansi 5%. Jika nilai signifikansi $F < 0,05$ artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara semua variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi $F > 0,05$ artinya tidak terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011).

3.5.3. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Hipotesis nol (H_0) yang hendak di uji adalah apakah suatu parameter (β_i) sama dengan nol, atau $H_0: \beta_i = 0$ artinya apakah suatu variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen. Hipotesis alternatif (H_a) parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, atau $H_a: \beta_i > 0$ artinya variabel independen mempengaruhi hasil variabel dependen. Cara melakukan uji t adalah dengan menggunakan tingkat signifikansi 5%. Jika nilai signifikansi $t < 0,05$ artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi $t > 0,05$ artinya tidak terdapat pengaruh antara satu variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011).

3.6. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk melihat pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Model persamaan penelitian yang digunakan dapat dirumuskan dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan :

Y = kepatuhan wajib pajak orang pribadi

α = bilangan konstanta

$\beta_1 \dots \beta_4$ = koefisien regresi

X_1 = kesadaran wajib pajak

X_2 = kualitas pelayanan

X_3 = sanksi pajak

X_4 = pengetahuan pajak

e = kesalahan pengganggu (*disturbance's error*)

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan dengan cara mengambil sampel terhadap responden wajib pajak orang pribadi yang membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang. Responden yang diambil untuk penelitian ini sebanyak 93 responden secara random. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara mengantarkan langsung kepada responden. Dari rencana kuesioner yang disebar kepada responden sebanyak 105 kuesioner, hanya 93 kuesioner yang memenuhi syarat untuk dianalisis. Keterangan lebih lengkap mengenai pengumpulan kuesioner dapat dilihat pada tabel 4.1

Tabel 4.1

Data Kuesioner Yang Disebar

Keterangan	Jumlah	Presentase
Kuesioner disebar secara langsung	105	100%
Kuesioner yang diisi tidak lengkap	(-8)	8 %
Kuesioner yang tidak kembali	(-4)	4%
Kuesioner yang dapat diolah	93	89%

Sumber : Data Primer Diolah, 2017

4.2 Deskripsi Responden

4.2.1 Kepemilikan NPWP

Berdasarkan kepemilikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dari data yang diterima dan yang digunakan, peneliti mendapati seluruh responden sebanyak 93 orang memiliki NPWP. Adapun informasi lebih lanjut dijelaskan pada tabel 4.2

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan NPWP

Kategori	Keterangan	Jumlah Responden	Persentase
Kepemilikan NPWP	Ya	93	100%
	Tidak	0	0%

Sumber : Data Primer Diolah, 2017

4.2.2 Jenis Kelamin

Berdasarkan dari jenis kelamin responden terdiri dari 2 kategori, yaitu laki-laki dan perempuan. Dari data yang diterima dan yang digunakan, peneliti mendapati 48 responden berjenis kelamin laki-laki dan 45 berjenis kelamin perempuan. Adapun informasi lebih lanjut dijelaskan pada tabel 4.2.

Tabel 4.3**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Kategori	Keterangan	Jumlah Responden	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	48	52%
	Perempuan	45	48%

Sumber : Data Primer Diolah, 2017

4.2.3 Usia

Berdasarkan usia responden, terbagi menjadi 4 kategori, Dari data yang diterima dan yang digunakan, peneliti mendapati responden berusia 25-35 tahun sebanyak 42 orang, responden berusia 36-45 tahun sebanyak 29 orang, berusia 46-55 tahun sebanyak 15 orang dan sisanya sebanyak 7 orang berusia diatas 56 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan usia produktif.

Tabel 4.4**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Kategori	Keterangan	Jumlah Responden	Persentase
Usia	25-35	42	45%
	36-45	29	31%
	46-55	15	16%
	> 56	7	8%

Sumber : Data Primer Diolah, 2017

4.2.4 Jenis Pekerjaan

Berdasarkan jenis pekerjaan terdiri dari 3 kategori, yaitu pegawai negeri sipil (PNS) sebanyak 27 orang, pegawai BUMN sebanyak 54 orang dan wirausaha sebanyak 12 orang. Adapun informasi selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.5

Tabel 4.5

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Kategori	Keterangan	Jumlah Responden	Persentase
Jenis Pekerjaan	PNS	27	29%
	BUMN	54	58%
	Wirausaha	12	13%

Sumber : Data Primer Diolah, 2017

4.2.5 Tingkat Pendidikan

Berdasarkan dari pendidikan terakhir terdiri dari 3 kategori yaitu SMA, S1, S2. Dari data yang diterima dan digunakan, penelitian mendapati 48 responden berpendidikan S1, 37 orang berpendidikan SMA dan sisanya sebanyak 8 orang berpendidikan S2. Informasi lebih lanjut dapat dilihat pada tabel 4.6

Tabel 4.6

Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

Kategori	Keterangan	Jumlah Responden	Persentase
Tingkat Pendidikan	SMA	37	40%
	S1	48	52%
	S2	8	8%

Sumber : Data Primer Diolah, 2017

4.3 Uji Validitas dan Realibilitas

4.3.1 Uji Validitas

Pengujian validitas data yaitu melakukan uji korelasi antara skor masing-masing butir dengan skor total (*pearson correlation*). Uji validitas dimaksudkan untuk mengukur kualitas kuesioner yang digunakan sebagai instrumen penelitian, sehingga dapat dikatakan instrumen tersebut sudah valid. Suatu kuesioner dikatakan valid, apabila nilai ρ -value ≤ 0.05 yang berarti pertanyaan dalam kuisisioner tersebut mampu untuk mengungkapkan apa yang ingin diukur. Berikut tabel perhitungan uji validitas.

Tabel 4.7

Hasil Uji Validitas

Item Pertanyaan	r hitung	ρ Value	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak			
Item 1	0.719	0,000	Valid

Item 2	0,794	0,000	Valid
Item 3	0,822	0,000	Valid
Item 4	0,801	0,000	Valid
Item 5	0,757	0,000	Valid
Kesadaran Wajib Pajak			
Item 6	0.701	0,000	Valid
Item 7	0,709	0,000	Valid
Item 8	0,723	0,000	Valid
Item 9	0,678	0,000	Valid
Item 10	0,561		Valid
Pelayanan Pajak			
Item 11	0,594	0,000	Valid
Item 12	0,629	0,000	Valid
Item 13	0,724	0,000	Valid
Item 14	0,766	0,000	Valid
Item 15	0,544	0,000	Valid
Sanksi Pajak			
Item 16	0,787	0,000	valid
Item 17	0,708	0,000	valid
Item 18	0,747	0,000	valid
Item 19	0,679	0,000	valid
Item 20	0,772	0,000	valid
Pengetahuan Pajak			
Item 21	0,739	0,000	valid
Item 22	0,706	0,000	valid
Item 23	0,789	0,000	valid
Item 24	0,664	0,000	valid
Item 25	0,516	0,000	valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2017

Dari hasil perhitungan di atas, seluruh item pernyataan mempunyai nilai p -value ≤ 0.05 , yang artinya seluruh item pernyataan dan pertanyaan pada variabel penelitian dinyatakan valid, sehingga item pernyataan tersebut dapat dinyatakan layak sebagai instrumen untuk mengukur data penelitian

