

**PENGARUH KEWAJIBAN MORAL, PEMERIKSAAN PAJAK, KONDISI  
KEUANGAN DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN UNTUK USAHA HOTEL**

(Wajib pajak hotel yang berada di kabupaten Sleman, Yogyakarta)



Disusun oleh: Fhadlan Rabsanjani

No. Mahasiswa: 13312356

**FAKULTAS EKONOMI- AKUNTANSI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA**

**2018**

**PENGARUH KEWAJIBAN MORAL, PEMERIKSAAN PAJAK, KONDISI  
KEUANGAN DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN UNTUK USAHA HOTEL**

(Wajib pajak hotel yang berada di kabupaten Sleman, Yogyakarta)

**SKRIPSI**

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

Islam Indonesia

Oleh:

Nama: Fhadlan Rabsanjani

No. Mahasiswa: 13312356

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA**

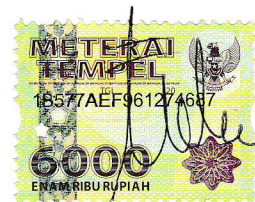
**2018**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

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

Yogyakarta, 04 Juni 2018

Penulis,



(Fhadlan Rabsanjani)

**PENGARUH KEWAJIBAN MORAL, PEMERIKSAAN PAJAK,  
KONDISI KEUANGAN DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN UNTUK  
USAHA HOTEL**

(Wajib pajak hotel yang berada di kabupaten Sleman, Yogyakarta)

SKRIPSI

Dilakukan Oleh :

Nama : Fhadlan Rabsanjani

No. Mahasiswa : 13312356

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal 04 Juni 2018

Dosen Pembimbing,



(Umi Sulistiyanti,, S.E., Ak., M.Acc.)

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH KEWAJIBAN MORAL PEMERIKSAAN PAJAK, KONDISI KEUANGAN, DAN KUALITAS PELAYANAN FISKAL TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN UNTUK USAHA HOTEL**

Disusun Oleh : **FHADLAN RABSANJANI**

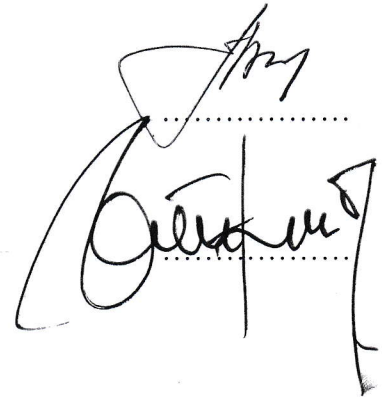
Nomor Mahasiswa : **13312356**

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

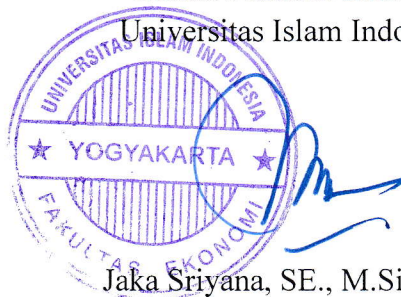
Pada hari Rabu, tanggal: 25 Juli 2018

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

Penguji : Sigit Handoyo, SE., M.Bus



Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



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

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Shalawat serta salam tak lupa pula penulis junjungkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, para sahabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman yang telah membawa dan menyebarkan ajaran Islam sebagai rahmatan lil' alamin.

Penelitian berjudul **“Pengaruh Kewajiban Moral, Pemeriksaan Pajak, Kondisi Keuangan Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Untuk Usaha Hotel”** disusun untuk memenuhi tugas akhir yaitu skripsi sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Program Strata 1 (S1) pada program studi Akuntansi di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

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

1. **Allah SWT**, yang selalu mencintai hamba-Nya, memberikan kesehatan dan kemudahan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan lancar. Penulis sangat bersyukur atas segala nikmat yang telah Engkau berikan.
2. **Elfian, S.H., M.H.** dan **Afriyanti** sebagai orangtua penulis yang selalu memberikan dukungan dan doa sehingga penulis bisa semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak **Jaka Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah mendukung penyelesaian studi.
4. Bapak **Drs. Dekar Urumsah, S.Si., M.Com., Ph.D.,** selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Islam Indonesia yang telah mendukung penyelesaian studi
5. Ibu **Umi Sulistiyanti, S.E., AK.,M.Acc.** selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu membimbing dan memberikan saran yang terbaik dalam penyelesaian skripsi.
6. Teman-teman The Hitz (**Anis Novitasari, Fitri N. Yustin, Gita Chandra Ramadhan, Adriandi Rizki, Eliyani Susanti, Witin Andini, Reni Puspaningtias**) yang selalu menjadi teman baik selama perkuliahan serta menjadi motivator bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. **Annisa Mardatilla** teman seperjuangan, teman berbagi cerita serta teman berdiskusi selama pengerjaan skripsi ini, terimakasih atas segala waktu dan ide –

ide yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik – baiknya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran pembaca untuk dapat diperbaiki pada penelitian selanjutnya. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih atas dukungan dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Yogyakarta, 04 Juni 2018

Penulis,

(Fhadlan Rabsanjani)



## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah, skripsi ini aku persembahkan untuk:*

*Bapak Ibu tercinta*

*Elfian, S.H., M.H. dan Afriyanti*

*yang telah mensupport supaya skripsi ini bisa selesai dan lulus pada waktunya. Semoga dengan skripsi ini menjadi awal yang baik untuk masa depan*

*Kedua Adikku yang aku sayangi*

*Luthfi Rabbani dan Selina Reihannazwa*

*Semoga apa yang baik dalam diriku bisa jadi contoh bagi kalian*

## DAFTAR ISI

|                                           |     |
|-------------------------------------------|-----|
| HALAMAN SAMPUL .....                      | i   |
| HALAMAN JUDUL .....                       | ii  |
| HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                  | iv  |
| HALAMAN BERITA ACARA .....                | v   |
| KATA PENGANTAR.....                       | vii |
| Daftar Isi .....                          | x   |
| <i>Abstract</i> .....                     | 1   |
| BAB I PENDAHULUAN .....                   | 2   |
| 1.1 Latar Belakang.....                   | 2   |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                  | 7   |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....               | 7   |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....              | 8   |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA .....               | 9   |
| 2.1 Landasan Teori .....                  | 9   |
| 2.1.1 Teori atribusi .....                | 9   |

|                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.2 Pajak Daerah .....                                       | 10        |
| 2.1.3 Pajak Hotel .....                                        | 11        |
| 2.1.4 Kewajiban Moral.....                                     | 13        |
| 2.1.5 Pemeriksaan Pajak .....                                  | 14        |
| 2.1.6 Kondisi Keuangan .....                                   | 16        |
| 2.1.7 Kualitas Pelayanan Fiskus.....                           | 16        |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....                                 | 18        |
| 2.3 Hipotesa Penelitian .....                                  | 20        |
| 2.3.1 Kewajiban Moral.....                                     | 20        |
| 2.3.2 Pemeriksaan Pajak .....                                  | 21        |
| 2.3.3 Kondisi Keuangan .....                                   | 22        |
| 2.3.4 Kualitas Layanan Fiskus .....                            | 23        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>                          | <b>26</b> |
| 3.1 Populasi dan Sampel Penelitian .....                       | 26        |
| 3.2 Jenis dan Sumber Data .....                                | 27        |
| 3.3 Metode Pengumpulan Data .....                              | 27        |
| 3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel..... | 28        |
| 3.4.1 Kepatuhan Wajib Pajak.....                               | 28        |

|                                      |           |
|--------------------------------------|-----------|
| 3.4.2 Kewajiban Moral.....           | 28        |
| 3.4.3 Pemeriksaan Pajak .....        | 29        |
| 3.4.4 Kondisi Keuangan.....          | 30        |
| 3.4.5 Kualitas Layanan.....          | 30        |
| 3.5 Metode Analisis.....             | 31        |
| 3.5.1 Uji kualitas data.....         | 31        |
| 3.5.1.1 Uji Validitas .....          | 31        |
| 3.5.1.2 Uji Reliabilitas .....       | 31        |
| 3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....         | 31        |
| 3.5.2.1 Uji Normalitas .....         | 31        |
| 3.5.2.2 Uji Multikolinearitas .....  | 32        |
| 3.5.2.3 Uji Heteroskedastisitas..... | 32        |
| 3.5.3 Analisis Regresi Berganda..... | 32        |
| 3.5.3.1 Pengujian Hipotesa.....      | 33        |
| 3.5.3.1.1 Koefisien Determinasi..... | 33        |
| 3.5.3.1.2 Uji t.....                 | 34        |
| <b>BAB IV ANALISIS DATA .....</b>    | <b>35</b> |
| 4.1 Deskripsi Obyek Penelitian ..... | 35        |

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| 4.2 Karakteristik Responden .....                                     | 35 |
| 4.2.1 Jenis Kelamin .....                                             | 35 |
| 4.2.2 Jumlah Tenaga Kerja.....                                        | 36 |
| 4.2.3 Umur Perusahaan .....                                           | 36 |
| 4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....                               | 37 |
| 4.3.1 Uji Validitas .....                                             | 37 |
| 4.3.2 Uji Reliabilitas .....                                          | 38 |
| 4.4 Analisa Deskriptif Variabel Penelitian .....                      | 39 |
| 4.5 Uji Asumsi Klasik .....                                           | 42 |
| 4.5.1 Uji Normalitas.....                                             | 42 |
| 4.5.2 Multikolinieritas.....                                          | 43 |
| 4.5.3 Heteroskedastisitas.....                                        | 44 |
| 4.6 Analisis Koefisien Determinasi .....                              | 45 |
| 4.7 Analisis Regresi Linier Berganda.....                             | 46 |
| 4.8 Uji Hipotesis.....                                                | 48 |
| 4.9 Pembahasan .....                                                  | 51 |
| 4.9.1 Pengaruh Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....   | 51 |
| 4.9.2 Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ..... | 52 |

|                                                                               |           |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.9.3 Pengaruh Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....          | 53        |
| 4.9.4 Pengaruh Kualitas pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ..... | 54        |
| <b>BAB V KESIMPULAN .....</b>                                                 | <b>57</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....                                                           | 57        |
| 5.2 Keterbatasan Penelitian .....                                             | 57        |
| 5.3 Saran .....                                                               | 58        |
| 5.4 Implikasi Penelitian .....                                                | 59        |
| Daftar Pustaka .....                                                          | 60        |
| Lampiran .....                                                                | 63        |

#### DAFTAR TABEL

|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Target dan realisasi pajak hotel tahun 2012-2017 .....        | 4  |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....                                     | 18 |
| Tabel 3.1 Skala Variabel .....                                          | 27 |
| Tabel 4.1 Jumlah Kuesioner .....                                        | 35 |
| Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....       | 35 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Tenaga Kerja ..... | 36 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Perusahaan.....      | 37 |

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas .....                     | 37 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas .....                  | 39 |
| Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian ..... | 40 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas.....                     | 43 |
| Table 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas .....             | 44 |
| Tabel 4.10 Hasil Analisis Koefisien Determinasi .....   | 46 |
| Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda ..... | 47 |

#### DAFTAR GAMBAR

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas..... | 45 |
|-----------------------------------------------|----|

#### DAFTAR LAMPIRAN

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Kuesioner Penelitian.....            | 63 |
| Data Penelitian .....                | 68 |
| Uji Validitas dan Reliabilitas ..... | 71 |
| Hasil Olah Data .....                | 80 |

### ***Abstact***

*Tax has very important role for the state revenues to fund various forms of spending with the aim of improving public welfare. Considering the important role of taxes, the government in this case, the Directorate General of Taxation has made various efforts to maximize tax revenue. One of them is the transformation of the tax payment system from official assessment system to self-assessment system. This study aim to determine the effect of moral obligation, tax audit, financial condition, service quality to tax complience. Data were obtained from 80 respondents listed as hotel company in Sleman District of DIY. The data is processed using multiple linear regression analysis models with SPSS. The results of the study show that moral obligation, tax audit, financial condition, and service quality have positive influence to tax complience.*

**Keywords :** *tax complience , moral obligation, tax audit, financial condition, and service quality*

### **Abstrak**

Pajak memiliki peran yang sangat penting bagi penerimaan negara untuk mendanai berbagai bentuk pengeluaran dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Mempertimbangkan peran penting pajak, pemerintah dalam hal ini, Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satunya adalah transformasi sistem pembayaran pajak dari sistem penilaian resmi menjadi sistem penilaian diri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kewajiban moral, pemeriksaan pajak, kondisi keuangan, kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pajak. Data diperoleh dari 80 responden yang terdaftar sebagai perusahaan hotel di Kabupaten Sleman DIY. Data diolah menggunakan model analisis regresi linier berganda dengan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kewajiban moral, pemeriksaan pajak, kondisi keuangan, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

**Kata Kunci :** kepatuhan wajib pajak, kewajiban moral, pemeriksaan pajak, kondisi keuangan dan kualitas pelayanan fiskus



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak merupakan alat pemerintah dalam mencapai tujuan untuk mendapatkan penerimaan, baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung dari masyarakat guna membiayai pengeluaran rutin serta pembangunan nasional dari ekonomi masyarakat. Untuk mengoptimalkan penerimaan pajak tersebut, tidak dapat hanya dengan mengandalkan Direktorat Jendral Pajak (DJP) saja tapi dibutuhkan peran aktif dari seluruh masyarakat Indonesia khususnya wajib pajak itu sendiri. Sejak diterapkannya reformasi perpajakan pada tahun 1983, yang mengubah sistem pemungutan pajak dari *Official Assessment System* menjadi *self assessment system* yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menghitung, melaporkan, dan membayar sendiri pajak terhutang yang seharusnya dibayar sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan. *Self assessment system* menuntut adanya peran serta aktif dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya, sehingga peran fiskus hanya sebagai fasilitator serta memberikan pelayanan terkait sosialisasi tatacara penghitungan dan pelaporan SPT pajak serta pengawasan dalam pelaksanaan *self assessment system*.

*Self assessment system* menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam penyelenggaraan perpajakan membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban yang sesuai dengan dengan peraturan yang tertera pada undang-undang perpajakan. Arifin & Nasution (2017) menyebutkan

kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung sistem *self assessment system*, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut.

