

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN
PETUGAS PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
MAGELANG TAHUN 2018**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi



**Disusun Oleh :
Ahmadulloh
16812147013**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI S1
JURUSAN PENDIDIKAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2018**

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN
PETUGAS PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
MAGELANG TAHUN 2018**

SKRIPSI

Oleh:
Ahmadulloh
16812147013



Telah disetujui dan disahkan pada tanggal 4 April 2018
Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta

Disetujui
Dosen Pembimbing



Amanita Novi Yushita, S.E., M.Si.
NIP. 19770810 200604 2 002

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul:

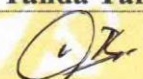
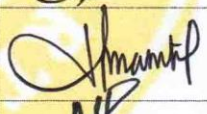
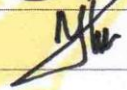
**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN
PETUGAS PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
MAGELANG TAHUN 2018**

Oleh:

Ahmadulloh
169812147003

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 10 April 2018
dan dinyatakan telah lulus.

DEWAN PENGUJI

Nama Lengkap	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Drs. Moh. Djazari, M.Pd.	Ketua Penguji		2 / 5 2018
Amanita Novi Yushita, S.E., M.Si.	Sekretaris Penguji		3 / 5 2018
Dra. Isroah, M.Si	Penguji Utama		19 / 4 2018

Yogyakarta, 8 Mei 2018
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan,



Dr. Sugiharsono, M. Si.
NIP. 19550328 198303 1 002

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Ahmadulloh
NIM : 16812147013
Program Studi : Akuntansi
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang Tahun 2018

Menyatakan bahwa karya ilmiah ini merupakan hasil kerja sendiri dan sepanjang pengetahuan saya tidak berisikan materi yang dipublikasikan atau dipergunakan sebagai persyaratan penyelesaian studi di perguruan tinggi oleh orang lain kecuali pada bagian-bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta , 4 April 2018



ang menyatakan,

Ahmadulloh
16812147013

MOTTO

1. *Fa-inna ma'al 'usri yusran Inna ma'a l'usri yusraa Fa-idzaa faraghta fanshab Wa-ilaa rabbika farghab*

Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap (QS. Al-Insyirah,6-8).

2. "Kita berdoa kalau kesusahan dan membutuhkan sesuatu, mestinya kita juga berdoa dalam kegembiraan besar dan saat rezeki melimpah." (Kahlil Gibran)
3. Kesuksesan tidak akan mengkhianati proses yang panjang (Ahmadulloh)

PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan Puji Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua Bapak Hadi Suyitno dan Ibu Waridah, terimakasih atas segala doa restu, semangat, dan motivasi yang selama ini diberikan sehingga tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan.

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN
PETUGAS PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
MAGELANG TAHUN 2018**

Oleh :
Ahmadulloh
16812147013

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang tahun 2018. (2) Pengaruh Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang tahun 2018. (3) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang tahun 2018.

Penelitian ini merupakan penelitian bersifat kausal komparatif dengan pendekatan kuantitatif. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *insidental sampling* dengan sampel sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dalam bentuk pertanyaan tertutup. Sebelum kuesioner dibagikan dilakukan uji coba instrumen untuk di uji validitas dan reliabilitasnya agar memperoleh hasil yang sesuai dengan fakta. Teknik analisis data menggunakan regresi sederhana dan regresi berganda.

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh bahwa : (1) Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ditunjukkan dengan persamaan regresi $(Y) = 7,377 + 0,567X_1$; korelasi $(r_{x_1y}) = 0,561^a$; koefisien determinasi $(r^2_{x_1y}) = 0,314$ dan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($6,705 > 1,985$) dengan nilai signifikansi 5%. (2) Pelayanan Petugas Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ditunjukkan dengan persamaan regresi $(Y) = 15,447 + 0,297X_2$; korelasi $(r_{x_2y}) = 0,463^a$; koefisien determinasi $(r^2_{x_2y}) = 0,214$ dan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($5,170 > 1,985$) dengan nilai signifikansi $0,00 < 5\%$. (3) Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang ditunjukkan dengan persamaan regresi $(Y) = 5,088 + 0,444X_1 + 0,155X_2$; korelasi $(R_{y(1,2)}) = 0,598^a$; koefisien determinasi $(R^2_{y(1,2)}) = 0,358$ dan nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($27,042 > 3,90$) dengan nilai signifikansi $0,00 > 0,05$.

Kata Kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Petugas Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

**THE EFFECT OF AWARE OF TAXPAYER AND TAXPAYER AWARENESS
ON COMPULSORY TAXPAYERS ON PERSONAL TAX TOWARDS OF
PRATAMA TAX SERVICE
MAGELANG YEAR 2018**

By:
Ahmadulloh
16812147013

ABSTRACT

This study aims to determine: (1) The influence of Taxpayer Awareness to Personal Taxpayer Compliance at Tax Office Pratama Magelang 2018. (2) Influence of Tax Officer Service to Individual Taxpayer Compliance at Tax Office Pratama Magelang 2018. (3) The Effect of Taxpayer Awareness and Service of Tax Officers to the Compliance of Individual Taxpayer at Tax Office Pratama Magelang 2018.

This research is a comparative causal research with quantitative approach. Sampling was done by incidental sampling technique with 100 respondents. Method of taking data using questionnaire method in the form of closed question. To perform the analysis of validity and reliability for results that match the facts. Data analysis technique is done by classical test and hypothesis test.

Based on the test results obtained that: (1) Awareness of Taxpayers have a positive and significant impact on Taxpayer Compliance is shown by regression equation $(Y) = 7,377 + 0,567X_1$; correlation $(r_{x_1y}) = 0.561^a$; coefficient of determination $(r^2_{x_1y}) = 0,314$ and t_{count} is bigger than t_{table} ($6,705 > 1,985$) with significance value 5%. (2) Tax officer service has a positive and significant effect to Taxpayer Compliance shown by regression equation $(Y) = 15,447 + 0,297X_2$; correlation $(r_{x_2y}) = 0.463^a$; coefficient of determination $(r^2_{x_2y}) = 0,214$ and t_{count} is bigger than t_{table} ($5,170 > 1,985$) with significance value $0,00 < 5\%$. (3) Taxpayer Awareness and Tax Officer Service together have positive and significant influence to Taxpayer Compliance which is shown by regression equation $(Y) = 5,088 + 0,444X_1 + 0,155X_2$; correlation $(R_{y(1,2)}) = 0,598^a$; coefficient of determination $(R^2_{y(1,2)}) = 0,358$ and F_{count} is bigger than F_{table} ($27,042 > 3,90$) with significance value $0,00 > 0,05$.

