FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA DEMAK

(Studi Empiris pada KPP Pratama Kabupaten Demak)

Skripsi

Untuk memenuhi sebagai persyaratan

Mencapai derajat Sarjana S1

Program Studi Akuntansi

Disusun Oleh :

ISNA FITRIANI

NIM 314.014.055.49

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG

FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI AKUNTANSI

SEMARANG

2021

HALAMAN PENGESAHAN

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK

PRATAMA DEMAK

(Studi Empiris pada KPP Pratama Kabupaten Demak)

Disusun Oleh :

Isna Fitriani

NIM 314.014.055.49

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan kehadapan sidang panitia ujian usulan penelitian

Skripsi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 2 Juli 2021

Pembimbing

Drs. Osmad Muthaher, M.Si

NIDN. 07.1104.6401

HALAMAN PERSETUJUAN

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA DEMAK

(Studi Empiris pada KPP Pratama Kabupaten Demak)

Disusun Oleh : Isna Fitriani

NIM 314.014.055.49

Telah dipertahankan di depan penguji

Pada tanggal 13 Agustus 2021

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing,	Penguji 1
Digitally signed by	
Drs. Osmad Muthaher, M.Si	Rustam Hanafi, SE., M.Sc., Akt., CA
NIDN. 07.1104.6401	NIDN. 06.1202.7401
Date:18:41:34 2021.08.17 +07'00 '.	

Penguji 2

Dr. H. M. Ja'far Shodiq, SE., S.Si., M.Si., Akt., CA., CSRA., CSRS
NIDN. 06.1202.6802

Skripsi ini diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi Tanggal 25 September 2021

Ketua Program Studi Akuntansi

Dr. Dra. Hj. Winarsih, SE., M. Si., CSRS.,
NIDN. 06.1308.6204

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Isna Fitriani

NIM : 314.014.055.49

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi

Universitas : Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian skripsi berjudul "**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA DEMAK (Studi Empiris pada KPP Pratama Kabupaten Demak)**" adalah benar-benar hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil *plagiarism* dengan cara yang tidak sesuai etika keilmuan. Apabila dikemudian hari ditemukan pelanggaran etika akademik dalam proposal penelitian ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 2 Juli 2021

Yang menyatakan

Isna Fitriani

NIM 314.014.055.49

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Isna Fitriani

NIM : 314.014.055.49

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi

Universitas : Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa tugas akhir atau skripsi yang berjudul **"FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA DEMAK (Studi Empiris pada KPP Pratama Kabupaten Demak)"**, menyetujui bahwa skripsi ini menjadi hak milik Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan hak bebas royalty non eksklusif untuk disimpan, dialih mediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik hak cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran hak cipta, plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 2 Agustus 2021

Yang menyatakan

Isna Fitriani

NIM 314.014.055.49

PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	**ISNA FITRIANI**
NIM	:	**314.014.055.49**
Program Studi	:	**AKUNTANSI**
Fakultas	:	**EKONOMI**

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa ~~Tugas Akhir~~/Skripsi/~~Tesis~~/~~Disertasi~~* dengan judul :

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA DEMAK (Studi Empiris pada KPP Pratama Kabupaten Demak)

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-ekslusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 30 Agustus 2021

Yang menyatakan

Isna Fitriani

NIM 314.014.055.49

*Coret yang tidak perlu

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Raihlah mimpimu dengan penuh Kebahagiaan dan penuh rasa Syukur, dengan dua hal itu insyaAllah semua akan Indah terasa penuh Bahagia.

Skripsi ini Spesial saya persembahkan untuk :

Kedua orang tua saya tercinta Bapak Ali Toha dan Ibu Muawanah

Terimakasih atas didikan, motivasi, support, bimbingan, serta pengorbanan yang sangat luar biasa serta do'a yang tiada henti,

Suami tercinta Bangun Suryo Wibowo,

Dedek Selina Myesha Savia buah hatiku tercinta yang selalu membuat semangat mama,

Bapak dan ibu mertua bapak Mustain dan Ibu Darmiatun,

Kakakku yang telah suport membantu lancarnya zoom skripsi, Sahabat-sahabat tercinta serta Almamaterku tercinta UNISSULA

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Demak.

Penelitian ini menggunakan 75 sampel wajib pajak yang ada di Kabupaten Demak melalui metode *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, statistic deskriptif, dan uji regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini adalah pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajakdi KPP Pratama Demak, Sosialisasi perpajakan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Demak, Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Demak, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Demak.

Kata kunci: Pelayanan fiskus, sosialisasi, sanksi, kesadaran, kepatuhan

ABSTRACT

This study aims to determine the Factors Affecting Personal Taxpayer Compliance at the Demak Pratama Tax Service Office.

This study uses 75 samples of taxpayers in Demak Regency through the accidental sampling method. The data collection technique used a questionnaire which was then analyzed using validity, reliability, classical assumption tests, descriptive statistics, and multiple linear regression tests.

The results of this study are the tax service service has a positive and significant effect on taxpayer compliance at KPP Pratama Demak, tax socialization is not significant on taxpayer compliance at KPP Pratama Demak, tax sanctions have a positive and significant effect on taxpayer compliance at KPP Pratama Demak, and taxpayer awareness positive and significant effect on taxpayer compliance in KPP Pratama Demak.

Keywords: Fiscal Service, socialization, sanctions, awareness, compliance

INTISARI

Pajak merupakan satu dari beberapa sumber pendanaan bagi pembangunan suatu negara. Pajak bersifat memaksa yang ditentukan oleh dengan undang- undang dimana imbalan bagi wajib pajak tidak akan dirasakan secara langsung. Setiap wajib pajak harus dapat mematuhi ketentuan perpajakan. Menurut teori
Atribusi, motivasi seseorang didasari oleh faktor eksternal dan internal (Lubis, 2011: 88). Teori ini menjelaskan apa yang mempengaruhi siapa untuk melakukan apa. Dilihat dari segi eksternal atau yang berasal dari luar wajib pajak yaitu kualitas pelayanan pajak, sosialisasi perpajakan dan sanksi perpajakan, sedangkan dari segi internalnya atau yang berasal dari dalam diri wajib pajak adalah kesadaran wajib pajak.

Sampai saat ini pajak menjadi penerimaan terbesar bagi negara. Salah satu permasalahan yang menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak. Di Indonesia jumlah kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dari tahun ke tahun masih mengalami penurunan. Hal ini di sebabkan pada perbandingan jumlah wajib pajak yang memenuhi syarat patuh di Indonesia lebih sedikit dibanding dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan masalah " Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Demak?" bertempat di KPP Pratama Demak, sebab peneliti ingin mengetahui sejauh mana kepatuhan wajib pajak itu sendiri di Kabupaten Demak.

Berdasarkan hal tersebut, penulis membuat perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: apakah pelayanan fiskus pajak, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

Berdasar pada kajian pustaka yang mendalam, peneliti mengajukan 4 hipotesis berikut: H1 (Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak), H2 (Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak), H3 (Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak), dan H4 (Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak). Penelitian ini menggunakan 75 sampel wajib pajak yang ada di Kabupaten Demak melalui metode *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, statistic deskriptif, dan uji regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini adalah pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajakdi KPP Pratama Demak, Sosialisasi perpajakan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Demak, Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Demak, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Demak

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.,

Alhamdulillairobbil'alamin, puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini merupakan salah satu syarat guna menyelesaikan studi strata satu pada Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Islam Sultan Agung Semarang, dengan judul:

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA DEMAK (Studi Empiris pada KPP Pratama Kabupaten Demak)

Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih atas bantuan dan dukungan yang begitu besar kepada :

1. Ibu Prof. Olivia Fachrunnisa, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Ibu Dr. Winarsih, SE, Msi selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Bapak Drs. Osmad Muthaher, Msi selaku Dosen Pembimbing, atas waktu yang telah diluangkan, perhatian, kesabaran, dan segala bimbingannya selama Skripsi dan akan berlanjut untuk ke Skripsi.
4. Bapak dan Ibu ku tercinta tersayang, yang selalu memberikan semangat, dukungan dan doa.
5. Terimaksih untuk kakakku Miftakun Nasikin yang selalu memberikan semangat dan hiburan untukku.
6. Terimakasih untuk suamiku Bangun Suryo Wibowo yang memberikan motivasi ketangguhannya untukku.
7. Untuk kawan-kawanku banyak terimakasih atas dukungannya dan ikut menemani ketika bimbingan.

8. Semua pihak lain yang telah membantu penyelesaian Skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terimakasih atas motivasi dan bantuan yang diberikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan adanya kritikan dan saran yang bersifat membangun demi lebih baiknya penelitian ini. Kami juga berharap Skripsi ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa khususnya mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Semarang, 2 Agustus 2021

Penulis

Isna Fitriani

Nim : 3.14.0140.5549

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PENGESAHAN ii
HALAMAN PERSETUJUAN iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI v
PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN vii
ABSTRAKSI viii
ABSTRACT ix
INTISARI x
KATA PENGANTAR xi
DAFTAR ISI xiii
DAFTAR TABEL xvii
DAFTAR GAMBAR xviii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang Penelitian 1
1.2. Rumusan Masalah 10
1.3. Tujuan Penelitian 11
1.4. Manfaat Penelitian 12
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS 13
2.1. Teori Atribusi 13
2.2. Variabel – variabel Penelitian 14
2.2.1. Pengertian Pajak 14
2.2.2. Jenis Pajak Berdasarkan Pihak Yang Memungut 14
2.2.3. Fungsi Pajak 15
2.2.4. Wajib Pajak 16
2.2.5. Sistem Pemungutan Pajak di Indonesia 16
2.2.6. Pajak Penghasilan Pasal 21 17

2.2.7. Kepatuhan Wajib Pajak.....18
2.2.8. Pelayanan Fiskus.....20
2.2.9. Sosialisasi Perpajakan.....24
2.2.10. Sanksi Perpajakan.....28
2.2.11. Kesadaran Wajib Pajak.....29
2.3. Penelitian Terdahulu.....30
2.4. Kerangka Pemikiran Teoritis dan Pengembangan Hipotesis.....33
2.4.1. Kerangka Pemikiran.....33
2.4.2. Pengembangan Hipotesis.....33
2.4.2.1. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....34
2.4.2.2. Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....35
2.4.2.3. Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 36
2.4.2.4. Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....37
BAB III METODE PENELITIAN.....39
3.1. Variabel, Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel ...39
3.1.1. Variabel Dependen.....39
3.1.2. Variabel Independen.....39
3.1.3. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....42
3.2. Populasi dan Sampel.....44
3.2.1. Populasi.....44
3.2.2. Sampel.....44
3.3. Jenis dan Sumber Data.....45
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....45
3.5. Teknik Analisis.....46
3.5.1. Analisis Statistik Deskriptif.....46
3.5.2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....46
3.5.3. Uji Asumsi Klasik.....47

3.5.3.1. Uji Normalitas 47
3.5.3.2. Uji Multikolonearitas.....48
3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas 48
3.5.4. Analisis Regresi Linear Berganda.....49
3.5.5. Uji Kebaikan Model.....50
3.5.5.1. Uji F.....50
3.5.5.2. Uji Koefisien Determinasi.....51
3.5.6. Uji Hipotesis 53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 55
4.1. Deskripsi Sampel.....55
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 56
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan ...56
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan..57
4.2. Analisis Deskripsi Jawaban Responden.....57
4.2.1. Deskripsi Variabel Pelayanan Fiskus.....58
4.2.2. Deskripsi Variabel Sosialisasi Perpajakan.....59
4.2.3. Deskripsi Variabel Sanksi Perpajakan 61
4.2.4. Deskripsi Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....62
4.2.5. Deskripsi Variabel Kepatuhan Pajak 63
4.3. Hasil Uji Kualitas Data 65
4.3.1. Hasil Uji Validitas.....65
4.3.2. Hasil Uji Reliabilitas.....66
4.4. Hasil Uji Asumsi Klasik.....67
4.4.1. Hasil Uji Normalitas 67
4.4.2. Hasil Uji Multikolinearitas.....68
4.4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas 68
4.5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda 69
4.6. Hasil Uji Kebaikan Model.....70
4.6.1. Hasil Uji F.....70
4.6.2. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....71
4.7. Hasil Uji Hipotesis 71

4.7.1. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 71
4.7.2. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 72
4.7.3. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 72
4.7.4. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 73
4.8. Pembahasan 73
4.8.1. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 73
4.8.2. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 76
4.8.3. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 79
4.8.4. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak TerhadapKepatuhan Wajib Pajak 82
BAB V PENUTUP 85
5.1. Kesimpulan 85
5.2. Keterbatasan Penelitian 85
5.3. Saran 86

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Ringkasan / Tinjauan Penelitian Terdahulu 30
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel 42
Tabel 4. 1 Tabel Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner 55
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 56
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan 56
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan..... 57
Tabel 4. 5 Deskripsi Kualitas Pelayanan..... 58
Tabel 4. 6 Deskripsi Sosialisasi Perpajakan..... 59
Tabel 4. 7 Deskripsi Sanksi Pajak..... 61
Tabel 4. 8 Deskripsi Kesadaran Wajib Pajak..... 62
Tabel 4. 9 Deskripsi Kepatuhan Wajib Pajak 63
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas..... 65
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas..... 66
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas Data *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*.. 67
Tabel 4. 13 Hasil Uji Mutikolinearitas..... 68
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda..... 69
Tabel 4. 15 Hasil Uji Simultan..... 70
Tabel 4. 16 Hasil Koefisien Determinasi Model Summary[b] 71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Skema Kerangka Pemikiran 33
Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas..... 69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
Lampiran 2 Tabulasi Penelitian
Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
Lampiran 5 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Salah satu tujuan pemerintah Negara Indonesia yang terutang dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 adalah untuk memajukan kesejahteraan umum. Kesejahteraan bagi seluruh bangsa Indonesia dapat diwujudkan dengan menjalankan pemerintah yang baik dan melaksanakan pembangunan disegala bidang, tentunya dengan didukung oleh sumber pembiayaan yang memadai. Salah satu sumber pembiayaan negara adalah pajak.

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentangg Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyebutkan bahwa :

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

Negara membutuhkan dana yang sangat besarbuntuk membiayai segala kebutuhan dalam pelaksanaan pembangunan. Oleh karena itu pemerintah dituntut untuk lebih bijaksana dalam mengelola setiap pendapatan. Pengeluaran utama negara adalah untuk pengeluaran rutin seperti gaji pegawai pemerintah, serta untuk berbagai macam subsidi diantaranya pada sektor pendidikan, kesehatan,

pertahanan dan keamanan, perumahan rakyat, ketenagakerjaan, agama, lingkungan hidup dan pengeluaran pembangunan lainnya. Oleh sebab itu, untuk membiayai seluruh kepentingan umum tersebut, salah satu yang dibutuhkan dan terpenting adalah peran aktif dari masyarakat untuk memberikan iuran kepada negara dalam bentuk pajak sehingga segala keperluan pembangunan bisa dibiayai. Pajak sangat penting bagi pembangunan negara indonesia karena pajak memberikan kontribusi terbesar bagi pemasukan negara. Pajak saat ini menjadi andalan penerimaan bagi negara, salah satu kendala yang menjadi penghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak.

Menurut Mardiasmo (2011:1) Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang- undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang berlangsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut Choiriyah (2016) kontribusi pajak dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tiap tahun semakin meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa peranan pajak semakin besar dalam APBN. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak terus berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak. Salah satu jalan yang ditempuh adalah dengan pengawasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan Kewajiban Perpajakannya. Pengawasan kepatuhan

perpajakan ini perlu ditingkatkan dengan jalan antara lain melakukan pemeriksaan terhadap Wajib Pajak secara selektif. Pemeriksaan dilakukan secara selektif sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak akan berpera aktif demi terciptanya kepatuhan wajib pajak sehingga Perpajakan di Indonesia semakin lama akan semakin meningkat.