Salah satu pajak daerah yang potensinya semakin berkembang seiring dengan semakin diperhatikannya komponen sektor jasa dan pariwisata dalam kebijakan pembangunan sehingga dapat menunjang berkembang bisnis rekreasi (pariwisata) adalah pajak hotel. Semula menurut Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 pajak hotel disamakan dengan pajak restoran dengan nama pajak hotel dan restoran. Namun, dengan adanya perubahan Undang-Undang Nomor 34 tahun 2000, pajak hotel dan pajak restoran dipisahkan menjadi jenis pajak yang berdiri sendiri. Ini mengindikasikan besarnya potensi akan keberadaan pajak hotel dalam pembangunan suatu daerah (Nupus & Isfaatun, 2012).

Kabupaten Sleman merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Wilayah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta khususnya Kabupaten Sleman, memiliki potensi wisata yang sangat terkenal baik di tingkat Nasional maupun Internasional. Sebagai daerah wisata tentunya mengharuskan melakukan pengembangan fasilitas-fasilitas bagi wisatawan, seperti penyediaan tempat menginap atau yang biasa disebut dengan Hotel/penginapan/Guest house/rumah tinggal dll. Adanya potensi wisata alam dan budaya yang merupakan salah satu andalan Kabupaten Sleman maka sudah selayaknya memberikan kontribusi

terhadap beberapa penerimaan pajak yang ada. Kontribusi penerimaan daerah tersebut dapat berasal dari pajak maupun retribusi yang dipungut atas dasar pemberian jasa dan pelayanan juga akan menunjang kontribusi pendapatan daerah melalui sisi pajak hotel. Berikut ini merupakan target dan realisasi pajak Hotel di Sleman tahun 2012-2017

**Tabel 1**

**Target dan realisasi pajak hotel tahun 2012-2017**

| Tahun | Target (Rp)       | Realisasi (Rp)    | Lebih/Kurang (%) |
|-------|-------------------|-------------------|------------------|
| 2012  | 25,000,000,000.00 | 32,216,986,820.07 | 28.87            |
| 2013  | 32,000,000,000.00 | 41,502,758,585.60 | 29.70            |
| 2014  | 45,000,000,000.00 | 49,800,597,180.77 | 10.67            |
| 2015  | 50,000,000,000.00 | 52,305,963,907.43 | 13.71            |
| 2016  | 60,000,000,000.00 | 67,278,001,146.89 | 12.13            |
| 2017  | 75,000,000,000.00 | 85,135,727,058.73 | 13.54            |

Sumber : Badan Keuangan dan Aset Daerah Kab. Sleman

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa realisasi penerimaan pajak hotel Kabupaten Sleman dari tahun 2012 hingga dengan tahun 2017 terus mengalami peningkatan, peningkatan tersebut tentu seharusnya berbanding lurus dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. Adanya peningkatan penerimaan pajak hotel di suatu daerah semestinya berjalan seiring dengan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Namun, pada kenyataannya masih banyak wajib pajak yang tidak tepat waktu dalam memenuhi kewajibannya. Jika dilihat dari data Penghargaan Panutan Pembayaran Pajak 2017 hanya 16 wajib pajak hotel atau 4,4% dari 363 wajib pajak hotel yang mendapatkan penghargaan panutan pembayaran pajak sebagai apresiasi

bagi wajib pajak yang membayar pajak lebih awal sebelum jatuh tempo ([www.sleman.go.id](http://www.sleman.go.id)). Rendahnya kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak tepat waktu tersebut mengindikasikan tingkat kepatuhan wajib pajak hotel di Sleman masih sangat rendah

Mengingat kepatuhan merupakan aspek penting dalam penerapan *self assessment system* dalam peningkatan penerimaan pajak, maka perlu dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Ada beberapa faktor yang terkait dengan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

Faktor pertama adalah kewajiban moral. Perasaan bersalah dan prinsip hidup merupakan hal yang dikategorikan kedalam kewajiban moral yang diwajibkan kepada setiap individu. Menurut Rahayu (2015) menyatakan bahwa etika, prinsip hidup, perasaan bersalah merupakan kewajiban moral yang dimiliki setiap seseorang dalam melaksanakan sesuatu. Aryandini (2016) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

Faktor kedua adalah pemeriksaan pajak. Mardiasmo (2011) mengatakan bahwa pemeriksaan adalah kegiatan untuk mencari, mengumpulkan, mengolah data dan keterangan lainnya untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Penelitian Suyanto & Setiawan (2017) menunjukkan hasil bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Akan tetapi, penelitian dari Syafruddin, Sutanti, & Wahyuni (2017) menunjukkan hasil yang berbeda, yakni pemeriksaan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Faktor ketiga adalah kondisi keuangan. Kondisi keuangan adalah kemampuan perusahaan yang tercermin dari tingkat profitabilitas (*profitability*) dan arus kas (*cash flow*). Aryandini (2016) mengatakan bahwa kondisi keuangan perusahaan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan perusahaan dalam mematuhi peraturan perpajakan karena profitabilitas akan menekan perusahaan untuk melaporkan pajaknya. Aryandini (2016) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kondisi keuangan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

Faktor keempat adalah kualitas pelayanan fiskus. Pelayanan fiskus yang baik kepada wajib pajak akan memberikan rasa nyaman dan memberikan kepuasan bagi wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung dengan mutu pelayanan yang diberikan fiskus kepada wajib pajaknya. Oleh karena itu, aparat pajak harus terus melakukan perbaikan serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menempatkan masyarakat wajib pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya, layaknya pelanggan dalam organisasi bisnis (Arifin & Nasution, 2017). Dalam penelitiannya, Arifin & Nasution (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Akan tetapi, penelitian yang dilakukan oleh Brata, Yuningsih, & Kesuma (2017) menunjukkan hal yang berbeda yakni kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Aryandini (2016) yang meneliti tentang Pengaruh Kewajiban Moral, Pemeriksaan Pajak, Dan Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Untuk Usaha Hotel Yang Terdaftar Di Dinas Pendapatan Daerah kota Pekanbaru, yang membedakan penelitian ini ialah dengan penambahan variabel kualitas pelayanan dimana pada penelitian terdahulu masih menunjukkan hasil yang belum konsisten, dan sampel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berbeda, yakni wajib pajak badan untuk usaha hotel yang terdapat di Kabupaten Sleman, DIY.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan pajak ?
2. Apakah pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak ?
3. Apakah kondisi keuangan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak ?
4. Apakah Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan pajak

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini ialah untuk menganalisis :

1. Pengaruh kewajiban moral terhadap kepatuhan pajak.
2. Pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan pajak.
3. Pengaruh kondisi keuangan terhadap kepatuhan pajak.
4. Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan pajak.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini bagi pihak-pihak yang terkait antara lain :

1. Bagi Peneliti : dengan penelitian ini, peneliti dapat terlibat langsung dalam praktek perencanaan pajak serta menambah pengetahuan serta pemahaman peneliti dalam bidang perpajakan khususnya terkait perencanaan pajak.
2. Bagi Pembaca : penelitian ini dapat menjadi bahan referensi guna pengembangan penelitian berikutnya terkait perencanaan pajak.
3. Bagi Wajib Pajak : hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan serta informasi bagi wajib pajak yang ingin mengimplementasikan perencanaan pajak.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Teori atribusi**

Pada dasarnya teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, individu tersebut berupaya untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal atau eksternal (Robbins & Judge, 2008). Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri, sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena tuntutan situasi atau lingkungan.

Penentuan faktor internal atau eksternal menurut Robbins (2001) tergantung pada tiga faktor yaitu :

1. Kekhususan (Kesendirian atau *Distinctiveness*)

Kekhususan artinya seseorang akan mempersepsikan perilaku individu lain secara berbeda-beda dalam situasi yang berlainan. Apabila perilaku seseorang dianggap suatu hal yang tidak 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.



## 2. Konsensus

Konsensus artinya jika semua orang mempunyai kesamaan pandangan dalam merespon perilaku seseorang jika dalam situasi yang sama. Apabila konsensusnya tinggi, maka termasuk atribusi eksternal. Sebaliknya jika konsensusnya rendah, maka termasuk atribusi internal.

## 3. Konsistensi

Konsistensi yaitu jika seseorang 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, dan sebaliknya.

Teori atribusi relevan untuk membahas terkait upaya-upaya yang dilakukan untuk memahami penyebab-penyebab perilaku pribadi maupun orang lain. Atribusi berarti upaya untuk memahami penyebab di balik perilaku orang lain, dan perilaku kita sendiri. Dalam penelitian ini teori atribusi sangat relevan dengan variable Kewajiban Moral, Pemeriksaan Pajak, Kondisi Keuangan dan Kualitas Pelayanan Fiskus. Karena faktor-faktor tersebut muncul dari internal dan eksternal seseorang.

### **2.1.2 Pajak Daerah**

Pajak Daerah, adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dasar hukum pajak daerah adalah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009. Adapun jenis-jenis pajak daerah yang tertera dalam UU RI No. 08 Tahun 2009 ialah :

1. Pajak Hotel.
2. Pajak Restoran.
3. Pajak Hiburan.
4. Pajak Reklame.
5. Pajak Penerangan Jalan.
6. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan.
7. Pajak Parkir.
8. Pajak Air Tanah.
9. Pajak sarang Burung Walet.
10. Pajak Bumi dan Bangunan perdesaan dan perkotaan.
11. Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan/atau Bangunan.

### **2.1.3 Pajak Hotel**

Pajak Hotel adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh hotel. Hotel adalah fasilitas penyedia jasa penginapan/peristirahatan termasuk jasa terkait lainnya dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga motel, losmen, gubuk pariwisata, wisma pariwisata, pesanggrahan, rumah penginapan dan sejenisnya, serta rumah kos dengan jumlah kamar lebih dari 10 (sepuluh).

### **2.1.3.1 Objek Pajak Hotel**

Objek Pajak Hotel adalah pelayanan yang disediakan oleh hotel. Pelayanan yang disediakan hotel termasuk juga jasa penunjang sebagai kelengkapan hotel yang sifatnya memberikan kemudahan dan kenyamanan, termasuk fasilitas olahraga dan hiburan. Jasa penunjang sebagaimana dimaksud adalah fasilitas telepon, faksimile, internet, fotokopi, pelayanan cuci, setrika, transportasi, dan fasilitas sejenis lainnya yang disediakan atau dikelola oleh pihak hotel.

### **2.1.3.2 Cara Perhitungan Pajak Hotel**

Tarif pajak hotel yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan ialah sebesar 10% dari tarif sewa kamar hotel serta jasa-jasa layanan customer yang disediakan oleh pihak hotel yang dibebankan kepada wajib pajak. Adapun cara perhitungan pajak hotel adalah sebagai berikut :

$$\text{Pajak Hotel} = \text{Dasar Pengenaan Pajak} \times \text{Tarif Pajak}$$

Contoh :

Jumlah pembayaran yang diterima sesuai bill/dokumen lain = Rp.15.000.000

Tarif Pajak = 10 %

Pajak Hotel = 15.000.000 X 10 %

Beban Pajak = Rp. 1.500.000

### **2.1.3.3 Masa Pajak Hotel**

Masa pajak adalah jangka waktu 1 (satu) bulan kalender atau jangka waktu lain yang diatur dengan Peraturan Bupati paling lama 3 (tiga) bulan

kalender, yang menjadi dasar bagi Wajib Pajak untuk menghitung, menyetor dan melaporkan pajak yang terutang. Saat terutangnya pajak ditetapkan pada saat terjadi pelayanan di hotel Pajak yang terutang harus dilunasi pada saat terjadinya pelayanan. Pembayaran pelayanan menggunakan bill atau bukti pembayaran lainnya.

#### **2.1.4 Kewajiban Moral**

Etika, perasaan bersalah dan prinsip hidup merupakan hal yang dikategorikan kedalam kewajiban moral yang diwajibkan kepada setiap individu. Kewajiban moral tidak dipaksakan dari luar tapi diperintahkan dari dalam diri oleh hati nurani dan moral individu. Menurut Rahayu (2015) indikator kewajiban moral adalah sebagai berikut:

##### **1. Melanggar Etika**

Dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya, wajib pajak merasa melanggar etika yang telah ada, jika tidak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang ada. Sehingga wajib pajak merasa bahwa memenuhi kewajiban perpajakannya merupakan sesuatu yang wajib dilakukan.

##### **2. Perasaan Bersalah**

Dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya wajib pajak dituntut untuk jujur dalam menghitung pajak terutangnya dengan benar dan melaporkan SPT secara tepat waktu serta memenuhi semua kewajiban pajaknya. Sehingga jika wajib pajak tidak memenuhi kewajibannya maka wajib pajak akan memiliki perasaan bersalah pada dirinya.

### 3. Prinsip Hidup

Tiap wajib pajak memiliki prinsip hidup yang berbeda-beda, ada wajib pajak yang memiliki prinsip hidup bahwa pajak merupakan hal yang penting bagi dirinya, ada pula wajib pajak yang memiliki prinsip hidup bahwa pajak merupakan hal yang tidak penting untuk dirinya.

#### **2.1.5 Pemeriksaan Pajak**

Pemeriksaan pajak adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan (Syafuruddin et al., 2017). Pemeriksaan merupakan interaksi antara pemeriksa dengan wajib pajak. Untuk itu, dibutuhkan sikap positif dari wajib pajak sehingga pelaksanaan pemeriksaan dapat lebih efektif.