Keywords: *Taxpayer Awareness, Employee Tax Service, Taxpayer Compliance*

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SwT. atas segala limpahan, rahmat, dan hidayah- Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang Pada Tahun 2018” berjalan dengan lancar. Penulis menyadari sepenuhnya, tanpa bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, tugas akhir skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada :

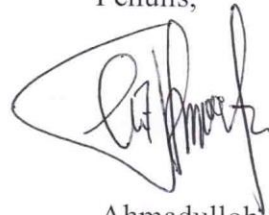
1. Bapak Prof. Dr. Sutrisna Wibawa, M.Pd Rektor Universitas Negeri Yogyakarta (UNY).
2. Bapak Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta (UNY).
3. Ibu Amanita Novi Yushita, S.E., M.Si.. sebagai Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan dengan sabar memberikan bimbingan serta pengarahan selama penyusunan skripsi.
4. Ibu Dra. Isroah, M.Si sebagai Dosen Narasumber yang banyak membantu dan memberikan saran dalam penyusunan skripsi.
5. Segenap Dosen Universitas Negeri Yogyakarta Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi yang telah memberikan ilmu bermanfaat selama penulis menimba ilmu.

6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan serta bantuan selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam pengerjaan Tugas Akhir Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat dibutuhkan guna menyempurnakan Tugas Akhir Skripsi ini. Akhirnya harapan penulis mudah-mudahan apa yang terkandung di dalam penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, 4 April 2018

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Ahmadulloh', written over a large, stylized, teardrop-shaped graphic element.

Ahmadulloh
16812147013

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Pembatasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	12
A. Kajian Teori	12
1. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	12
a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	12
b. Bentuk Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	13
c. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	13
d. Identifikasi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	14
e. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	15
2. Kesadaran Wajib Pajak	16
a. Pengertian Kesadaran Wajib Pajak	16
b. Indikator Kesadaran Wajib Pajak.....	17
3. Hambatan Pembayaran Pajak	18
4. Pelayanan Petugas Pajak	19
a. Pengertian Pelayanan Petugas Pajak.....	19
b. Kriteria Penilaian Pelayanan Petugas Pajak.....	21
c. Indikator Kualitas Pelayanan Petugas Pajak.....	22
B. Penelitian yang Relevan	23
C. Kerangka Berpikir	29
1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	30
2. Pengaruh Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	30
3. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	31

D. Paradigma Penelitian	31
E. Hipotesis Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Tempat Penelitian	33
B. Jenis Penelitian	33
C. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian	33
D. Populasi dan Sampel	35
E. Teknik Pengumpulan Data	37
F. Instrumen Penelitian	37
G. Uji Coba Instrumen	39
H. Teknik Analisis Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A. Hasil Penelitian	47
1. Deskripsi Data Umum	47
a. Sejarah KPP Pratama Magelang.....	47
b. Wilayah Kerja dan Struktur Organisasi KPP Pratama Magelang..	48
c. Visi dan Misi KPP Pratama Magelang.....	49
2. Deskripsi Data Khusus	52
B. Analisis Data.....	53
1. Uji Prasyarat	53
a. Uji Reliabilitas	53
b. Uji Validitas	54
2. Uji Asumsi Klasik	55
a. Uji Normalitas	55
b. Uji Heteroskedastisitas	56
c. Uji Multikolinieritas	57
3. Pengujian Hipotesis	58
a. Analisis Regresi Linier Sederhana	58
b. Analisis Regresi Linier Berganda	62
C. Pembahasan	65
1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang.....	65
2. Pengaruh Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang	66
3. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	74

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Kriteria Penilaian Kuesioner.....	38
2. Kisi-kisi Instrumen Penelitian	38
3. Hasil Uji Normalitas	56
4. Hasil Uji Heteroskedastisitas	56
5. Hasil Uji Multikolinieritas.....	57
6. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana Untuk pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	58
7. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana Untuk Pengaruh Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	60
8. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda untuk Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak...	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Paradigma Penelitian	31
2. Struktur Organisasi KPP Pratama	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Izin Penelitian di KPP Pratama Magelang	75
2. Surat Izin Penelitian Kampus UNY	76
3. Kuesioner Penelitian	77
4. Butir Soal Kepatuhan Wajib Pajak	79
5. Butir Soal Kesadaran Wajib Pajak	79
6. Butir Soal Pelayanan Petugas Pajak.....	80
7. Lampiran Butir Soal.....	81
a. Lampiran Butir Soal Kesadaran Wajib Pajak	81
b. Lampiran Butir Soal Pelayanan Petugas Pajak	84
c. Lampiran Butir Soal Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	87
8. Uji Valid Reliabel Y.....	90
9. Uji Valid Reliabel X1.....	91
10. Uji Valid Reliabel X2.....	92
11. Uji Deskriptif	93
12. Uji Normalitas	94
13. Uji Multikolinearitas	96
14. Uji Heteroekdastisitas	97
15. Uji Analisis Regresi Linier Sederhana	98
16. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	100

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara berkembang di mana pendapatan negara adalah salah satu hal pokok yang sangat dibutuhkan untuk pembiayaan negara, pembangunan fasilitas umum, pembayaran gaji pegawai, dan belanja negara. Sumber pendapatan negara yang dimaksudkan adalah penerimaan pajak dan penerimaan bukan pajak. Menurut Adriani (2014: 03) “Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang berlangsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum terkait dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintah”. Penerimaan pajak merupakan sumber penerimaan negara terbesar saat ini yang merupakan salah satu pilar utama dalam komponen penerimaan negara yang tertuang dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Pajak diharapkan dapat menjadi sumber dana untuk pemerintah yang dapat menangani masalah permasalahan ekonomi di Indonesia mengingat bahwa pajak merupakan sumber pendapatan terbesar di Indonesia saat ini (Narotama, 2010: 54). Agar pencapaian pajak di Indonesia bermanfaat sebagai sumber dana untuk pemerintah diharapkan wajib pajak taat dalam melakukan pembayarannya. Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak

atau pemotong pajak tertentu. Wajib pajak orang pribadi adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan diatas pendapatan tidak kena pajak (Rahman, 2010: 32).

Di Indonesia sistem pemungutan pajak telah mengalami perubahan dari *official assessment system* menjadi *self assessment system* sejak reformasi perpajakan pada tahun 1983. *Self assessment system* menuntut adanya peran serta aktif dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakan (Waluyo, 2008: 64). Kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak merupakan faktor terpenting dari pelaksanaan sistem tersebut (Supadmi, 2009: 73). Menurut (Sumarsan, 2011: 6) “*System self assessment* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar, fiskus hanya mengawasi”. Supadmi (2009: 74) berpendapat bahwa “dianutnya *system self assessment* membawa misi dan konsekuensi perubahan sikap (kesadaran) warga masyarakat untuk membayar pajak secara sukarela (*Voluntary Compliance*)”. Secara umum kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi oleh wajib pajak berdasarkan *system self assessment* adalah : 1. Mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) 2. Membayar dan melaporkan pajak penghasilan dan pajak lainnya. Salah satu kewajiban wajib pajak adalah mendaftar diri untuk memperoleh NPWP. Kepemilikan NPWP merupakan suatu kewajiban bagi setiap wajib pajak apabila telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif berdasarkan ketentuan peraturan perundang-

undangan perpajakan. Selain karena kewajiban, kepemilikan NPWP juga dilatarbelakangi oleh berbagai fungsi NPWP sebagai identitas wajib pajak tersebut. Priantara (2011: 87) berpendapat bahwa kebutuhan memiliki NPWP bagi wajib pajak dapat diartikan sebagai suatu kondisi di mana wajib pajak tersebut sangat memerlukan NPWP. Faktor kebutuhan tersebut berkaitan dengan fungsi dari memiliki NPWP. Dengan semakin banyaknya orang yang memiliki NPWP di Indonesia diharapkan lebih sadar untuk melaksanakan kewajiban pajaknya.