Wajib Pajak Orang Pribadi yaitu pada Pajak Penghasilan Pasal 21, Mardiasmo (2011:188) PPh Pasal 21 adalah pajak atas penghasilan berupa gaji, upah, honorarium, tunjangan, dan pembayaran lain dengan nama dan dalam bentuk apa pun sehubungan dengan pekerjaan atau jabatan , jasa, dan kegiatan yang dilakukan oleh orang pribadi. Wajib Pajak Orang Pribadi merupakan seseorang yang sudah berpenghasilan dengan sesuai ketentuan aturan yang berlaku.

Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai perilaku dari seorang wajib pajak dalam melakukan semua kewajiban perpajakan dan menggunakan hak perpajakannya dengan tetap berpatokan kepada peraturan perundang- undangan yang berlaku (Restu, 2014). Kepatuhan pajak adalah persoalan yang sejak dulu ada di perpajakan. Di dalam negeri rasio kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dari tahun ke tahun masih menunjukkan presentase yang tidak mengalami peningkatan secara berarti. Namun dalam tahun terakhir-terakhir ini peningkatan kepatuhan wajib pajak cukup baik, seperti realisasi pajak pada tahun 2016

(Liputan 6.com, Jakarta) Bahwa realisasi perpajakan pada tahun 2016 mencapai 81,54 % dari target, penerimaan tersebut tumbuh sekitar 4,13 % dibanding tahun 2015, untuk itu adanya perbedaan realisasi pajak dari tahun ke tahun tentunya ada faktor-faktor tertentu.

Menurut teori Atribusi, motivasi seseorang didasari oleh faktor eksternal dan internal (Lubis, 2011: 88). Teori ini menjelaskan apa yang mempengaruhi siapa untuk melakukan apa. Dilihat dari segi eksternal atau yang berasal dari luar wajib pajak yaitu kualitas pelayanan pajak, sosialisasi perpajakan dan sanksi perpajakan, sedangkan dari segi internalnya atau yang berasal dari dalam diri wajib pajak adalah kesadaran wajib pajak.

Sebanyak apapun upaya yang dilakukan, apabila yang bermasalah sebenarnya ada dalam diri wajib pajak maka upaya yang dilakukan DJP tidak akan pernah efektif. Menurut Dharma dan Suardana (2014) Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya yang ditunjukkan dalam pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak.

Fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiki, 2006 dalam Arum, 2012). Rahayu (2010:28) 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 mengoptimalkan penerimaan negara. Kualitas pelayanan adalah seluruh pelayanan terbaik yang diberikan untuk tetap menjaga kepuasan bagi wajib pajak dikantor pelayan pajak dan dilakukan berdasarkan undang-undang perpajakan.

Mennurut The American *Society of Quality Control* (Nugroho, 2005:60), kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan- kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten. Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003:60).

Pelayanan fiskus yang baik terhadap wajib pajak merupakan cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak merupakan cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakanya. Kualitas secara sederhana adalah suatu kondisi yang dinamis dan berhubungan dengan jasa manusia, proses, produk, dan lingkungan yang memenuhi dari harapan seseorang/pihak yang menginginkannya (Supadmi,2009:2017). Kualitas pelayanan juga dinilai sebagai perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyediaan layanan (Cronin, 1992). Pelayanan terjadi melalui interaksi manusia, kontak antara layanan pelanggan dengan karyawan selama pelayanan berlangsung sangat menentukan tingkat kualitas pelayanan yang disampaikan kepada pelanggan (Hidayat,2010)

Sosialisasi perpajakan dalam bidang perpajakan merupakan hal penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya Direktorat Jendral Pajak untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan. Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui media komunikasi, baik media cetak seperti surat kabar, majalah maupun media audio visual seperti radio atau telivisi (Sulistianingrum, 2009:3).

Bentuk sosialisasi perpajakan bisa dilakukan dengan penyuluhan. Kegiatan penyuluhan dan pelayanan pajak memegang peranan penting dalam upaya memasyarakatkan pajak sebagai bagian dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Kegiatan penyuluhan pajak memiliki andil besar dalam mensukseskan sosialisasi pajak keseluruh wajib pajak. Berbagai media diharapkan mampu menggugah kesadaran masyarakat untuk patuh terhadap pajak dan membawa pesan moral terhadap pentingnya pajak bagi negara. Negara dalam hal ini memberikan mandat kepada pemerintah telah menjalankan kewajiban pemungutan pajak kepada masyarakat, namun proses pemungutan pajak ini tidak mudah tanpa kesadaran dari masyarakat akan pentingnya pajak bagi pembiayaan negara khususnya pembangunan secara publik. Sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat dimaksudkan untuk memberikan pengertian kepada masyarakat akan pentingnya membayar pajak.

Dengan sosialisasi ini masyarakat menjadi mengerti dan paham tentang manfaat membayar pajak serta sanksi jika tidak membayar pajak. Sehingga

dengan demikian sosialisasi perpajakan ini dapat berpengaruh untuk menambah jumlah wajib pajak dan dapat menimbulkan kepatuhan dari wajib pajak sehingga secara otomatis tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin bertambah juga penerimaan pajak negara akan meningkat. Kurangnya sosialisasi mungkin berdampak pada rendahnya pengetahuan masyarakat tentang pajak yang menyebabkan rendahnya kesadran masyarakat untuk melaporkan dan membayar pajak yang pada akhirnya mungkin menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak dapat pula ditingkatkan melalui pengenaan sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau dipenuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah , agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011). Undang-undang dan peraturan telah mengatur bagaimana pelaksanaan ketentuan umum dan tata cara perpajakan, termasuk sanksi yang akan dikenakan apabila wajib pajak tidak memenuhi kewajiban perpajakannya, pengenaan sanksi perpajakan bertujuan untuk mencegah ketidak patuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan yang dikenakan kepada pelanggar dapat berupa sanksi administrasi maupun sanksi pidana.meskipun demikian, masih banyak terdapat wajib pajak yang lalai dengan kewajibannya dalam membayar pajak. Hal tersebut mendorong kita untuk mengetahui apakah sanksi perpajakan sudah tidak layak lagi dipakai sebagai pemberi efek jera kepada wajib pajak, sehingga pengenaan sanksi perpajakan dapat dibenahi.

Sanksi perpajakan dikenakan kepada para WP OP yang tidak memenuhi aturan dalam undang-undang perpajakan. Sanksi yang diberikan kepada WP OP yakni berupa sanksi administrasi seperti denda, bunga, atau pengenaan tarif pajak yang lebih tinggi dan sanksi pidana yaitu berupa kurungan penjara. Wajib pajak yang memahami hukum perpajakan dengan baik akan berupaya untuk mematuhi segala pembayaran pajak dibandingkan melanggar karena akan merugikan secara materiil.

Mardiasmo (2011:56) menyatakan sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Untuk dapat menjalankannya dengan baik, maka setiap wajib pajak memerlukan pengetahuan pajak, baik dari segi peraturan maupun teknis administrasinya. Agar pelaksanaan dapat tertib dan sesuai dengan target yang diharapkan, pemerintah telah menyiapkan rambu-rambu yang diatur dalam UU Perpajakannya yang berlaku. Pada hakikatnya, pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Itulah sebabnya, penting bagi wajib pajak memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahi konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan. Menurut Purwono (2010:68) Sanksi adalah pagar pembatas yang nyata bagi pelaksanaan suatu peraturan yang bermaterikan hak dan kewajiban. Sanksi merupakan wujud dari pelanggaran atas pihak atau tidak dipenuhinya kewajiban yang telah ditentukan. Namun demikian, hal tersebut tidak dapat dilakukan secara

semena-mena dan mengabaikan rasa keadilan. Oleh karena itu di dalam pemungutan pajak diperlukan penetapan tentang sistem, cara, asas, dan syarat pemungutan pajak yang disepakati bersama antara antara rakyat selaku penanggung pajak melalui perwakilannya di parlemen dan pemerintah selaku pemungut pajak (fiskus).

Selain pada faktor eksternal, kepatuhan wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh faktor internal, yaitu kesadaran wajib pajak. Sebanyak apapun upaya yang dilakukan, apabila yang bermasalah sebenarnya ada dalam diri wajib pajak maka upaya yang dilakukan DJP tidak akan pernah efektif. Menurut Dharma dan Suardana (2014) Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya yang ditunjukkan dalam pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak.

Penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pernah dilakukan oleh beberapa peneliti, diantaranya penelian dari Susmita dan Supadmi (2016) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian dari Zulaikha (2013) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelayanan fiskus tidak ada pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dharma dan Suardana (2014) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian dari

Winerungan (2013) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pranata dan Setiawan (2015) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak, berbeda dengan hasil penelitian dari Winerungan (2013) bahwa tidak ada pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pada penelitian ini akan meneliti tentang Faktor-faktor yang Pengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian ini merupakan kombinasi dari penelitian Winerungan (2013) dan Dharma dan Suardana (2014). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu adanya penambahan variabel baru Kesadaran Wajib Pajak dimana kesadaran wajib pajak sangat memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.2. Rumusan Masalah

Sampai saat ini pajak menjadi penerimaan terbesar bagi negara. Salah satu permasalahan yang menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak. Di Indonesia jumlah kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dari tahun ke tahun masih mengalami penurunan. Hal ini di sebabkan pada perbandingan jumlah wajib pajak yang memenuhi syarat patuh di Indonesia lebih sedikit dibanding dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan masalah " Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Demak?" bertempat di KPP Pratama Demak, sebab peneliti ingin mengetahui sejauh mana kepatuhan wajib pajak itu sendiri di Kabupaten Demak. Variabel-

variabel yang diperkirakan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Demak yaitu pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak. Variabel ini dipilih karena cenderung lebih umum terhadap permasalahan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis membuat perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1) Apakah pelayanan fiskus pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2) Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
4) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3. Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan permasalahan yang telah dirumuskan diatas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

1) Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
2) Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak
3) Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
4) Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut;

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan informasi dan pengetahuan bagi peneliti mengenai pentingnya terhadap kepatuhan wajib pajak.

2) Manfaat Praktis

Dapat digunakan perusahaan KPP sebagai acuan untuk melakukan penelitian kepatuhan wajib pajak yang ada pada perusahaanya, untuk bahan evaluasi agar kepatuhan wajib pajak semakin meningkat.

BAB II

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1. Teori Atribusi

Teori atribusi merupakan teori yang menjelaskan mengenai perilaku seseorang. Menurut Ivancevics (2005: 123), pengertian atribusi adalah suatu proses dimana individu berusaha untuk menjelaskan alasan dari suatu peristiwa.

Bahwa teori ini menjelaskan bahwa ketika individu mengamati perilaku seseorang, individu tersebut berupaya menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal maupun eksternal. Robbins dan Judge (2008) dalam Zulaikha (2013) perilaku yang disebabkan secara internal merupakan perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi seorang individu. Choiriyah (2016) Perilaku yang disebabkan secara eksternal merupakan perilaku yang dianggap sebagai akibat dari sebab-sebab luar, yaitu individu tersebut dianggap telah dipaksa berperilaku demikian oleh situasi.

Teori atribusi relevan menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang digunakan dalam model penelitian ini. Kepatuhan wajib pajak dapat dikaitkan dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Pendapat seseorang untuk membuat penilaian tentang orang lain diperuhi oleh faktor eksternal dan internal orang lain tersebut.

2.2. Variabel – variabel Penelitian

2.2.1. Pengertian Pajak

Definisi atau pengertian pajak menurut Mardiasmo (2011:23) pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar- besarnya kemakmuran rakyat.

Beberapa ciri yang melekat pada pajak menurut Purwono (2010:7) yaitu :

a. Iuran atau kontribusi wajib rakyat kepada negara.
b. Dipungut oleh pemerintah berdasarkan undang-undang sehingga bersifat memaksa.
c. Tanpa jasa timbal balik atau kontra-prestasi secara langsung dapat dirujuk.
d. Digunakan untuk membiayai pengeluaran umum sehubungan dengan penyelenggaraan pemerintahan.
e. Secara khusus, undang-undang menambahkan bahwa penggunaan pajak adalah untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (pemerataan kesejahteraan).

2.2.2. Jenis Pajak Berdasarkan Pihak Yang Memungut

Menurut Purwono (2010:10) Berdasarkan pihak yang memungut pajak, maka pajak dibedakan menjadi dua jenis diantaranya adalah sebagai berikut :

1) Pajak negara (pusat) adalah pajak yang wewenang pemungutannya dimiliki oleh pemerintah pusat. Pajak pusat merupakan salah satu sumber penerimaan negara. Contohnya adalah Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPN dan PPnBM), serta Bea Materai.
2) Pajak Daerah adalah pajak yang wewenang pemungutannya dimiliki oleh Pemerintah Daerah. Pajak daerah merupakan sumber penerimaan pemerintah daerah yang sebagian besar digunakan untuk kepentingan pemerintah daerah. Contohnya adalah : Pajak kendaraan bermotor (PKB), PBB, Retribusi terminal, Retribusi parkir dan lain-lain.

2.2.3. Fungsi Pajak

Menurut Supriyanto (2011:4) Fungsi pajak dapat dibedakan menjadi dua adalah sebagai berikut :

1) Fungsi budgetair

   Fungsi budgetair merupakan fungsi utama pajak dan fungsi fiscal yaitu suatu fungsi dimana pajak dipergunakan sebagai alat untuk memasukkan dana secara optimal ke kas negara berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku segala pajak untuk keperluan negara berdasarkan undang- undang.

2) Fungsi regulerend

   Fungsi regulerend atau fungsi mengatur dan sebagainya juga fungsi pajak dipergunakan oleh pemerintah sebagai alat untuk

mencapai tujuan tertentu, dan sebagainya sebagai fungsi tambahan karena fungsi ini hanya sebagai pelengkap dari fungsi utama pajak.

2.2.4. Wajib Pajak

Ada beberapa definisi umum mengenai pengertian dari Wajib Pajak menurut pasal 1 Undang-undang No 28 tahun 2007 : Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2.2.5. Sistem Pemungutan Pajak di Indonesia

Menurut Resmi (2011:11) di indonesia kita mengenal tiga system pemungutan pajak yaitu sebagai berikut :

1) *Official Assesment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan operator perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada ditangan para aparatur perpajakan. Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada aparatur perpajakan.

2) *Self Assement System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang wajib pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

3) *With Holding System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak sesuai dengan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

2.2.6. Pajak Penghasilan Pasal 21

Menurut Mardiasmo (2011:188) PPh Pasal 21 adalah pajak atas penghasilan berupa gaji, upah, honorarium, tunjangan, dan pembayaran lain dengan nama dan dalam bentuk apa pun sehubungan dengan pekerjaan atau jabatan, jasa, dan kegiatan yang dilakukan oleh orang pribadi. Subjek Pajak dalam negeri, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 Undang-Undang Pajak Penghasilan.

Penerima penghasilan yang dipotong PPh Pasal 21 adalah orang pribadi yang merupakan :

1) Pegawai.
2) Penerima uang pesangon, pensiun atau uang manfaat pensiun, tunjangan hari tua, atau jaminan hari tua, termasuk ahli warisnya.

3) Bukan pegawai yang menerima atau memperoleh penghasilan sehubungan dengan pekerjaan, jasa, atau kegiatan.
4) Peserta kegiatan yang menerima atau memperoleh penghasilan sehubungan dengan keikutsertaannya dalam suatu kegiatan.