Menurut Direktorat Jendral Pajak (DJP) tujuan pajak ialah sebagai berikut :

1. Menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan :
  - a. SPT lebih bayar termasuk yang telah diberikan pengembalian pendahuluan pajak;
  - b. SPT rugi;
  - c. SPT tidak atau terlambat (melampaui jangka waktu yang ditetapkan dalam Surat Teguran) disampaikan;

- d. Melakukan penggabungan, peleburan, pemekaran, likuidasi, pembubaran, atau akan meninggalkan Indonesia untuk selama-lamanya; atau
- e. Menyampaikan SPT yang memenuhi kriteria seleksi berdasarkan hasil analisis (risk based selection) mengindikasikan adanya kewajiban perpajakan WP yang tidak dipenuhi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2. Tujuan lain, yaitu:

- a. Pemberian NPWP secara jabatan;
- b. Penghapusan NPWP;
- c. Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) dan pencabutan PKP (baca juga: Registrasi Ulang Pengusaha Kena Pajak);
- d. Wajib Pajak mengajukan keberatan;
- e. Pengumpulan bahan untuk penyusunan Norma Penghitungan Penghasilan Neto.
- f. Pencocokan data dan/atau alat keterangan.
- g. Penentuan Wajib Pajak berlokasi di daerah terpencil.
- h. Penentuan satu atau lebih tempat terutang PPN.
- i. Pemeriksaan dalam rangka penagihan pajak;
- j. Penentuan saat mulai berproduksi sehubungan dengan fasilitas perpajakan dan/atau;
- k. Pemenuhan permintaan informasi dari negara mitra Perjanjian Penghindaran Pajak Berganda.

### **2.1.6 Kondisi Keuangan**

Kondisi keuangan adalah kemampuan perusahaan yang tercermin dari tingkat profitabilitas (*profitability*) dan arus kas (*cash flow*). Profitabilitas adalah kemampuan perusahaan memperoleh laba dalam hubungannya dengan penjualan, total aktiva maupun modal sendiri. Perusahaan yang mempunyai profitabilitas yang tinggi cenderung melaporkan pajaknya dengan jujur daripada perusahaan yang mempunyai profitabilitas rendah (Aryandini, 2016).

Perusahaan dengan tingkat profitabilitas yang tinggi akan dapat memenuhi kewajiban-kewajibannya terhadap pihak internal maupun eksternal serta kewajiban perpajakannya atas laba yang diperoleh perusahaan dalam satu periode. Sedangkan perusahaan dengan tingkat profitabilitas yang rendah akan kesulitan dalam memenuhi kewajiban pajaknya, hal ini dikarenakan wajib pajak yang mempunyai kondisi keuangan yang sulit akan merasa tertekan dalam membayar pajak karena masih terdapat kebutuhan-kebutuhan lain yang lebih penting daripada membayar pajak (Prayatni & Jati, 2016).

### **2.1.7 Kualitas Pelayanan Fiskus**

Kualitas pelayanan adalah tingkat baik buruknya kegiatan yang dilakukan oleh seseorang untuk memberikan yang terbaik kepada orang lain, dalam konteks ini adalah pegawai pajak kepada wajib pajak orang pribadi. Pernyataan ini didukung oleh (Rahayu, 2010) yang menyatakan salah satu langkah penting yang harus dilakukan pemerintah sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan

adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam pengoptimalan penerimaan negara.

Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya (Intansari, 2017). Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 62/PMK.01/2009 Pasal 58 menjelaskan fungsi dari Kantor Pajak Pratama sebagai pelayanan fiskus, yaitu:

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



## 2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terkait dengan kepatuhan pajak telah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu, adapun diantaranya sebagai berikut :

**Tabel 2.1**

### Penelitian Terdahulu

| <b>Nama Peneliti</b>                | <b>Judul Penelitian</b>                                                                                                                                                               | <b>Variabel Penelitian</b>                                                             | <b>Hasil Penelitian</b>                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Arifin dan Nasution (2017)          | Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Medan belawan                                                                   | 1. Kualitas Pelayanan<br>2. Sanksi Perpajakan                                          | 1. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan pajak<br>2. Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan pajak<br>3. Kedua variable independen baru bias menjelaskan kepatuhan wajib pajak sebesar 43,3%. |
| Brata, Yuningsih, dan Kesuma (2017) | Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Pelayanan Fiskus , dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda | 1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak<br>2. Pelayanan Fiskus<br>3. Sanksi Pajak            | 1. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan pajak.<br>2. Pelayanan Fiskus berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan pajak.<br>3. Sanksi Pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan pajak.          |
| Suyanto dan Setiawan (2017)         | Pengaruh Kinerja Account Representative , Self Assessment System , dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak                                                       | 1. Kinerja Account Representative<br>2. Self Assessment System<br>3. Pemeriksaan Pajak | 1. Kinerja AR berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan pajak.<br>2. Self assessment system berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan pajak.<br>3. Pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan pajak                 |

|                                         |                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Syafruddin, Sutanti, dan Wahyuni (2017) | Pengaruh Kewajiban Kepemilikan NPWP, Pemeriksaan Pajak, dan Penagihan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak (Studi Kasus pada KPP Pratama Bitung)                                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kewajiban Kepemilikan NPWP</li> <li>2. Pemeriksaan Pajak</li> <li>3. Penagihan Pajak</li> </ol>    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kewajiban Kepemilikan NPWP berpengaruh signifikan positif terhadap penerimaan pajak</li> <li>2. Pemeriksaan Pajak berpengaruh signifikan negative terhadap penerimaan pajak</li> <li>3. Penagihan Pajak berpengaruh signifikan negatif terhadap penerimaan pajak</li> </ol> |
| Prayatni & Jati (2016)                  | Pengaruh Kondisi Keuangan Perusahaan, Pemeriksaan Pajak dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel                                                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kondisi Keuangan Perusahaan</li> <li>2. Pemeriksaan Pajak</li> <li>3. Sikap Wajib Pajak</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kondisi Keuangan Perusahaan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak</li> <li>2. Pemeriksaan Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak</li> <li>3. Sikap Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak</li> </ol>                                   |
| Aryandini (2016)                        | Pengaruh Kewajiban Moral, Pemeriksaan Pajak, Dan Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Untuk Usaha Hotel Yang Terdaftar Di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kewajiban Moral</li> <li>2. Pemeriksaan Pajak</li> <li>3. Kondisi Keuangan</li> </ol>              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kewajiban Moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak</li> <li>2. Pemeriksaan Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak</li> <li>3. Kondisi Keuangan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak</li> </ol>                                                |
| Tawas, Poputra, dan Lambey (2016)       | Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarih Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Semarang)          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sosialisasi Perpajakan</li> <li>2. Tarih Pajak</li> <li>3. Sanksi Perpajakan</li> </ol>            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sosialisasi Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak</li> <li>2. Tarih Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan pajak</li> <li>3. Sanksi Perpajakan Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan pajak</li> </ol>         |
| Amilin (2016)                           | Peran Konseling, Pengawasan, dan Pemeriksaan Oleh                                                                                                                                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konseling</li> <li>2. Pengawasan</li> <li>3. Pemeriksaan</li> </ol>                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. KONSeling berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak</li> </ol>                                                                                                                                                                                                        |

|             |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | Petugas Pajak Mendorong Kepatuhan Wajib Pajak dan Dampaknya Terhadap Penerimaan Negara                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                               | <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Pengawasan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak</li> <li>3. Pemeriksaan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                          |
| Huda (2015) | Pengaruh Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan, Kepercayaan, Tarif Pajak dan Kemanfaatan NPWP terhadap Kepatuhan Membayar Pajak (Studi Empiris pada Wajib Pajak UMKM Makanan di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan) | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan</li> <li>2. Kepercayaan</li> <li>3. Tarif Pajak</li> <li>4. Kemanfaatan NPWP</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan pajak</li> <li>2. Kepercayaan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan pajak</li> <li>3. Tarif Pajak berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan pajak</li> <li>4. Kemanfaatan NPWP berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan pajak</li> </ol> |

## 2.3 Hipotesa Penelitian

### 2.3.1 Pengaruh Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kewajiban moral selalu berkaitan dengan nilai moral yang dimiliki oleh individu. Etika, prinsip hidup, perasaan bersalah yang berbeda-beda merupakan moral yang ada dalam diri setiap orang yang mana menjadi landasan seseorang dalam melaksanakan sesuatu perilaku. Hal ini selaras dengan teori atribusi yang menyatakan bahwa perilaku individu didasarkan oleh dorongan faktor internal dari diri seseorang dalam melakukan suatu perilaku.

Teori atribusi menjelaskan tentang pemahaman akan reaksi seseorang terhadap peristiwa di sekitar mereka, dengan mengetahui alasan-alasan mereka atas kejadian yang dialami. Dalam Teori Atribusi menjelaskan penyebab internal yang mengacu

pada aspek perilaku individual yang ada dalam diri seseorang. Hubungannya dengan kewajiban moral adalah dalam menentukan perilaku wajib pajak terhadap pemenuhan kewajiban pajaknya. Apabila terdapat faktor internal yaitu kewajiban moral akan berakibat kepada perilaku yang timbul dari wajib pajak yaitu kepatuhan membayar pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Aryandini (2016) dan Layata & Setiawan (2014) berhasil membuktikan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran moral yang dimiliki setiap individu mendorong individu tersebut untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan penjelasan diatas, maka hipotesa yang dihasilkan sebagai berikut :

H1 : Kewajiban Moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

### **2.3.2 Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kewajiban Wajib Pajak**

Teori atribusi merupakan salah satu proses pembentukan kesan, atribusi mengacu pada bagaimana orang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri. Dalam konteks kepatuhan wajib pajak, perilaku seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh suatu keadaan salah satunya adalah faktor eksternal yaitu pemeriksaan pajak. Adanya pemeriksaan pajak dari pihak petugas pajak akan menimbulkan kesan rasa takut bagi wajib pajak sehingga akan meningkatkan kepatuhan pajak.

Menurut Pasal 1 ayat (25) Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang

dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Pemeriksaan pajak adalah suatu cara pemerintah untuk menekan angka penggelapan pajak dan penghindaran pajak oleh wajib pajak (Layata & Setiawan, 2014). Adanya pemeriksaan pajak yang dilakukan oleh pihak yang berwajib membuat wajib pajak cenderung untuk menghindari sanksi administrasi maupun pidana yang diberikan jika terdapat melakukan kecurangan dalam kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Hasil penelitian Penelitian yang dilakukan oleh Aryandini (2016) dan Amilin (2016) menunjukkan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Penelitian dari Suyanto & Setiawan (2017) juga mendukung hasil yang serupa dimana pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Berdasarkan penjelasan diatas, maka hipotesa yang dihasilkan sebagai berikut :

H2 : Pemeriksaan Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

### **2.3.3 Pengaruh Kondisi Keuangan Terhadap Kewajiban Wajib Pajak**

Keuangan perusahaan yang mempunyai profitabilitas yang tinggi cenderung me-laporkan pajaknya dengan jujur dari pada perusahaan yang mempunyai profitabilitas rendah. Semakin baik persepsi tentang kondisi keuangan akan menurunkan ketidakpatuhan pajak badan (Aryandini, 2016). Perusahaan yang

mengalami kesulitan likuiditas ada kemungkinan tidak mematuhi peraturan perpajakan dalam upaya untuk mempertahankan arus kasnya.

Teori atribusi menjelaskan tentang pemahaman akan reaksi seseorang terhadap peristiwa di sekitar mereka, dengan mengetahui alasan-alasan mereka atas kejadian yang dialami. Dalam Teori Atribusi menjelaskan penyebab internal yang mengacu pada aspek perilaku individual yang ada dalam diri seseorang. Hubungannya dengan kondisi keuangan adalah dalam menentukan perilaku wajib pajak terhadap pemenuhan kewajiban pajaknya. Kondisi keuangan yang baik akan merupakan faktor internal yang akan membentuk aspek perilaku individu yaitu kepatuhan wajib pajak. Apabila terdapat faktor internal yaitu kondisi keuangan akan berakibat kepada perilaku yang timbul dari wajib pajak yaitu kepatuhan membayar pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Prayatni & Jati (2016) menunjukkan hasil bahwa kondisi keuangan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Penelitian lain yang dilakukan oleh Aryandini (2016) juga mendukung hasil yang sama dimana kondisi keuangan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Berdasarkan penjelasan diatas, maka hipotesa yang dihasilkan sebagai berikut :

H3 : Kondisi keuangan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

#### **2.3.4 Pengaruh Kualitas Layanan Fiskus Terhadap Kewajiban Wajib Pajak**

Pelayanan yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak merupakan factor pendorong bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak, hal ini dikarnakan wajib pajak menilai dan merasakan langsung apakah pelayanan yang diberikan tersebut dapat diandalkan, tanggap terhadap pertanyaan atau keluhan wajib

pajak terkait pelaksanaan kewajiban pajaknya, dan kepastian informasi dan layanan yang diberikan oleh fiskus terhadap wajib pajak (Arifah, Andini, & Raharjo, 2017).

Dampak dari pelayanan yang diberikan oleh fiskus terhadap wajib pajak akan mempengaruhi persepsi wajib pajak terhadap efektifitas membayar pajak. Setiap individu wajib pajak tentu akan mengharapkan pelayanan terbaik yang cepat, tepat, dan konsisten dari waktu ke waktu. Ketika pelayanan yang diberikan oleh fiskus baik, maka akan menimbulkan persepsi positif bagi wajib pajak untuk membayar pajak, dan jika pelayanan buruk maka tentu wajib pajak akan enggan untuk memenuhi kewajiban pajaknya

Teori atribusi membahas tentang memahami penyebab perilaku seseorang atau diri kita sendiri, yang mana nantinya akan membentuk suatu kesan. Pelayanan yang terjadi melalui interaksi antara wajib pajak dengan karyawan/petugas pajak saat wajib pajak membayar pajak akan membentuk suatu kesan. Wajib pajak akan menganggap pelayanan itu berkualitas saat petugas pajak memberikan kesan yang baik seperti ramah, bersikap hormat, menjaga sopan santun, serta mempunyai pengetahuan untuk memberi informasi yang jelas terhadap wajib pajak. Apabila wajib pajak sudah merasa pelayanan yang diberikan berkualitas maka akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Perilaku kepatuhan wajib pajak sesuai dengan teori atribusi dapat ditentukan dari faktor eksternal yang dapat dilihat dari kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh pegawai pajak dalam melayani wajib pajak.

Dalam teori atribusi menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan penyebab eksternal karena berasal dari luar wajib pajak. Pengamatan dan pengalaman

langsung tersebut menjadi dasar bagi wajib pajak untuk menilai kualitas pelayanan dan memilih berperilaku patuh atau tidak. Persepsi wajib pajak mengenai kualitas pelayanan baik dari aparat pajak maupun dari fasilitas kantor KPP akan mempengaruhi penilaian masing-masing wajib pajak untuk berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajibannya

Penelitian yang dilakukan oleh Dewi & Supadmi (2014) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Penelitian lain yang dilakukan oleh Arifah et al. (2017) dan Brata et al. (2017) mendukung hasil yang sama yakni bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan diatas, maka hipotesa yang dihasilkan sebagai berikut :

H4 : Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah wajib pajak hotel yang beradi di Kabupaten Sleman, Yogyakarta.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini menggunakan pengambilan sampel secara *convenience sampling*, artinya pengambilan sampel dengan memilih sample sekehendak peneliti.

Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus *Slovin*, yakni :

$$n = N / 1 + Ne^2$$

Dimana :

n : jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e : batas toleransi kesalahan (*error*)

Tingkat toleransi untuk penelitian deskriptif adalah 10%, sehingga dengan demikian didapatkan perhitungan jumlah sampel penelitian sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= 363 / 1 + 363 \times 0,1^2 \\ &= 78,401 \end{aligned}$$

Dengan perhitungan diatas, maka didapat sampel penelitian sebesar 80 karna pembuatan ke puluhan terdekat.

### 3.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini ialah data subjek. Data subjek adalah jenis data penelitian yang berupa opini, sikap, pengalaman atau karakteristik sekelompok orang/seseorang yang menjadi subjek penelitian (responden). Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh langsung dari wajib pajak Hotel di Kabupaten Sleman Yogyakarta

### 3.3 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden secara langsung, kemudian responden mengembalikan kuesioner setelah semua pertanyaan terisi. Sejumlah pertanyaan diajukan dalam bentuk kuesioner dan kemudian responden diminta menjawab sesuai dengan pendapat mereka atau yang mewakili. Untuk mengukur pendapat responden menggunakan skala likert empat tingkat yaitu : Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS).

**Tabel 3.1**

**Skala Variabel**

| Jawaban             | Skor |
|---------------------|------|
| Sangat Tidak Setuju | 1    |
| Tidak Setuju        | 2    |
| Setuju              | 3    |

|               |   |
|---------------|---|
| Sangat Setuju | 4 |
|---------------|---|

### **3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel**

Penelitian ini menggunakan variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak (Y), variabel independen yaitu kewajiban moral ( $X_1$ ), pemeriksaan pajak ( $X_2$ ), kondisi keuangan ( $X_3$ ) dan kualitas layanan ( $X_4$ ). Definisi Operasional variabel adalah sebagai berikut :

#### **3.4.1 Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya, jadi wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Aryandini, 2016). Adapun indikator kepatuhan pajak dalam penelitian ini adalah: (1) kepatuhan atas penyerahan SPT (2) kepatuhan atas waktu pembayaran (3) kepatuhan pelaporan. Kepatuhan wajib pajak diukur dengan menggunakan skala interval dengan poin 1-4. Penilaian kepatuhan wajib pajak menggunakan 5 item pertanyaan yang diadopsi dari penelitian Arsyad (2013).

#### **3.4.2 Kewajiban Moral ( $X_1$ )**

Kewajiban moral merupakan norma individu yang dimiliki oleh seseorang namun tidak dimiliki oleh orang lain. Etika, prinsip hidup, perasaan bersalah merupakan kewajiban moral yang dimiliki setiap orang dalam melaksanakan sesuatu

(Aryandini, 2016). Adapun indikator kewajiban moral dalam penelitian ini adalah: (1) tanggung jawab dalam pembiayaan pemeliharaan negara (2) merasa cemas jika tidak melaksakana kewajiban perpajakan sebagaimana mestinya (3) memiliki perasaan bersalah jika melakukan penggelapan pajak (4) menghitung, membayar dan melaporkan pajak dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kewajiban moral dalam penelitian ini akan diukur dengan menggunakan skala interval dengan poin 1-4. Penilaian kewajiban moral menggunakan 4 item pertanyaan yang diadopsi dari penelitian Aryandini (2016) .

### **3.4.3 Pemeriksaan Pajak (X<sub>2</sub>)**

Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Aryandini, 2016). Adapun indikator pemeriksaan pajak dalam penelitian ini adalah: (1) pemeriksaan dilakukan karna ditemukan salah hitung (2) pemeriksaan dilakukan karna ditemukan penggelapan pajak (3) pemeriksaan pajak dapat menimbulkan sanksi administrasi dan pidana (4) pemeriksaan oleh petugas pajak dilakukan sesuai dengan ketentuan perundang – undangan. Kewajiban moral dalam penelitian ini akan diukur dengan menggunakan skala interval dengan poin 1-4. Penilaian kewajiban moral menggunakan 4 item pertanyaan yang diadopsi dari penelitian Aryandini (2016).

#### **3.4.4 Kondisi Keuangan (X<sub>3</sub>)**

Kondisi keuangan adalah kemampuan keuangan perusahaan yang tercermin dari tingkat profitabilitas (*profitability*) dan arus kas (*cash flow*) (Aryandini, 2016). Adapun indikator kondisi keuangan dalam penelitian ini adalah: (1) keuntungan perusahaan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (2) kerugian perusahaan dapat menurunkan kepatuhan wajib pajak (3) Kondisi arus kas tahun terakhir yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (4) kondisi aruska tahun terakhir yang kurang baik dapat menurunkan kepatuan wajib pajak. Kondisi keuangan dalam penelitian ini akan diukur dengan menggunakan skala interval dengan poin 1-4. Penilaian kondisi keuangan menggunakan 4 item pertanyaan yang diadopsi dari penelitian Aryandini (2016).

#### **3.4.5 Kualitas Layanan (X<sub>4</sub>)**

Kualitas pelayanan pajak yang baik terhadap wajib pajak merupakan cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya. Adapun indikator kualitas layanan dalam penelitian ini adalah: (1) fiskus telah memberikan pelayanan pajak dengan baik (2) penyuluhan yang dilakukan fiskus membantu pemahaman hak dan kewajiban wajib pajak (3) fiskus memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan (4) petugas fiskus mampu memberikan jasa sesuai yang diharapkan. Pelayanan fiskus dalam penelitian ini akan diukur dengan menggunakan skala interval dengan poin 1-4. Penilaian kualitas

pelayanan fiskus menggunakan 5 item pertanyaan dalam penelitian ini yang diadopsi dari penelitian Sari & Fidiana (2017) dan Arifin & Nasution (2017).

### **3.5 Metode Analisis**

#### **3.5.1 Uji kualitas data**

Uji kualitas data di ukur dengan uji validitas dan uji reliabilitas.

##### **3.5.1.1 Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner yang digunakan dalam penelitian, suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

##### **3.5.1.2 Uji Reliabilitas**

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel ketika jawaban seseorang terhadap pertanyaan tersebut konsisten dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan uji statistik Cronbach Alpha. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha  $\geq 0.60$ .

#### **3.5.2 Uji Asumsi Klasik**

##### **3.5.2.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang digunakan untuk penelitian mempunyai distribusi yang normal atau tidak. Rumus yang digunakan

dalam uji normalitas ini dengan metode Kolmogorof Smirnov. Pengujian ini digunakan karena memiliki beberapa keunggulan yaitu lebih fleksibel.

### **3.5.2.2 Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Pengujian multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai tolerance dan lawannya. Suatu model regresi dikatakan bebas dari multikolinearitas jika nilai tolerance > 0,10 atau sama dengan nilai VIF < 10.

### **3.5.2.3 Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk meregresikan antara variabel bebas dengan variabel residual absolute, dimana apabila nilai sig>0,05 maka variabel bersangkutan dinyatakan bebas heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Penyimpangan asumsi model klasik yang lain adalah adanya heteroskedastisitas, artinya varians variabel dalam model tidak sama (konstan). Pengujian heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji scatter plot.

### **3.5.3 Analisis Regresi Berganda**

Penelitian ini menggunakan persamaan regresi berganda untuk menganalisis pengaruh kewajiban moral, pemeriksaan pajak, kondisi keuangan, dan kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Model persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan wajib pajak orang pribadi

a = Konstanta (harga Y bila X=0)

b1-b4 = Koefisien regresi

X1 = Variabel kewajiban moral

X2 = Variabel pemeriksaan pajak

X3 = Variabel kondisi keuangan

X4 = Variabel kualitas pelayanan fiskus

e = Standard error

### **3.5.3.1 Pengujian Hipotesa**

#### **3.5.3.1.1 Koefisien Determinasi**

Untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel independent atau bebas dalam menerangkan secara keseluruhan terhadap variabel dependen atau terikat serta pengaruhnya secara potensial dapat diketahui dari besarnya nilai Adjusted R Square. Nilai Adjusted R Square digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat. Jika Adjusted R Square semakin besar (mendekati satu), maka sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat semakin besar. Sebaliknya apabila Adjusted R Square semakin kecil (mendekati nol), maka besarnya sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat semakin kecil. Jadi besarnya Adjusted R Square berada diantara 0 – 1. Nilai Adjusted R Square dapat naik atau turun ketika satu variabel independen ditambah ke dalam model.



### **3.5.3.1.2 Uji t**

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji t untuk menguji hipotesis antara satu variabel independen dengan variabel dependen. Pengujian hipotesis dilakukan melalui regresi yang menggunakan program SPSS Statistic 23 dengan membandingkan tingkat signifikansinya (Sig t) masing-masing variabel independen dengan taraf sig  $\alpha = 0,05$ . Apabila tingkat signifikansinya (Sig t) lebih kecil daripada  $\alpha = 0,05$ , maka hipotesisnya diterima yang artinya variabel independen tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependennya. Sebaliknya bila tingkat signifikansinya (Sig t) lebih besar daripada  $\alpha = 0,05$ , maka hipotesisnya tidak diterima yang artinya variabel independen tersebut tidak berpengaruh terhadap variabel dependennya.

## BAB IV

### ANALISIS DATA

#### 4.1 Deskripsi Obyek Penelitian

Dalam penelitian ini penyebaran kuesioner dilakukan di wajib pajak hotel di Sleman. Jumlah kuesioner yang disebar secara langsung adalah 80. Hasil penyebaran kuesioner dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.1**  
**Jumlah Kuesioner**

| Keterangan                        | Jumlah |
|-----------------------------------|--------|
| Kuesioner disebar secara langsung | 80     |
| Kuesioner yang dapat dianalisis   | 80     |

Sumber : Data primer 2018

#### 4.2 Karakteristik Responden

##### 4.2.1 Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, terdiri atas dua kelompok, yaitu kelompok laki-laki dan perempuan. Hasil analisis data ini diperoleh presentase responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut :

**Tabel 4.2.**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| Jenis kelamin | Jumlah | Presentase |
|---------------|--------|------------|
| Perempuan     | 25     | 31,25%     |
| Laki-Laki     | 55     | 68,75%     |
| Jumlah        | 80     | 100 %      |

Sumber : data primer 2018

Berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah laki-laki sebanyak 55 responden atau sebesar 68,75% sedangkan responden perempuan sebesar 25 responden atau 31,25%.

#### 4.2.2 Jumlah Tenaga Kerja

Karakteristik responden berdasarkan jumlah tenaga kerja, terdiri atas 4 kelompok, yaitu  $\leq 5$  orang, 6 sampai dengan 20 orang, 21 sampai dengan 50 orang dan  $>50$  orang . Karakteristik responden berdasarkan jumlah tenaga kerja adalah sebagai berikut

**Tabel 4.3.**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Tenaga Kerja**

| Jumlah tenaga Kerja | Jumlah | Presentase |
|---------------------|--------|------------|
| < 5                 | 0      | 0%         |
| 6 – 20              | 0      | 0%         |
| 21 – 50             | 25     | 31,25%     |
| > 50                | 55     | 68,75%     |
| Total               | 80     | 100 %      |

Sumber : data primer 2018

Hasil analisis menunjukkan bahwa sebanyak 55 responden atau 68,75% mempunyai tenaga kerja lebih dari 50 karyawan, adapun sisanya 25 responden atau 31,25% responden mempunyai tenaga kerja kurang dari 50, yakni antara 21-50 karyawan.

#### 4.2.3 Umur Perusahaan

Karakteristik responden berdasarkan umur perusahaan, terdiri atas 3 kelompok, yaitu kurang dari 5 tahun, 5 sampai dengan 10 tahun, dan  $> 10$  tahun. Karakteristik responden berdasarkan umur perusahaan adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Perusahaan**

| Umur Perusahaan   | Jumlah | Presentase |
|-------------------|--------|------------|
| < 5 tahun         | 2      | 2,50%      |
| 6 sampai 10 tahun | 7      | 8,75%      |
| >10 tahun         | 71     | 88,75%     |
| Jumlah            | 80     | 100 %      |

Sumber : data primer 2018

Hasil analisis menunjukkan bahwa sebanyak 71 responden atau 88,75% responden mempunyai masa kerja lebih dari 10 tahun, sedangkan sisanya sebanyak 7 responden atau 8,75% responden mempunyai masa kerja sebesar 6 sampai dengan 10 tahun, dan 2 responden atau 2,50% responden mempunyai masa kerja kurang dari 5 tahun.

### 4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner yang digunakan dalam penelitian, suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Tabel berikut menyajikan hasil uji validitas.

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Validitas**

| Item Pernyataan             | Pearsons's Correlations | Sig   | Keterangan |
|-----------------------------|-------------------------|-------|------------|
| <b>Kewajiban Moral (X1)</b> |                         |       |            |
| X1.1                        | 0,745                   | 0,000 | Valid      |
| X1.2                        | 0,781                   | 0,000 | Valid      |
| X1.3                        | 0,874                   | 0,000 | Valid      |

|                        |       |       |       |
|------------------------|-------|-------|-------|
| X1.4                   | 0,896 | 0,000 | Valid |
| X1.5                   | 0,786 | 0,000 | Valid |
| Pemeriksaan Pajak (X2) |       |       |       |
| X2.1                   | 0,904 | 0,000 | Valid |
| X2.2                   | 0,818 | 0,000 | Valid |
| X2.3                   | 0,863 | 0,000 | Valid |
| X2.4                   | 0,613 | 0,000 | Valid |
| Kondisi Keuangan (X3)  |       |       |       |
| X3.1                   | 0,824 | 0,000 | Valid |
| X3.2                   | 0,857 | 0,000 | Valid |
| X3.3                   | 0,724 | 0,000 | Valid |
| X3.4                   | 0,841 | 0,000 | Valid |
| Kualitas Layanan (X4)  |       |       |       |
| X4.1                   | 0,791 | 0,000 | Valid |
| X4.2                   | 0,764 | 0,000 | Valid |
| X4.3                   | 0,685 | 0,000 | Valid |
| X4.4                   | 0,680 | 0,000 | Valid |
| Kepatuhan WP (Y)       |       |       |       |
| Y1                     | 0,731 | 0,000 | Valid |
| Y2                     | 0,922 | 0,000 | Valid |
| Y3                     | 0,922 | 0,000 | Valid |
| Y4                     | 0,761 | 0,000 | Valid |
| Y5                     | 0,731 | 0,000 | Valid |

Sumber : Data Diolah, 2018

Hasil uji validitas menunjukkan koefisien korelasi seluruh butir pernyataan variabel penelitian mempunyai signifikansi pearson correlation  $< 0,05$ , yang artinya seluruh pertanyaan pada kuisiner variabel penelitian dinyatakan valid, sehingga seluruh pernyataan yang terdapat pada kuesioner dapat dinyatakan layak sebagai instrumen untuk mengukur data penelitian.