4.3.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya dan dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda apabila dilakukan kembali kepada subyek yang sama. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *coefficient cronbach alpha* dengan batas toleransi 0,6 untuk data yang dapat dianggap reliabel. Hasil analisis uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

Tabel 4.8

Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Koefisien Alpha Crobach	Keterangan
Kepatuhan wajib pajak	0,800	Reliabel
Kesadaran wajib pajak	0,768	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,757	Reliabel
Sanksi pajak	0,789	Reliabel
Pengetahuan pajak	0,969	Reliabel

Sumber : Data Primer Diolah, 2017

Dari hasil uji reliabilitas diperoleh seluruh variabel penelitian ini dapat dinyatakan reliabel karena koefisien alpha lebih besar dari 0,6, maka dapat

disimpulkan bahwa item-item pernyataan dan pertanyaan dapat digunakan sebagai instrumen untuk penelitian selanjutnya

4.4 Analisis Statistik Deskriptif

Hasil analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

Tabel 4.9
Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kesadaran wajib pajak	93	14,00	25,00	21,0000	2,48474
Kualitas Pelayanan	93	12,00	25,00	20,0000	2,75049
sanksi pajak	93	11,00	25,00	20,2151	3,06044
pengetahuan pajak	93	15,00	25,00	20,4731	2,40286
Valid N (listwise)	93				

Sumber : Data Primer Diolah, 2017

Dari hasil analisis data di atas, maka dapat disimpulkan deskripsi masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

1. Variabel kesadaran wajib pajak memiliki nilai minimum sebesar 14,00 yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian terendah jawaban atas kesadaran wajib pajak adalah sebesar 14,00. Nilai maksimumnya sebesar 25,00 yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian paling atas jawaban atas kesadaran wajib pajak adalah sebesar 25,00 Nilai rata-rata kesadaran wajib pajak adalah sebesar 21,00 artinya bahwa rata-rata dari seluruh responden memberikan jawaban setuju atas kesadaran wajib pajak. Sedangkan standar deviasi sebesar 2,48474

memiliki arti bahwa ukuran penyebaran data dari variabel kesadaran wajib pajak adalah sebesar 2,48474 dari 93 responden.

2. Variabel pelayanan pajak memiliki nilai minimum sebesar 12,00 yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian terendah jawaban atas pelayanan pajak adalah sebesar 12,00. Nilai maksimumnya sebesar 25,00 yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian paling atas jawaban atas pelayanan pajak adalah sebesar 25,00. Nilai rata-rata pelayanan pajak adalah sebesar 20,00 artinya bahwa dari seluruh responden memberikan jawaban setuju atas pelayanan pajak. Sedangkan standar deviasi sebesar 2,75049 memiliki arti bahwa ukuran penyebaran data dari variabel pelayanan pajak adalah sebesar 2,75049 dari 93 responden.
3. Variabel sanksi pajak memiliki nilai minimum sebesar 11,00 yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian terendah jawaban atas sanksi pajak adalah sebesar 11,00. Nilai maksimumnya sebesar 25,00 yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian paling atas jawaban atas sanksi pajak adalah sebesar 25,00. Nilai rata-rata sanksi pajak adalah sebesar 20,21 artinya bahwa rata-rata dari seluruh responden memberikan jawaban setuju atas sanksi pajak. Sedangkan standar deviasi sebesar 3,06044 memiliki arti bahwa ukuran penyebaran data dari variabel sanksi pajak adalah sebesar 3,06044 dari 93 responden.
4. Variabel pengetahuan pajak memiliki nilai minimum sebesar 15,00 yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian terendah jawaban atas pengetahuan pajak adalah sebesar 15,00. Nilai maksimumnya

sebesar 25,00 yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian paling atas jawaban atas pengetahuan pajak adalah sebesar 25,00. Nilai rata-rata pengetahuan pajak adalah sebesar 20,47 artinya bahwa rata-rata dari seluruh responden memberikan jawaban setuju atas pengetahuan pajak, rata-rata responden memberikan penilaian sebesar 20,47. Sedangkan standar deviasi sebesar 2,40286 memiliki arti bahwa ukuran penyebaran data dari variabel pengetahuan pajak adalah sebesar 2,40286 dari 93 responden.

4.5 Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik diperlukan sebelum dilakukan pengujian hipotesis dengan maksud mendeteksi ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik atau persamaan regresi berganda yang digunakan. Data diolah dengan bantuan program SPSS statistic versi 23

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas dan Uji autokorelasi.

4.5.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2005). Pengujian normalitas dilakukan dengan memakai Kolmogrov-Smirnov (K-S). Kriteria yang digunakan adalah dengan pengujian dua arah (*two tailed test*), yaitu dengan membandingkan nilai probabilitas yang diperoleh dengan taraf

signifikan yang telah ditentukan (0,05) Apabila nilai $p > 0,05$, maka data terdistribusi normal. Berikut adalah hasil pengujian normalitas:

Tabel 4.10
Hasil Pengujian Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,87752095
	Most Extreme Differences	Absolute
	Positive	,078
	Negative	-,063
Test Statistic		,078
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Sumber : Data Primer Diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 4.10, diperoleh nilai *test statistic* sebesar 0,078 dengan probability 0,200. Perbandingan antara probability dengan standar signifikansi yang sudah ditentukan, diketahui bahwa nilai probability sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa distribusi data dalam penelitian adalah normal.

4.5.2 Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas dapat dilihat dari tolerance value dan *variance inflation factor* (VIF). Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* $> 0,1$ atau sama dengan nilai $VIF < 10$. Apabila nilai VIF dibawah nilai 10 dan tolerance valuediatas 0,1, maka tidak terjadi multikolinearitas (Ghozali, 2005). Berikut adalah hasil pengujian multikolinearitas:

Tabel 4.11

Hasil Pengujian Multikolinearitas

No	Varibale	Tolerance	VIF	Keterangan
1	kesadaran wajib pajak	0,737	1,358	Bebas multikolinearitas
2	Kualitas Pelayanan	0,731	1,368	Bebas multikolinearitas
3	sanksi pajak	0,703	1,422	Bebas multikolinearitas
4	pengetahuan pajak	0,700	1,428	Bebas multikolinearitas

Sumber : Data Primer Diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.11 hasil pengujian multikolinearitas diatas, diketahui bahwa variabel kesadaran wajib pajak. Pelayanan pajak, sanksi pajak, dan pengetahuan pajak menunjukkan *tolerance* yang lebih besar dari 0,1, begitu pula nilai VIF tidak ada yang lebih besar dari 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen dalam model regresi ini tidak terdapat masalah multikolinearitas.

4.5.3 Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2005). Untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas dalam penelitian ini digunakan uji Glejser yang meregresikan nilai kuadrat residual terhadap variabel independen (Gujarati, 2003). Probabilitas signifikan diatas tingkat kepercayaan 5% diartikan regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas. Berikut adalah hasil pengujian heteroskedastisitas:

Tabel 4.12

Hasil Pengujian Heteroskedastisitas

No.	Variabel	ρ Value	Keterangan
1	Kesadaran Wajib Pajak	0,426	Bebas Heteroskedastisitas
2	Kualitas Pelayanan	0,688	Bebas Heteroskedastisitas
3	Sanksi Pajak	0,642	Bebas Heteroskedastisitas
4	Pengetahuan Pajak	0,253	Bebas Heteroskedastisitas

Sumber : Data Primer Diolah, 2017

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada tabel 4.12 tersebut, menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, Pelayanan pajak, sanksi pajak, dan pengetahuan pajak menunjukkan nilai ρ value lebih besar dari 0,05 atau 5% sehingga dapat disimpulkan model regresi dalam penelitian ini bebas heteroskedastisitas.