Tarif pajak PPh 21 pada tahhun 2014 ditetapkan sebagai berikut :

5% penghasilan s/d Rp 50 juta

15% penghasilan Rp 50 juta s/d 250 juta

25 % penghasilan Rp 250 juta s/d Rp 500 juta

30% penghasilan diatas Rp 500 juta

Besarnya PTKP sebagai berikut :

WP sendiri	Rp 24.300.000/tahun
Status kawin	Rp 2.025.000/tahun
Istri berpenghasilan	Rp 24.300.000/tahun
1 anak	Rp 2.025.000/tahun

2.2.7. Kepatuhan Wajib Pajak

Muliari dan setiawan (2011) mendefinisikan kepatuhan pajak sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, maka konteks kepatuhan dalam penelitian ini mengandung arti bahwa Wajib Pajak berusaha untuk mematuhi peraturan hukum perpajakan yang berlaku, baik memenuhi kewajiban ataupun melaksanakan hak perpajakannya. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan hak perpajakannya. Wajib pajak yang patuh adalah wajib

pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Rahayu, 2010:138).

Susmita dan Supadmi (2016) mendefinisikan kepatuhan wajib pajak adalah perilaku dari seorang wajib pajak dalam melakukan semua kewajiban perpajakan dan menggunakan hak perpajakannya dengan tetap berpatokan kepada peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut Brown dan Mazur yang dikutip oleh Martin et al,. (2010), kepatuhan pajak adalah suatu ukuran yang secara teoristis dapat digambarkan dengan mempertimbangkan tiga jenis kepatuhan seperti kepatuhan dalam pembayaran, kepatuhan dalam penyimpanan, dan kepatuhan dalam melaporkan. Wajib pajak patuh akan kewajibannya karena menganggap kepatuhan terhadap pajak adalah suatu norma (Gerald & Patrick,2009).

Kepatuhan Wajib Pajak adalah seseorang Wajib Pajak yang telah melaksanakan pembayaran terhadap semua kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Kepatuhan Wajib Pajak juga dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri Wajib Pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Contoh Faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah faktor pendidikan, faktor kesadaran keberagaman,

faktor kesadaran perpajakan, faktor pemahaman terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan dan faktor rasional. Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal adala faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak. Contoh faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah situasi dan lingkungan di sekitar Wajib Pajak (Mangoting & Cindy, 2013).

Jenis-jenis kepatuhan dapat dibedakan menjadi 2 macam, yaitu :

1) Kepatuhan Formal

   Kepatuhan formal merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang- undang perpajakan.

2) Kepatuhan Material

   Kepatuhan material merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak secara subtansi atau hakikat memenuhi suatu ketentuan material perpajakan yakni sesuai isi dan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.

2.2.8. Pelayanan Fiskus

Fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006 dalam Arum, 2012). Rahayu (2010:28) menyatakan salah satu langkah penting yang harus dilakukan pemerintah sebagai wujud nyata kepeduliaan pada pentingnya kualitas

pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara. Kualitas Pelayanan yang baik terhadap wajib pajak merupakan cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak merupakan merupakan cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya. Mangoting (2013) menyatakan bahwa Pelayanan sendiri pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Dharma & Suardana (2014) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai kemampuan organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Menurut Choiriyah (2016) pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang- undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba.

Menurut Rahayu (2010) dalam Winerungan (2013) menyatakan bahwa salah satu langkah penting yang harus dilakukan pemerintah sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam

mengoptimalkan penerimaan negara. Melalui Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima ditegaskan beberapa ketentuan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada Wajib Pajak yaitu sebagai berikut :

1) Waktu pelayanan adalah pukul 08.00 sampai dengan 16.00 waktu setempat.
2) Pegawai yang berhubungan langsung dengan Wajib Pajak harus menjaga sopan santun dan perilaku, ramah, tanggap, cermat dan cepat serta tidak mempersulit layanan, dengan cara: bersikap hormat dan rendah hati terhadap tamu, petugas selalu berpakaian rapi dan bersepatu, selalu bersikap ramah, memberikan 3S (Senyum, Sapa, dan Salam), mengenakan kartu identitas pegawai, mendengarkan dengan baik apa yang diutarakan oleh Wajib Pajak, tidak melakukan aktivitas lain misalnya menjawab panggilan telepon, tidak makan dan minum atau mendengarkan musik saat memberi pelayanan dan apabila masih terdapat layanan yang perlu dilakukan konfirmasi sehingga Wajib Pajak tidak menunggu terlalu lama.
3) Dalam merespon permasalahan dan memberikan informasi kepada Wajib Pajak, seharusnya: Petugas memberikan informasi/penjelasan secara lengkap dan jelas sehingga Wajib Pajak dapat mengerti dengan baik, untuk lebih menyakinkan Wajib Pajak, petugas dapat menggunakan brosur/buku petunjuk teknis pelayanan, apabila petugas belum yakin terhadap permasalahan yang ditanganinya, segera

diinformasikan ke petugas lain, supervisor atau atasan yang bersangkutan dan memberitahukan permasalahan yang disampaikan Wajib Pajak agar Wajib Pajak tidak berkali-kali, setiap tamu dengan sopan untuk mengambil motor antrian.

4) Akan lebih baik bila petugas dapat menjalankan berapa lama Wajib Pajak harus menunggu.
5) Bila petugas terpaksa tidak dapat menerima laporan atau surat yang disampaikan oleh Wajib Pajak misalnya karena kurang lengkap, maka petugas harus menjelaskannya secara jelas dan ramah sampai Wajib Pajak memahami dengan baik.

Tujuan pelayanan prima adalah;

1) Tercapainya tingkat kepatuhan sukarela Wajib Pajak yang tinggi
2) Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi
3) Tercapainya produktifitas aparat perpajakan.

Zulaikha (2013) menjelaskan Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus. Apabila pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak tidak memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, berarti pelayanan yang diberikan tidak berkualitas. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak sehingga akan mendorong kepatuhan wajib pajak

untuk memenuhi kewajiban perpajakannya kembali. Semakin baik pelayanan fisksu yang diberikan oleh aparat pajak maka wajib pajak akan merasa puas sehingga wajib pajak akan menjadi patuh. Demikian pula sebalikya, semakin buruk pelayanan fiskus maka wajib pajak akan cenderung untuk tidak patuh.

2.2.9. Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi perpajakan merupakan upaya dari Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dari wajib pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan dan perundang-undangan perpajakan (Dharma & Suardana, 2014).

Strategi Sosialisasi Perpajakan Menurut Winerungan (2013) sebagai berikut :

1) Publikasi (*Publication*)

   Merupakan aktivitas publikasi yang dilakukan melalui media komunikasi baik media cetak seperti surat kabar, majalah maupun media audivisual seperti radio ataupun televisi.

2) Kegiatan (*Event*)

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

3) Pemberitaan (*News*)

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

4) Keterlibatan Komunitas (*Community Involvement*)

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

5) Pencantuman Identitas (*Identity*)

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

6) Pendekatan Pribadi (*Lobbying*)

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

Indikator sosialisasi oleh Ditjen Pajak adalah kegiatan sadar dan peduli pajak serta memodifikasi program pengembangan pelayanan perpajakan.

1) Penyuluhan

Bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh Ditjen Pajak melalui berbagai media, baik media elektronik maupun media massa lainnya bahkan terkadang sampai mengadakan penyuluhan secara langsung ke tempat (daerah-daerah) tertentu yang dianggap potensial pajaknya tinggi dan membutuhkan informasi yang lengkap dan terjamin kebenarannya. Program-program yang telah dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak berkaitan dengan kegiatan penyuluhan tersebut antara lain, dengan mengadakan seminar-seminar ke berbagai profesi serta pelatihan-pelatihan baik untuk pemerintah maupun swasta, memasang spanduk yang bertemakan pajak, memasang iklan layanan masyarakat diberbagai stasiun televisi, mengadakan acara tax goes to campus yang diisi dengan berbagai acara yang menarik mulai dari debat pajak sampai dengan seminar pajak dimana acara tersebut bertujuan guna menimbulkan pemahaman tentang pajak ke mahasiswa yang dinilai sangat kritis. Selain mahasiswa, para pelajar juga perlu dibekali tentang dasar-dasar pajak melalui acara *tax education road show*.

Kegiatan penyuluhan dan pelayanan pajak memegang peranan penting dalam upaya memasyarakatkan pajak sebagai bagian dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Kegiatan penyuluhan pajak memiliki andil besar dalam mensukseskan sosialisasi pajak keseluruh wajib pajak. Berbagai media diharapkan mampu menggugah kesadaran masyarakat untuk patuh terhadap pajak dan membawa

pesan moralterhadap pentingnya pajak bagi negara. Negara dalam hal ini memberikan mandat kepada pemerintah telah menjalankan kewajiban pemungutan pajak kepada masyarakat. Namun proses pemungutan pajak ini tidak mudah tanpa kesadaran dari masyarakat akan pentingnya pajak bagi pembiayaan Negara khususnya pembangunan secara publik.

2) Diskusi dengan wajib pajak dan tokoh masyarakat

Salah satu bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh Ditjen Pajak yang lebih menekankan pada komunikasi dua arah baik dari segi petugas pajak (fiskus) maupun masyarakat khususnya wajib pajak yang dianggap memiliki pengaruh atau dipandang oleh masyarakat sekitarnya sehingga diharapkan mampu memberi penjelasan yang lebih baik terhadap masyarakat sekitarnya.

3) Informasi langsung dari petugas ke wajib pajak

Bentuk penyampaian informasi yang diperoleh secara langsung oleh wajib pajak dari petugas bersangkutan (fiskus) mengenai perpajakan.

4) Pemasangan *billboard*

Pemasangan *billboard* atau spanduk di pinggir jalan atau di tempat- tempat lainnya yang strategis dan mudah dilihat oleh masyarakat. Berisi pesan singkat, bisa berupaya pernyataan, kutipan perkataan maupun slogan yang mudah dimengerti dan menarik sehingga mampu menyampaikan tujuannya dengan baik.

5) Website Ditjen pajak

Media sosialisasi (dalam menyampaikan informasi) yang dapat diakses internet setiap saat dengan cepat dan mudah serta informasi yang diberikanpun sangat lengkap, akurat, terjamin kebenarannya dan up to date.

2.2.10. Sanksi Perpajakan

Susllawati & Budiartha (2013), pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Itulah sebabnya, Sanksi pajak memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan.

Magoting & Cindy (2013) sanksi merupakan hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan, sehingga dapat dikatakan bahwa sanksi perpajakan adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan dengan cara membayar uang. Undang-undang dan peraturan secara garis besar berisikan hak dan kewajiban, tindakan yang diperkenakan dan tidak diperkenakan oleh masyarakat. Agar undang-undang dan peraturan tersebut dipatuhi, maka harus ada sanksi bagi pelanggarnya, demikian halnya untuk hukum pajak. Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi dapat berupa bunga, denda, dan kenaikan.

Mardiasmo (2010) menyatakan bahwa Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan

perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. pengetahuan tentang sanksi dalam perpajakan menjadi penting karena pemerintah Indonesia memilih menerapkan self assement system dalam rangka pelaksanaan pemungutan pajak. Berdasarkan sistem ini, Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung menyetor, dan melaporkan pajaknya sendiri. Untuk dapat menjalankannya dengan baik, maka setiap Wajib Pajak memerlukan pengetahuan pajak, baik dari segi peraturan maupun teknis administrasinya. Agar pelaksanaannya dapat tertib dan sesuai dengan target yang diharapkan, pemerintah telah menyiapkan rambu-rambu yang diatur dalam UU Perpajakan yang berlaku.

2.2.11. Kesadaran Wajib Pajak

Nisa & Aji (2014) Kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti dan menghargai serta mentaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban perpajaknnya.

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia Departemen Pendidikan Nasional Edisi Ketiga Balai Pustaka (2002) kesadran berasal dari kata dasar sadar yang berarti tahu, mengerti. Kesadaran adalah perilaku atau sikap terhadap suatu objek yang melibatkan anggapan dan perasaan serta kecenderungan untuk bertindak sesuai objek tersebut. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kesadran wajib pajak dalam membayar pajak

merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak.

2.3. Penelitian Terdahulu

Pada sub bab ini akan disajikan penelitian-penelitian terdahulu yang terkait dengan Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak.

Beberapa hasil penelitian terdahulu disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 2. 1 Ringkasan / Tinjauan Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti / Judul	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Oktaviane Lidya Winerungan (2013). Sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung	Variabel Independen: Sosialisasi perpajakan Pelayanan fiskus Sanksi perpajakan Variabel Variabel Dependen : Kepatuhan WPOP	Sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP.

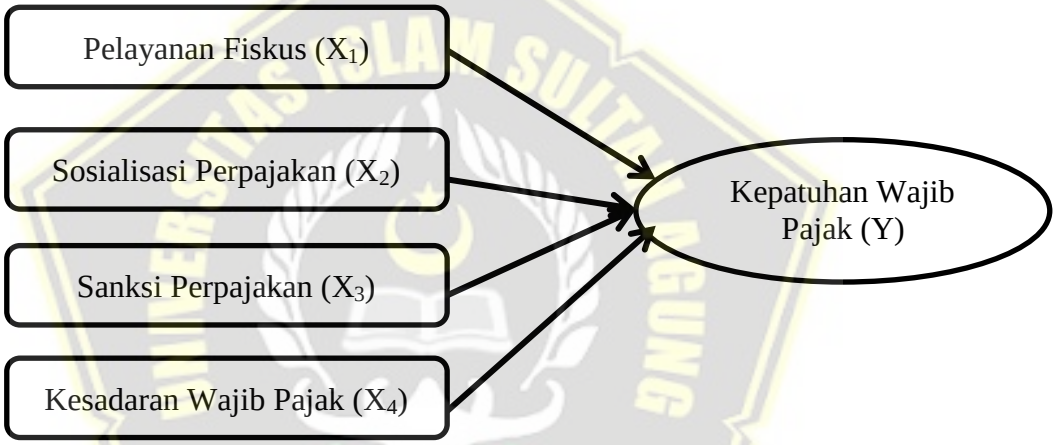
2.	Siti Masruroh dan Zulaikha (2013) Pengaruh kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan Terhadap kepatuhan wajib pajak	Variabel Independen: Kemanfaatan NPWP Pemahaman wajib pajak Kualitas pelayanan Sanksi perpajakan Variabel Dependen: Kepatuhan wajib pajak	Hasil menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak secara persial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kemanfaatan NPWP , kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan secara persial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3.	I Gede Darmayasa dan Putu Ery Setiawan (2016) Pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan pada kepatuhan WPOP	Variabel Independen : Struktur organisasi *Business process* dan teknologi informasi serta komunikasi Manajemen sumber daya manusia *Good governance* Variabel Dependen : Kepatuhan wajib pajak	Hasil menunjukkan bahwa struktur organisasi, *business process* dan teknologi informasi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia, *good governance* berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak.
4.	Putu Rara Susmita dan Ni Luh Supadmi (2016) Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan *E-FILING* pada kepatuhan wajib pajak	Variabel Independen: Kualitas pelayanan Sanksi perpajakan Biaya kepatuhan pajak Penerapan *e-filing* Variabel Dependen : Kepatuhan wajib pajak	Kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, penerapan e-filing berpengaruh positif , sedangkan biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif pada kepatuhan wajib pajak.