#### 4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner yang digunakan dalam penelitian, suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada

kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Hasil analisis uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.6**

**Hasil Uji Reliabilitas**

| <b>Variabel</b>   | <b>Cronbach Alpha</b> | <b>Keterangan</b> |
|-------------------|-----------------------|-------------------|
| Kewajiban Moral   | 0,863                 | Reliabel          |
| Pemeriksaan Pajak | 0,802                 | Reliabel          |
| Kondisi Keuangan  | 0,826                 | Reliabel          |
| Kualitas Layanan  | 0,704                 | Reliabel          |
| Kepatuhan WP      | 0,841                 | Reliabel          |

Sumber : data diolah

Hasil uji validitas dapat dinyatakan sangat reliabel karena koefisien alpha lebih besar dari 0,6, maka dapat disimpulkan seluruh pertanyaan dapat digunakan sebagai instrumen untuk penelitian selanjutnya.

#### **4.4 Analisa Deskriptif Variabel Penelitian**

Penelitian akan dilakukan terhadap keseluruhan responden, selanjutnya dilakukan analisis penggambaran responden. Analisis dalam bentuk tabel yang selanjutnya diberikan penjelasan seperlunya. Analisis ini menggunakan nilai minimum, maksimum, rata-rata (*mean*), dan standar deviasi atas jawaban responden dari tiap-tiap variabel. Hasil analisis deskriptif variabel penelitian adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.7**  
**Analisis Deskriptif Variabel Penelitian**  
**Descriptive Statistics**

|                    | N  | Minimum | Maximum | Mean   | Std. Deviation |
|--------------------|----|---------|---------|--------|----------------|
| X1                 | 80 | 1,00    | 4,00    | 3,1275 | ,39135         |
| X2                 | 80 | 1,00    | 4,00    | 3,1656 | ,39965         |
| X3                 | 80 | 1,00    | 4,00    | 2,6625 | ,47083         |
| X4                 | 80 | 1,00    | 4,00    | 3,1813 | ,38355         |
| Y                  | 80 | 1,00    | 4,00    | 3,1500 | ,38120         |
| Valid N (listwise) | 80 |         |         |        |                |

Sumber : Data Output SPSS, 2018

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

1. Variabel kewajiban moral memiliki nilai minimum sebesar 1 yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian terendah jawaban atas transparansi publik adalah sebesar 1. Nilai maksimumnya sebesar 4 yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian paling atas jawaban atas kewajiban moral adalah sebesar 4. Nilai rata-rata kewajiban moral adalah sebesar 3,1275 artinya bahwa dari seluruh responden yang memberikan jawaban atas kewajiban moral, rata-rata responden memberikan penilaian sebesar 3,1275. Sedangkan standar deviasi sebesar 0,39135 memiliki arti bahwa ukuran penyebaran data dari variabel kewajiban moral adalah sebesar 0,39135 dari 80 responden.

2. Variabel pemeriksaan pajak memiliki nilai minimum sebesar 1 yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian terendah jawaban atas pemeriksaan pajak adalah sebesar 1. Nilai maksimumnya sebesar 4 yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian paling atas jawaban atas pemeriksaan pajak adalah sebesar 4. Nilai rata-rata pemeriksaan pajak adalah sebesar 3,1656 artinya bahwa dari seluruh responden yang memberikan jawaban atas pemeriksaan pajak, rata-rata responden memberikan penilaian sebesar 3,1656. Sedangkan standar deviasi sebesar 0,39965 memiliki arti bahwa ukuran penyebaran data dari variabel pemeriksaan pajak adalah sebesar 0,39965 dari 80 responden.
3. Variabel kondisi keuangan memiliki nilai minimum sebesar 1, yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian terendah jawaban atas pemeriksaan pajak adalah sebesar 1. Nilai maksimumnya sebesar 4 yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian paling atas jawaban atas kondisi keuangan adalah sebesar 4. Nilai rata-rata kondisi keuangan adalah sebesar 2,615 artinya bahwa dari seluruh responden yang memberikan jawaban atas kondisi keuangan, rata-rata responden memberikan penilaian sebesar 2,615. Sedangkan standar deviasi sebesar 0,47083 memiliki arti bahwa ukuran penyebaran data dari variabel kondisi keuangan adalah sebesar 0,47083 dari 80 responden.
4. Variabel pelayanan fiskus memiliki nilai minimum sebesar 1 yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian terendah jawaban atas



pelayanan fiskus adalah sebesar 1. Nilai maksimumnya sebesar 4, yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian paling atas jawaban atas pelayanan fiskus adalah sebesar 4. Nilai rata-rata pelayanan fiskus adalah sebesar 3,1813 artinya bahwa dari seluruh responden yang memberikan jawaban atas pelayanan fiskus, rata-rata responden memberikan penilaian sebesar 3,1813. Sedangkan standar deviasi sebesar 0,38355 memiliki arti bahwa ukuran penyebaran data dari variabel pelayanan fiskus adalah sebesar 0,38355 dari 80 responden.

5. Variabel kepatuhan wajib pajak memiliki nilai minimum sebesar 1 yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian terendah jawaban atas kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 1. Nilai maksimumnya sebesar 4 yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian paling atas jawaban atas kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 4. Nilai rata-rata kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 3,2020 artinya bahwa dari seluruh responden yang memberikan jawaban atas kepatuhan wajib pajak, rata-rata responden memberikan penilaian sebesar 3,2020. Sedangkan standar deviasi sebesar 0,3812 memiliki arti bahwa ukuran penyebaran data dari variabel kewajiban moral adalah sebesar 0,3812 dari 80 responden.

#### **4.5 Uji Asumsi Klasik**

##### **4.5.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang digunakan untuk penelitian mempunyai distribusi yang normal atau tidak. Rumus yang digunakan

dalam uji normalitas ini dengan metode Kolmogorof Smirnov. Pengujian ini digunakan karena memiliki beberapa keunggulan yaitu lebih fleksibel. Tabel 4.8 menunjukkan hasil uji normalitas

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

|                                  |                | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                |                | 80                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | ,0000000                |
|                                  | Std. Deviation | ,20794680               |
|                                  | Absolute       | ,119                    |
| Most Extreme Differences         | Positive       | ,119                    |
|                                  | Negative       | -,074                   |
| Kolmogorov-Smirnov Z             |                | 1,067                   |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | ,205                    |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

**Sumber : Data Output SPSS, 2018**

Dari hasil uji kolmogorov-smirnov di atas, dihasilkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,205. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa data residual dalam model regresi ini terdistribusi normal karena nilai Asymp. Sig. (2-tailed) di atas 0,05 dan model regresi tersebut layak digunakan untuk analisis selanjutnya

#### **4.5.2 Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Pengujian multikolinieritas dilakukan

dengan melihat nilai tolerance dan lawannya. Suatu model regresi dikatakan bebas dari multikolinieritas jika nilai tolerance  $> 0,10$  atau sama dengan nilai VIF  $< 10$ .

**Table 4.9**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

| Model              | Collinearity Statistics |       |
|--------------------|-------------------------|-------|
|                    | Tolerance               | VIF   |
| (Constant)         |                         |       |
| Kewajiban Moral    | ,332                    | 3,011 |
| Pemeriksaan Pajak  | ,401                    | 2,497 |
| Kondisi Keuangan   | ,712                    | 1,405 |
| Kualitas Pelayanan | ,468                    | 2,135 |

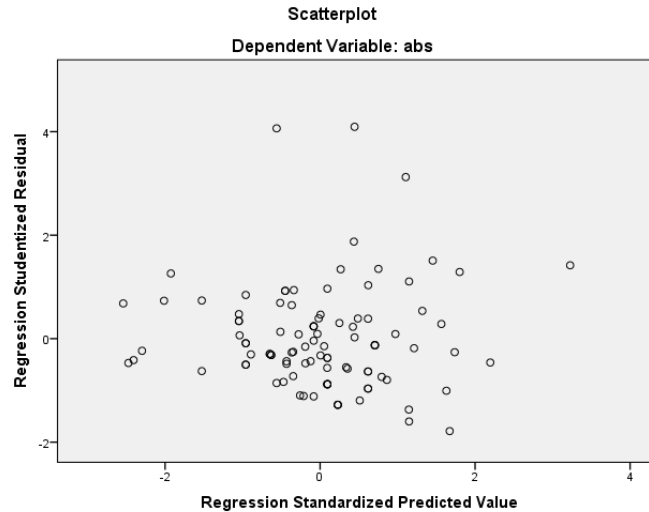
Sumber : Data Diolah, 2018

Dari hasil perhitungan diperoleh bahwa pada bagian *collinierity statistic*, nilai VIF pada seluruh variabel independen lebih kecil dari 10 dan nilai tolerance di atas 0.1. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa seluruh variabel independen pada penelitian ini tidak ada gejala multikolinieritas.

#### 4.5.3 Heteroskedastisitas

Penyimpangan asumsi model klasik yang lain adalah adanya heteroskedastisitas, artinya varians variabel dalam model tidak sama (konstan). Pengujian heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji scatter plot. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada Gambar 4.1 di bawah ini :

**Gambar 4.1**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Sumber : Data SPSS diolah, 2018

Dari hasil analisis uji heteroskedastisitas di atas, grafik scatterplot terlihat acak dan tidak membentuk pola. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

#### **4.6 Analisis Koefisien Determinasi**

Untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel independent atau bebas dalam menerangkan secara keseluruhan terhadap variabel dependen atau terikat serta pengaruhnya secara potensial dapat diketahui dari besarnya nilai Adjusted R Square. Nilai Adjusted R Square digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat. Jika Adjusted R Square semakin besar (mendekati satu), maka sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat semakin besar. Sebaliknya apabila Adjusted R Square semakin kecil (mendekati nol), maka

besarnya sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat semakin kecil. Jadi besarnya Adjusted R Square berada diantara 0 – 1. Nilai Adjusted R Square dapat naik atau turun ketika satu variabel independen ditambah ke dalam model. Hasil analisis koefisien determinasi adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.10**  
**Hasil Analisis Koefisien Determinasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,838 <sup>a</sup> | ,702     | ,687              | ,21342                     |

a. Predictors: (Constant), X4, X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Diolah, 2018

Hasil analisis koefisien determinasi di atas, adalah sebesar 0,687. Hasil ini dapat diartikan bahwa besarnya variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen adalah sebesar 68,7%. Sedangkan sisanya sebesar 31,3% dipengaruhi variabel lain di luar penelitian.

#### **4.7 Analisis Regresi Linier Berganda**

Penelitian ini menggunakan persamaan regresi berganda untuk menganalisis pengaruh kewajiban moral, pemeriksaan pajak, kondisi keuangan, dan kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak Hotel di Sleman. Hasil analisis mengenai koefisien model regresi adalah seperti yang tercantum dalam table berikut ini :

**Tabel 4.11**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

| Model               | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|---------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                     | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| (Constant)          | ,277                        | ,223       |                           | 1,245 | ,217 |
| Kewajiban Moral     | ,292                        | ,106       | ,299                      | 2,739 | ,008 |
| 1 Pemeriksaan Pajak | ,201                        | ,095       | ,211                      | 2,117 | ,038 |
| Kondisi keuangan    | ,232                        | ,060       | ,286                      | 3,834 | ,000 |
| Kualitas Pelayanan  | ,222                        | ,091       | ,224                      | 2,431 | ,017 |

Sumber : Data SPSS diolah

Berdasarkan tabel diatas, maka model regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut :

$$Y = 0,277 + 0,292X_1 + 0,201X_2 + 0,232X_3 + 0,222X_4$$

Dari hasil persamaan regresi linier dapat diartikan sebagai berikut :

1. Konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 0,277 memberi pengertian jika variabel independen konstan atau sama dengan nol (0), maka besarnya tingkat kepatuhan wajib pajak hotel sebesar 0,277 satuan.
2. Untuk variabel kewajiban moral, diperoleh nilai koefisien sebesar 0,292 dengan tanda positif yang berarti apabila pada variabel kewajiban moral meningkat sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak Hotel akan meningkat sebesar 0,292 satuan dengan asumsi bahwa variabel independen lain dalam kondisi konstan.
3. Untuk variabel pemeriksaan keuangan, diperoleh nilai koefisien sebesar 0,201 dengan tanda positif yang berarti apabila pada variabel pemeriksaan keuangan

meningkat sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak Hotel akan meningkat sebesar 0,201 satuan dengan asumsi bahwa variabel independen lain dalam kondisi konstan.

4. Untuk variabel kondisi keuangan, diperoleh nilai koefisien sebesar 0,232 dengan tanda positif yang berarti apabila pada variabel kondisi keuangan meningkat sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak Hotel akan meningkat sebesar 0,232 satuan dengan asumsi bahwa variabel independen lain dalam kondisi konstan.
5. Untuk variabel kualitas pelayanan fiskus, diperoleh nilai koefisien sebesar 0,222 dengan tanda positif yang berarti apabila pada variabel kualitas pelayanan fiskus meningkat sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak hotel akan meningkat sebesar 0,222 satuan dengan asumsi bahwa variabel independen lain dalam kondisi konstan.