4.5.4 Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan

pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Dalam pengujian ini, peneliti menggunakan uji Durbin-Watson. Dikatakan lolos uji autokorelasi apabila DW diantara nilai DU dan 4-DU.

Tabel 4.13
Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,637 ^a	,405	,378	1,91972	1,936

Sumber : Data Primer Diolah, 2017

Berdasarkan tabel yang ditunjukkan pada tabel 4.13 diketahui nilai durbin-watson adalah sebesar 1,936 dan nilai 4 – DU (1,7531) sebesar 2.2469 yang artinya lolos uji Autokorelasi, karena nilai DW di antara DU dan 4 – DU atau $DU > DW > D - DU$ ($1.7531 > 1.936 > 2.2469$).

4.6 Pengujian Hipotesis

Sesuai dengan hipotesis yang diajukan, yaitu untuk menentukan variabel independen terhadap variabel dependen, maka data dianalisis dengan menggunakan model regresi berganda dan uji t. Data diolah dengan bantuan program SPSS statistic versi 23

4.6.1 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil analisis koefisien determinasi adalah sebagai berikut :

Tabel 4.14
Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,637 ^a	,405	,378	1,91972

Sumber : Data Primer Diolah, 2017

Hasil analisis koefisien determinasi di atas, adalah sebesar 0,378. Hasil ini dapat diartikan bahwa besarnya variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen adalah sebesar 37,8%. Sedangkan sisanya 62,2% dipengaruhi variabel lain di luar penelitian.

4.6.2 Uji Signifikansi Simultan (UJI F)

Uji F dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara bersama-sama pengaruh jenis kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Cara mengujinya yaitu dengan melihat kolom F dan nilai Signifikansi yang terdapat dalam tabel anova.

Tabel 4.15
Uji F
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	220,875	4	55,219	14,983	,000 ^b
Residual	324,308	88	3,685		
Total	545,183	92			

Sumber : Data Primer Diolah, 2017

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa nilai F hitung (14,983) > F tabel (2,70) yang artinya hipotesis diterima. Cara mencari F tabel yaitu menggunakan Probability 0.05 dan nilai df.

4.6.3 Uji Hipotesis (Uji T)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen yaitu antara kesadaran wajib pajak. Pelayanan pajak, sanksi pajak, dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan tabel 4.14, hasil uji t adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji t untuk kesadaran wajib pajak memperoleh $t_{hitung} = 4,034$ lebih besar dari $t_{tabel} = 1.66216$ atau dengan nilai signifikan kesadaran wajib pajak sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 (5%) maka H_{O1} ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Serang
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji t untuk pelayanan pajak memperoleh $t_{hitung} = 2,131$ lebih besar dari $t_{tabel} = 1.66216$ atau dengan nilai signifikan pelayanan pajak sebesar 0,036 yang lebih kecil dari 0,05 (5%) maka H_{O2} ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Serang
3. Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji t untuk sanksi pajak memperoleh $t_{hitung} = -0,118$ lebih kecil dari $t_{tabel} = 1.66216$

atau dengan nilai signifikan pelayanan pajak sebesar 0,907 yang lebih besar dari 0,05 (5%) maka H_0_3 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Serang

4. Pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji t untuk pengetahuan pajak memperoleh $t_{hitung} = 2,429$ lebih besar dari $t_{tabel} = 1.66216$ atau dengan nilai signifikan pengetahuan pajak sebesar 0,017 yang lebih kecil dari 0,05 (5%) maka H_0_4 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Serang

4.7 Analisis Regresi Linear Berganda

Berikut hasil analisis regresi linier berganda faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Tabel 4.16

**Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.**

Variabel	Unstandardured Coefficients (B)	t hitung	sig.	keterangan
(constant)	5,131	2,383	0,019	Signifikan
kesadaran wajib pajak	0,379	4,034	0,000	Signifikan
Kualitas pelayanan	0,181	2,131	0,036	Signifikan
sanksi pajak	-0,009	-0,118	0,907	Tidak signifikan
pengetahuan pajak	0,242	2,429	0,017	Signifikan
t tabel = 1.66216				
$\alpha = 0,05$				

Sumber : Data Primer Diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 4.14, diperoleh suatu persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 Y &= \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 \\
 &= 5,131 + 0,379 X_1 + 0,181 X_2 + (-0,009 X_3) + 0,242 X_4
 \end{aligned}$$

1. Koefisien konstanta adalah sebesar 5,131 artinya bila keempat variabel kesadaran wajib pajak (X_1), pelayanan pajak (X_2), sanksi (X_3), dan pengetahuan pajak (X_4) konstan pada angka 0 (nol) maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) sebesar 5,131 yang berarti terjadi kenaikan kepatuhan wajib pajak.
2. Nilai koefisien kesadaran wajib pajak (X_1)= 0,379, secara statistik menunjukkan bahwa ada pengaruh positif variabel kesadaran wajib pajak

terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Nilai koefisien sebesar 0,379 memiliki arti jika nilai kesadaran wajib pajak meningkat sebesar satu satuan, maka nilai kepatuhan wajib pajak orang pribadi meningkat sebesar 0,379 dengan asumsi variabel lain konstan.

3. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X_2) = 0,181, secara statistik menunjukkan bahwa ada pengaruh positif variabel pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Nilai koefisien sebesar 0,181 memiliki arti jika nilai pelayanan pajak meningkat sebesar satu satuan, maka nilai kepatuhan wajib pajak orang pribadi meningkat sebesar 0,181 dengan asumsi variabel lain konstan.
4. Nilai koefisien regresi sanksi pajak (X_3) = -0,009, secara statistik menunjukkan bahwa ada pengaruh negatif variabel sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Nilai koefisien sebesar -0,009 memiliki arti jika nilai sanksi pajak menurun sebesar satu satuan, maka nilai kepatuhan wajib pajak orang pribadi menurun sebesar -0,009 dengan asumsi variabel lain konstan.
5. Nilai koefisien regresi pengetahuan pajak (X_4) = 0,242, secara statistik menunjukkan bahwa ada pengaruh positif variabel pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Nilai koefisien sebesar 0,242 memiliki arti jika nilai pengetahuan pajak meningkat sebesar satu satuan, maka nilai kepatuhan wajib pajak orang pribadi meningkat sebesar 0,242 dengan asumsi variabel lain konstan.

4.8 Pembahasan

4.8.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan hasil analisis uji hipotesis di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini membuktikan semakin tinggi kesadaran wajib pajak akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan pembangunan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2006). Meningkatnya kepatuhan wajib pajak dapat memberikan efek yang positif terhadap pendapatan negara maupun daerah dari pajak. Kesadaran wajib pajak akan memenuhi kewajibannya karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara sehingga mampu memahami hak dan kewajibannya sebagai masing-masing individu.