5.	Gede Pani Esa Dharma dan Ketut Alit Suardana (2014) Pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak	Variabel Independen : Kesadaran wajib pajak Sosialisasi perpajakan Kualitas pelayanan Variabel Dependen : Kepatuhan wajib pajak	Kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan secara serempak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
6.	Putu Aditya Pranata dan Putu Ery Setiawan (2015) Pengaruh sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan kewajiban moral pada kepatuhan wajib pajak	Variabel Independen: Sanksi perpajakan Kualitas pelayanan Kewajiban moral Variabel Dependen: Kepatuhan wajib pajak	Sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, kewajiban moral berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.
7.	Aditya Nugroho, Rita Andini, Kharis Raharjo (2016) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan (studi kasus pada KPP Semarang Candi)	Variabel Independen : Kesadaran Wajib Pajak Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Variabel Dependen: Kepatuhan wajib pajak	Kesadaran Wajib Pajak tidak memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

2.4. Kerangka Pemikiran Teoritis dan Pengembangan Hipotesis

2.4.1. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran / kerangka teoritis merupakan kerangka teori yang diperoleh dari penelaahan studi kepustakaan yang manfaatnya dapat dipergunakan untuk memudahkan dalam memahami hipotesis yang diajukan (Muthaher, 2012:83). Bagian ini memuat konsep-konsep teoritis yang digunakan sebagai kerangka atau landasan untuk menjawab masalah penelitian



Gambar 2. 1 Skema Kerangka Pemikiran

Berdasarkan tinjauan pustaka yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat digambarkan kerangka pemikiran teoritis model penelitian seperti gambar berikut ini :

2.4.2. Pengembangan Hipotesis

Pengertian hipotesis menurut Muthaher dalam bukunya Metodologi Penelitian (2012: 77), mendefinisikan bahwa hipotesis adalah suatu perjalanan sementara tentang perilaku atau keadaan tertentu yang telah

terjadi atau akan terjadi. Hipotesis merupakan penjelasan hubungan dari variabel-variabel dalam penelitian , dan merupakan pernyatan yang paling spesifik

2.4.2.1. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan fiskus adalah penyebab eksternal yang mempengaruhi wajib pajak untuk membuat penilaian mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus menurut Supadmi (2009). Tujuan Pelayanan pada sektor perpajakan yaitu selain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat juga dilakukan untuk melaksanakan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba. Apabila pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak tidak sesuai dengan harapan wajib pajak, maka pelayanan tersebut bisa dikategorikan pelayanan yang tidak berkualitas. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan sendiri oleh wajib pajak sehingga akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Semakin baik kualitas pelayanan pajak yang diberikan aparat perpajakan maka wajib pajak akan merasa puas sehingga wajib pajak akan patuh. Demikan pula sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan pajak maka wajib pajak akan cenderung untuk tidak patuh terhadap perpajakannya menurut Margoting & Cindy (2013).

Hasil penelitian Susmita dan Supadmi (2016) mengungkapkan bahwa pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penjelasan diatas maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah :

H_1 : Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2.4.2.2. Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi perpajakan dalam perpajakan merupakan hal penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut Sulistianingrum (2009:3) sosialisasi perpajakan merupakan upaya dari Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dari wajib pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan dan perundang-undangan perpajakan. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak bisa dilakukan dengan mengadakan sosialisasi pajak. Sosialisasi tersebut dimaksudkan untuk pentingnya atau manfaatnya untuk membayar pajak yang akan kembali lagi untuk masyarakat, walaupun tidak akan dirasakan secara langsung. Sehingga dengan demikian dapat menimbulkan kepatuhan dari wajib pajak dan semakin meningkat penerimaan pajak negara.

Hasil penelitian Suardana dan Dharma (2014) mengungkapkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penjelasan diatas maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah :

H_2 : Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2.4.2.3. Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan teori pembelajaran sosial, wajib pajak dapat belajar melalui pengamatan dan pengalaman langsungnya melalui pemberian sanksi yang dikenakan aparat pajak kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan. Sanksi merupakan suatu tindakan yang diberikan kepada seseorang yang melanggar norma perpajakan. Sanksi diberikan agar peraturan atau undang- undang untuk tidak dilanggar. Apabila kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan sesuai dengan aturan, maka ada akibat untuk wajib pajak diberikan sanksi yaitu ada konsekuensi hukum. Konsekuensi hukum tersebut adalah penerapan sanksi perpajakan. Penerapan sanksi perpajakan bertujuan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Wajib pajak akan patuh membayar pajak apabila sanksi yang diberikan lebih banyak merugikannya. Pengenaan sanksi secara tegas akan semakin merugikan wajib pajak sehingga wajib pajak akan lebih memilik untuk patuh melaksanakan kewajibannya menurut Zulaikha (2013).

Hasil penelitian Pranata dan Setiawan (2015) mengungkapkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penjelasan diatas maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah :

H_3 : Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2.4.2.4. Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Mangoting & Cindy (2013) Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau megerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Penilaian positif wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan mengerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Menurut Muliari dan Ery (2009) Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Maka dari itu kesadaran wajib pajak mengenai perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil Dharma dan Suardana (2014) mengungkapkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib

pajak. Berdasarkan penjelasan diatas maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah :

H_4 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Variabel, Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel

3.1.1. Variabel Dependen

Pada penelitian ini, variabel dependen yang dipakai adalah variabel kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan pajak sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, maka konteks kepatuhan dalam penelitian ini mengandung arti bahwa Wajib Pajak berusaha untuk mematuhi peraturan hukum perpajakan yang berlaku, baik memenuhi kewajiban ataupun melaksanakan hak perpajakannya.

Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiaban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakannya. Pengukuran variabel ini menggunakan kuesioner dari Winerungan (2013) dengan indikator skala likert 5 poin untuk 4 butir pertanyaan.

3.1.2. Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang bebas dan tidak terpengaruh oleh variabel lain. Variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah : Pelayanan Fiskus, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak.

1) Pelayanan Fiskus

Pelayanan pada perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Suardhana (2013) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai kemampuan organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan tersendiri terhadap wajib pajak dengan sesuai aturan.

Pengukuran variabel ini menggunakan kuesioner dari Nurhakim dan Pratomo (2015) dengan skala likert 5 poin untuk 4 butir pertanyaan.

2) Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi perpajakan merupakan upaya dari Derektorat Jenderal Pajak untuk menyampaikan pengertian, informasi dan pembinaan terhadap masyarakat terlebih wajib pajak akan pentingnya untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pengukuran variabel ini menggunakan kuesioner dari Winerungan (2014) dengan skala likert 5 poin untuk 5 butir pertanyaan.

3) Sanksi Perpajakan

Sanksi merupakan hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan, sehingga dapat dikatan bahwa sanksi perpajakan

adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan dengan cara membayar uang, sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang- undanagan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi.

Pengukuran variabel ini menggunakan kuesioner dari Cahyaningrum (2014) dalam Choiriyah (2016) dengan skala likert 5 poin untuk 4 butir pertanyaan.

4) Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Penilaian positif wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk memetuhi kewajibannya untuk membayar pajak.

Pengukuran variabel ini menggunakan kuesioner dari Cahyaningrum (2014) dalam Choiriyah (2016) dengan skala likert 5 poin untuk 7 butir pertanyaan.

3.1.3. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Ukuran	Skala
Varriabel Dependen					
1	Kepatuhan Wajib Pajak	Wajib pajak yang dapat dikategorikan sebagai wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dalam memenuhi kewajiaban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku UU perpajakan.	a. Tidak mempunyai tunggakan pajak b. Tidak pernah dijatuhi hukuman10 tahun terakhir c. Dua tahun terakhir menyelenggarak an pembukuan d. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT.	1=sangat tidak setuju 2=tidak setuju 3=netral 4=setuju 5=sangat setuju	Ordinal
Variabel Independen					
2	Pelayanan Fiskus	Kemampuan KPP Pratama Demak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.	a. Kemampuan KPP Pratama Demak memberikan pelayanan dengan baik b. Kemampuan KPP Pratama dalam melayani WP bersifat sopan c. KPP Pratama Demak memberikan penyuluhan hak dan kewajiban perpajakan d. Petugas pajak memberikan informasi dan solusi	1=sangat tidak setuju 2=tidak setuju 3=netral 4=setuju 5=sangat setuju	Ordinal
3	Sosialisasi Perpajaka	Upaya Direktorat	a. Penyuluhan b. Diskusi dengan	1=sangat tidak	Ordinal

	n	Jenderal Pajak untuk memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat.	WP dan tokoh masyarakat c. Informasi langsung dari petugas ke WP d. Pemasangan spanduk e. *Web site* Ditjen pajak	setuju 2=tidak setuju 3=netral 4=setuju 5=sangat setuju	
4	Sanksi Perpajakan	Adanya sanksi yang akan diterima jika wajib pajak melanggar ketentuan perpajakan.	a. Mengetahui adanya sanksi perpajakan b. Takut mendapatkan sanksi jika terlambat membayar c. Tidak pernah terkena sanksi d. Berusaha untuk membayar pajak tepat waktu	1=sangat tidak setuju 2=tidak setuju 3=netral 4=setuju 5=sangat setuju	Ordinal
5	Kesadaran Wajib Pajak	Keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak dan berusaha untuk tepat waktu dalam membayar pajak.	a. Mengetahui pajak adalah penerimaan terbesar negara b. Mengetahui kewajiban dalam membayar pajak c. Mengetahui bahwa penundaan pembayaran dapat merugikan negara d. Mengetahui bahwa pajak digunakan pembangunan negara e. Mengetahui bahwa pajak diatur UU f. Mengetahui	1=sangat tidak setuju 2=tidak setuju 3=netral 4=setuju 5=sangat setuju	Ordinal

			bahwa penggelapan dan penghindaran pajak merugikan negara g. Mengetahui pembayaran pajak yang sudah dirasakan wajib pajak.		

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi

Menurut Winerungan (2013), Populasi adalah kelompok elemen yang lengkap, yang biasanya berupa orang, objek, transaksi, atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajarinya atau menjadi objek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah para wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dalam wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Demak.

3.2.2. Sampel

Menurut Muthaher (2012:107) Sampel merupakan sebagian unsur populasi yang dijadikan objek penelitian. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Demak.

Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode accidental sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu wajib pajak yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.

3.3. Jenis dan Sumber Data

Data adalah informasi atau keterangan tentang suatu obyek penelitian yang diperoleh di lokasi penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian adalah data kualitatif. Menurut muthaher (2012:137) Data kualitatif merupakan data yang tidak berbentuk angaka. Jenis data berdasarkan sumbernya dibagi menjadi dua yakni data primer dan data sekunder. Seluruh data yang digunakan untuk pengembangan peneliti ini berupa data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer yang digunakan adalah data yang diperoleh dari jawaban responden atas variabel independen dan dependen pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Demak.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survei langsung dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang harus dijawab dan atau daftar isian yang harus diisi oleh responden. Dengan sejumlah pertanyaan diajukan dalam bentuk kuesioner dan kemudian responden diminta menjawab sesuai dengan pendapatnya. Untuk mengukur pendapat responden digunakan skala lima angka yaitu angka 5 untuk pendapat sangat setuju (SS) dan angka 1 untuk sangat tidak setuju (STS). Perinciannya adalah sebagai berikut : Angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS) Angka 2 = Tidak Setuju (TS) Angka 3 = Netral (N) Angka 4 = Setuju (S) Angka 5 = Sangat Setuju (SS).

3.5. Teknik Analisis

3.5.1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Statistik deskriptif ini menjelaskan cara-cara penyajian data dengan tabel biasa maupun batang; diagram lingkaran, pictogram, penjelasan kelompok melalui rentang dan simpangan baku (Ghozali, 2013)

3.5.2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Untuk menguji apakah konstruk yang telah dirumuskan reliabel dan valid maka, perlu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Ghozali (2013:47) Uji reliabilitas adalah suatu alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau kontruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu kewaktu.

Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara :

1) Repeated Measure atau pengukuran ulang : seorang akan disodori pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda, dan kemudian dilihat apakah ia tetap konsisten dengan jawabannya.

2) One Shot atau pengukuran sekali saja : pengukurannya hanya sekali kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur realibilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,60.

3.5.3. Uji Asumsi Klasik

3.5.3.1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2013:160) Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi secara normal. Dalam uji normalitas terdapat dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistic. Pengujian dengan grafik distribusi dilakukan dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal dan ploting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data yang sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Dalam penelitian ini untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak dapat dilakukan dengan program SPSS dengan analisis grafik Uji Kolmogrov Smirnov Z (1-Sample K-S), dengan

membandingkan nilai p value dengan tingkat signifikansi 5%. Jika p value > 5%, maka data berdistribusi normal.

3.5.3.2. Uji Multikolonearitas

Menurut Ghozali (2013:105) Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terdapat adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika terjadi korelasi antar variabel independen maka variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas dalam model regresi, dapat dilihat dari nilai Tolerance dan lawannya Variance Inflation Factor (VIF). Tolerance mengukur variablilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena VIF = 1/tolerance). Nilai cutoff yang umum dipakai adalah nilai tolerance < 0.10 atau sama dengan nilai VIF > 10. Jika tidak ada variabel independen yang memiliki nilai tolerance kurang dari 0.10 dan tidak ada variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10, maka tidak terjadi problem multikolonieritas.

3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2013:139) Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan

variance dari residual satu pengamatan lainn. Jika varian dari residual satu ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas.

Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas, maka dapat diuji dengan melihat grafik scatterplot antara nilai prediksi variabel dependen (ZPRED) dengan nilai residualnya (SRESID).

Dasar pengambilan keputusan yang diambil adalah sebagai berikut :

1) Jika pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka telah terjadi heteroskedastisitas.
2) Jika tidak ada yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.5.4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen dengan skala pengukur atau rasio suatu persamaan linier. Model regresi linier berganda ditunjukkan oleh persamaan sebagai berikut Ghozali (2013:96) :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e \quad \text{..... (1)}$$

Keterangan :

Y	= Kepatuhan wajib pajak dalam membayar Wajib Pajak
α	= Konstanta
$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$	= Koefisien regresi
e	= Variabel Pengganggu
X_1	= Kualitas pelayanan
X_2	= Sosialisasi perpajakan
X_3	= Sanksi perpajakan
X_4	= Kesadaran Wajib Pajak

3.5.5. Uji Kebaikan Model

Menurut Ghozali (2013:97) ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual dapat diukur dari *Goodness of fitnya*. Secara statistik, setidaknya ini dapat diukur dari nilai koefisien determinasi, nilai statistik F dan nilai statistik t. Perhitungan statististik disebut signifikikan secara statistik apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah kritis (daerah dimana Ho ditolak). Sebaliknya disebut tidak signifikan bila nilai uji statistiknya berada dalam daerah Ho diterima.

3.5.5.1. Uji F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama (Ghozali, 2013; 98). Melalui uji statistik F, dapat mengetahui apakah kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, dan sanksi perpajakan dapat berpengaruh secara bersama-sama terhadap

kepatuhan wajib pajak. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai hitung (F hitung) dengan F tabel.

Langkah-langkah pengujian hipotesis secara bersama-sama sebagai berikut:

1) Hipotesis Statistik

Ho : $\beta 1 = \beta 2 = \beta 3 = \beta 4 = 0$ Artinya variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Ha : Tidak semua β bernilai nol artinya antara variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.

2) Kriteria pengujian, jika :

F hitung < F tabel , maka Ho diterima dan HA ditolak, yang berarti bahwa koefisien regresi tidak signifikan berpengaruh terhadap variabel dependen secara bersama-sama.

3.5.5.2. Uji Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2013:97) Uji koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dalam penelitian ini besarnya pengaruh langsung dan tidak langsung dilihat dari koefisien standardized yang memberikan nilai path atau jalur. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai adjusted R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat

terbatas. Nilai yang medekati satu variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (time series) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi.

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah terhadap sejumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai adjusted R^2 pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. Tidak seperti R^2 , nilai adjusted R^2 dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan kedalam model.

Dalam kenyataan nilai adjusted R^2 dapat bernilai negatif, walaupun yang dikehendaki harus bernilai positif. Menurut Gujarati (2003) jika dalam empiris didapat nilai adjusted R^2 negatif, maka nilai adjusted R^2 dianggap bernilai nol. Secara matematis jika nilai $R^2 = 1$ maka adjusted $R^2 = R^2 = 1$ sedangkan jika nilai $R^2 = 0$, maka adjusted $R^2 = (1-k)/ (n-k)$. Jika $k > 1$, maka adjusted R^2 akan bernilai negatif.