#### **4.8 Uji Hipotesis**

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji t untuk menguji hipotesis antara satu variabel independen dengan variabel dependen. Pengujian hipotesis dilakukan melalui regresi yang menggunakan program SPSS Statistic 23 dengan membandingkan tingkat signifikansinya (Sig t) masing-masing variabel independen dengan taraf sig  $\alpha = 0,05$ . Apabila tingkat signifikansinya (Sig t) lebih kecil daripada  $\alpha = 0,05$ , maka hipotesisnya diterima yang artinya variabel independen tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependennya. Sebaliknya bila tingkat signifikansinya (Sig t) lebih besar daripada  $\alpha = 0,05$ , maka hipotesisnya

tidak diterima yang artinya variabel independen tersebut tidak berpengaruh terhadap variabel dependennya. Hasil uji hipotesis dapat dilihat pada tabel 4.11. Hasil uji hipotesis adalah sebagai berikut :

### 1. Pengujian Hipotesis Pertama

Pengujian terhadap hipotesis ini dilakukan melalui pengujian signifikansi koefisien regresi dari variabel kewajiban moral. Besarnya koefisien regresi yaitu 0,292 dan nilai signifikansi 0,008. Pada tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$ ; maka koefisien regresi tersebut signifikan karena signifikansi  $0,008 < 0,05$  berarti kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Aryandini (2016) dan Layata & Setiawan (2014). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis di atas, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama penelitian gagal ditolak.

### 2. Pengujian Hipotesis kedua

Pengujian terhadap hipotesis ini dilakukan melalui pengujian signifikansi koefisien regresi dari variabel pemeriksaan pajak. Besarnya koefisien regresi yaitu 0,201 dan nilai signifikansi 0,038. Pada tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$ ; maka koefisien regresi tersebut signifikan karena signifikansi  $0,038 < 0,05$  berarti pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Aryandini (2016) dan Amilin (2016). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis di atas maka dapat disimpulkan bahwa, hipotesis kedua penelitian gagal ditolak.

### 3. Pengujian Hipotesis ketiga



Pengujian terhadap hipotesis ini dilakukan melalui pengujian signifikansi koefisien regresi dari variabel kondisi keuangan. Besarnya koefisien regresi yaitu 0,232 dan nilai signifikansi 0,000. Pada tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$ ; maka koefisien regresi tersebut signifikan karena signifikansi  $0,000 < 0,05$  berarti kondisi keuangan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Prayatni & Jati (2016). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis di atas maka dapat disimpulkan bahwa, hipotesis ketiga penelitian gagal ditolak.

#### 4. Pengujian Hipotesis keempat

Pengujian terhadap hipotesis ini dilakukan melalui pengujian signifikansi koefisien regresi dari variabel kualitas layanan. Besarnya koefisien regresi yaitu 0,222 dan nilai signifikansi 0,017. Pada tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$ ; maka koefisien regresi tersebut signifikan karena signifikansi  $0,017 < 0,05$  berarti kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Arifah et al. (2017) dan Brata et al. (2017). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis di atas maka dapat disimpulkan bahwa, hipotesis keempat penelitian gagal ditolak.

## 4.9 Pembahasan

### 4.9.1 Pengaruh Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian membuktikan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi kewajiban moral wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak demikian pula sebaliknya.

Kewajiban moral selalu berkaitan dengan nilai moral yang dimiliki oleh individu. Etika, prinsip hidup, perasaan bersalah yang berbeda-beda merupakan moral yang ada dalam diri setiap orang yang mana menjadi landasan seseorang dalam melaksanakan sesuatu perilaku. Hal ini selaras dengan teori atribusi yang menyatakan bahwa perilaku individu didasarkan oleh dorongan faktor internal dari diri seseorang dalam melakukan suatu perilaku.

Teori atribusi menjelaskan tentang pemahaman akan reaksi seseorang terhadap peristiwa di sekitar mereka, dengan mengetahui alasan-alasan mereka atas kejadian yang dialami. Dalam Teori Atribusi menjelaskan penyebab internal yang mengacu pada aspek perilaku individual yang ada dalam diri seseorang. Hubungannya dengan kewajiban moral adalah dalam menentukan perilaku wajib pajak terhadap pemenuhan kewajiban pajaknya. Apabila terdapat faktor internal yaitu kewajiban moral akan berakibat kepada perilaku yang timbul dari wajib pajak yaitu kepatuhan membayar pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Aryandini (2016) dan Layata & Setiawan (2014) berhasil membuktikan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran moral yang dimiliki setiap individu mendorong individu tersebut untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

#### **4.9.2 Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil penelitian membuktikan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi pemeriksaan pajak wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak demikian pula sebaliknya.

Teori atribusi merupakan salah satu proses pembentukan kesan, atribusi mengacu pada bagaimana orang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri. Dalam konteks kepatuhan wajib pajak, perilaku seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh suatu keadaan salah satunya adalah faktor eksternal yaitu pemeriksaan pajak. Adanya pemeriksaan pajak dari pihak petugas pajak akan menimbulkan kesan rasa takut bagi wajib pajak sehingga kepatuhan terhadap pajak akan menurun

Menurut Pasal 1 ayat (25) Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Pemeriksaan pajak adalah suatu cara pemerintah untuk menekan angka penggelapan pajak dan penghindaran pajak oleh wajib pajak (Layata & Setiawan, 2014). Adanya pemeriksaan pajak yang dilakukan oleh pihak yang berwajib membuat wajib pajak cenderung untuk menghindari sanksi administrasi maupun pidana yang

diberikan jika terdapat melakukan kecurangan dalam kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Hasil ini sesuai penelitian yang dilakukan oleh Aryandini (2016) dan Amilin (2016) menunjukkan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Penelitian dari Suyanto & Setiawan (2017) juga mendukung hasil yang serupa dimana pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Akan tetapi, penelitian yang dilakukan oleh Syafruddin et al. (2017) menunjukkan hasil yang tidak serupa, yakni pemeriksaan pajak berpengaruh negative terhadap kepatuhan pajak.

#### **4.9.3 Pengaruh Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil penelitian membuktikan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik kondisi keuangan wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak demikian pula sebaliknya.

Keuangan perusahaan yang mempunyai profitabilitas yang tinggi cenderung me-laporkan pajaknya dengan jujur dari pada perusahaan yang mempunyai profitabilitas rendah. Semakin baik persepsi tentang kondisi keuangan akan menurunkan ketidakpatuhan pajak badan (Aryandini, 2016). Perusahaan yang mengalami kesulitan likuiditas ada kemungkinan tidak mematuhi peraturan perpajakan dalam upaya untuk mempertahankan arus kasnya.

Teori atribusi menjelaskan tentang pemahaman akan reaksi seseorang terhadap peristiwa di sekitar mereka, dengan mengetahui alasan-alasan mereka atas kejadian yang dialami. Dalam Teori Atribusi menjelaskan penyebab internal yang mengacu

pada aspek perilaku individual yang ada dalam diri seseorang. Hubungannya dengan kondisi keuangan adalah dalam menentukan perilaku wajib pajak terhadap pemenuhan kewajiban pajaknya. Kondisi keuangan yang baik akan merupakan faktor internal yang akan membentuk aspek perilaku individu yaitu kepatuhan wajib pajak. Apabila terdapat faktor internal yaitu kondisi keuangan akan berakibat kepada perilaku yang timbul dari wajib pajak yaitu kepatuhan membayar pajak.

Hasil ini sesuai penelitian yang dilakukan oleh Prayatni & Jati (2016) menunjukkan hasil bahwa kondisi keuangan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Penelitian lain yang dilakukan oleh Aryandini (2016) juga mendukung hasil yang sama dimana kondisi keuangan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

#### **4.9.4 Pengaruh Kualitas pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik kualitas pelayanan fiskus akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak demikian pula sebaliknya.

Pelayanan yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak merupakan factor pendorong bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak, hal ini dikarenakan wajib pajak menilai dan merasakan langsung apakah pelayanan yang diberikan tersebut dapat diandalkan, tanggap terhadap pertanyaan atau keluhan wajib pajak terkait pelaksanaan kewajiban pajaknya, dan kepastian informasi dan layanan yang diberikan oleh fiskus terhadap wajib pajak (Arifah et al., 2017).

Dampak dari pelayanan yang diberikan oleh fiskus terhadap wajib pajak akan mempengaruhi persepsi wajib pajak terhadap efektifitas membayar pajak. Setiap

individu wajib pajak tentu akan mengharapkan pelayanan terbaik yang cepat, tepat, dan konsisten dari waktu ke waktu. Ketika pelayanan yang diberikan oleh fiskus baik, maka akan menimbulkan persepsi positif bagi wajib pajak untuk membayar pajak, dan jika pelayanan buruk maka tentu wajib pajak akan enggan untuk memenuhi kewajiban pajaknya

Teori atribusi membahas tentang memahami penyebab perilaku seseorang atau diri kita sendiri, yang mana nantinya akan membentuk suatu kesan. Pelayanan yang terjadi melalui interaksi antara wajib pajak dengan karyawan/petugas pajak saat wajib pajak membayar pajak akan membentuk suatu kesan. Wajib pajak akan menganggap pelayanan itu berkualitas saat petugas pajak memberikan kesan yang baik seperti ramah, bersikap hormat, menjaga sopan santun, serta mempunyai pengetahuan untuk memberi informasi yang jelas terhadap wajib pajak. Apabila wajib pajak sudah merasa pelayanan yang diberikan berkualitas maka akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Perilaku kepatuhan wajib pajak sesuai dengan teori atribusi dapat ditentukan dari faktor eksternal yang dapat dilihat dari kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh pegawai pajak dalam melayani wajib pajak.

Dalam teori atribusi menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan penyebab eksternal karena berasal dari luar wajib pajak. Pengamatan dan pengalaman langsung tersebut menjadi dasar bagi wajib pajak untuk menilai kualitas pelayanan dan memilih berperilaku patuh atau tidak. Persepsi wajib pajak mengenai kualitas pelayanan baik dari aparat pajak maupun dari fasilitas kantor KPP akan

mempengaruhi penilaian masing – masing wajib pajak untuk berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban pajaknya

Hasil ini sesuai penelitian yang dilakukan oleh Dewi & Supadmi (2014) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Akan tetapi, penelitian lain yang dilakukan oleh Brata et al. (2017) menyatakan hasil yang berbeda yakni bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data di atas, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian membuktikan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi kewajiban moral wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
2. Hasil penelitian membuktikan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi pemeriksaan pajak wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
3. Hasil penelitian membuktikan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik kondisi keuangan wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
4. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik kualitas pelayanan fiskus akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

#### **5.2 Keterbatasan Penelitian**

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



1. Koefisien determinasi hanya sebesar 68,7% yang berarti bahwa variabel independen yang digunakan untuk mempengaruhi wajib pajak hanya bisa 68,7% dan masih terdapat 31,3% variabel independen lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak
2. Responden dalam penelitian ini terbatas wajib pajak Hotel di kabupaten Sleman dan belum terklasifikasi dengan baik
3. Responden dalam penelitian ini tidak dibedakan antara yang sudah dan belum mengalami pemeriksaan pajak
4. Variable kondisi keuangan hanya diukur berdasarkan pengakuan responden.

### **5.3 Saran**

Berdasarkan keterbatasan-keterbatasan penelitian-penelitian di atas, maka saran adalah sebagai berikut :

1. Penelitian selanjutnya perlu dilakukan untuk menguji pengaruh variabel independen lain seperti sanksi pajak, pengetahuan pajak, tarif pajak.
2. Penelitian selanjutnya untuk bisa lebih mengklasifikasikan sampel penelitian seperti jenis hotel.
3. Responden seharusnya yang benar-benar telah mengalami pemeriksaan pajak.
4. Kondisi keuangan seharusnya benar-benar mencerminkan yang sebenarnya, bukan sekedar pengakuan responden.

#### **5.4 Implikasi Penelitian**

1. Bagi fiskus, fiskus hendaknya terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada wajib pajak agar meningkatkan minat dan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, serta terus melakukan pemeriksaan pajak secara rutin guna mencegah dan mengurangi tingkat penggelapan pajak yang dilakukan oleh wajib pajak.
2. Bagi wajib pajak, wajib pajak hendaknya senantiasa menanamkan kesadaran akan pentingnya kontribusi pajak bagi negara dan bagi wajib pajak itu sendiri, dengan demikian baik negara maupun wajib pajak itu sendiri sama – sama diuntungkan atas pajak yang dibayarkan. Wajib pajak hendaknya melakukan perencanaan sejak awal terkait kewajiban perpajakannya agar dapat memenuhi kewajiban pajaknya sesuai ketentuan dan terhindar dari sanksi pajak, baik sanksi administrasi maupun pidana.

## Daftar Pustaka

- Amilin. (2016). Peran Konseling, Pengawasan, dan Pemeriksaan Oleh Petugas Pajak Mendorong Kepatuhan Wajib Pajak dan Dampaknya Terhadap Penerimaan Negara, *XX*(02), 285–300.
- Arifah, Andini, R., & Raharjo, K. (2017). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Demak Selama Periode (2012-2016), 1–16.
- Arifin, S. B., & Nasution, A. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Medan belawan. *Jurnal Akuntansi & Bisnis*, *1*(1), 120–136.
- Arsyad, M. (2013). Analisis Pengaruh Sosialisasi, Pemeriksaan, Dan Penagihan aktif Terhadap Kesadaran Pajak dan kepatuhan Wajib Pajak badan Di kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur, 1–83.
- Aryandini, S. (2016). Pengaruh Kewajiban Moral, Pemeriksaan Pajak, Dan Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Untuk Usaha Hotel Yang Terdaftar Di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru, 1463–1477.
- Brata, J. D., Yuningsih, I., & Kesuma, A. I. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Pelayanan Fiskus , dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda, *19*(1), 69–81.
- Dewi, I. C. S., & Supadmi, N. L. (2014). Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Kesadaran, Kualitas Pelayanan pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, *2*(ISSN : 2302-8556), 505–514.
- Huda, A. (2015). Pengaruh Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan, Kepercayaan,

- Tarif Pajak dan Kemanfaatan NPWP terhadap Kepatuhan Membayar Pajak (Studi Empiris pada Wajib Pajak UMKM Makanan di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan). *Jom FEKON*, 2(2).
- Intansari, D. diana. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nasionalisme, Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Korupsi Pajak, Religiusitas, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- Layata, S., & Setiawan, P. E. (2014). Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan, 2, 540–556.
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Nopus, Z., & Isfaatun, E. (2012). Analisis Potensi, Efektifitas dan Kontribusi Pajak Hotel, Terhadap Penerimaan Pajak Daerah, 2–19.
- Prayatni, P. T. D., & Jati, I. K. (2016). Pengaruh Kondisi Keuangan Perusahaan, Pemeriksaan Pajak dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel, 17, 663–689.
- Rahayu, P. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, kewajiban Moral, Dan Sanksi perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Dalam membayar Pajak Hotel (Studi Kasus pada Wajib Pajak Hotel di Kota Pekanbaru), 1–14.
- Rahayu, S. K. (2010). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Robbins, S. P. (2001). *Perilaku Organisasi* (8th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sari, V. A. permata, & Fidiana. (2017). Pengaruh Tax Amnesty , Pengetahuan Perpajakan , Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Perpajakan*, 6, 745–760.