Lerche (1980) juga mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Kesadaran wajib pajak atas perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak memiliki dorongan dalam dirinya untuk memenuhi kewajiban sebagai wajib pajak karena responden menyadari bahwa apabila Wajib Pajak mau menyelesaikan kewajibannya akan memberikan manfaat bagi kepentingan masyarakat. Pemahaman tersebut dengan membayar pajak akan memberikan manfaat bagi kepentingan umum, responden memahami bahwa

penyelesaian kewajiban sebagai wajib pajak merupakan suatu kebutuhan yang harus di realisasikan (adincha, 2012).

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian (Kartini Dan Suardana, 2017) yang mendapatkan hasil bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. (Indriani dan Sukarta, 2012) juga melakukan penelitian yang hasilnya adalah kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

4.8.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan hasil analisis uji hipotesis di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini membuktikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang (dalam hal ini adalah wajib pajak) (Jatmiko, 2006) Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian (yulianawati, 2011) dan (anita, saryadi dan listyorini, 2012) yang juga menemukan bahwa sikap wajib pajak terhadap pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian Hardiningsih dan Nila Yulianawati (2011) bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak pada Wajib Pajak orang pribadi

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak maka fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan pengalaman (*experience*) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Selain itu fiskus harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik. (jatmiko,2006). Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Lubis (2010) dalam teori atribusi yang menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, maka mereka akan mencoba membentuk atau menentukan apakah perilaku itu ditimbulkan karena adanya pengaruh dari dalam diri atau dari lingkungan sekitar.

4.8.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan hasil analisis uji hipotesis di atas, maka dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Di penelitian ini sanksi pajak sudah dirasa cukup untuk mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. Meskipun begitu sanksi pajak perlu ditegaskan lagi agar tingkat kemauan membayar pajak wajib pribadi semakin tinggi lagi.

Dari hasil penelitian mengindikasikan bahwa sanksi pajak belum dapat membuat wajib pajak patuh untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Tujuan Pemberian sanksi yang memberatkan wajib pajak adalah untuk mencegah terjadinya pelanggaran norma perpajakan dan sebagai imbalan negarif untuk menciptakan sikap patuh. Penting bagi wahjib pajak mengetahui pengetahuan pajak karna pemerintah Indonesia saat ini menerapkana *self assessment system*

dalam pelaksanaan pemungutan pajak dimana wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan pajaknya sendiri. Namun, kurangnya pengetahuan wajib pajak mengenai sanksi perpajakan memberi pandangan jika sanksi bukan hal yang menakutkan atau memberatkan. Disisi lain pemberian sanksi yang ada tidak dikenakan dengan tegas akan terus menciptakan pelanggaran norma perpajakan. salah satu cara terwujudnya kepatuhan wajib pajak adalah dengan ketegasan aparat pajak dalam memberikan sanksi tanpa pandang bulu secara konsekuen. Apabila aparat pajak tidak tegas dalam memberikan sanksi maka wajib pajak tidak akan patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Winerungan, 2013) yang mengungkapkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. (Maryati, 2014) juga mengungkapkan jika sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. banyak dari wajib pajak yang melakukan kegiatan usaha menerima sanksi atas kekeliruan mereka dalam membayar pajak. Maka dengan demikian tingginya sanksi yang diterima wajib pajak tidak membuat para wajib pajak semakin jera dan patuh dalam mentaati tata aturan perpajakan yang berlaku.

4.8.4 Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan hasil uji hipotesis di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib

pajak. Hasil ini membuktikan semakin tinggi pengetahuan wajib pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak demikian pula sebaliknya. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa pengetahuan wajib pajak atas peraturan perpajakan dapat mempengaruhi patuh tidaknya wajib pajak. Pengetahuan wajib pajak mengenai aturan dan ketentuan perpajakan yang berlaku diharapkan akan meningkatkan kepatuhan pajak. Informasi yang dimiliki oleh wajib pajak akan mempengaruhi mereka terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin banyak informasi yang mereka ketahui maka akan membantu wajib pajak untuk memberikan tanggapan. Pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak disebabkan karena Wajib Pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat. semakin baik pengetahuan perpajakan maka semakin meningkat kepatuhan wajib pajak (kartini dan suardana, 2017).

Setiap wajib pajak yang telah memahami tentang perpajakan dengan baik biasanya akan melakukan aturan perpajakan yang ada dengan apa yang tercantum dalam peraturan yang ada. Dalam penelitian (anita, saryadi dan listyorini, 2012) Richardson (2006) yang melakukan penelitian terhadap 45 negara di dunia, diketahui bahwa pendidikan secara umum memiliki hubungan negatif dengan penggelapan pajak, di mana kecenderungan untuk menghindari pajak akan berkurang dengan tingkat pendidikan yang lebih baik. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (kartini dan suardana, 2017) dan (Anita, Saryadi dan Listyorini, 2012) yang menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada babsebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Serang. Hal ini berarti semakin tinggi kesadaran membayar pajak, maka akan semakin tinggi (baik) kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.
2. Pelayanan pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Serang. Hal ini berarti semakin tinggi pelayanan pajak yang diberikan, maka akan semakin tinggi (baik) kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.
3. Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Serang. Hal menunjukkan semakin tegas sanksi denda mengakibatkan kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat, begitu pula dengan sanksi denda yang semakin buruk maka kepatuhan wajib pajak akan menurun.

4. Pengetahuan pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Serang. Hal ini berarti semakin tinggi pengetahuan pajak, maka akan semakin tinggi (baik) kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Terdapat beberapa keterbatasan atau kemungkinan yang dapat berpengaruh pada isi hasil penelitian ini, diantaranya:

1. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini hanya sebanyak 93 responden wajib pajak orang pribadi, dan pada proses penyebaran kuesioner dilakukan secara random baik di wilayah KPP Pratama Serang maupun di wilayah kota Serang. Sehingga hasil penelitian ini tidak dapat mewakili secara keseluruhan atas jumlah populasi wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Serang dengan jumlah total populasi sebanyak 78,729 jiwa.
2. Jumlah variabel independen penelitian ini hanya 4 (empat) sehingga tidak dapat mewakili atau menjelaskan secara rinci tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Serang.
3. Pelaksanaan penyebaran kuesioner penelitian ini dilakukan pada bulan september sampai dengan Oktober 2017, sehingga pelaksanaan penelitian ini kurang maksimal, sebab waktu pembayaran atau penyetoran pajak yang dilakukan oleh Wajib Pajak orang pribadi.