3.5.6. Uji Hipotesis

Menurut Ghozali (2013:98) Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Adapun langkah-langkah pengujian hipotesis secara parsial sebagai berikut :

1) Hipotesis Statistik

Ho : $\beta i \leq 0$ Artinya pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ha : $\beta i > 0$ Artinya pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ho : $\beta i \leq 0$ Artinya sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ha : $\beta i > 0$ Artinya sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ho : $\beta i \leq 0$ Artinya sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ha : $\beta i > 0$ Artinya sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ho : $\beta i \leq 0$ Artinya kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ha : $\beta i > 0$ Artinya kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2) Tingkat signifikansi dalam penelitian ini adalah $\alpha = 0{,}05$

3) Kriteria Pengujian

   a. Jika probabilitas t hitung > t tabel, maka Ho : ditolak dan Ha : diterima.

   b. Jika probablilitas t hitung < t tabel maka Ho : diterima dan Ha : ditolak.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Sampel

Berdasarkan jumlah sampel minimal diperoleh angka 75 responden wajib pajak. jumlah kuesioner yang disebarkan sebanyak 95 kuesioner, tetapi yang kembali dan dapat menjadi kriteria responden sejumlah 75, dikarenakan 20 wajib pajak tidak lengkap dalam mengisi tanggapan atas pernyataan yang ada dalam kuesioner. Jumlah 75 ini telah sesuai dengan sampel minimal yang diharapkan sebagai perhitungan jumlah sampel pada penelitian ini.Kuesioner yang disebar terdiri dari 20 pertanyaan

Tabel 4. 1 Tabel Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner

Keterangan	Jumlah
- Kuesioner yang disebarkan	95 kuesioner
- Kuesioner tidak lengkap	20 kuesioner
- Respon rate	78,9 %

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Identitas dari 100 responden dapat dikelompokkan menurut : jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan . Gambaran umum dari 100 responden terangkum identitas diri responden yang tercantum pada masing-masing jawaban dari kuesioner yang telah diisi oleh responden.

4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data mengenai jenis kelamin wajib pajak yang diteliti dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	33	44%
Wanita	42	56%
Total	75	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa mayoritas responden yang diteliti di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Demak sebanyak 33 orang (44%) kuesioner diisi oleh wajib pajak pria dan sisanya sebanyak 42 orang (56%) adalah wajib pajak wanita. Hal tersebut dikarenakan saat ini banyak wanita yang bekerja di luar rumah dan wanita mempunyai sifat lebih patuh pada peraturan dibandingkan pria.

4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan

Data mengenai status perkawinan wajib pajak yang diteliti dapat dilihat padatabel di bawah ini :

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan

Status Perkawinan	Jumlah	Persentase
Menikah	39	52%
Belum Menikah	36	48%
Total	75	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.3. di atas dapat dijelaskan bahwa responden yang paling banyak berpartisipasi dalam pengisian kuesioner adalah responden yang sudah menikah sebanyak 39 responden (52%) dan 36

(48%) responden yang belum menikah. Hal ini menggambarkan sebagian besar responden yang menikah lebih patuh terhadap peraturan perpajakan dibandingkan responden yang belum menikah.

4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Data mengenai pendidikan wajib pajak yang diteliti dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
Tamat SMP	5	7%
Tamat SMK	9	12%
Diploma	33	44
Sarjana	28	37
Total	75	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel diketahui bahwa sebagian besar responden yang diteliti sebanyak 5 (7%) responden merupakan tamatan SMP, 9 (12%) tamatan SMK, 33 (44%) tamatan diploma dan 28 (37%) merupakan tamatan sarjana. Hal ini menunjukan semakin tinggi tingkat pendidikan akan menunjukan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

4.2. Analisis Deskripsi Jawaban Responden

Penentuan kelas atas pertanyaan responden terhadap variabel penelitian dengan penentuan kelas rata-rata keseluruhan adalah sebagai berikut.

1) Nilai terendah adalah 1,0 dan nilai tertinggi 5,0 dengan interval 4
2) Interval kelas adalah (5-1)/5 = 0,8.

Dari penentuan kelas tersebut maka diperoleh kelas rata-rata nilai indikator sebagai berikut (Arikunto, 2010) :

1,00 – 1,80 = sangat rendah

1,80 – 2,60 = rendah

2,60 – 3,40 = normal

3,40 – 4,20 = tinggi

4,20 – 5,00 = sangat tinggi

4.2.1. Deskripsi Variabel Pelayanan Fiskus

Hasil tanggapan terhadap variabel kualitas pelayanan dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 4. 5 Deskripsi Kualitas Pelayanan

Indikator	Rata-Rata	Keterangan
Kemampuan KPP Pratama Demak memberikan pelayanan dengan baik	4,52	sangat tinggi
Kemampuan KPP Pratama dalam melayani WP bersifat sopan	4,43	sangat tinggi
KPP PratamaDemak memberikan penyuluhan hak dan kewajiban perpajakan	4,35	sangat tinggi
Petugas pajak memberikan informasi dan solusi	4,31	sangat tinggi
Rata-rata	4,40	sangat tinggi

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Pernyataan pertama mendapatkan nilai rata-rata 4,52 mengindikasikan bahwa tanggapan responden terhadap Kemampuan petugas KPP Pratama Demak dalam memberikan pelayanan adalah sudah sangat baik. Hal ini berarti bentuk pelayanan yang baik dari KPP Pratam Demak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Demak.

Pernyataan kedua mendapatkan nilai rata-rata 4,43 mengindikasikan bahwa tanggapan responden terhadap Kemampuan KPP Pratama Demak dalam memberikan pelayanan dengan sangat sopan. Hal ini berarti petugas KPP PratamaDemak melayani dengan sopan dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Demak.

Pernyataan ketiga mendapatkan nilai rata-rata 4,35 mengindikasikan bahwa tanggapan responden terhadap penyuluhan hak dan kewajiban perpajakan yang diberikan KPP Pratama Demak adalah sangat baik. Hal ini berarti petugas KPP Pratama Demak sudah memberikan penyuluhan hak dan kewajiban perpajakan agar kepatuhan wajib pajak di KPP Demak meningkat.

Pernyataan keempat mendapatkan nilai rata-rata 4,31 mengindikasikan bahwa tanggapan responden terhadap informasi dan solusi perpajakan yang diberikan petugas KPP Pratama Demak adalah sangat baik. Hal ini berarti dengan pemberian informasi dan solusi perpajakan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Demak

4.2.2. Deskripsi Variabel Sosialisasi Perpajakan

Tabel 4. 6 Deskripsi Sosialisasi Perpajakan

Indikator	Rata-rata	Keterangan
Penyuluhan	4,61	sangat tinggi
Fiskusi dengan WP dan tokoh masyarakat	3,01	sedang
Informasi langsung dari petugas ke WP	4,49	sangat tinggi
Pemasangan spanduk	4,52	sangat tinggi
Rata-rata	4,16	tinggi

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Pernyataan pertama mendapatkan nilai rata-rata 4,61 mengindikasikan bahwa KPP Pratama Demak sudah memberikan penyuluhan kepada wajib pajak di Demak dalam rangka meningkatkan pengetahuan wajib pajak adalah sangat tinggi. Hal ini berari penyuluhan yang diberikan KPP Pratama Demak dapat menambah pengetahuan wajib pajak.

Pernyataan kedua mendapatkan nilai rata-rata 3,01 mengindikasikan bahwa KPP Pratama Demak juga melaksanakan Fiskusi dengan WP dan tokoh masyarakat dalam upaya menambah pengetahuan wajib pajak adalah berakibat sedang (normal). Hal ini berari pemberian fiskusi dengan WP dan tokoh masyarakat dapat menambah pengetahuan dalam usaha peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Pernyataan ketiga mendapatkan nilai rata-rata 4,49 mengindikasikan bahwa KPP Pratama Demak memberikan infomasi langsung kepada WP dalam meningkatkan pengetahuan WP adalah sangat tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa KPP Pratama Demak mengupayakan pemberian informasi langsung dengan tujuan pengetahuan WP meningkat sehingga kepatuhan WP juga meningkat.

Pernyataan keempat mendapatkan nilai rata-rata 4,52 mengindikasikan bahwa KPP Pratama Demak berupaya peningkatan pengetahunan WP dengan pemasangan spanduk berakibat sangat baik pada peningkatan pengetahuan pajak. hal ini mengindikasikan KPP Pratama

Demak terus membangun usaha dalam peningkatan pengetahuan juga melalui pemasangan spanduk di lingkungan wajib pajak.

4.2.3. Deskripsi Variabel Sanksi Perpajakan

Tabel 4. 7 Deskripsi Sanksi Pajak

Indikator	Rata-rata	Keterangan
Mengetahui adanya sanksi perpajakan	4,18	tinggi
Takut mendapatkan sanksi jika terlambat membayar	3,78	tinggi
Tidak pernah terkena sanksi	3,12	sedang
Berusaha untuk membayar pajak tepat waktu	4,18	tinggi
Rata-rata	3,82	tinggi

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Pernyataan pertama mendapatkan nilai rata-rata 4,18 mengindikasikan bahwa wajib pajak di KPP Pratama Demak mengetahui bahwa penerapan sanksi pajak di KPP Demak adalah tinggi. Hal ini menggambarkan bahwa penerapan sanksi yang tinggi akan berakibat pada kepatuha wajib pajak di KPP Pratama Demak.

Pernyataan kedua mendapatkan nilai rata-rata 3,78 mengindikasikan bahwa wajib pajak di KPP Pratama Demak mengetahui bahwa mereka mengetahui bahwa ada sanksi yang akan mereka terlambat dalam membayarkan pajak. Hal ini menggambarkan bahwa wajib pajak di KPP PratamaDemak membayartepat waktu sehinggamereka tidak akan mendapatkan sanksi pajak.

Pernyataan ketiga mendapatkan nilai rata-rata 3,12 mengindikasikan bahwa gambaran wajib pajak tidak pernah menerima sanksi dalam kategori sedang. Hal ini menggambarkan bahwa penerapan

sanksi di KPP Demak sudah berjalan dengan baik sehingga kepatuhan wajib pajak tergambar dari sedikitnya wajib pajak yang menerima sanksi perpajakan

Pernyataan keempat mendapatkan nilai rata-rata 4,18mengindikasikan bahwa wajib pajak di KPP Pratama Demak mengusahakan membayar pajaktepat pada waktunya sudah dalam kategori tinggi. Hal ini menggambarkan dimana wajib pajak sudah mempunyai kesadaran akan adanya sanksi bila mereka terlambat melakukan pembayaran wajib pajak.

4.2.4. Deskripsi Variabel Kesadaran Wajib Pajak

Tabel 4. 8 Deskripsi Kesadaran Wajib Pajak

Indikator	Rata-rata	Keterangan
Mengetahui pajak adalah penerimaan terbesar negara	3,19	cukup
Mengetahui kewajiban dalam membayar pajak	4,17	tinggi
Mengetahui bahwa penundaan pembayaran dapat merugikan negara	4,31	sangat tinggi
Mengetahui bahwa pajak digunakan pembangunan negara	4,31	sangat tinggi
Rata-rata	3,99	tinggi

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Pernyataan pertama mendapatkan nilai rata-rata 3,19 mengindikasikan bahwa kesadaran wajib pajak di KPP Pratama Demak dimana pajak yang mereka bayarkan merupakan penerimaan terbesar negara adalah cukup. Hal ini menggambarkan bahwa kesadaran yang cukup pada wajib pajak berperan pada peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Pernyataan kedua mendapatkan nilai rata-rata 4,17 mengindikasikan bahwa kesadaran wajib pajak di KPP Pratama Demak dalam membayar pajak adalah tinggi. Hal ini menggambarkan bahwa tingginya kesadaran pada wajib pajak dalam membayar pajak berperan pada peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Pernyataan ketiga mendapatkan nilai rata-rata 4,31 mengindikasikan bahwa kesadaran wajib pajak di KPP Pratama Demak dimana saat melakukan penundaan pembayaran pajak dapat merugikan negara adalah tinggi. Hal ini menggambarkan bahwa tingginya kesadaran pada wajib pajak dalam membayar pajak tepat pada waktunya berperan pada peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Pernyataan keempat mendapatkan nilai rata-rata 4,31 mengindikasikan bahwa kesadaran wajib pajak di KPP Pratama Demak akan fungsi pajak sebagai pembangunan negara adalah tinggi. Hal ini menggambarkan bahwa tingginya kesadaran pada wajib pajak akan fungsi pajak berperan pada peningkatan kepatuhan wajib pajak.

4.2.5. Deskripsi Variabel Kepatuhan Pajak

Tabel 4. 9 Deskripsi Kepatuhan Wajib Pajak

Indikator	Rata- rata	Keterangan
Tidak mempunyai tunggakan pajak	4,38	sangat tinggi
Tidak pernah dijatuhi hukuman 10 tahun terakhir	3,16	Sedang
Dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan	4,32	sangat tinggi
Tepat waktu dalam menyampaikan SPT.	4,32	sangat tinggi
Rata-rata	4,05	Tinggi

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Pernyataan pertama mendapatkan nilai rata-rata 4,38 mengindikasikan bahwa kepatuhan wajib pajak yang dibuktikan dengan tidak mempunyai tunggakan adalah sangat tinggi. Hal ini menggambarkan wajib pajak patuh pada perpajakan karena dikenakan denda atau sanksi apabila telat dalam pembayaran dan pelaporan pajak.

Pernyataan kedua mendapatkan nilai rata-rata 3,16 mengindikasikan bahwa kepatuhan wajib pajak yang dibuktikan dengan tidak pernah dijatuhi hukuman 10 tahun terakhir. Hal ini menggambarkan wajib pajak tergolong cukup patuh dalam pembayaran tunggakan pajak.

Pernyataan ketiga mendapatkan nilai rata-rata 4,32 mengindikasikan bahwa kepatuhan wajib pajak yang dibuktikan dengan dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan adalah sangat tinggi. Hal ini menggambarkan kepatuhan wajib yang sangat tinggi dimana wajib pajak teratur dalam membayarkan pajak.

Pernyataan keempatmendapatkan nilai rata-rata 4,32 mengindikasikan bahwa kepatuhan wajib pajak yang dibuktikan dengan tepat waktu dalam menyampaikan SPT adalah sangat tinggi. Hal ini menggambarkan kepatuhan pelaporan SPT pada KPP Pratama Demak adalah sangat tinggi.

4.3. Hasil Uji Kualitas Data

4.3.1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji signifikansi dilakukan dengan menggunakan nilai r tabel untuk populasi sebanyak 95 orang dengan sampel 75 orang responden dengan signifikansi 5%, dari sini didapat nilai df = n-2, df = 75 – 2 = 73. Nilai tabel r pada signifikansi 5% = 0,227. Selanjutnya membandingkan nilai r yang didapat dari tabel r dengan r hasil perhitungan.Jika r di tabel r < r hasil hitungan, maka pernyataan itu valid.

Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas

Indikator	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1.1	0,84	0,227	Valid
X1.2	0,80	0,227	Valid
X1.3	0,90	0,227	Valid
X1.4	0,90	0,227	Valid
X2.1	0,81	0,227	Valid
X2.2	0,44	0,227	Valid
X2.3	0,79	0,227	Valid
X2.4	0,81	0,227	Valid
X3.1	0,67	0,227	Valid
X3.2	0,75	0,227	Valid
X3.3	0,72	0,227	Valid
X3.4	0,67	0,227	Valid
X4.1	0,38	0,227	Valid
X4.2	0,80	0,227	Valid
X4.3	0,80	0,227	Valid
X4.4	0,77	0,227	Valid
Y1	0,77	0,227	Valid
Y2	0,70	0,227	Valid
Y3	0,65	0,227	Valid
Y4	0,86	0,227	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Hasil korelasi pengujian validitas pada program SPSS dapat dijelaskan nilai r hitung> r tabel (0.227) dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item dalam indikator variabel –variabel dalam penelitian ini (pelayanan fiskus,sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak, kepatuhan wajib pajak) adalah valid

4.3.2. Hasil Uji Reliabilitas

Suatu instrumen pengukuran dikatakan reliabel jika pengukurannya konsisten dan cermat akurat. Hasil pengukuran dapat dipercaya hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama (homogen) diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subyek memang belum berubah. Mendasarkan pada hasil pengujian reliabilitas dengan program SPSS antara masing-masing item dengan total item untuk kelima variabel penelitian, diketahui nilai koefisien Alpha masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Koefisien Alpha	Keterangan
1.	Pelayanan Fiskus	0,84	Reliabel
2.	Sosialisasi Perpajakan	0,81	Reliabel
3.	Sanksi Pajak	0,84	Reliabel
4.	Kesadaran Wajib Pajak	0,80	Reliabel
5.	Kepatuhan Wajib Pajak	0,82	Reliabel

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Hasil pada tabel 4.5. dapat disimpulkan bahwa kelima variabel penelitian dinyatakan reliabel atau handal, karena nilai koefisien Alpha berada di atas alpha tabel yaitu 0,60.