- Suyanto, & Setiawan, A. (2017). Pengaruh Kinerja Account Representative , Self Assessment System , dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak, *1*, 77–90.
- Syafruddin, Sutanti, M., & Wahyuni. (2017). Pengaruh Kewajiban Kepemilikan NPWP, Pemeriksaan Pajak, dan Penagihan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak (Studi Kasus pada KPP Pratama Bitung). *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, *10*(4), 62–76. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Tawas, V. B. J., Poputra, A. T., & Lambey, R. (2016). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarih Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Semarang), *4*(4), 912–921.

**Lampiran 1**  
**Kuesioner Penelitian**

**PENGARUH KEWAJIBAN MORAL, PEMERIKSAAN PAJAK,  
KONDISI KEUANGAN DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN UNTUK  
USAHA HOTEL**

(Wajib pajak hotel yang berada di kabupaten Sleman, Yogyakarta)

---

**Kepada Yth. Para Responden**

Bersama dengan ini , saya mohon izin kepada anda untuk membantu berpartisipasi dalam penelitian yang saya kerjakan. Penelitian ini dibuat untuk tugas akhir (skripsi) dengan judul **“PENGARUH KEWAJIBAN MORAL, PEMERIKSAAN PAJAK, KONDISI KEUANGAN DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN UNTUK USAHA HOTEL** (Wajib pajak hotel yang berada di kabupaten Sleman, Yogyakarta)” sebagai syarat untuk menyelesaikan studi saya di Program Sarjana (S1) Universitas Islam Indonesia (UII).

Berkaitan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan Anda untuk meluangkan waktu melengkapi kuesioner ini. Semua informasi yang diterima akan dijaga kerahasiannya dan hanya akan digunakan untuk keperluan akademis semata. Dengan demikian saya berharap pengisian kuisisioner dapat dilakukan secara subyektif tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Saya ucapkan terima kasih kepada saudara – saudari yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini.

## DATA RESPONDEN

### Bagian I

Pertanyaan bagian I berupa identitas konsumen. Berilah tanda (√) pada jawaban anda

1. Nama : ..... (boleh tidak diisi)
2. Jenis Kelamin :  Laki-Laki             Perempuan
3. Jumlah Tenaga Kerja :  ≤ 5 orang  
 6 sampai dengan 20 orang  
 21 sampai dengan 50 orang  
 >50 orang
4. Umur Perusahaan:  < 5 tahun  
 5 sampai dengan 10 tahun  
 > 10 tahun

## Bagian II

Pertanyaan pada point II merupakan tolak ukur pengaruh dari variabel penelitian ini. Oleh Karena itu saudara/I dimohon memberikan tanda (√) pada salah satu kolom jawaban sesuai dengan pilihan anda.

### Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

### ITEM PERNYATAAN:

#### 1. Kewajiban Moral

| No | Pertanyaan                                                                                | STS | TS | S | SS |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|----|
| 1  | Pajak merupakan bentuk tanggung jawab dalam pembiayaan pemeliharaan Negara                |     |    |   |    |
| 2  | Perusahaan kami merasa cemas jika tidak melaksanakan kewajiban pajak sebagaimana mestinya |     |    |   |    |
| 3  | Perusahaan kami memiliki perasaan bersalah jika melakukan penggelapan pajak,              |     |    |   |    |
| 4  | Perusahaan kami menghitung, membayar, dan melaporkan pajak dengan sukarela                |     |    |   |    |
| 5  | Perusahaan kami memiliki perasaan bersalah jika tidak membayar pajak                      |     |    |   |    |

#### 2. Pemeriksaan Pajak

| No | Pertanyaan                                                                   | STS | TS | S | SS |
|----|------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|----|
| 1. | Pemeriksaan pajak dilakukan karena ditemukan salah hitung.                   |     |    |   |    |
| 2. | Pemeriksaan pajak dilakukan karena ditemukan penggelapan pajak               |     |    |   |    |
| 3. | Pemeriksaan pajak dapat menimbulkan sanksi administrasi dan sanksi pidana    |     |    |   |    |
| 4. | Petugas pemeriksa melakukan pekerjaan sesuai standar yang diterapkan undang- |     |    |   |    |



|        |  |  |  |  |
|--------|--|--|--|--|
| undang |  |  |  |  |
|--------|--|--|--|--|

### 3. Kondisi Keuangan

| No | Pertanyaan                                                                         | STS | TS | S | SS |
|----|------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|----|
| 1. | keuntungan perusahaan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak                     |     |    |   |    |
| 2. | kerugian perusahaan tidak menurunkan kepatuhan wajib pajak                         |     |    |   |    |
| 3. | Kondisi arus kas tahun terakhir yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak |     |    |   |    |
| 4. | Kondisi kas tahun terakhir yang kurang baik tidak menurunkan kepatuhan wajib pajak |     |    |   |    |

### 4. Kualitas Layanan

| No | Pertanyaan                                                                                                                                                                               | STS | TS | S | SS |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|----|
| 1. | Fiskus telah memberikan pelayanan pajak dengan baik                                                                                                                                      |     |    |   |    |
| 2. | Penyuluhan yang dilakukan fiskus dapat membantu pemahaman mengenai hak dan kewajiban wajib pajak;                                                                                        |     |    |   |    |
| 3. | Fiskus senantiasa memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan                                                                                                          |     |    |   |    |
| 4. | Petugas pajak mempunyai kemampuan untuk memberikan jasa sesuai yang diharapkan wajib pajak yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa kesalahan. |     |    |   |    |

### 5. Kepatuhan Wajib Pajak

| No | Pertanyaan                                                                                                                | STS | TS | S | SS |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|----|
| 1. | Pelaporan SPT perusahaan Anda sudah diisi sesuai ketentuan pajak yang berlaku                                             |     |    |   |    |
| 2. | Perusahaan kami tidak pernah mendapat sanksi atau denda pajak karena kelalaian saya terutama dalam pembayaran pajak hotel |     |    |   |    |
| 3. | Perusahaan kami tidak pernah menerima STP atas denda keterlambatan penyerahan SPT masa                                    |     |    |   |    |
| 4. | Dalam kurun waktu 10 tahun terakhir,                                                                                      |     |    |   |    |

|          |                                                                                                  |  |  |  |  |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|          | perusahaan Anda tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan |  |  |  |  |
| <b>5</b> | Perusahaan kami menghitung, membayar dan melaporkan pajak dengan benar.                          |  |  |  |  |

**Lampiran 2**  
**Data Penelitian**

| No | X1 |   |   |   |   | Tot<br>al | X2 |   |   |   | T<br>ot<br>al | X3 |   |   |   | To<br>tal | X4 |   |   |   | T<br>ot<br>al | Y |   |   |   |   | T<br>ot<br>al |
|----|----|---|---|---|---|-----------|----|---|---|---|---------------|----|---|---|---|-----------|----|---|---|---|---------------|---|---|---|---|---|---------------|
|    | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 |           | 1  | 2 | 3 | 4 |               | 1  | 2 | 3 | 4 |           | 1  | 2 | 3 | 4 |               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |               |
| 1  | 3  | 3 | 3 | 3 | 3 | 15        | 3  | 3 | 3 | 3 | 12            | 3  | 2 | 3 | 2 | 10        | 3  | 3 | 3 | 3 | 12            | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15            |
| 2  | 3  | 3 | 3 | 3 | 3 | 15        | 3  | 3 | 3 | 3 | 12            | 2  | 2 | 2 | 2 | 8         | 3  | 3 | 3 | 3 | 12            | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15            |
| 3  | 3  | 3 | 4 | 3 | 4 | 17        | 3  | 3 | 3 | 3 | 12            | 3  | 3 | 3 | 3 | 12        | 3  | 3 | 4 | 3 | 13            | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16            |
| 4  | 3  | 4 | 4 | 3 | 4 | 18        | 4  | 4 | 3 | 3 | 14            | 3  | 2 | 3 | 2 | 10        | 3  | 3 | 3 | 3 | 12            | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16            |
| 5  | 3  | 3 | 3 | 3 | 3 | 15        | 3  | 3 | 3 | 3 | 12            | 3  | 2 | 3 | 2 | 10        | 3  | 3 | 3 | 3 | 12            | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16            |
| 6  | 3  | 3 | 3 | 3 | 3 | 15        | 3  | 3 | 3 | 3 | 12            | 3  | 2 | 3 | 2 | 10        | 3  | 3 | 3 | 3 | 12            | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15            |
| 7  | 3  | 3 | 3 | 3 | 3 | 15        | 3  | 3 | 3 | 4 | 13            | 3  | 2 | 3 | 2 | 10        | 3  | 3 | 4 | 3 | 13            | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15            |
| 8  | 3  | 4 | 3 | 3 | 3 | 16        | 3  | 3 | 3 | 3 | 12            | 3  | 3 | 3 | 3 | 12        | 3  | 3 | 4 | 3 | 13            | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17            |
| 9  | 3  | 3 | 4 | 3 | 4 | 17        | 3  | 4 | 3 | 3 | 13            | 3  | 2 | 3 | 2 | 10        | 3  | 3 | 3 | 3 | 12            | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15            |
| 10 | 3  | 3 | 3 | 3 | 3 | 15        | 3  | 3 | 3 | 3 | 12            | 3  | 3 | 3 | 3 | 12        | 3  | 3 | 3 | 3 | 12            | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15            |
| 11 | 4  | 4 | 3 | 3 | 3 | 17        | 4  | 3 | 3 | 4 | 14            | 3  | 2 | 3 | 2 | 10        | 3  | 3 | 4 | 4 | 14            | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15            |
| 12 | 3  | 3 | 3 | 3 | 3 | 15        | 3  | 3 | 3 | 3 | 12            | 3  | 3 | 3 | 3 | 12        | 3  | 3 | 4 | 3 | 13            | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17            |
| 13 | 4  | 3 | 3 | 3 | 3 | 16        | 3  | 4 | 3 | 3 | 13            | 3  | 2 | 3 | 2 | 10        | 3  | 3 | 3 | 4 | 13            | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15            |
| 14 | 3  | 3 | 3 | 3 | 3 | 15        | 3  | 3 | 3 | 3 | 12            | 4  | 4 | 3 | 3 | 14        | 3  | 3 | 2 | 3 | 11            | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17            |
| 15 | 3  | 3 | 3 | 3 | 3 | 15        | 3  | 3 | 3 | 3 | 12            | 3  | 2 | 3 | 3 | 11        | 3  | 3 | 3 | 3 | 12            | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16            |
| 16 | 3  | 3 | 3 | 3 | 3 | 15        | 3  | 3 | 3 | 3 | 12            | 3  | 2 | 4 | 2 | 11        | 3  | 3 | 3 | 3 | 12            | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15            |
| 17 | 3  | 4 | 3 | 3 | 3 | 16        | 3  | 3 | 3 | 3 | 12            | 3  | 2 | 2 | 2 | 9         | 4  | 4 | 3 | 3 | 14            | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16            |
| 18 | 3  | 3 | 3 | 3 | 3 | 15        | 4  | 4 | 3 | 3 | 14            | 3  | 2 | 2 | 2 | 9         | 4  | 3 | 3 | 3 | 13            | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15            |
| 19 | 3  | 3 | 3 | 3 | 3 | 15        | 3  | 3 | 3 | 3 | 12            | 3  | 2 | 3 | 2 | 10        | 3  | 3 | 3 | 3 | 12            | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15            |
| 20 | 4  | 4 | 4 | 4 | 4 | 20        | 4  | 4 | 4 | 4 | 16            | 4  | 4 | 4 | 4 | 16        | 3  | 3 | 3 | 3 | 12            | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20            |
| 21 | 3  | 3 | 3 | 3 | 3 | 15        | 3  | 3 | 3 | 3 | 12            | 3  | 2 | 3 | 2 | 10        | 4  | 3 | 3 | 4 | 14            | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15            |
| 22 | 3  | 3 | 3 | 3 | 3 | 15        | 3  | 3 | 3 | 3 | 12            | 4  | 2 | 4 | 2 | 12        | 4  | 3 | 3 | 3 | 13            | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15            |
| 23 | 3  | 3 | 3 | 3 | 3 | 15        | 3  | 3 | 3 | 3 | 12            | 4  | 3 | 3 | 4 | 14        | 3  | 3 | 3 | 3 | 12            | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17            |
| 24 | 3  | 3 | 3 | 3 | 3 | 15        | 3  | 3 | 3 | 3 | 12            | 3  | 2 | 3 | 2 | 10        | 3  | 3 | 3 | 3 | 12            | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15            |
| 25 | 4  | 3 | 3 | 3 | 3 | 16        | 3  | 3 | 3 | 3 | 12            | 3  | 2 | 3 | 2 | 10        | 3  | 3 | 3 | 3 | 12            | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15            |
| 26 | 3  | 3 | 3 | 3 | 3 | 15        | 3  | 3 | 3 | 3 | 12            | 3  | 3 | 3 | 3 | 12        | 3  | 3 | 3 | 3 | 12            | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15            |
| 27 | 3  | 3 | 3 | 3 | 3 | 15        | 3  | 3 | 3 | 3 | 12            | 3  | 2 | 3 | 2 | 10        | 3  | 3 | 3 | 3 | 12            | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16            |
| 28 | 3  | 3 | 3 | 3 | 3 | 15        | 3  | 3 | 3 | 3 | 12            | 3  | 2 | 3 | 2 | 10        | 4  | 4 | 3 | 3 | 14            | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15            |
| 29 | 3  | 3 | 3 | 3 | 3 | 15        | 4  | 4 | 3 | 3 | 14            | 3  | 3 | 3 | 3 | 12        | 3  | 3 | 3 | 3 | 12            | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16            |
| 30 | 3  | 4 | 3 | 3 | 3 | 16        | 4  | 4 | 4 | 4 | 16            | 3  | 2 | 3 | 2 | 10        | 3  | 3 | 3 | 3 | 12            | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15            |
| 31 | 3  | 4 | 3 | 3 | 3 | 16        | 3  | 3 | 3 | 4 | 13            | 4  | 2 | 4 | 2 | 12        | 3  | 3 | 4 | 3 | 13            | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16            |