Dalam melakukan pembayaran pajak wajib pajak harus patuh sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku di Indonesia, dan kewajiban Dirjen Pajak yang diatur dalam Undang- Undang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (UU KUP). Pengertian kepatuhan wajib pajak, menurut Santoso (2008: 43) kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai peraturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan hukum maupun administrasi. Namun saat ini masih dikatakan bahwa kepatuhan wajib pajak di Indonesia dinilai masih rendah. Hal tersebut terbukti oleh pernyataan Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat Direktorat Jenderal Pajak (Ditjen Pajak), Hestu Yoga Saksama yang mengungkapkan bahwa “saat ini tingkat kepatuhan masyarakat Indonesia dalam pajak masih rendah, tingkat kepatuhan pajak masyarakat Indonesia dilihat dari tingkat *tax ratio* masih berada di 10,3 % selain itu tingkat kepatuhan wajib pajak juga masih tertinggal dibandingkan negara-negara lain

yang berada di tingkat Asia seperti yang terjadi di Malaysia dan Vietnam”(<http://ekonomi.kompas.com/read/2017/07/19/193000326/ditjen-pajak-kepatuhan-bayar-pajak-masyarakat-indonesia-masih-rendah>); diakses 1 November 2017).

Menurut Jatmiko (2006: 85) “kesadaran merupakan suatu keadaan mengerti atau mengetahui”. Dalam hal ini pengertian Kesadaran Wajib Pajak adalah suatu keadaan di mana wajib pajak mengerti atau mengetahui hak dan kewajiban perpajakannya. Kesadaran Wajib Pajak atas besarnya peranan yang diemban sektor perpajakan sebagai sumber pembiayaan negara sangat diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Jika tingkat Kesadaran Wajib Pajak orang pribadi tinggi maka target yang ditetapkan akan terpenuhi dan pendapatan negara dari sektor pajak akan meningkat. Namun saat ini banyak ditemukan masalah mengenai Kesadaran Wajib Pajak yang masih rendah, sesuai dengan pernyataan Gubsu HT Erry Nuradi menyatakan bahwa :

Kesadaran Wajib Pajak masih sangat rendah padahal saat ini pembangunan negara membutuhkan dana lebih 75 persen berasal dari pajak, untuk itu kami imbau perlu pemahaman pajak sejak dini untuk itu diperlukan kurikulum pajak di sekolah-sekolah diharapkan dapat meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak. (<http://beritasore.com/2017/10/10/gubsu-kesadaran-wajib-pajak-masih-rendah/>). Diakses pada 18 November 2017).

Jadi Kesadaran Wajib Pajak masih rendah, pembangunan negara berasal dari pajak namun masih banyak wajib pajak yang mengabaikannya. Rendahnya pembayaran pajak orang pribadi lebih disebabkan karena kurangnya pemahaman administrasi serta ketidaktahuan wajib pajak terhadap manfaat pajak yang disetorkan di KPP Magelang. Kurangnya pengetahuan

mengenai pembayaran pajak menyebabkan Kesadaran Wajib Pajak berkurang. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Pendapatan Asli Daerah Magelang tahun 2014 sebesar Rp 242.113.000.000 dan tahun 2015 sebesar Rp 232.533.000.000, Hal tersebut terjadi penurunan dari tahun 2014 ke 2015. Penurunan tersebut disebabkan karena Kesadaran Wajib Pajak rendah dalam membayar pajak.

Selain Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Petugas Pajak juga mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Menurut Santoso (2008: 55) “Pelayanan Petugas Pajak merupakan upaya bagaimana cara fiskus atau petugas pajak melayani kepada konsumen/pengguna jasa, sehingga dengan pelayanan yang diberikan akan dapat menumbuhkan rasa kepercayaan, konsumen merasa mendapat perhatian serta dipuaskan kebutuhannya.” Apabila Pelayanan Petugas Pajak baik maka wajib pajak akan merasa dimudahkan dalam proses pelaksanaan pembayaran pajak. Dari hal tersebut maka dapat diketahui bahwa Pelayanan Petugas Pajak juga mempengaruhi wajib pajak dalam Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam pembayaran pajak. Pelayanan Petugas Pajak yang baik akan membawa dampak yang baik pula bagi terlaksananya pembayaran perpajakan di Indonesia. Namun saat ini masih ditemukan adanya Pelayanan Petugas Pajak yang masih kurang maksimal atau buruk. Direktorat Jenderal Pajak (Ditjen) Pajak mengembangkan, Pusat Pengaduan Pajak (*Tax Compliance Centre*) untuk meningkatkan partisipasi masyarakat melakukan pengawasan terhadap Ditjen Pajak dalam melaksanakan tugas dan pelayanan kepada masyarakat. Pusat pengaduan Pajak di Magelang tahun 2014 sebanyak 7.897 pengaduan sedangkan di tahun 2015 sebanyak 8.390 dan disusul internet

sebanyak 434 pengaduan. Hal ini menandakan terjadi peningkatan pengaduan pajak. Pengaduan pajak ini dapat berasal dari Pelayanan Petugas Pajak di Magelang yang buruk, sehingga banyak para wajib pajak yang melaporkan pengaduan terhadap kualitas Pelayanan Petugas Pajak

Penelitian yang sejenis juga pernah dilakukan pada sebelumnya, penelitian tersebut dilakukan oleh Ahmad Kholid (2013) yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Petugas Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas di Wilayah KPP Pratama Jember” dengan populasi pelaku usaha pekerjaan bebas berjumlah 7.346 orang dan menggunakan metode pengambilan sampel aksidental, serta teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil dari penelitian tersebut menemukan bahwa sebuah pengaruh yang positif dan signifikan dari kesadaran wajib pajak, pelayanan petugas pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Pertiwi (2016) dengan penelitian berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung Tahun 2015”. Penelitian tersebut bersifat kausal komparatif dengan pendekatan kuantitatif dengan sampel yang digunakan berjumlah 101 responden serta menggunakan metode kuisioner. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung tahun 2015 berpengaruh

terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai signifikan sama besarnya dengan nilai alpha (0,000). Dari hasil uji signifikansi terlihat nilai probabilitas sebesar $0,00 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak. Dengan demikian pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak secara simultan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak, signifikan sehingga hipotesis alternatif (H_a) diterima. Hasil ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Seperti halnya kejadian yang ditemukan di KPP Pratama Magelang, merupakan kantor pajak yang beralamat di Jl. Veteran No.20 Magelang yang menangani persoalan pajak di wilayah Kabupaten Magelang dan Kota Magelang. Penerimaan pajak yang masuk pada kantor pajak kurang dari penerimaan pajak yang ditargetkan. Selain itu masih banyak wajib pajak orang pribadi yang tidak patuh dalam melakukan pembayaran pajak, sering terlambat bahkan enggan membayar pajak sama sekali. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ini masih sangat rendah jika dibandingkan dengan banyaknya wajib pajak orang pribadi di kantor pajak ini. Kebanyakan masyarakat tidak mau berurusan dengan pajak karena dianggap sulit dalam proses pengurusannya. Anggapan ini juga yang melatarbelakangi wajib pajak malas untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak orang pribadi. Peraturan dan kebijakan pajak yang sering berubah-ubah membuat wajib pajak orang pribadi sering tidak mengetahui aturan dan kebijakan yang baru, sosialisasi yang dilakukan sangat minim. Peraturan pajak yang sering berubah ini membuat wajib pajak orang

pribadi kebingungan dalam membayar pajak, sehingga tidak jarang wajib pajak banyak yang terlambat atau bahkan tidak membayar pajak. Peneliti memilih penelitian di Magelang dikarenakan potensi sumber daya manusia untuk berwirausaha sangat besar, karena banyaknya tempat wisata di daerah tersebut. Dengan demikian penulis melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang Tahun 2018”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Rendahnya Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi di kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang.
2. Rendahnya Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang.
3. Pembayaran pajak oleh wajib pajak orang pribadi tidak sesuai dengan target pencapaian pemerintah Kota Magelang.
4. Pelayanan Petugas Pajak yang masih kurang maksimal atau buruk dibuktikan dengan banyaknya pengaduan terkait pelayanan yang diberikan.
5. Masyarakat tidak patuh untuk membayar pajak.

C. Pembatasan Masalah

Pada latar belakang dan identifikasi masalah telah diutarakan masalah-masalah yang ada, oleh karena itu perlu adanya pembatasan masalah. Maka penelitian ini hanya menitikberatkan pada Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian ini meneliti objek penelitian dalam waktu satu tahun yaitu pada tahun 2018. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang tahun 2018?
2. Bagaimana pengaruh Pelayanan Petugas Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang tahun 2018?
3. Bagaimana pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang tahun 2018?

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang tahun 2018.
2. Mengetahui pengaruh Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang tahun 2018.
3. Mengetahui pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak, secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang tahun 2018.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan terutama masalah kesadaran calon wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Instansi Pajak

Hasil penelitian dapat dijadikan sumber informasi bagi KPP dan Dirjen Pajak dalam hal meningkatkan kepatuhan dan kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak.

b. Bagi Penulis

Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperoleh gambaran tentang Kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajakknya serta mengetahui Pelayanan Petugas Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang, dan sebagai salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

c. Bagi Wajib Pajak

Bagi wajib pajak, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai pentingnya Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak yang menjadi salah satu faktor untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

A. Kajian Teori

1. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

1. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kepatuhan berarti mematuhi, taat atau tunduk pada ajaran atau aturan yang berlaku. Jadi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dapat diartikan sebagai tunduk, taat dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan (Rahayu, 2010: 138). Menurut Nowak (2004:87) dalam Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana:

- 1) Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- 2) Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas
- 3) Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar
- 4) Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Dari pernyataan di atas maka dapat disimpulkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi adalah situasi ketika wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan. Sikap

wajib pajak yang memiliki rasa tanggungjawab sebagai warga negara bukan hanya sekedar takut akan sanksi dari hukum pajak yang berlaku, serta wajib pajak yang menyampaikan surat pemberitahuan dengan tepat waktu.

2. Bentuk Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Secara umum kepatuhan wajib pajak orang pribadi dibagi menjadi dua yaitu:

1) Kepatuhan formal

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan sesuai undang-undang perpajakan yang berlaku dan telah ditetapkan di Indonesia.

2) Kepatuhan material

Kepatuhan material adalah suatu keadaan di mana wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan.

3. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Indikator Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi menurut Muliari (2010: 142) “pelaporan SPT dikatakan tepat waktu apabila wajib pajak melaporkan SPT sesuai dengan waktu yang ditetapkan”. Ketepatan waktu dalam membayar pajak, patuh mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, mengisi formulir dengan benar dan patuh terhadap aturan-aturan yang ditetapkan di perpajakan. Praktik pelaksanaan yang berlangsung saat ini pada Direktorat Jenderal Pajak sesuai dengan Undang-undang Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, indikator

kepatuhan wajib pajak menurut Simanjuntak (2012: 103) antara lain dapat dilihat dari:

- 1) Aspek ketepatan waktu, adalah persentase pelaporan SPT yang disampaikan tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku.
- 2) Aspek income atau penghasilan wajib pajak, adalah kesediaan membayar kewajiban angsuran Pajak Penghasilan (PPh) sesuai ketentuan yang berlaku.
- 3) Aspek *law enforcement* (pengenaan sanksi), adalah pembayaran tunggakan pajak yang ditetapkan berdasarkan Surat Ketetapan Pajak (SKP) sebelum jatuh tempo.

d. Identifikasi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Menurut Chaizi Nasucha (2004: 96), kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat diidentifikasi dari:

- 1) Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri.
- 2) Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak terutang.
- 3) Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan.
- 4) Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan

Kriteria wajib pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000, bahwa kriteria Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi adalah:

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan tunggakan pajak untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir.

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

e. Faktor -faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:140-141) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, diantaranya :

- 1) Kondisi sistem administrasi perpajakan suatu Negara

Melalui perbaikan sistem administrasi perpajakan diharapkan wajib pajak lebih termotivasi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Jika sistem ini telah diperbaiki maka faktor-faktor lain akan terpengaruh.

2) Pelayanan wajib pajak

Jika sistem administrasi dalam keadaan baik tentunya instansi pajak, sumber daya aparat pajak dan prosedur perpajakannya juga dalam keadaan baik, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga akan semakin baik dan ini akan berdampak pada kerelaan wajib pajak untuk membayar pajak, hal ini bertujuan untuk menumbuhkan motivasi wajib pajak untuk membayar pajak.

3) Penegakan hukum perpajakan dan pemeriksaan pajak

Wajib pajak akan patuh terhadap pajak karena adanya tekanan, mereka berpikir akan mendapat sanksi yang berat jika melakukan *tax evasion* jika hukum pajak yang diterapkan dalam negara tersebut benar-benar tegas.

4) Tarif pajak

Penurunan tarif akan mempengaruhi motivasi wajib pajak.