4.4. Hasil Uji Asumsi Klasik

Penelitian ini menggunakan model regresi linier. Uji asumsi klasik dari masing-masing model sebagai berikut:

4.4.1. Hasil Uji Normalitas

Untuk menentukan normal tidaknya data pada variabel dependen dilakukan dengan menggunakan kolmogorov-smirnov. Apabila nilai signifikasi kolmogorov-smirnov < 0,05, maka data terdistribusi tidak normal, sebaiknya apabila nilai signifikasi kolmogorov-smirnov > 0,05 maka data terdistribusi normal. Hasil pengujian adalah sebagai berikut :

Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas Data *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

		Unstandardiz ed Residual
N		75
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.43812966
Most Extreme Differences	Absolute	.099
	Positive	.099
	Negative	-.090
Test Statistic		.099
Asymp. Sig. (2-tailed)		.067[c]

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.12 dapat dijelaskan bahwa nilai signifikasi Kolmogorov-smirnovsebesar 0,067> 0,05, maka model regresi dalam penelitian ini terdistribusi secara normal.

4.4.2. Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah terjadi korelasi diantara variabel bebas mendeteksi multikolonieritas dengan menganalisis matrik korelasi antar variabel independen dan perhitungan nilai Tolerance dan VIF.Bila nilai tingkat korelasi antar variabel dibawah 95 %, maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolonieritas yang serius. Bila dalam perhitungan nilai Tolerance juga menunjukan tidak ada variabel independen yang memiliki nilai Tolerance kurang dari 0,10 yang berarti tidak ada korelasi antar variabel independen yang nilainya lebih dari 95 %.

Tabel 4. 13 Hasil Uji Mutikolinearitas

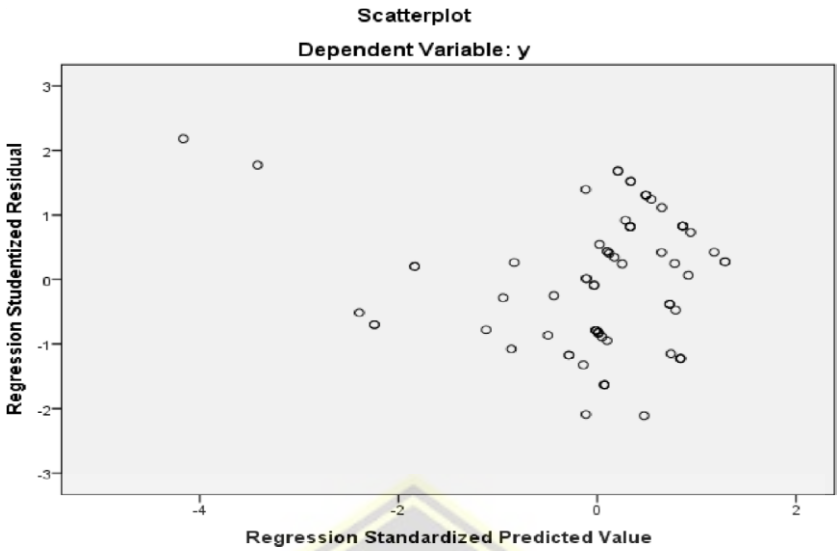
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Pelayanan Fiskus	.458	2.183
	Sosialisasi Perpajakan	.531	1.884
	Sanksi Pajak	.902	1.109
	Kesadaran Wajib Pajak	.587	1.703

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Tabel 4.13.menunjukkanbahwa semua variabel murni berdiri sendiri dan tidak ada multikolonialitas karena nilai VIF< 10 dan nilai toleransi > 0.10 sehingga model regresi layak untuk digunakan dalam melakukan pengujian.

4.4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heterokedastisitas yang digambarkan dengan Grafik scatterplot ditunjukkan pada grafik berikut :



Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Gambar tersebut menunjukkan bahwa data tersebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu.Data tersebar baik diatas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat heterokedastisitas dalam model regresi yang digunakan.

4.5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Hasil uji regresi linear berganda penelitian ini yaitu:

Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.357	1.690		-.803	.425
Pelayanan Fiskus	.248	.093	.287	2.669	.009
Sosialisasi Perpajakan	.154	.089	.172	1.727	.089
Sanksi Pajak	.199	.075	.204	2.660	.010
Kesadaran Wajib Pajak	.494	.105	.446	4.704	.000

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Dapat disusun sebuah persamaan sebagai berikut :

Y = 0,287 X1+ 0,172 X2+ 0,204 X3 +0,446 X4

Keterangan:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

X1 = pelayanan fiskus

X2 = sosialisasi perpajakan

X3 = sanksi perpajakan

X4 = kesadaran wajib pajak

4.6. Hasil Uji Kebaikan Model

4.6.1. Hasil Uji F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat (Ghozali, 2013). Hasil Hasil uji F atau uji simultan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. 15 Hasil Uji Simultan

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	260.339	4	65.085	29.768	.000[b]
	Residual	153.048	70	2.186		
	Total	413.387	74			

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Hasil pengujian simultan yang tersaji pada tabel diperoleh nilai F-hitung sebesar 29,768 dengan tingkat signifikansi 0,000. Oleh karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka variabel pelayanan fiskus,sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajaksecara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.6.2. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Pengujian koefisien determinasi (R2) bertujuan untuk mengetahui tingkat ketepatan yang paling baik dalam analisis regresi. Koefisien Determinasi menunjukan model dalam menjelaskan pengaruh Variabel pelayanan fiskus,sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penelitian.

Tabel 4. 16 Hasil Koefisien Determinasi Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.794[a]	.630	.609	1.47865

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Hasil pengujian koefisien determinasi (R^2), yang tersaji pada tabel diatas diperoleh nilai adjusted R^2 sebesar 0, 644, artinya bahwa pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajakmampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sebesar 60,9% dan sisanya sebesar 39,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.7. Hasil Uji Hipotesis

4.7.1. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 4.14 hasil pengujian parsial diperoleh nilai t-hitung pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 2,669 dan nilai signifikansi sebesar 0,009. Oleh karena nilai signifikansi sebesar 0,009 lebih kecil dari 0,05 maka H1 diterima artinya Pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di

KPP Pratama Demak. Artinya bahwa semakin baik pelayanan fiskus yang diberikan pegawai KPP Pratama Demak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak diterima.

4.7.2. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 4.14 hasil pengujian parsial diperoleh nilai t-hitung pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajaksebesar 1,727 dan nilai signifikansi sebesar 0,089. Oleh karena nilai signifikansi sebesar 0,089 lebih besar dari 0,05 maka H2 diterima artinya Sosialisasi Perpajakan berpengaruh tidak signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Demak. Artinya bahwa peningkatan sosialisasi perpajakan yang diberikan pegawai KPP Pratama Demak tidak berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu sosialisasi perpajakan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ditolak.

4.7.3. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 4.14 hasil pengujian parsial diperoleh nilai t-hitung pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajaksebesar 2,660 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka H3 ditolak artinya sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

di KPP Pratama Demak. Artinya bahwa semakin ketat penerapan sanksi pajak di KPP Pratama Demak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian hipotesis ketiga yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak diterima.

4.7.4. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 4.14 hasil pengujian parsial diperoleh nilai t-hitung pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajaksebesar 4,704 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka H4 ditolak artinya kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajakdi KPP Pratama Demak. Artinya bahwa tinggi kesadaran wajib pajak di KPP Pratama Demak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian hipotesis keempat yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak diterima.

4.8. Pembahasan

4.8.1. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan penelitian diketahui jika Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Demak atau H1 diterima. Tujuan Pelayanan pada sektor perpajakan yaitu selain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat juga dilakukan untuk melaksanakan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba. Apabila

pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak tidak sesuai dengan harapan wajib pajak, maka pelayanan tersebut bisa dikategorikan pelayanan yang tidak berkualitas. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan sendiri oleh wajib pajak sehingga akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Semakin baik kualitas pelayanan pajak yang diberikan aparat perpajakan maka wajib pajak akan merasa puas sehingga wajib pajak akan patuh. Demikan pula sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan pajak maka wajib pajak akan cenderung untuk tidak patuh terhadap perpajakannya menurut Margoting (2013).

Hal tersebut berarti bahwa pelayanan fiskus yang di berikan petugas pajak KPP Pratama Demak adalah baik, sehingga menimbulkan pengaruh yang positif dan signifikan antara kepatuhan wajib pajak dan pelayanan fiskus. Akuntabilitas pelayanan sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. dengan demikian hasil penelitian ini sejalan dengan peneltian yang dilakukan oleh Susmita dan Supadmi (2016) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan statistik deskriptif, Pernyataan pertama mendapatkan nilai rata-rata 4,52 mengindikasikan bahwa tanggapan responden terhadap Kemampuan petugas KPP Pratama Demak dalam memberikan pelayanan adalah sudah sangat baik. Hal ini berarti bentuk pelayanan yang baik dari KPP Pratama Demak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Demak. Pernyataan kedua mendapatkan nilai rata-rata 4,43

mengindikasikan bahwa tanggapan responden terhadap Kemampuan KPP Pratama Demak dalam memberikan pelayanan dengan sangat sopan. Hal ini berarti petugas KPP PratamaDemak melayani dengan sopan dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Demak. Pernyataan ketiga mendapatkan nilai rata-rata 4,35 mengindikasikan bahwa tanggapan responden terhadap penyuluhan hak dan kewajiban perpajakan yang diberikan KPP Pratama Demak adalah sangat baik. Hal ini berarti petugas KPP Pratama Demak sudah memberikan penyuluhan hak dan kewajiban perpajakan agar kepatuhan wajib pajak di KPP Demak meningkat. Pernyataan keempat mendapatkan nilai rata-rata 4,31 mengindikasikan bahwa tanggapan responden terhadap informasi dan solusi perpajakan yang diberikan petugas KPP Pratama Demak adalah sangat baik. Hal ini berarti dengan pemberian informasi dan solusi perpajakan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Demak.

Berdasarkan teori atribusi, kualitas adalah satu dari beberapa faktor ekternal menyebabkan individu menjadi patuh karena berasal dari luar wajib pajak atau paksaan kondisi. Adanya atribusi dapat dilihat melalui faktor konsensus pada pelayanan fiskus. Persepsi wajib pajak tentang pelayanan fiskus dapat memengaruh penilaian individu wajib pajak untuk patuh/taat melakukan kewajiban perpajakan. Kualitas pelayanan fiskus yang bisa melampaui ekspektasi wajib pajak maka akan mengakibatkan wajib pajak memiliki bersikap patuh/taat dalam melakukan pembayaran pajak (Masruroh & Zulaikha, 2013). Pelayanan fiskus adalah kondisi yang

terjadi di KPP Pratama Demak saat wajib pajak melakukan pembayaran pajak. Kondisi pelayanan perpajakan seharusnya dapat ditanggapi oleh wajib pajak yang taat melakukan pembayaran pajak. Peningkatan jumlah pembayaran wajib pajak dapat diartikan bahwa adanya konsensus dan atribusi eksternal yang diberikan sebab konsensus yang tinggi maka kesamaan perilaku juga akan tinggi.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Dharma & Suardana (2014); Susmita & Supadmi (2016); Pranata & Setiawan (2015) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memengaruhi secara positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian Masruroh & Zulaikha (2013) dan Winerungan (2013) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak memengaruhi kepatuhan wajib pajak

4.8.2. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan penelitian diketahui jika Sosialisasi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Demak atau H2 ditolak. Upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan melalui pemberian sosialisasi pajak. Sosialisasi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga jumlah penerimaan pajak dapat bertambah sesuai target. Kepatuhan wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya.Peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari bertambahnya jumlah wajib pajak yang membayar, melapor, dan

meyampaikan SPT, serta berkurangnya wajib pajak yang mempunyai tunggakan dan mempunyai sanksi baik administrasi maupun pidana. Kepatuhan wajib pajak dapat dicapai dengan adanya sosialisasi perpajakan yang dilakukan secara intensif dan efektif oleh DJP atau dalam hal ini adalah Kantor Pelayanan Pajak.

Tidak diperolehnya pengaruh yang signifikan dari variabel sosialisasi pajak terhadap kepatuhan perpajakan menunjukkan bahwa meskipun sosialiasi pajak sudah dilakukan dengan baik Dirjen Pajak yang ditunjukkan skor statistik desktiptif dari variael sosialisasi pajak dengan penilaian yang tinggi, namun tidak berkorelasi positif dengan tingkat kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa efektivitas sosialisasi perpajakan yang dilakukan belum optimal. Hal ini berarti bahwa beberapa sampel responden wajib pajak meskipun sudah mendapatkan sosialisasi pajak yang intensif namun masih memiliki tingkat kepatuhan yang tidak tinggi.

Ada beberapa kemungkina atas hal ini, pertama, sosialisasi yang dilakukan oleh Dirjen Pajak masih belum menarik sehingga sosialisasi yang dilaksakakan kurang informatif dalam memberikan kesadaran dalam diri wajib pajak. Kedua, bagi wajib pajak sosialisai mungkin masih dinilai sebagai hal yang tiidak konsisten karena responden wajib pajak mungkin masih ada persepsi pajak yang dibayarkan oleh wajib pajak banyak yang dikorupsi sehingga hal ini menghasilkan ketidakpatuhan wajib pajak.