5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi pemerintah atau wajib pajak dan penelitian selanjutnya berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak:

1. Hendaknya pemerintah atau Dirjen Pajak memberikan sanksi perpajakan lebih tegas kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran sehingga dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Bagi peneliti selanjutnya hendaknya melakukan penelitian yang sama yang didukung dengan melakukan observasi yang lebih banyak dengan menambah variabel pendukung misalnya faktor eksternal (tingkat pendapatan wajib pajak atau *income* perkapita, demografi, dan lain-lain). Selain itu hendaknya menggunakan *Structural Equation Modelling* atau lebih dikenal dengan SEM yang merupakan suatu metode analisis statistik multivariat sehingga kekurangan didalam regresi linear berganda dapat disempurnakan dengan SEM dan dapat diperoleh jawaban yang benar-benar sesuai dari sampel penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Julianti, Murni dan 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” jurnal akutansi diponegoro, vol 3/2. P. 1-15

Kementrian keuangan (2017) 3 tahun jokowi-jk, rasio pajak cenderung turun, diambil 15 desember 2017, dari <https://databoks.katadata.co.id>

Ghoida Rahman (2017), DJP Sebut Baru 58,97 Persen Wajib Pajak Laporan SPT, diambil 15 desember 2017, dari <https://bisnis.tempo.co>

Wiyoso Hadi (2012), Direktorat jendral pajak kementerian keuangan, diambil 15 desember 2017, dari <http://www.pajak.go.id>

Maryati, Eka (2014). “Pengaruh Sanksi Pajak, Motivasi dan Tingkat Pendidikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Skripsi. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjungpinang.

Jatmiko, Agus Nugroho (2006) “Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan “Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” tesis S-2, program pasca sarjana, universitas diponegoro, Semarang.

Irwansyah Lubis, SE.,M.Si dan Yusja Nurnadia P. (editor) (2010), review pajak orang pribadi dan orang asing. Salemba empat, jakarta.

Abuyamin, Oyok Dr. (2014), Pilar-pilar Perpajakan, CV Adoya Mitra Sejati, Jakarta

Sukirno, sadono (2006), ekonomi pembangunan: proses, masalah, dan dasar kebijakan. Kencana, jakarta

Tjahjono, Achmad dan Muhammad Fakhri Husein (2009), Perpajakan, STIM YKPN, Yogyakarta.

Mardiasmo, 2008. Perpajakan Edisi Revisi 2008, CV Andi Offset, Yogyakarta.

Resmi, Siti (2014). Perpajakan, Teori dan Kasus (Edisi Delapan). Salemba Empat Jakarta.

Lubis, A. I. (2010). Akuntansi Keperilakuan (Edisi 2), Salemba Empat, Jakarta.

Devano, S., & Rahayu, S. K. (2006). Perpajakan: Konsep, Teori , dan Isu. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

Fikriningrum, W. K. (2012). Analisis Faktor -Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak : Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari.Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Muliari, Ni Ketut, dan Putu Ery Setiawan. 2011. —Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan

Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. | Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis 6 (1): 1–23. doi:23031018

Utami, Sri Rizki., et al. 2012. Pengaruh Faktor-Faktor Eksternal Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang. Simposium Nasional Akuntansi XV. Banjarmasin.

Lewis dan Booms (2005). Service, Quality & Satisfaction (Edisi ketiga). Terjemahan (Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra). Andi. Yogyakarta

Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B. Alfabeta. Bandung.

Sekaran, U. (2006). Metode Penelitian Bisnis. Salemba Empat. Jakarta.
Sugiyono. (2012)

Santoso, S. (2001). Mengolah Data Statistik Secara Profesional. PT. Alex Media Komputindo. Jakarta.

Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 19. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

KUESIONER

Kepada Yth.
Bapak/ Ibu Responden
KPP Pratama Yogyakarta
Di tempat,

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan hormat,

Sebagai persyaratan tugas akhir mahasiswa Program Studi ilmu ekonomi (S1) Universitas Islam Indonesia, saya melakukan Penelitian tentang “FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KOTA SERANG”. Untuk keperluan tersebut Saya berharap Bapak/Ibu berkenan untuk berpartisipasi dalam mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini digunakan untuk keperluan akademis, oleh karena itu kejujuran dalam pengisian sangat saya harapkan. Untuk menjaga kerahasiaan, Bapak/Ibu tidak perlumenuliskan identitas pada lembar kuesioner ini.

Demikian permohonan, atas bantuan dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih. **Wassalamualaikum Wr. Wb**

Hormat saya

Hesti Kusuma

A. DATA RESPONDEN

Berikan tanda (√) sesuai dengan data diri anda :

- Apakah memiliki NPWP = Ya Tidak
- Jenis Kelamin = L P
- Usia = 25-35 Th 36-45 Th
 46-55 Th >56 Th
- Jenis Pekerjaan = Tidak Bekerja PNS
 Karyawan Swasta Pegawai
- BUMN Wirausaha Lainnya
- Tingkat Pendidikan = SMA S1 S2 Lainnya

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah dengan teliti setiap pertanyaan dengan jawaban yang telah disediakan yang menurut anda benar.
2. Anda cukup memberi tanda ceklis (√) pada jawaban yang paling sesuai menurut anda.
3. Apabila anda salah menjawab, cukup melingkari (O) tanda ceklis yang salah tersebut.
4. Mohon periksa kembali semua jawaban anda dan yakinkan bahwa tidak ada pertanyaan yang terlewat.

C. DATA PENELITIAN

Keterangan:

1. SS : Sangat Setuju
2. S : Setuju
3. N :Netral
4. TS : Tidak Setuju
5. STS : Sangat Tidak Setuju

No.	KETERANGAN	SS	S	N	TS	STS
KEPATUHAN WAJIB PAJAK						
1	Sebagai warga negara yang baik, saya selalu menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) tepat waktu sesuai dengan peraturan.					
2	Saya membayar Pajak sesuai ketentuan tarif yang dibebankan.					
3	Saya menyediakan data-data yang lengkap ketika pemeriksaan pajak dilakukan.					
4	Saya sadar bahwa membayar pajak tepat waktu adalah kewajiban saya					
5	Saya tidak pernah dengan sengaja, tidak melaporkan kekayaan dan penghasilan yang semestinya kena pajak.					
KESADARAN WAJIB PAJAK						
1	Saya akan menyisihkan sebagian penghasilan saya untuk membayar pajak.					
2	Dengan adanya sanksi keterlambatan penyampaian SPT menurut saya tidak memberatkan wajib pajak.					
3	Saya menganggap sanksi yang diberikan untuk setiap pelanggaran perpajakan sudah sesuai.					
4	Bagaimanapun kondisi keuangan					

	saya, saya akan tetap membayar pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku.					
5	Saya melakukan pembayaran pajak dan pelaporan pajak tepat waktu.					
No.	KETERANGAN	SS	S	N	TS	STS
KUALITAS PELAYANAN						
1	Sikap petugas pajak yang simpatik akan memudahkan proses pajak.					
2	Kepuasan terhadap petugas pajak akan mendorong saya lebih bersemangat dalam membayar pajak.					
3	Petugas pajak bersikap ramah dan sopan dalam melayani setiap wajib pajak.					
4	Petugas pajak memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas dan mudah dimengerti oleh wajib pajak serta memberikan solusi yang tepat.					
5	Petugas pajak cepat tanggap atas keluhan dan kesulitan yang dialami oleh wajib pajak.					
SANKSI PAJAK						
1	Saya merasa adanya sanksi pajak tidak memberatkan wajib pajak.					
2	Dengan adanya sanksi keterlambatan penyampaian SPT menurut saya hal tersebut tidak memberatkan wajib pajak					
3	Saya menganggap sanksi yang					

	diberikan untuk setiap pelanggaran perpajakan sudah sesuai					
4	Saya sadar bila tidak mengisi SPT sesuai kenyataan maka akan terkena sanksi pajak.					
5	Saya mengetahui sanksi apa saja yang diberikan untuk yang melakukan pelanggaran perpajakan.					
No.	KETERANGAN	SS	S	N	TS	STS
Pengetahuan pajak						
1	Saya pernah melihat dan mendengar informasi pajak dari media elektronik maupun media cetak.					
2	Menurut saya, informasi pajak yang disampaikan oleh pemerintah cukup jelas.					
3	Pengetahuan tentang pajak yang sayamiliki, menentukan sikap saya terhadap pajak					
4	Pengetahuan tentang pajak yang saya miliki, menentukan sikap saya terhadap pajak.					
5	Saya membayar pajak karena saya mengetahui bahwa pajak berguna bagi saya dan masyarakat.					