2. Kesadaran Wajib Pajak

a. Pengertian Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Abdul Rahman (2010 : 49) Kesadaran Wajib Pajak adalah keadaan ketika wajib pajak yang tanpa paksaan dari pihak manapun untuk membayar pajaknya sesuai dengan peraturan yang berlaku. wajib pajak yang mengetahui bagaimana peraturan pajak, melaksanakan ketentuan pajak dengan benar, dan sukarela. Wajib pajak yang sadar akan pajaknya tidak akan melanggar peraturan perpajakan yang sudah berlaku, wajib pajak juga menghitung pajaknya dengan benar, serta akan membayar pajak

terutangnya. Kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Penilaian positif wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak, maka dari itu Kesadaran Wajib Pajak mengenai perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2006: 72).

b. Indikator Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran Wajib Pajak adalah kemampuan dalam memahami bahwa pajak adalah sumber penerimaan negara terbesar, berusaha memahami undang-undang dan sanksi dalam peraturan perpajakan, sadar bahwa membayar pajak adalah suatu kewajiban, persepsi wajib pajak tentang pelaksanaan sanksi denda PPh (Munari, 2005: 84).

Indikator Kesadaran Wajib Pajak menurut Liana Ekawati (2008:77) apabila sesuai dengan hal-hal berikut:

- 1) Mengetahui adanya Undang-Undang dan ketentuan perpajakan. Dengan lebih mengetahui perundang-undangan yang berlaku maka wajib pajak orang pribadi akan lebih sadar dalam pembayaran pajak.
- 2) Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara. Fungsi pajak dalam pembiayaan tersebut bisa berupa beragam fasilitas yang telah dibuat pemerintah seperti sarana publik, sekolah, jalan raya, dan taman untuk pembangunan nasional. Selain itu pajak juga digunakan untuk biaya pendidikan, biaya kesehatan dan pembayaran gaji pegawai negara.

Semakin tinggi biaya pajak yang dipungut maka pembiayaan pajak akan lebih optimal dan efektif.

- 3) Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam melaksanakan perpajakan wajib pajak orang pribadi didasarkan pada ketentuan yang berlaku, diantaranya undang-undang umum perpajakan , Peraturan Pemerintah RI no 36 tahun 2017 tentang pengenaan pajak penghasilan.
- 4) Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara. Dengan memahami fungsi pajak tentunya wajib pajak orang pribadi akan lebih sadar untuk lebih taat dalam pembayaran pajak.

3. Hambatan Pembayaran Pajak

Beberapa alasan wajib pajak tidak mau membayar pajaknya:

- a. Dalam pelaksanaan Undang-Undang yang sering tidak konsisten dengan Undang-Undangnya. Lebih banyak memakan waktu untuk melaksanakan peraturan hukumnya daripada perancangan hukum pajak.
- b. Masih sering terjadinya pungli di mana-mana, menyebabkan masyarakat enggan untuk membayar pajak terlebih masyarakat kalangan bawah, akan merasa semakin terbebani.
- c. *Database* sangat menentukan untuk menguji kebenaran pembayaran pajak dengan sistem *self-assessment*. Persepsi masyarakat, bahwa banyak dana yang dikumpulkan oleh pemerintah digunakan secara boros atau dikorupsi, juga menimbulkan kendala untuk meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak.

- d. Lemahnya penegakan hukum (*law enforcement*) terhadap kepatuhan membayar pajak bagi penyelenggara negara.
- e. Kurangnya atau tidak adanya kesadaran masyarakat. Pengetahuan akan pajak juga berpengaruh, karena semakin tahu manfaat pajak untuk pembangunan indonesia masyarakat luas akan lebih peka dengan pajak yang harus dibayarkan.

Dapat disimpulkan bahwa beberapa hambatan pembayaran pajak adalah penegakkan hukum yang kurang, peraturan yang terlalu berbelit-belit sehingga banyak wajib pajak yang enggan untuk membayar pajaknya, serta persepsi masyarakat atau wajib pajak yang beranggapan bahwa pemerintah menggunakan pajaknya untuk hal yang kurang mensejahterakan rakyatnya atau pemborosan pemakaian pajak untuk hal yang kurang penting.

4. Pelayanan Petugas Pajak

a. Pengertian Pelayanan Petugas Pajak

Menurut Pandji Santosa (2008: 55) menyebutkan pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Konsep pelayanan publik yang diterangkan oleh Valerie A. Zeithaml (1990) dalam buku Pandji Santosa (2008: 59) mengonsepan mutu layanan publik pada dua pengertian yaitu *expected service* dan *preceived service*. Keduanya terbentuk oleh dimensi-dimensi mutu layanan, yaitu *tangibles*

(terjamah), *rehability* (andal), *credibility* (bisa dipercaya), *responsiveness* (tanggap), *competence* (kompeten), *courtesy* (ramah), *security* (aman), *access* (akses), *communication* (komunikasi), *understanding the customer* (memahami pelanggan).

Menurut Rahayu (2010:134) bahwa “Pelayanan pada sektor pajak dapat diartikan sebagai pelayanan yang di berikan pada masyarakat (wajib pajak) oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya”. Pelayanan pada sektor pajak dapat berupa penyediaan sarana dan prasarana serta kemampuan keandalan aparat pajak (fiskus) pada KPP sebagai unit organisasi pelaksana DJP yang berhubungan langsung dengan masyarakat (wajib pajak), yang bertugas menyampaikan penerimaan negara dari sektor pajak”. Pelayanan dalam hal perpajakan juga dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Fuadi, 2013). Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 (Undang-Undang KUP) Petugas Pajak adalah Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, selain Pejabat Fungsional Pemeriksa Pajak, yang ditunjuk oleh Kepala Kantor, yang diberi tugas, wewenang dan tanggung jawab oleh Direktur Jenderal Pajak untuk melaksanakan pemeriksaan. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 (Undang-Undang KUP). Jadi Pelayanan Petugas Pajak adalah pelayanan yang di berikan pada masyarakat (wajib pajak) oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk

dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya dalam memenuhi syarat kewajiban perpajakan.

b. Kriteria Penilaian Pelayanan Petugas Pajak

Petugas pajak juga harus memberikan kepercayaan dan kenyamanan untuk setiap wajib pajak. Kriteria penilaian Pelayanan Petugas Pajak menurut Thomas Sumarman (2012 :6) :

1) Komitmen (*commitment*)

Petugas pajak dapat dinilai bagaimana dia memberikan nasihat dan masukkan kepada wajib pajak atau perusahaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku dan harus berkomitmen untuk membantu wajib pajak dan klien pada waktu yang lama.

2) Tingkat Kenyamanan (*convenient level*)

Tingkat kenyamanan dapat dirasakan oleh perusahaan dari ketersediaan waktu seorang petugas pajak atau konsultan pajak untuk kantor pajak.

3) Komunikasi (*communication*)

Seorang konsultan atau petugas pajak harus dapat berkomunikasi dengan jelas, tepat dan *win-win*. Banyak kesalah pahaman yang terjadi karena tidak dapat berkomunikasi dengan baik.