Berdasarkan statistik deskriptif, Pernyataan pertama mendapatkan nilai rata-rata 4,61 mengindikasikan bahwa KPP Pratama Demak sudah memberikan penyuluhan kepada wajib pajak di Demak dalam rangka meningkatkan pengetahuan wajib pajak adalah sangat tinggi. Hal ini berari penyuluhan yang diberikan KPP Pratama Demak dapat menambah pengetahuan wajib pajak. Pernyataan kedua mendapatkan nilai rata-rata 3,01 mengindikasikan bahwa KPP Pratama Demak juga melaksanakan Fiskusi dengan WP dan tokoh masyarakat dalam upaya menambah pengetahuan wajib pajak adalah berakibat sedang (normal). Hal ini berari pemberian fiskusi dengan WP dan tokoh masyarakat dapat menambah pengetahuan dalam usaha peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Pernyataan ketiga mendapatkan nilai rata-rata 4,49 mengindikasikan bahwa KPP Pratama Demak memberikan infomasi langsung kepada WP dalam meningkatkan pengetahuan WP adalah sangat tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa KPP Pratama Demak mengupayakan pemberian informasi langsung dengan tujuan pengetahuan WP meningkat sehingga kepatuhan WP juga meningkat. Pernyataan keempat mendapatkan nilai rata-rata 4,52 mengindikasikan bahwa KPP Pratama Demak berupaya peningkatan pengetahunan WP dengan pemasangan spanduk berakibat sangat baik pada peningkatan pengetahuan pajak. hal ini mengindikasikan KPP Pratama Demak terus membangun usaha dalam peningkatan pengetahuan juga melalui pemasangan spanduk di lingkungan wajib pajak

Berdasarkan teori atribusi, sosialisasi perpajakan merupakan faktor eksternal dari kondisi yang bisa memengaruhi Wajib Pajak untuk melakukan kewajiban pajaknya sedangkan kepatuhan berasal dari faktor internal wajib pajak. Meskipun sosialisasi perpajakan sudah dilaksanakan oleh KPP Pratama Demak tetapi jika wajib pajak tidak memiliki kesadaran untuk menunaikan kewajiban perpajakan yang dapat menunjang kelancaran pembangunan di daerah maka hal tersebut tidak akan berdampak baik bagi penerimaan pajak di daerah. Oleh karena itu, diperlukan upaya ekstra untuk dapat membangkitkan kesadaran membayar pajak dengan menanamkan arti penting pajak bagi pembangunan di daerah sehingga sosialisasi perpajakan yang dilakukan akan direspon positif oleh wajib pajak dengan bersikap patuh pada peraturan perpajakan yang berlaku.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Winerungan (2013) yang menyimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian Dharma & Suardana (2014) yang menyimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan memengaruhi secara positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.8.3. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan penelitian diketahui jika Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama

Demak atau H3 diterima. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang- undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti /ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011). Penerapan sanksi perpajakan bertujuan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Wajib pajak akan patuh membayar pajak apabila sanksi yang diberikan lebih banyak merugikannya. Pengenaan sanksi secara tegas akan semakin merugikan wajib pajak sehingga wajib pajak akan lebih memilik untuk patuh melaksanakan kewajibannya menurut Zulaikha (2013)

Berdasarkan statistik deskriptif, Pernyataan pertama mendapatkan nilai rata-rata 4,18 mengindikasikan bahwa wajib pajak di KPP Pratama Demak mengetahui bahwa penerapan sanksi pajak di KPP Demak adalah tinggi. Hal ini menggambarkan bahwa penerapan sanksi yang tinggi akan berakibat pada kepatuha wajib pajak di KPP Pratama Demak. Pernyataan kedua mendapatkan nilai rata-rata 3,78 mengindikasikan bahwa wajib pajak di KPP Pratama Demak mengetahui bahwa mereka mengetahui bahwa ada sanksi yang akan mereka terlambat dalam membayarkan pajak. Hal ini menggambarkan bahwa wajib pajak di KPP Pratama Demak membayartepat waktu sehinggamereka tidak akan mendapatkan sanksi pajak. Pernyataan ketiga mendapatkan nilai rata-rata 3,12 mengindikasikan

bahwa gambaran wajib pajak tidak pernah menerima sanksi dalam kategori sedang. Hal ini menggambarkan bahwa penerapan sanksi di KPP Demak sudah berjalan dengan baik sehingga kepatuhan wajib pajak tergambar dari sedikitnya wajib pajak yang menerima sanksi perpajakan Pernyataan keempat mendapatkan nilai rata-rata 4,18 mengindikasikan bahwa wajib pajak di KPP Pratama Demak mengusahakan membayar pajak tepat pada waktunya sudah dalam kategori tinggi. Hal ini menggambarkan dimana wajib pajak sudah mempunyai kesadaran akan adanya sanksi bila mereka terlambat melakukan pembayaran wajib pajak

Berdasarkan teori atribusi, sanksi perpajakan merupakan faktor eksternal yang mengakibatkan adanya persepsi wajib pajak untuk menilai peraturan perpajakan. Peraturan perpajakan yang tegas dapat memaksa wajib pajak untuk menaatinya karena jika melakukan pelanggaran maka wajib pajak akan menderita kerugian sehingga wajib pajak akan lebih memilih untuk menunaikan kewajiban untuk membayar pajaknya. Wajib pajak yang patuh disebabkan oleh adanya pemahaman yang memadai terhadap hukum perpajakan dan jika melanggar maka kerugian yang besar akan diderita oleh wajib pajak.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Susmita & Supadmi (2016); serta Pranata & Setiawan (2015) yang menyimpulkan bahwa sanksi perpajakan tidak memengaruhi kepatuhan wajib pajak Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian Masruroh & Zulaikha (2013)

serta Winerungan (2013) yang menyimpulkan bahwa sanksi perpajakan tidak memengaruhi kepatuhan wajib pajak

4.8.4. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak TerhadapKepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan penelitian diketahui jika Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Demak atau H4 diterima Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas.Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan.Maka dari itu kesadaran wajib pajak mengenai perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan statistik deskriptif, Pernyataan pertama mendapatkan nilai rata-rata 3,19 mengindikasikan bahwa kesadaran wajib pajak di KPP Pratama Demak dimana pajak yang mereka bayarkan merupakan penerimaan terbesar negara adalah cukup. Hal ini menggambarkan bahwa kesadaran yang cukup pada wajib pajak berperan pada peningkatan kepatuhan wajib pajak. Pernyataan kedua mendapatkan nilai rata-rata 4,17 mengindikasikan bahwa kesadaran wajib pajak di KPP Pratama Demak dalam membayar pajak adalah tinggi. Hal ini menggambarkan bahwa tingginya kesadaran pada wajib pajak dalam membayar pajak berperan pada peningkatan kepatuhan wajib pajak. Pernyataan ketiga mendapatkan nilai rata-rata 4,31 mengindikasikan bahwa kesadaran wajib pajak di KPP

Pratama Demak dimana saat melakukan penundaan pembayaran pajak dapat merugikan negara adalah tinggi. Hal ini menggambarkan bahwa tingginya kesadaran pada wajib pajak dalam membayar pajak tepat pada waktunya berperan pada peningkatan kepatuhan wajib pajak. Pernyataan keempat mendapatkan nilai rata-rata 4,31 mengindikasikan bahwa kesadaran wajib pajak di KPP Pratama Demak akan fungsi pajak sebagai pembangunan negara adalah tinggi. Hal ini menggambarkan bahwa tingginya kesadaran pada wajib pajak akan fungsi pajak berperan pada peningkatan kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan teori atribusi, kesadaran wajib pajak merupakan persepsi internal wajib pajak mengenai berbagai hal tentang perpajakan yang dapat terlihat dari pengetahuan wajib pajak itu sendiri terhadap fungsi dari pajak yang dibayarkannya. Pengetahuan yang tinggi menjadikan kesadaran untuk membayar pajak semakin meningkat. Mengingat saat ini penerapan self assesment system oleh Dirjen Pajak mengharuskan para wajib pajak untuk dapat menghitung jumlah pajaknya sendiri. Artinya, kesadaran diri wajib pajak sangat diperlukan agar perhitungan pajak yang dilakukannya dapat menjadi sarana untuk berlaku patuh terhadap ketentuan pajak yang ada.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Dharma dan Suardana (2014) yang menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini tidak

mendukung penelitian Nugroho et al., (2016) yang menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan di KPP Pratama Demak, maka dapat disimpulkan beberapa hal berikut ini:

1) Pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Demak.
2) Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Demak.
3) Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Demak.
4) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Demak.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian ini adalah:

1) Peneliti tidak dapat mendampingi keseluruhan responden dalam pengisian kuesioner, karena teknik pengumpulan data dengan teknik convenience sampling secara acak berdasarkan WP Orang Pribadi yang sedang membayarkan pajaknya di KPP Pratama Demak. Penelitian selanjutnya diharapkan pengambilan sampel dilakukan wawancara langsung dengan wajib pajak sehingga hasil yang didapat juga lebih baik dari hasil penelitian sebelumnya.

2) Hasil uji adjust R Square yang dihasilkan dimana variabel pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak, kepatuhan wajib pajak dalam mempengaruhi kepatuhan pajak sebesar 0,609 atau 60,9% dan 39,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model regresi penelitian ini.

5.3. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ditarik dari hasil analisis data, maka penulis mencoba memberikan rekomendasi sebagai berikut :

1) Pengembangan teoritis

Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel bebas lainnya menggunakan hasil dimana sehingga dalam penelitian berikutnya pengembangan ilmu, terutama dalam bidang perpajakan dan juga diharapkan dapat dipakai sebagai acuan untuk riset-riset mendatang.

2) Pengembangan praktik

Penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan kontribusi praktis, yaitu bagi Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak di daerah- daerah berupa pengambilan kebijakan dalam usaha meningkatkan kepatuhan wajib pajak

DAFTAR PUSTAKA

Alwi, H. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*. Jakarta: Balai Pustaka.

Arum, Harjanti Puspa., Zulaikha. 2012. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi Wilayah KPP Pratama Cilacap)*. Diponegoro Journal of Accounting.

Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta. PT Rineka Cipta.

Choiriyah, M. A. 2016. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. Skripsi. Universitas Islam Sultan Agung, Semarang.

Cronin, J. Joseph, Steven A. Taylor. 1992. *Measuring Service Quality*. Journal of Marketing, 56: h:55-68

Darmayasa, I. G., dan P. E. Setiawan. 2016. *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. E- Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol 14 (1): 226-252.

Dharma, G. P. E., dan K. A. Suardana. 2014. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 6 (1): 340-353.

Gerald, Chau dan Patrick, Leung. 2009. *A Critical Review of Fischer Tax Compliance Model (A Research Syntesis)*. Journal of Accounting and Taxation, 1(2): h:34-40.

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

Ivancevics, J. M. (2005). *Perilaku dan Manajemen Organisasi, edisi 7, jilid 1. alih bahasa oleh Gina Gania*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Lubis, Arfan Ikhsan. 2011. *Akuntansi Keperilakuan. Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat.

Mangoting, Yenni dan Cindy Jotopurnomo. 2013. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya*. Jurnal pajak dan akuntansi, Vol. 1,No.1.Surabaya : Universitas Kristen Petra

Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Yogyakarta: CV. Andi.

Martin, Lumumba Omweri, Migwi S. Wanjohi, Obara Magutu, and John Mageto

Mokoro.2010. *Taxpayers Attitudes and Tax Compliance Behaviour in Kenya*. African Journal of Business & Management, 1: h:112-122

Masruroh, S dan Zulaikha, Z. 2013. *Pengaruh Kemanfaaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib PajaK (Studi Empiris pada WP OP di Kabupaten Tegal)*. Diponegoro Journal of Accounting, vol. 0, pp. 435-449, Sep. 2013.

Hidayat, Muchtar. 2010. *Analisis Komitmen (Affective, Continuance dan Normative) Terhadap Kualitas Pelayanan Pengesahan STNK Kendaraan Bermotor (Studi Empiris pada Kantor Bersama Samsat di Propinsi Kalimantan Timur)*.Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 12 (1): h:11-23

Muliari, N.K. dan P.E. Setiawan, 2011. *Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur*. Jurnal Akuntansi dan Bisnis. Vol. 6 No. 1, hal: 1-23

Muthaher, O. 2012. *Akuntansi Perbankan Syariah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Nisa, Ana Choirun dan Aji, Andri Wakita. 2014. *Pengaruh Persepsi Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, Pengetahuan Peraturan Perpajakan,dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Daerah Istimewa Yogyakarta*. Jurnal Akuntansi.

Nugroho, Agus. 2005. *Strategi Jitu: Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.

Nugroho, A., Andini, R., & Raharjo, K. 2016. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan*. Journal Of Accounting, 2(2), 1–13.

Pranata, P. A., dan P. E. Setiawan. 2015. *Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Kewajiban Moral pada Kepatuhan Wajib Pajak*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 10 (2): 456-473.

Purwono, H. 2010. *Dasar-Dasar Perpajakan dan Akuntansi Pajak*. Jakarta: Erlangga.

Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia-Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Resmi, Siti. 2011. *Perpajakan Teori Dan Kasus Empat*. Jakarta: Salemba Empat.

Restu Mutmainnah Marjan. 2014. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makasar Selatan)*. Skripsi. Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Sulistianinggrum, 2009. *Kualitas Pelayanan Administrasi dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu).* Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Supadmi, Ni Luh. 2009. *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*. Universitas Udayana. Jurnal Akutansi Bisnis Vol. 4 No. 2 Juli 2009

Supriyanto, Edy 2011. *Perpajakan di Indonesia. Edisi 1*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima

Susilawati, K. E., & Budiartha, K. 2013. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, 4(2), 345–357

Susmita, P. R., dan N. L. Supadmi. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filing pada Kepatuhan Wajib Pajak*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 14 (2)

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang *Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*

Winerungan, O. L. 2013. *Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung*. Jurnal EMBA Vol 1 (3): 960-970.

Zulaikha, S. M. 2013. *Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WPOP di Kabupaten Tegal)*. Diponegoro Journal Of Accounting Vol 2 (4): 1-5.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

IDENTITAS RESPONDEN

a. Mohon untuk mengisi pertanyaan di bawah ini dengan sebenar-benarnya.

b. Berilah tanda (X) pada kolom yang disediakan.

c. Nomor responden tidak perlu di tulis.

1. Nama Responden : .....

2. Jenis Kelamin : Laki-Laki ☐ Perempuan ☐

3. Usia : .....

4. Pendidikan : Tamat SLTP ☐ Sarjana ☐

   Tamat SMA/SMK ☐ Pasca Sarjana ☐

   Diploma ☐ Lainnya sebutkan …….

5. Status Perkawinan : Menikah ☐

   Belum Menikah ☐

   Janda/Duda ☐

Petunjuk Umum

1. Bacalah dengan teliti sebelum bapak/ ibu/ saudara/ i menjawab
2. Berilah tanda silang (X) pada kolom yang disediakan

Keterangan :

1. = Sangat Tidak Setuju (STS)
2. = Tidak Setuju (TS)
3. = Netral (N)
4. = Setuju (S)
5. = Sangat Setuju (SS)

DAFTAR PERTANYAAN

PELAYANAN FISKUS

No	Pernyataan	STS 1	TS 2	N 3	S 4	SS 5
1	Pelayanan yang diberikan petugas KPP Pratama Demak kepada saya sangat baik.					
2	Petugas KPP Pratama Demak dalam melayani Wajib Pajak bersifat sopan.					
3	Petugas KPP Pratama Demak memberikan penyuluhan kepada Wajib Pajak tentang hak dan kewajiban perpajakan.					
4	petugas KPP Pratama Demak memberikan informasi dan solusi kepada Wajib Pajak.					

SOSIALISASI PERPAJAKAN

No	Pernyataan	STS 1	TS 2	N 3	S 4	SS 5
1	Petugas pajak memberikan sosialisasi melalui berbagai media.					
2	KPP Pratama Demak memberikan ruang diskusi dengan Wajib Pajak dan tokoh masyarakat					

3	Petugas pajak memberikan informasi langsung ke Wajib Pajak.					
4	Pemasangan spanduk berisi pesan singkat mengenai perpajakan.					

SANKSI PERPAJAKAN

No	Pernyataan	STS 1	TS 2	N 3	S 4	SS 5
1	Saya mengetahui tentang sanksi perpajakan.					
2	Saya takut akan mendapatkan sanksi jika terlambat membayar wajib pajak pribadi saya.					
3	Saya tidak pernah terkena sanksi perpajakan.					
4	Saya berusaha untuk membayar pajak tepat waktu sehingga tidak dikenai sanksi perpajakan.					

KESADARAN WAJIB PAJAK

No	Pernyataan	STS 1	TS 2	N 3	S 4	SS 5
1	Pajak merupakan sumber penerimaan Negara terbesar.					
2	Membayar pajak merupakan kewajiban sebagai wajib pajak yang taat.					
3	Jika terjadi penundaan pembayaran dan pengurangan pajak dapat merugikan Negara.					
4	Pajak digunakan untuk menunjang pembangunan.					

KEPATUHAN WAJIB PAJAK

No	Pernyataan	STS 1	TS 2	N 3	S 4	SS 5
1	Saya tidak mempunyai tunggakan pajak					
2	Saya tidak pernah dijatuhi hukuman 10 tahun terakhir					
3	Saya dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan					
4	Saya tepat waktu dalam menyampaikan SPT.					