LAMPIRAN 2

DATA RESPONDEN

No	NPWP	Jenis Kelamin	Usia	Jenis Pekerjaan	Tingkat Pendidikan
1	Ya	Perempuan	36-45 tahun	pegawai BUMN	SMA
2	Ya	Perempuan	36-45 tahun	Wirausaha	SMA
3	Ya	Laki-Laki	46-55 tahun	pegawai BUMN	SMA
4	Ya	Perempuan	25-35 tahun	pegawai BUMN	S1
5	Ya	Perempuan	25-35 tahun	pegawai BUMN	S1
6	Ya	Perempuan	25-35 tahun	pegawai BUMN	S1
7	Ya	Laki-Laki	25-35 tahun	pegawai BUMN	S1
8	Ya	Laki-Laki	25-35 tahun	pegawai BUMN	SMA
9	Ya	Laki-Laki	25-35 tahun	pegawai BUMN	S1
10	Ya	Perempuan	25-35 tahun	pegawai BUMN	S1
11	Ya	Laki-Laki	25-35 tahun	pegawai BUMN	SMA
12	Ya	Perempuan	25-35 tahun	pegawai BUMN	S1
13	Ya	Perempuan	25-35 tahun	pegawai BUMN	S1
14	Ya	Laki-Laki	25-35 tahun	pegawai BUMN	S1
15	Ya	Laki-Laki	36-45 tahun	pegawai BUMN	S1
16	Ya	Laki-Laki	25-35 tahun	PNS	SMA
17	Ya	Perempuan	25-35 tahun	pegawai BUMN	S1
18	Ya	Perempuan	36-45 tahun	PNS	S1
19	Ya	Laki-Laki	25-35 tahun	pegawai BUMN	S1
20	Ya	Laki-Laki	36-45 tahun	PNS	S1
21	Ya	Perempuan	25-35 tahun	pegawai BUMN	SMA
22	Ya	Perempuan	25-35 tahun	pegawai BUMN	S1
23	Ya	Perempuan	25-35 tahun	wirausaha	S1

24	Ya	Laki-Laki	36-45 tahun	pegawai BUMN	S1
25	Ya	Perempuan	25-35 tahun	Wirausaha	S1
26	Ya	Laki-Laki	25-35 tahun	pegawai BUMN	SMA
27	Ya	Laki-Laki	25-35 tahun	pegawai BUMN	SMA
28	Ya	Laki-Laki	25-35 tahun	pegawai BUMN	S1
29	Ya	Laki-Laki	36-45 tahun	pegawai BUMN	S1
30	Ya	Perempuan	36-45 tahun	pegawai BUMN	S2
31	Ya	Perempuan	36-45 tahun	pegawai BUMN	S1
32	Ya	Perempuan	>56 tahun	PNS	S1
33	Ya	Laki-Laki	36-45 tahun	PNS	S1
34	Ya	Laki-Laki	25-35 tahun	pegawai BUMN	SMA
35	Ya	Perempuan	25-35 tahun	pegawai BUMN	S1
36	Ya	Laki-Laki	25-35 tahun	pegawai BUMN	SMA
37	Ya	Laki-Laki	25-35 tahun	pegawai BUMN	SMA
38	Ya	Perempuan	25-35 tahun	PNS	S1
39	Ya	Laki-Laki	25-35 tahun	pegawai BUMN	SMA
40	Ya	Laki-Laki	46-55 tahun	Wirausaha	SMA
41	Ya	Laki-Laki	25-35 tahun	pegawai BUMN	S1
42	Ya	Laki-Laki	>56 tahun	pegawai BUMN	SMA
43	Ya	Perempuan	36-45 tahun	PNS	S1
44	Ya	Perempuan	36-45 tahun	pegawai BUMN	S1
45	Ya	Perempuan	36-45 tahun	pegawai BUMN	S1
46	Ya	Laki-Laki	36-45 tahun	PNS	S1
47	Ya	Laki-Laki	36-45 tahun	PNS	SMA
48	Ya	Perempuan	46-55 tahun	PNS	SMA
49	Ya	Perempuan	25-35 tahun	pegawai BUMN	SMA
50	Ya	Perempuan	36-45 tahun	PNS	SMA
51	Ya	Perempuan	36-45 tahun	PNS	S1
52	Ya	Perempuan	46-55 tahun	PNS	SMA
53	Ya	Perempuan	25-35 tahun	pegawai BUMN	SMA

54	Ya	Laki-Laki	46-55 tahun	pegawai BUMN	SMA
55	Ya	Laki-Laki	36-45 tahun	pegawai BUMN	S1
56	Ya	Perempuan	25-35 tahun	PNS	S1
57	Ya	Laki-Laki	25-35 tahun	pegawai BUMN	S1
58	Ya	Perempuan	46-55 tahun	pegawai BUMN	S1
59	Ya	Laki-Laki	25-35 tahun	PNS	S1
60	Ya	Laki-Laki	25-35 tahun	pegawai BUMN	SMA
61	Ya	Laki-Laki	46-55 tahun	PNS	S2
62	Ya	Laki-Laki	46-55 tahun	pegawai BUMN	S2
63	Ya	Laki-Laki	25-35 tahun	PNS	SMA
64	Ya	Laki-Laki	25-35 tahun	Wirausaha	SMA
65	Ya	Perempuan	46-55 tahun	Wirausaha	SMA
66	Ya	Laki-Laki	46-55 tahun	pegawai BUMN	S1
67	Ya	Perempuan	36-45 tahun	pegawai BUMN	S1
68	Ya	Laki-Laki	46-55 tahun	PNS	SMA
69	Ya	Laki-Laki	46-55 tahun	PNS	SMA
70	Ya	Laki-Laki	25-35 tahun	pegawai BUMN	S1
71	Ya	Laki-Laki	25-35 tahun	pegawai BUMN	S2
72	Ya	Laki-Laki	25-35 tahun	pegawai BUMN	SMA
73	Ya	Laki-Laki	25-35 tahun	Wirausaha	SMA
74	Ya	Perempuan	25-35 tahun	PNS	S1
75	Ya	Laki-Laki	>56 tahun	PNS	S1
76	Ya	Perempuan	25-35 tahun	PNS	S2
77	Ya	Perempuan	46-55 tahun	PNS	S1
78	Ya	Perempuan	36-45 tahun	PNS	S1
79	Ya	Perempuan	36-45 tahun	wirausaha	SMA
80	Ya	Laki-Laki	>56 tahun	pegawai BUMN	S1
81	Ya	Perempuan	36-45 tahun	Wirausaha	S1
82	Ya	Perempuan	46-55 tahun	Wirausaha	SMA
83	Ya	Perempuan	36-45 tahun	pegawai BUMN	S2