4) Integritas dan Kejujuran (*integritty and honesty*)

Petugas pajak harus memiliki kejujuran tetapi juga mempunyai integritas tinggi. Kejujuran yaitu tidak melakukan kebohongan, tidak tepat janji, tidak tepat waktu. Pegawai yang memiliki integritas tinggi

adalah pegawai yang jujur dan dapat diandalkan, sehingga pegawai juga harus mempunyai etika yang tinggi juga.

5) Pengetahuan (*Knowledge*)

Seorang konsultan pajak atau staf perpajakan diperoleh dari pendidikan formal, yaitu sarjana ekonomi atau sarjana lainnya yang mengerti tentang peraturan dan perundang-undangan perpajakan. Pengetahuan keuangan, masalah perpajakan, maupun tentang akuntansi harus dimiliki oleh *tax review*.

6) Keahlian

Keahlian seorang konsultan pajak atau staf pajak adalah pengalaman, semakin banyak pengalaman maka akan semakin tinggi tingkat keahliannya.

c. Indikator Kualitas Pelayanan Petugas Pajak

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan pajak merupakan pelayanan publik. Menurut Nila (2011:10), Indikator kualitas Pelayanan Petugas Pajak, antara lain:

- 1) Petugas pajak diharapkan memiliki kompetensi *skill* (kemampuan), *knowledge* (pengetahuan), *experience* (pengalaman) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan. Dengan adanya kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman petugas pajak diharapkan mampu melayani wajib pajak orang pribadi yang datang dengan baik, sehingga wajib pajak orang pribadi tidak sungkan

dalam bertanya dan berkonsultasi tentang permasalahan perpajakan yang dihadapi.

- 2) Fiskus memiliki motivasi tinggi sebagai pelayan publik. Motivasi ini diperlukan agar fiskus memberikan pelayanan yang terbaik. Berkompetisi untuk menjadi fiskus yang berprestasi tentunya memberikan dampak yang positif dalam hal pelayanan kepada wajib pajak orang pribadi. Seperti halnya ketika dalam pelayanan dilakukan dengan cepat, ramah tentu saja itu akan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan lebih taat dalam pembayaran dan pelaporan.
- 3) Perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), dalam hal ini diperlukan jika tempat pelayanan tidak memuat wajib pajak yang datang ke kantor
- 4) TPT dapat memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.
- 5) Sistem informasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan merupakan sistem layanan kepada wajib pajak menjadi semakin nyata.

B. Penelitian yang Relevan

1. Ahmad Kholid Halimi (2013)

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Petugas Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas di Wilayah KPP Pratama Jember tahun

2013”. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak, sedangkan variabel terikatnya adalah Kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian ini mengenai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di wilayah KPP Pratama Jember. Penelitian ini berpusat pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan pekerjaan bebas seperti dokter, notaris, akuntan, pemberi jasa dan direct selling. Penelitian ini muncul karena meningkatnya jumlah pelaku usaha pekerjaan bebas namun tidak diiringi dengan naiknya tingkat pemenuhan kewajiban perpajakan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Petugas Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan pekerjaan bebas di wilayah KPP Pratama Jember. Populasi dalam penelitian ini adalah pelaku usaha pekerjaan bebas yang berjumlah 7.346 orang berdasarkan data dari KPP Pratama Jember. Tidak semua dari populasi digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan keterbatasan waktu dan biaya. Oleh karena itu penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel yaitu sampel aksidental. Jumlah sampel sebanyak 99 responden. Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui sebuah survey dengan media kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil dari pengujian penelitian ini ditemukan sebuah pengaruh positif dan signifikan dari kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan

Petugas Pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan pekerjaan bebas.

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah menggunakan variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak dan Variabel independen yaitu Kesadaran Wajib Pajak. Perbedaan penelitian ini dengan terdahulu tidak menggunakan sanksi pajak dalam variabel dependen.

2. Pertiwi Kundalini (2015)

Penelitian tersebut berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, dan Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung Tahun 2015”

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak, sedangkan variabel terikatnya adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil Penelitian dari 101 responden, menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung tahun 2015 berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai sig sama besarnya dengan nilai *alpha* (0,000). Dari hasil uji signifikansi terlihat nilai probabilitas sebesar $0,00 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak. Dengan demikian pengaruh pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak secara simultan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak, signifikan sehingga hipotesis alternatif (H_a) diterima. Hasil ini menunjukkan ada

hubungan yang signifikan antara Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang ini adalah sama-sama menggunakan variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak dan variabel independen yaitu Kesadaran Wajib Pajak. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu tidak menggunakan Pelayanan Petugas Pajak dalam variabel independen.

3. Wulandari Agustiningsih (2016)

Penelitian tersebut berjudul Pengaruh Penerapan *E-filing*, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta”. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan variabel bebas adalah Penerapan *E-filing*, Tingkat Pemahaman dan Kesadaran Wajib Pajak. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Penerapan *E-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Koefisien determinasi 0,454 yang berarti bahwa penerapan *E-filing* mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 45,4%. (2) Tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dengan koefisien determinasi 0,444 yang berarti tingkat pemahaman perpajakan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 44,4%. (3) Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan

terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien determinasi 0,621 berarti Kesadaran Wajib Pajak memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 62,1%. (4) Penerapan *E-filing*, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan Nilai F hitung yang lebih besar dari F tabel yaitu $59.820 > 3,94$.

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel dependen berupa Kepatuhan Wajib Pajak dan variabel independen menggunakan Kesadaran Wajib Pajak dan Pemahaman Wajib Pajak. Sedangkan perbedaannya terdapat pada variabel independennya yaitu penelitian ini tidak menggunakan penerapan *E-filing*.

4. Michelle Kok Hui Xin (2015)

Penelitian yang dilakukan berjudul "*Factor s Affecting Individual Taxpayers' Compliance in Malaysian Tax Filing System*" pada Pemerintah Malaysia. Dalam penelitian ini Variabel Independen adalah Biaya Pajak, Pengetahuan Pajak dan Keahlian Agen Pajak. Sedangkan Variabel Dependennya adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil dari penelitian ini yaitu menyarankan bahwa biaya pajak, pengetahuan pajak dan pajak keahlian agen memiliki hubungan yang signifikan dengan perilaku Kepatuhan Pajak. Pemerintah harus menyediakan sistem *E-filing* yang lebih efisien kepada para Wajib Pajak. Walaupun

kenyamanan *E-filing* tidak dapat mengurangi biaya moneter Wajib Pajak namun dapat mengurangi waktu dan psikologis mereka. Masalah seperti server lambat dan jaringan sibuk yang terkait langsung dengan sistem. Untuk mengatasi masalah ini, Inland Revenue Board (IRB) Malaysia atau Persatuan Pegawai Eksekutif dapat meningkatkan bandwidth ukuran lebih besar serta jumlah server. Selain itu, Malaysia memiliki penggunaan *E-filing* yang rendah. Oleh karena itu, Inland Revenue Board (IRB) perlu melakukan promosi agresif terhadapnya. Seharusnya tidak hanya ditekankan selama musim pajak tetapi terus menerus dan berkelanjutan. Karena biaya untuk memperoleh pengetahuan pajak (pembelian buku dan pembayaran kursus lokakarya) adalah salah satu faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel dependen berupa Kepatuhan Wajib Pajak dan variabel independen menggunakan Kesadaran Wajib Pajak. Sedangkan perbedaannya terdapat pada variabel independennya yaitu Biaya Pajak, Pengetahuan Pajak dan, penelitian ini tidak menggunakan penerapan *E-filing*.