|    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|
| 32 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 33 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 2 | 4 | 2 | 12 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 2 | 4 | 2 | 11 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 |
| 35 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 4 | 2 | 4 | 2 | 12 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 37 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 |
| 39 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 41 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 2 | 4 | 2 | 12 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 |
| 45 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 46 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 47 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 |
| 49 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 |
| 50 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 |
| 51 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 |
| 52 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 |
| 53 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 2 | 4 | 2 | 11 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 |
| 54 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 2 | 4 | 2 | 11 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 |
| 55 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 |
| 56 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 |
| 57 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6  | 1 | 1 | 1 | 2 | 5  | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 1 | 1 | 1 | 2 | 5  | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6  |
| 58 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 61 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 63 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 64 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 65 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6  | 1 | 1 | 1 | 2 | 5  | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 1 | 1 | 1 | 2 | 5  | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6  |
| 66 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 |
| 67 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9  | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 |
| 68 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 69 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |

|    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|
| 70 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 71 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 72 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 |
| 73 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 |
| 75 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 76 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 |
| 77 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 |
| 78 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 79 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 |
| 80 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |

**Lampiran 3**  
**Uji Validitas dan Reliabilitas**

**Correlations**

|       |                     | X1.1   | X1.2   | X1.3   | X1.4   | X1.5   | Total  |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| X1.1  | Pearson Correlation | 1      | ,468** | ,481** | ,780** | ,354** | ,745** |
|       | Sig. (2-tailed)     |        | ,000   | ,000   | ,000   | ,001   | ,000   |
|       | N                   | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     |
| X1.2  | Pearson Correlation | ,468** | 1      | ,524** | ,659** | ,449** | ,781** |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,000   |        | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |
|       | N                   | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     |
| X1.3  | Pearson Correlation | ,481** | ,524** | 1      | ,704** | ,861** | ,874** |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   |        | ,000   | ,000   | ,000   |
|       | N                   | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     |
| X1.4  | Pearson Correlation | ,780** | ,659** | ,704** | 1      | ,560** | ,896** |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   | ,000   |        | ,000   | ,000   |
|       | N                   | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     |
| X1.5  | Pearson Correlation | ,354** | ,449** | ,861** | ,560** | 1      | ,786** |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,001   | ,000   | ,000   | ,000   |        | ,000   |
|       | N                   | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     |
| Total | Pearson Correlation | ,745** | ,781** | ,874** | ,896** | ,786** | 1      |

|                 |      |      |      |      |      |    |
|-----------------|------|------|------|------|------|----|
| Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |    |
| N               | 80   | 80   | 80   | 80   | 80   | 80 |

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

### Case Processing Summary

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 80 | 100,0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 80 | 100,0 |

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

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,863             | 5          |

### Correlations

|       |                     | X2.1   | X2.2   | X2.3   | X2.4   | Total  |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| X2.1  | Pearson Correlation | 1      | ,725** | ,671** | ,435** | ,904** |
|       | Sig. (2-tailed)     |        | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |
|       | N                   | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     |
| X2.2  | Pearson Correlation | ,725** | 1      | ,643** | ,135   | ,818** |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,000   |        | ,000   | ,232   | ,000   |
|       | N                   | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     |
| X2.3  | Pearson Correlation | ,671** | ,643** | 1      | ,539** | ,863** |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   |        | ,000   | ,000   |
|       | N                   | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     |
| X2.4  | Pearson Correlation | ,435** | ,135   | ,539** | 1      | ,613** |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,232   | ,000   |        | ,000   |
|       | N                   | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     |
| Total | Pearson Correlation | ,904** | ,818** | ,863** | ,613** | 1      |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |        |
|       | N                   | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     |

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



### Case Processing Summary

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 80 | 100,0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 80 | 100,0 |

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

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,802             | 4          |

### Correlations

|      |                     | X3.1   | X3.2   | X3.3   | X3.4   | Total  |
|------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| X3.1 | Pearson Correlation | 1      | ,499** | ,753** | ,476** | ,824** |
|      | Sig. (2-tailed)     |        | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |
|      | N                   | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     |
| X3.2 | Pearson Correlation | ,499** | 1      | ,336** | ,898** | ,857** |
|      | Sig. (2-tailed)     | ,000   |        | ,002   | ,000   | ,000   |
|      | N                   | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     |

|       |                     |        |        |        |        |        |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| X3.3  | Pearson Correlation | ,753** | ,336** | 1      | ,310** | ,724** |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,002   |        | ,005   | ,000   |
|       | N                   | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     |
| X3.4  | Pearson Correlation | ,476** | ,898** | ,310** | 1      | ,841** |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   | ,005   |        | ,000   |
|       | N                   | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     |
| Total | Pearson Correlation | ,824** | ,857** | ,724** | ,841** | 1      |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   |        |
|       | N                   | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     |

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

#### Case Processing Summary

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 80 | 100,0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 80 | 100,0 |

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

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,826             | 4          |

### Correlations

|       | X4.1                | X4.2   | X4.3   | X4.4   | Total  |        |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| X4.1  | Pearson Correlation | 1      | ,738** | ,168   | ,378** | ,791** |
|       | Sig. (2-tailed)     |        | ,000   | ,137   | ,001   | ,000   |
|       | N                   | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     |
| X4.2  | Pearson Correlation | ,738** | 1      | ,336** | ,156   | ,764** |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,000   |        | ,002   | ,167   | ,000   |
|       | N                   | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     |
| X4.3  | Pearson Correlation | ,168   | ,336** | 1      | ,492** | ,685** |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,137   | ,002   |        | ,000   | ,000   |
|       | N                   | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     |
| X4.4  | Pearson Correlation | ,378** | ,156   | ,492** | 1      | ,680** |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,001   | ,167   | ,000   |        | ,000   |
|       | N                   | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     |
| Total | Pearson Correlation | ,791** | ,764** | ,685** | ,680** | 1      |

|                 |      |      |      |      |    |
|-----------------|------|------|------|------|----|
| Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |    |
| N               | 80   | 80   | 80   | 80   | 80 |

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

### Case Processing Summary

|                             | N  | %     |
|-----------------------------|----|-------|
| Valid                       | 80 | 100,0 |
| Cases Excluded <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
| Total                       | 80 | 100,0 |

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

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,704             | 4          |

### Correlations

|       |                     | Y1     | Y2      | Y3      | Y4     | Y5     | Total  |
|-------|---------------------|--------|---------|---------|--------|--------|--------|
| Y1    | Pearson Correlation | 1      | ,704**  | ,704**  | ,224*  | ,398** | ,731** |
|       | Sig. (2-tailed)     |        | ,000    | ,000    | ,046   | ,000   | ,000   |
|       | N                   | 80     | 80      | 80      | 80     | 80     | 80     |
| Y2    | Pearson Correlation | ,704** | 1       | 1,000** | ,617** | ,514** | ,922** |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,000   |         | ,000    | ,000   | ,000   | ,000   |
|       | N                   | 80     | 80      | 80      | 80     | 80     | 80     |
| Y3    | Pearson Correlation | ,704** | 1,000** | 1       | ,617** | ,514** | ,922** |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000    |         | ,000   | ,000   | ,000   |
|       | N                   | 80     | 80      | 80      | 80     | 80     | 80     |
| Y4    | Pearson Correlation | ,224*  | ,617**  | ,617**  | 1      | ,510** | ,761** |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,046   | ,000    | ,000    |        | ,000   | ,000   |
|       | N                   | 80     | 80      | 80      | 80     | 80     | 80     |
| Y5    | Pearson Correlation | ,398** | ,514**  | ,514**  | ,510** | 1      | ,731** |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000    | ,000    | ,000   |        | ,000   |
|       | N                   | 80     | 80      | 80      | 80     | 80     | 80     |
| Total | Pearson Correlation | ,731** | ,922**  | ,922**  | ,761** | ,731** | 1      |
|       | Sig. (2-tailed)     | ,000   | ,000    | ,000    | ,000   | ,000   |        |
|       | N                   | 80     | 80      | 80      | 80     | 80     | 80     |

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

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

### Case Processing Summary

|                             | N  | %     |
|-----------------------------|----|-------|
| Valid                       | 80 | 100,0 |
| Cases Excluded <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
| Total                       | 80 | 100,0 |

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

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,841             | 5          |

**Lampiran 4**  
**Hasil Olah Data**

**Descriptive Statistics**

|                    | N  | Minimum | Maximum | Mean   | Std. Deviation |
|--------------------|----|---------|---------|--------|----------------|
| X1                 | 80 | 1,20    | 4,00    | 3,1275 | ,39135         |
| X2                 | 80 | 1,25    | 4,00    | 3,1656 | ,39965         |
| X3                 | 80 | 1,00    | 4,00    | 2,6625 | ,47083         |
| X4                 | 80 | 1,25    | 3,50    | 3,1813 | ,38355         |
| Y                  | 80 | 1,20    | 4,00    | 3,1500 | ,38120         |
| Valid N (listwise) | 80 |         |         |        |                |

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

| Model | Variables Entered           | Variables Removed | Method |
|-------|-----------------------------|-------------------|--------|
| 1     | X4, X3, X2, X1 <sup>b</sup> | .                 | Enter  |

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,838 <sup>a</sup> | ,702     | ,687              | ,21342                     |

a. Predictors: (Constant), X4, X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 8,064          | 4  | 2,016       | 44,260 | ,000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 3,416          | 75 | ,046        |        |                   |
|       | Total      | 11,480         | 79 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4, X3, X2, X1



**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t    | Sig.  |      |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|-------|------|
|       | B                           | Std. Error | Beta                      |      |       |      |
| 1     | (Constant)                  | ,277       | ,223                      |      | 1,245 | ,217 |
|       | X1                          | ,292       | ,106                      | ,299 | 2,739 | ,008 |
|       | X2                          | ,201       | ,095                      | ,211 | 2,117 | ,038 |
|       | X3                          | ,232       | ,060                      | ,286 | 3,834 | ,000 |
|       | X4                          | ,222       | ,091                      | ,224 | 2,431 | ,017 |

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model | Collinearity Statistics |      |       |
|-------|-------------------------|------|-------|
|       | Tolerance               | VIF  |       |
| 1     | (Constant)              |      |       |
|       | X1                      | ,332 | 3,011 |
|       | X2                      | ,401 | 2,497 |
|       | X3                      | ,712 | 1,405 |
|       | X4                      | ,468 | 2,135 |

a. Dependent Variable: Y

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

| Model | Dimension | Eigenvalue | Condition Index | Variance Proportions |     |     |     |
|-------|-----------|------------|-----------------|----------------------|-----|-----|-----|
|       |           |            |                 | (Constant)           | X1  | X2  | X3  |
| 1     | 1         | 4,964      | 1,000           | ,00                  | ,00 | ,00 | ,00 |
|       | 2         | ,019       | 16,335          | ,04                  | ,00 | ,01 | ,89 |
|       | 3         | ,009       | 23,415          | ,90                  | ,07 | ,08 | ,01 |
|       | 4         | ,005       | 31,563          | ,04                  | ,00 | ,59 | ,07 |
|       | 5         | ,004       | 37,187          | ,02                  | ,92 | ,32 | ,03 |

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

| Model | Dimension | Variance Proportions |
|-------|-----------|----------------------|
|       |           | X4                   |
| 1     | 1         | ,00                  |
|       | 2         | ,04                  |
|       | 3         | ,03                  |
|       | 4         | ,66                  |
|       | 5         | ,27                  |

a. Dependent Variable: Y

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

|                                   | Minimum | Maximum | Mean    | Std. Deviation | N  |
|-----------------------------------|---------|---------|---------|----------------|----|
| Predicted Value                   | 1,3882  | 3,8419  | 3,1500  | ,31949         | 80 |
| Std. Predicted Value              | -5,514  | 2,165   | ,000    | 1,000          | 80 |
| Standard Error of Predicted Value | ,027    | ,137    | ,049    | ,021           | 80 |
| Adjusted Predicted Value          | 1,5208  | 3,7925  | 3,1522  | ,30180         | 80 |
| Residual                          | -,42076 | ,84236  | ,00000  | ,20795         | 80 |
| Std. Residual                     | -1,972  | 3,947   | ,000    | ,974           | 80 |
| Stud. Residual                    | -2,082  | 4,051   | -,004   | 1,019          | 80 |
| Deleted Residual                  | -,46933 | ,88718  | -,00223 | ,22862         | 80 |
| Stud. Deleted Residual            | -2,131  | 4,552   | ,004    | 1,058          | 80 |
| Mahal. Distance                   | ,292    | 31,678  | 3,950   | 5,480          | 80 |
| Cook's Distance                   | ,000    | ,461    | ,022    | ,062           | 80 |
| Centered Leverage Value           | ,004    | ,401    | ,050    | ,069           | 80 |

a. Dependent Variable: Y

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

|                                  |                | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                |                | 80                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | ,0000000                |
|                                  | Std. Deviation | ,20794680               |
|                                  | Absolute       | ,119                    |
| Most Extreme Differences         | Positive       | ,119                    |
|                                  | Negative       | -,074                   |
| Kolmogorov-Smirnov Z             |                | 1,067                   |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | ,205                    |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.