84	Ya	Perempuan	36-45 tahun	pegawai BUMN	SMA
85	Ya	Laki-Laki	>56 tahun	Wirausaha	SMA
86	Ya	Perempuan	36-45 tahun	pegawai BUMN	S2
87	Ya	Laki-Laki	>56 tahun	PNS	S1
88	Ya	Laki-Laki	46-55 tahun	PNS	SMA
89	Ya	Perempuan	>56 tahun	pegawai BUMN	S1
90	Ya	Laki-Laki	36-45 tahun	PNS	S2
91	Ya	Laki-Laki	36-45 tahun	pegawai BUMN	S1
92	Ya	Perempuan	36-45 tahun	pegawai BUMN	SMA
93	Ya	Perempuan	36-45 tahun	Wirausaha	SMA

LAMPIRAN 3

REKAPITULASI DATA HASIL PENELITIAN

No	KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Y)						KESADARAN WAJIB PAJAK						KUALITAS PELAYANAN						SANKSI PAJAK						PENGETAHUAN PAJAK					
	P	P	P	P	P	TOT	P	P	P	P	P1	TOT	P1	P1	P1	P1	P1	TOT	P1	P1	P1	P1	P2	TOT	P2	P2	P2	P2	P2	TOT
	1	2	3	4	5	AL	6	7	8	9	0	AL	1	2	3	4	5	AL	6	7	8	9	0	AL	1	2	3	4	5	AL
1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	1	4	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
2	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	4	5	4	4	3	20	5	4	4	4	4	21	4	3	4	4	4	19
3	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	3	3	5	4	3	18	3	4	5	4	4	20	5	4	5	3	3	20
4	4	4	4	4	5	21	3	4	4	4	5	20	3	3	2	3	3	14	4	4	4	5	4	21	5	5	4	3	3	20
5	4	4	3	4	4	19	5	5	4	4	4	22	4	3	3	2	4	16	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	18
6	4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	4	23	5	3	3	3	3	17	5	4	3	4	3	19	4	4	4	5	3	20
7	4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	4	20	3	5	3	2	2	15	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
8	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	5	4	5	5	5	24	4	5	5	5	5	24
9	5	4	4	5	4	22	5	5	4	4	4	22	5	3	5	3	4	20	3	3	4	5	3	18	4	4	3	4	4	19
10	4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	4	23	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
11	4	4	4	4	2	18	4	4	4	2	4	18	4	5	2	3	5	19	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	3	19

12	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	4	23	4	4	4	4	4	20
13	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	3	19	3	4	3	3	3	16	3	3	4	4	4	18
14	5	4	4	4	4	21	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	5	24	2	4	5	4	2	17	4	4	4	4	4	20
15	4	4	4	4	4	20	5	4	5	5	4	23	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	3	16
16	5	5	5	4	5	24	5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	2	5	1	18	5	5	4	5	1	20
17	4	4	5	4	4	21	5	5	2	4	4	20	2	4	4	4	3	17	2	3	3	2	2	12	4	4	4	3	5	20
18	5	3	3	3	3	17	4	4	4	4	4	20	5	1	2	3	3	14	5	5	5	5	2	22	3	3	3	3	3	15
19	5	4	5	4	4	22	4	4	3	4	4	19	4	3	3	3	5	18	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19
20	4	4	4	4	5	21	4	3	4	2	4	17	4	4	4	4	4	20	3	3	3	5	2	16	4	4	4	4	4	20
21	5	4	4	4	4	21	4	4	3	3	4	18	5	4	4	4	3	20	2	4	3	3	2	14	4	4	4	3	4	19
22	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	3	22	4	3	4	5	4	20	3	4	4	3	4	18	3	3	4	5	4	19
23	5	4	4	4	4	21	4	5	5	3	3	20	5	4	4	3	3	19	5	4	4	4	5	22	5	4	5	4	3	21
24	5	5	5	5	4	24	5	4	4	4	5	22	3	2	5	3	3	16	5	5	5	5	2	22	4	2	4	2	4	16
25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	4	18	5	5	5	5	4	24	4	3	3	3	4	17
26	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25
27	4	4	4	3	3	18	4	5	4	4	3	20	3	3	3	3	5	17	4	3	4	4	4	19	4	4	3	4	4	19
28	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	19	4	3	3	2	4	16	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20
29	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21	3	3	3	4	4	17	4	4	4	3	3	18

30	4	4	4	3	4	19	5	5	4	4	3	21	3	3	2	4	5	17	4	4	4	2	4	18	4	3	4	5	5	21
31	5	5	4	3	4	21	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	3	17	3	4	3	3	4	17
32	5	4	4	4	4	21	4	5	5	4	4	22	4	5	4	4	4	21	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20
33	5	5	4	3	4	21	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20
34	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25
35	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	4	20	3	4	3	3	3	16	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20
36	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	5	19	5	5	4	5	4	23	4	5	4	4	3	20
37	4	2	4	4	2	16	4	3	4	3	4	18	4	3	4	5	5	21	4	3	4	5	3	19	4	3	5	5	4	21
38	5	5	5	5	5	25	4	3	5	5	5	22	5	5	4	4	4	22	5	4	4	4	3	20	4	4	4	4	3	19
39	4	3	3	2	3	15	4	2	4	2	3	15	4	5	3	2	2	16	4	3	2	3	3	15	3	5	2	3	4	17
40	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	4	5	4	5	4	22	5	5	5	4	5	24	4	4	5	4	3	20
41	4	4	4	4	3	19	4	4	3	4	4	19	4	3	3	3	5	18	4	4	5	4	3	20	4	4	4	4	3	19
42	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	3	4	3	2	4	16	2	3	2	2	2	11	4	5	4	4	4	21
43	4	3	5	3	5	20	3	5	3	5	3	19	5	4	5	4	3	21	5	4	4	4	4	21	5	4	5	4	5	23
44	4	5	4	5	5	23	4	5	4	5	5	23	4	5	4	5	5	23	4	4	5	5	4	22	4	5	4	5	4	22
45	4	5	4	4	4	21	3	3	4	3	4	17	2	3	3	3	4	15	3	4	3	3	3	16	3	3	4	4	4	18
46	4	5	4	4	4	21	3	3	4	4	5	19	2	5	3	5	4	19	3	4	3	3	3	16	4	3	3	5	4	19
47	4	5	3	5	2	19	5	3	5	3	4	20	4	5	3	2	5	19	5	3	5	3	5	21	3	5	3	5	3	19