5. Wondwossen Jerene Daare (2017)

Penelitian yang dilakukan berjudul “*Tax Awareness and Perception of Tax Payers and Their Voluntary Tax Compliance Decision Evidence From Individual Tax Payers In SNNPR Ethiopia*”. Dalam penelitian ini variabel Dependennya adalah Kepatuhan Wajib

Pajak, sedangkan Variabel Independennya yaitu Kesadaran Wajib Pajak dan Persepsi Wajib Pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kesadaran Pajak merupakan masalah utama bagi sikap Kepatuhan Pajak dan sebagian besar Wajib Pajak melihat tarif pajak saat ini dan tingkat hukumannya tinggi dan mereka juga percaya bahwa sistem pajak yang ada tidak adil. Penelitian ini menunjukkan bahwa Persepsi Wajib Pajak terhadap sistem pajak dan pengeluaran pemerintah juga mendorong Pajak secara sukarela. Dalam penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif. Kategori A wajib pajak adalah populasi target dari penelitian ini. Dengan jumlah sampel 377 Wajib Pajak yang diambil secara acak dari kota-kota terpilih. Penelitian ini menggunakan data Primer dan Sekunder. Sumber Data Primer dikumpulkan melalui kuesioner dan data sekunder dikumpulkan dari laporan dan manual Cabang Otoritas Pendapatan dan Bea Cukai .

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak dan variabel independen yaitu Kesadaran Wajib Pajak dan Persepsi Wajib Pajak. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu tidak menggunakan Pelayanan Petugas Pajak dalam variabel independen.

C. Kerangka Berpikir

Sistem perpajakan di Indonesia menggunakan *system self asesment* di mana wajib pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri,

melakukan perhitungan pembayaran dan pelaporan kewajiban pajaknya. Pajak penghasilan orang pribadi merupakan cicilan pajak yang dibayarkan.

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajak yang masih kurang tertib, melaporkan surat pemberitahuan masa maupun tahunan. Wajib pajak yang tidak peduli dengan kewajiban pajaknya dan kesadaran untuk membayar pajaknya masih kurang akan mempengaruhi bagaimana perpajakan yang ada di Indonesia. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dapat diidentifikasi sebagai keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan perpajakan.

Adanya persepsi yang dimiliki wajib pajak tentang pajak dan manfaat yang akan diterima wajib pajak jika membayar pajak, pengetahuan wajib pajak tentang tata cara dan ketentuan yang berlaku dalam perpajakan, karakteristik wajib pajak terutama faktor ekonomi serta penyuluhan yang merata kepada masyarakat sangat mempengaruhi sikap wajib pajak dalam membayar pajak.

2. Pengaruh Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

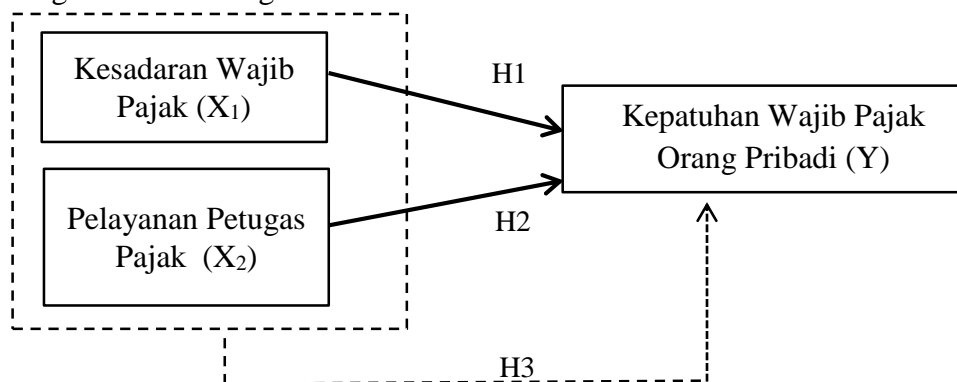
Pelayanan Petugas Pajak yang kurang baik mengakibatkan wajib pajak enggan untuk membayarkan pajaknya. Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak harus adil, sederhana, efisien dan baik agar wajib pajak merasa nyaman melakukan pembayaran kewajiban pajaknya.

3. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kesadaran dan pelayanan dapat menjadi unsur penting dalam usaha meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Jika masyarakat memiliki persepsi positif terhadap pajak, memiliki pengetahuan yang baik tentang pajak, memiliki karakteristik baik dan memiliki informasi yang cukup tentang perpajakan serta ditambah dengan pelayanan yang memiliki kualitas baik untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Kerjasama yang baik dari dua arah yaitu dari masyarakat dan petugas pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

D. Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian adalah alur sederhana yang mendeskripsikan pola hubungan variabel penelitian. Alur sederhana ini dapat berupa gambar atau bagan alir. Dalam penelitian ini, alur sederhana tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Paradigma Penelitian

Keterangan

Y : Variabel dependen yang dipengaruhi oleh variabel independen
yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

X₁ : Variabel independen pertama yaitu Kesadaran Wajib Pajak

X₂ : Variabel independen kedua yaitu Pelayanan Petugas Pajak

→ Pengaruh masing-masing variabel X₁ dan X₂ terhadap Y

--> Pengaruh variabel X₁ dan X₂ secara bersama-sama terhadap Y

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1 : Terdapat pengaruh positif Kesadaran Wajib Pajak terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak
Pratama Magelang Tahun 2018.

H2 : Terdapat pengaruh positif Pelayanan Petugas Pajak terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak
Patama Magelang Tahun 2018.

H3 : Terdapat pengaruh positif Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan
Petugas Pajak secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pratama Magelang Tahun
2018.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang pada Januari tahun 2018, dilanjutkan analisis data dan penyusunan laporan penelitian April pada tahun 2018.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini bersifat kausal komparatif (*causal comparative reasearch*) yang merupakan tipe penelitian dengan karakteristik masalah yang berisi hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini merupakan penelitian yang menganalisis fakta yang terjadi sebagai variabel yang dipengaruhi dan melakukan penyelidikan terhadap variabel-variabel yang mempengaruhi. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif.

C. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional variabel adalah pengertian variabel (yang diungkap dalam definisi konsep) tersebut, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup objek penelitian/obyek yang diteliti. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas dan variabel terikat. Pada bagian definisi operasional variabel penelitian ini peneliti memberikan definisi secara jelas tentang variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Variabel terikat (dependen) dan variabel bebas (independen)

1. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi adalah keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan. Hak Perpajakan tersebut meliputi :

- a) Wajib Pajak bayar kewajiban pajak tepat waktu.
- b) Wajib Pajak mengisi formulir dengan benar
- c) Wajib Pajak sadar atas kewajiban pajaknya.
- d) Wajib Pajak menghitung dengan benar jumlah pajaknya.
- e) Wajib Pajak paham dengan kewajiban pajaknya.