Lampiran 2 Tabulasi Penelitian

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4	Y1	Y2	Y3	Y4	Y
1	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	2	4	5	5	16	5	4	4	4	17
2	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	5	4	5	5	14	2	5	4	5	16	5	3	5	4	17
3	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	2	2	1	2	5	3	3	3	3	12	3	2	3	4	12
4	2	2	2	2	8	5	2	3	3	13	3	4	2	3	9	2	2	2	2	8	3	2	3	3	11
5	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	5	5	5	5	15	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13
6	5	5	4	4	18	5	4	5	5	19	4	4	3	4	11	4	4	4	4	16	4	3	5	4	16
7	5	5	4	4	18	4	2	5	4	15	4	4	4	4	12	4	5	4	4	17	4	2	5	4	15
8	5	5	4	4	18	5	2	4	5	16	4	4	3	4	11	4	4	5	4	17	4	2	5	4	15
9	5	5	5	5	20	5	2	5	5	17	5	4	2	5	11	4	5	4	4	17	5	3	5	5	18
10	5	5	5	5	20	5	2	5	5	17	5	4	2	5	11	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19
11	5	4	5	4	18	5	2	5	5	17	4	4	2	4	10	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19
12	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	3	2	4	9	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15
13	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	5	5	5	5	15	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13
14	5	5	4	4	18	5	4	5	5	19	4	4	3	4	11	4	4	4	4	16	4	3	5	4	16
15	5	5	4	4	18	4	2	5	4	15	4	4	4	4	12	4	5	4	4	17	4	2	5	4	15
16	5	5	4	4	18	5	2	4	5	16	4	4	3	4	11	4	4	5	4	17	4	2	5	4	15
17	5	5	5	5	20	5	2	5	5	17	5	4	2	5	11	4	5	4	4	17	5	3	5	5	18
18	5	5	5	5	20	5	2	5	5	17	5	4	2	5	11	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19
19	5	4	5	4	18	5	2	5	5	17	4	4	2	4	10	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19
20	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	3	4	2	3	9	4	5	5	5	19	5	4	4	5	18
21	4	4	4	4	16	5	2	5	5	17	5	4	5	5	14	4	5	5	5	19	5	3	5	5	18
22	5	5	5	5	20	5	2	5	5	17	4	5	4	4	13	2	5	5	5	17	5	4	5	5	19
23	4	4	4	4	16	5	2	5	5	17	5	5	4	5	14	4	5	4	4	17	4	4	5	4	17
24	5	5	4	4	18	4	2	5	4	15	4	4	4	4	12	4	5	4	4	17	4	2	5	4	15
25	5	5	4	4	18	5	2	4	5	16	4	4	3	4	11	4	4	5	4	17	4	2	5	4	15
26	5	5	5	5	20	5	2	5	5	17	5	4	2	5	11	4	5	4	4	17	5	3	5	5	18
27	5	5	5	5	20	5	2	5	5	17	5	4	2	5	11	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19
28	5	4	5	4	18	5	2	5	5	17	4	4	2	4	10	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19
29	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	4	2	5	11	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19
30	4	2	3	3	12	4	2	4	2	12	4	5	4	4	13	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11

31	5	5	4	4	18	5	2	4	5	16	4	4	3	4	11	4	4	5	4	17	4	2	5	4	15
32	5	5	5	5	20	5	2	5	5	17	5	4	2	5	11	4	5	4	4	17	5	3	5	5	18
33	5	5	5	5	20	5	2	5	5	17	5	4	2	5	11	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19
34	5	4	5	4	18	5	2	5	5	17	4	4	2	4	10	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19
35	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	4	2	5	11	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19
36	4	2	3	3	12	4	2	4	2	12	4	5	4	4	13	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11
37	5	4	5	5	19	5	2	5	5	17	3	4	2	3	9	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18
38	5	5	4	4	18	5	3	5	5	18	5	4	2	5	11	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19
39	5	5	5	5	20	5	2	5	5	17	5	4	5	5	14	4	5	4	4	17	5	4	5	5	19
40	5	5	5	5	20	5	2	5	5	17	5	5	4	5	14	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19
41	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18	2	2	2	2	6	4	5	4	4	17	2	3	4	4	13
42	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	3	2	2	3	7	3	5	5	5	18	5	4	5	5	19
43	4	5	4	4	17	5	4	5	5	19	5	4	4	5	13	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16
44	4	5	4	5	18	5	4	5	5	19	3	2	2	3	7	3	5	5	5	18	4	2	4	4	14
45	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	5	2	2	5	9	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17
46	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	5	2	2	5	9	2	4	5	5	16	5	3	4	4	16
47	5	5	4	4	18	5	4	5	4	18	5	4	4	5	13	2	5	4	5	16	5	3	4	5	17
48	4	5	5	5	19	4	2	3	4	13	4	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	2	4	4	14
49	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	4	4	4	4	12	2	4	5	5	16	5	4	5	5	19
50	4	5	5	5	19	4	4	4	5	17	2	2	2	2	6	2	4	4	4	14	4	3	3	3	13
51	4	4	4	4	16	4	2	4	4	14	2	2	1	2	5	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11
52	4	5	4	4	17	5	4	5	5	19	4	5	4	4	13	4	4	4	4	16	5	3	3	4	15
53	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	5	4	4	13	4	5	5	5	19	5	4	3	5	17
54	4	4	4	4	16	4	2	4	4	14	4	4	5	4	13	4	4	4	4	16	4	2	4	4	14
55	4	5	4	4	17	4	4	4	5	17	4	5	4	4	13	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18
56	5	4	4	4	17	5	4	5	4	18	4	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	2	4	4	14
57	5	5	4	4	18	4	5	4	5	18	4	5	4	4	13	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15
58	4	4	4	4	16	4	2	4	4	14	4	4	4	4	12	4	4	3	4	15	4	3	2	4	13
59	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15
60	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	4	4	4	4	12	4	4	5	4	17	4	2	4	4	14
61	4	3	4	3	14	4	2	3	4	13	4	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14
62	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	5	5	5	5	15	4	5	5	5	19	5	4	4	5	18

63	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	5	4	5	5	14	4	4	4	4	16	5	3	5	4	17
64	5	5	5	5	20	3	4	3	3	13	4	5	4	4	13	4	5	5	5	19	3	4	4	5	16
65	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	3	2	2	3	7	3	5	5	5	18	5	4	5	5	19
66	4	5	4	4	17	5	4	5	5	19	5	4	4	5	13	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16
67	4	5	4	5	18	5	4	5	5	19	3	2	2	3	7	3	5	5	5	18	4	2	4	4	14
68	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	5	2	2	5	9	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17
69	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	5	2	2	5	9	2	4	5	5	16	5	3	4	4	16
70	5	5	4	4	18	5	4	5	4	18	5	4	4	5	13	2	5	4	5	16	5	3	4	5	17
71	4	5	5	5	19	4	2	3	4	13	4	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	2	4	4	14
72	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	4	4	4	4	12	2	4	5	5	16	5	4	5	5	19
73	4	5	4	4	17	5	4	5	5	19	5	4	4	5	13	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16
74	4	5	4	5	18	5	4	5	5	19	3	2	2	3	7	3	5	5	5	18	4	2	4	4	14
75	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	5	2	2	5	9	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17

Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif

Frequencies

Statistics

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	x2.1	x2.2	x2.3	x2.4
N Valid	75	75	75	75	75	75	75	75
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4,520	4,427	4,35	4,31	4,613	3,013	4,493	4,520
Std. Deviation	,7234	,8411	,744	,753	,7146	1,0331	,7948	,8599

Statistics

	x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	X4.1	x4.2	x4.3	x4.4
N Valid	75	75	75	75	75	75	75	75
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4,187	3,787	3,120	4,187	3,653	4,480	4,440	4,427
Std. Deviation	,8333	,9486	1,1503	,8333	,8136	,6650	,6826	,6611

Statistics

	y1	y2	y3	y4
N Valid	75	75	75	75
Missing	0	0	0	0
Mean	4,387	3,160	4,320	4,320
Std. Deviation	,6954	,8227	,7739	,6401

Frequency Table

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,0	3	4,0	4,0	4,0
	3,0	1	1,3	1,3	5,3
	4,0	25	33,3	33,3	38,7
	5,0	46	61,3	61,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,0	5	6,7	6,7	6,7
	3,0	2	2,7	2,7	9,3
	4,0	24	32,0	32,0	41,3
	5,0	44	58,7	58,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	4,0	4,0	4,0
	3	3	4,0	4,0	8,0
	4	34	45,3	45,3	53,3
	5	35	46,7	46,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	4,0	4,0	4,0
	3	4	5,3	5,3	9,3
	4	35	46,7	46,7	56,0
	5	33	44,0	44,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

x2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,0	3	4,0	4,0	4,0
	3,0	1	1,3	1,3	5,3
	4,0	18	24,0	24,0	29,3
	5,0	53	70,7	70,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

x2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,0	37	49,3	49,3	49,3
	3,0	2	2,7	2,7	52,0
	4,0	34	45,3	45,3	97,3
	5,0	2	2,7	2,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

x2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,0	3	4,0	4,0	4,0
	3,0	5	6,7	6,7	10,7
	4,0	19	25,3	25,3	36,0
	5,0	48	64,0	64,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

x2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,0	5	6,7	6,7	6,7
	3,0	3	4,0	4,0	10,7
	4,0	15	20,0	20,0	30,7
	5,0	52	69,3	69,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

x3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,0	4	5,3	5,3	5,3
	3,0	8	10,7	10,7	16,0
	4,0	33	44,0	44,0	60,0
	5,0	30	40,0	40,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

x3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,0	14	18,7	18,7	18,7
	3,0	1	1,3	1,3	20,0
	4,0	47	62,7	62,7	82,7
	5,0	13	17,3	17,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

x3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,0	2	2,7	2,7	2,7
	2,0	31	41,3	41,3	44,0
	3,0	6	8,0	8,0	52,0
	4,0	28	37,3	37,3	89,3
	5,0	8	10,7	10,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

x3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,0	4	5,3	5,3	5,3
	3,0	8	10,7	10,7	16,0
	4,0	33	44,0	44,0	60,0
	5,0	30	40,0	40,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

X4.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,0	11	14,7	14,7	14,7
	3,0	9	12,0	12,0	26,7
	4,0	50	66,7	66,7	93,3
	5,0	5	6,7	6,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

x4.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,0	1	1,3	1,3	1,3
	3,0	4	5,3	5,3	6,7
	4,0	28	37,3	37,3	44,0
	5,0	42	56,0	56,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

x4.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,0	1	1,3	1,3	1,3
	3,0	5	6,7	6,7	8,0
	4,0	29	38,7	38,7	46,7
	5,0	40	53,3	53,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

x4.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,0	1	1,3	1,3	1,3
	3,0	4	5,3	5,3	6,7
	4,0	32	42,7	42,7	49,3
	5,0	38	50,7	50,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,0	1	1,3	1,3	1,3
	3,0	6	8,0	8,0	9,3
	4,0	31	41,3	41,3	50,7
	5,0	37	49,3	49,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,0	20	26,7	26,7	26,7
	3,0	23	30,7	30,7	57,3
	4,0	32	42,7	42,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,0	1	1,3	1,3	1,3
	3,0	11	14,7	14,7	16,0
	4,0	26	34,7	34,7	50,7
	5,0	37	49,3	49,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,0	7	9,3	9,3	9,3
	4,0	37	49,3	49,3	58,7
	5,0	31	41,3	41,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Reliability
Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	75	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	75	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,839	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	30,680	23,464	,835	,806
X1.2	30,773	22,718	,800	,799
X1.3	30,853	22,911	,895	,795
X1.4	30,893	22,772	,904	,792
x1	17,600	7,459	1,000	,913

Reliability
Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	75	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	75	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,805	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x2.1	28,667	21,901	,814	,761
x2.2	30,267	22,468	,441	,808
x2.3	28,787	21,386	,794	,755
x2.4	28,760	20,752	,812	,744
x2	16,640	6,963	1,000	,769

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	75	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	75	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,837	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x3.1	22,240	22,698	,669	,816
x3.2	22,640	21,288	,745	,795
x3.3	23,307	19,999	,718	,788
x3.4	22,240	22,698	,669	,816
x3	15,280	8,934	,958	,794

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	75	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	75	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,800	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	30,347	15,203	,379	,815
x4.2	29,520	13,848	,804	,743
x4.3	29,560	13,763	,798	,742
x4.4	29,573	14,005	,774	,749
X4	17,000	4,568	1,000	,747

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	75	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	75	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,816	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1	27,987	17,392	,771	,776
y2	29,213	16,927	,700	,776
y3	28,053	17,511	,654	,788
y4	28,053	17,375	,855	,770
y	16,187	5,586	1,000	,816

Lampiran 5 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Regression

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X4, x3, x2, x1[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: y
b. All requested variables entered.

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,794[a]	,630	,609	1,4786

a. Predictors: (Constant), X4, x3, x2, x1
b. Dependent Variable: y

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	260,339	4	65,085	29,768	,000[b]
	Residual	153,048	70	2,186		
	Total	413,387	74			

a. Dependent Variable: y
b. Predictors: (Constant), X4, x3, x2, x1

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1,357	1,690		-,803	,425		
	x1	,248	,093	,287	2,669	,009	,458	2,183
	x2	,154	,089	,172	1,727	,089	,531	1,884
	x3	,199	,075	,204	2,660	,010	,902	1,109
	X4	,494	,105	,446	4,704	,000	,587	1,703

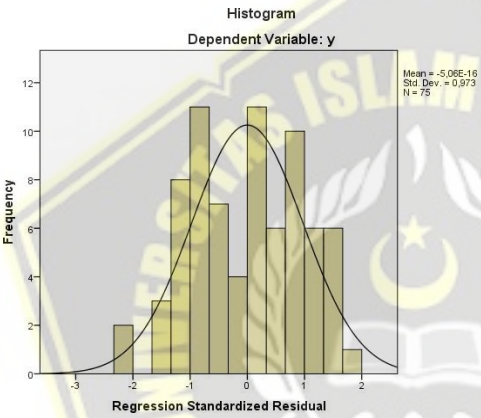
a. Dependent Variable: y

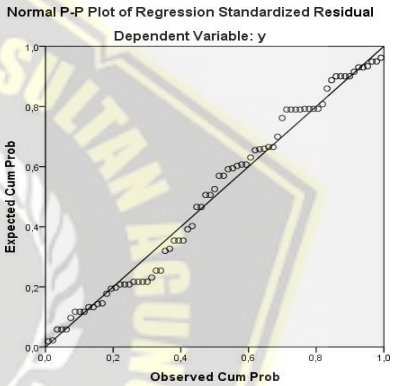
Collinearity Diagnostics[a]

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions				
				(Constant)	x1	x2	x3	X4
1	1	4,925	1,000	,00	,00	,00	,00	,00
	2	,051	9,833	,00	,03	,03	,56	,00
	3	,010	22,769	,30	,00	,71	,24	,13
	4	,008	25,201	,58	,44	,21	,17	,09
	5	,007	27,323	,12	,52	,05	,03	,78

a. Dependent Variable: y

Charts

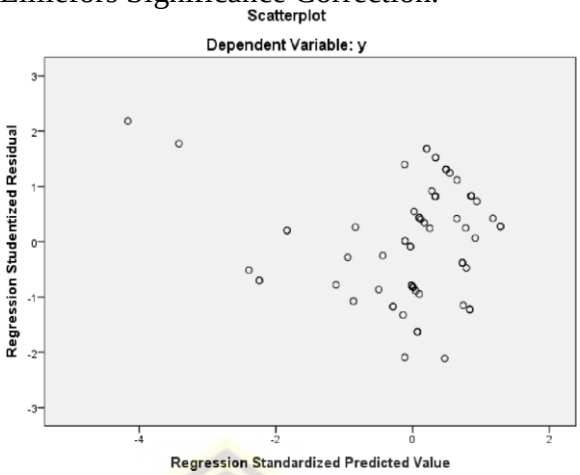




NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters[a,b]	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,43812966
Most Extreme Differences	Absolute	,099
	Positive	,099
	Negative	-,090
Test Statistic		,099
Asymp. Sig. (2-tailed)		,067[c]

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.