48	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24
49	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
50	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	5	24	4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	4	21
51	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	5	22	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	4	22
52	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	5	21	5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	4	24
53	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	4	22
54	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	2	21	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	3	20
55	5	4	4	4	4	21	5	5	4	4	4	22	3	4	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19
56	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	4	5	4	3	3	19	4	4	4	4	3	19	3	3	3	5	3	17
57	4	4	4	4	4	20	4	4	5	2	4	19	2	2	2	2	4	12	4	5	4	4	2	19	4	4	4	4	4	20
58	4	4	4	4	4	20	4	2	2	4	4	16	4	4	4	4	5	21	4	4	2	4	2	16	4	5	4	4	2	19
59	5	4	4	4	4	21	4	2	2	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	2	5	2	17	4	4	4	4	4	20
60	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	4	22	4	5	5	4	4	22	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	4	24
61	5	5	5	4	4	23	5	4	5	4	4	22	4	5	4	4	4	21	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	4	24
62	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23	5	4	4	4	5	22	4	5	5	4	4	22	5	4	5	5	5	24
63	5	5	5	5	5	25	5	5	5	2	5	22	5	5	3	3	4	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
64	4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	5	23	5	4	4	4	4	21	3	5	5	4	3	20	5	5	5	5	4	24
65	4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	5	23	4	4	4	4	5	21	4	4	5	3	3	19	4	4	4	4	4	20

66	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	3	3	3	3	17	3	3	4	4	3	17	3	3	3	3	4	16
67	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23	4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	3	20	4	4	4	3	4	19
68	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	4	22	4	5	5	4	4	22	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25
69	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	3	22	5	4	4	4	5	22	5	4	3	5	4	21	5	5	5	5	5	25
70	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	4	18	5	3	2	3	3	16	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	5	22
71	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	4	22	5	5	5	5	5	25	3	3	2	2	2	12	5	2	4	2	5	18
72	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	3	22	5	4	5	4	5	23	3	5	5	4	3	20	5	5	5	5	4	24
73	5	5	5	4	4	23	5	4	5	4	4	22	4	5	4	4	4	21	5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	5	25
74	4	5	4	5	5	23	4	5	4	5	5	23	5	5	4	5	5	24	4	4	5	5	4	22	4	5	4	5	4	22
75	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	4	5	4	5	4	22	5	5	4	4	5	23	4	4	5	4	3	20
76	5	4	4	4	5	22	4	4	5	5	4	22	4	5	4	5	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19
77	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	4	20	5	4	4	5	5	23	5	5	5	4	4	23	4	5	4	4	3	20
78	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	4	21	4	5	4	4	4	21
79	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	5	23	5	4	4	4	4	21	5	4	4	5	4	22
80	4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	4	23	5	4	4	4	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	4	5	5	22
81	5	5	4	4	4	22	4	4	4	3	3	18	4	5	4	5	4	22	4	3	4	3	3	17	3	4	3	5	4	19
82	5	4	4	4	4	21	4	5	5	4	4	22	5	4	4	4	4	21	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	20
83	5	5	5	5	4	24	4	5	4	5	4	22	4	4	4	5	5	22	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20

84	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	3	23	2	4	5	3	5	19	4	4	3	3	3	17	4	5	5	5	3	22
85	4	4	4	4	4	20	5	4	5	5	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	3	3	3	4	3	16
86	5	5	5	4	5	24	5	1	4	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	5	24
87	4	4	5	4	4	21	5	5	5	4	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	5	24	4	4	4	4	4	20
88	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25	4	3	4	5	4	20
89	5	4	5	4	4	22	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22
90	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	5	5	5	3	4	22	4	5	5	5	5	24
91	4	4	4	4	5	21	5	4	4	5	5	23	5	4	4	4	5	22	4	5	4	4	4	21	4	5	5	4	4	22
92	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	1	4	4	4	4	17	4	4	4	2	4	18	4	4	4	4	4	20
93	4	2	4	2	4	16	3	3	2	3	3	14	4	5	4	4	2	19	5	4	4	4	4	21	4	3	4	4	4	19

LAMPIRAN 4

VALIDITAS DAN REALIBILITAS

1. KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Correlations

Kepatuhan wajib pajak

	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
P1	,719**	,000	93
P2	,794**	,000	93
P3	,822**	,000	93
P4	,801**	,000	93
P5	,757**	,000	93
Kepatuhan wajib pajak	1		93

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	93	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	93	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,800	6

2. KESADARAN WAJIB PAJAK

Correlations

Kesadaran wajib pajak

	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
P6	,701**	,000	93
P7	,709**	,000	93
P8	,723**	,000	93
P9	,678**	,000	93
P10	,561**	,000	93
Kesadaran wajib pajak	1		93

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	93	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	93	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,768	6

3. KUALITAS PELAYANAN

Correlations

Pelayanan pajak

	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
P11	,594**	,000	93
P12	,629**	,000	93
P13	,724**	,000	93
P14	,766**	,000	93
P15	,544**	,000	93
Pelayanan pajak	1		93

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	93	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	93	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,757	6

4. SANKSI PAJAK

Correlations

sanksi pajak

	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
P16	,787**	,000	93
P17	,708**	,000	93
P18	,747**	,000	93
P19	,679**	,000	93
P20	,772**	,000	93
sanksi pajak	1		93

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	93	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	93	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,789	6

5. PENGETAHUAN PAJAK

Correlations

pengetahuan pajak

	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
P21	,739**	,000	93
P22	,706**	,000	93
P23	,789**	,000	93
P24	,664**	,000	93
P25	,516**	,000	93
pengetahuan pajak	1		93

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	93	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	93	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,769	6

LAMPIRAN 5

HASIL UJI DESKRIPTIF

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kesadaran wajib pajak	93	14,00	25,00	21,0000	2,48474
Pelayanan pajak	93	12,00	25,00	20,0000	2,75049
sanksi pajak	93	11,00	25,00	20,2151	3,06044
pengetahuan pajak	93	15,00	25,00	20,4731	2,40286
Valid N (listwise)	93				

LAMPIRAN 6

HASIL UJI ASUMSI KLASIK

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,87752095
Most Extreme Differences	Absolute	,078
	Positive	,078
	Negative	-,063
Test Statistic		,078
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

2. Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	5,131	2,153		2,383	,019		
Kesadaran wajib pajak	,379	,094	,386	4,034	,000	,737	1,358
Pelayanan pajak	,181	,085	,205	2,131	,036	,731	1,368
sanksi pajak	-,009	,078	-,012	-,118	,907	,703	1,422
pengetahuan pajak	,242	,100	,239	2,429	,017	,700	1,428

a. Dependent Variable: Kepatuhan wajib pajak

3. Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,324	1,151		2,018	,047
Kesadaran wajib pajak	,040	,050	,098	,800	,426
Pelayanan pajak	,018	,046	,049	,402	,688
sanksi pajak	-,019	,042	-,058	-,467	,642
pengetahuan pajak	-,077	,053	-,181	-1,443	,153

a. Dependent Variable: ABS

4. Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,637 ^a	,405	,378	1,91972	1,936

a. Predictors: (Constant), pengetahuan pajak, Kesadaran wajib pajak, Pelayanan pajak, sanksi pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan wajib pajak

LAMPIRAN 7

HASIL UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,131	2,153		2,383	,019
	Kesadaran wajib pajak	,379	,094	,386	4,034	,000
	Pelayanan pajak	,181	,085	,205	2,131	,036
	sanksi pajak	-,009	,078	-,012	-,118	,907
	pengetahuan pajak	,242	,100	,239	2,429	,017

a. Dependent Variable: Kepatuhan wajib pajak