2. Variabel independen (X)

Variabel independen atau variabel bebas adalah yang mempengaruhi timbulnya variabel terikat (Sugiyono, 2009: 61) Di dalam penelitian ini, variabel bebasnya adalah:

a) Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran Wajib Pajak adalah keadaan di mana wajib pajak mengetahui atau mengerti tentang pajak. Indikator yang digunakan dalam variabel ini meliputi :

- 1. Mengetahui adanya Undang-Undang dan ketentuan perpajakan.
Dengan lebih mengetahui perundang-undangan yang berlaku maka wajib pajak orang pribadi akan lebih sadar dalam pembayaran pajak.
- 2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara. Fungsi pajak dalam pembiayaan tersebut bisa berupa beragam fasilitas yang telah

dibuat pemerintah seperti sarana publik, sekolah, jalan raya, taman untuk pembangunan nasional. Selain itu pajak juga digunakan untuk biaya pendidikan, biaya kesehatan dan pembayaran gaji pegawai negara. Semakin tinggi biaya pajak yang dipungut maka pembiayaan pajak akan lebih optimal dan efektif.

3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam melaksanakan perpajakan wajib pajak orang pribadi didasarkan pada ketentuan yang berlaku, diantaranya undang-undang umum perpajakan , Peraturan Pemerintah RI no 36 tahun 2017 tentang pengenaan pajak penghasilan.
4. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara. Dengan memahami fungsi pajak tentunya Wajib Pajak Orang Pribadi akan lebih sadar untuk lebih taat dalam pembayaran pajak.

b) Pelayanan Petugas Pajak

Pelayanan Petugas Pajak adalah cara dari petugas pajak dalam memenuhi apa yang dibutuhkan atau diinginkan oleh wajib pajak seputar masalah perpajakannya. Penilaian pada variabel ini diukur dari persepsi wajib pajak terhadap Pelayanan Petugas Pajak yang diberikan oleh instansi pajak yang terkait.

D. Populasi dan Sampel

Populasi mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian, atau hal minat yang ingin diinvestigasi (Sekaran, 2006: 72). Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan

karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Magelang berjumlah 58.908.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada di populasi (Sugiyono, 2012: 115). Menurut Roscoe “Ukuran sampel yang layak digunakan dalam penelitian adalah 30 sampai dengan 500, selain itu bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivarian (korelasi atau regresi berganda), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali jumlah variabel yang diteliti (roscoe dalam Sugiyono, 2012: 129).

Insidental Sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dengan sumber data (Sugiyono, 2012:96). Dalam penentuan jumlah sampel pada penelitian ini digunakan rumus slovin sebagai berikut :

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah total populasi

e = batas toleransi eror

Rumus Slovin ini dikutip dari buku Wiratna Sujarweni (2014:16).

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

$$n = 58.908 / (1+58.908 \times 0,01)$$

$$n = 99,83$$

Dari perhitungan rumus di atas maka diperoleh jumlah sampel yang ditentukan sebanyak 100 sampel.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah disusun. Data yang diambil merupakan data primer. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang diisi oleh responden. Sejumlah pernyataan diajukan kepada responden dan kemudian responden diminta menjawab sesuai dengan pendapat mereka. Kuesioner ini bersifat tertutup. kuesioner diharapkan dapat dikembalikan kepada peneliti, dalam waktu yang telah ditentukan.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini berisikan kuesioner atau angket yang memiliki pertanyaan untuk memperoleh informasi dari variabel yang diteliti. Angket yang digunakan bersifat tertutup, dikarenakan responden hanya memilih jawaban yang sudah ada dan diharapkan responden memilih jawaban dalam bentuk ceklist. Serta data jumlah pemilik NPWP yang diambil pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang tahun 2018, dan Wajib Pajak yang datang untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Skala likert modifikasi digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban yang akan diberikan yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS).

Tabel 1. Kriteria Penilaian kuesioner

Pernyataan	Skor Nilai Positif	Skor Nilai Negatif
Sangat Setuju (SS)	4	1
Setuju (S)	3	2
Tidak Setuju (TS)	2	3
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	4

Angket yang saya gunakan dalam penelitian ini, yaitu angket pengembangan yang dilakukan oleh Irma Alfiah (2014). Adapun kisi-kisi variabel penelitian dapat dilihat pada tabel 2 berikut:

Tabel 2.Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Nomor Item	Jumlah Soal
Kepatuhan Wajib Pajak	1. Aspek ketepatan waktu	1,2,3	3
	2. Aspek <i>Income</i> atau penghasilan Wajib Pajak	4,5,6	3
	3. Aspek <i>Law Enforcement</i> (pengenaan sanksi)	7,8,9	3
Kesadaran Wajib Pajak	1. Mengetahui adanya Undang-Undang dan ketentuan perpajakan.	10,11,12	3
	2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara.	13,14,15	3
	3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	16,17,18	3
	4. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara”.	19,20,21	3
Pelayanan Petugas Pajak	1. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi <i>skill</i> (kemampuan), <i>knowledge</i> (pengetahuan), <i>experience</i> (pengalaman) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan.	21,22,23	3
	2. Fiskus memiliki motivasi tinggi sebagai pelayan publik	24,25,26	3
	3. Perluasan Tempat pelayanan terpadu (TPT)	27,28,29	3
	4. TPT dapat memudahkan	30*, 31,	3

Variabel	Indikator	Nomor Item	Jumlah Soal
	pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak.	32*	3
	5. Sistem Informasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan merupakan sistem layanan kepada Wajib Pajak menjadi semakin nyata.	33,34,35	

Keterangan : * Pernyataan Negatif

G. Uji Coba Instrumen

Sebelum kuesioner dibagikan dilakukan uji coba terlebih dahulu kemudian instrumen diuji validitas dan reliabilitasnya, ini dilakukan supaya instrumen dapat memperoleh hasil yang sesuai dengan fakta. (Sugiyono 2012: 177)

$$\text{Rumus : } t = \frac{x_1 - x_2}{s_{gab} \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

(Sugiyono 2012: 181)

1. Uji Validitas

Salah satu alat ukur dikatakan valid apabila dapat menjawab secara cermat tentang variabel yang diukur. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas ini menggunakan *pearson correlation* yaitu dengan menghitung korelasi antar skor masing-masing pertanyaan dengan total skor mempunyai tingkat signifikansi di bawah 0,05 maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya (Ghozali, 2006).

2. Uji Reliabilitas

Instrument dinyatakan reliable apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur bahwa variabel yang digunakan benar-benar bebas dari kesalahan sehingga menghasilkan hasil konsisten meskipun telah diuji berkali-kali. Jika hasil *cronbach* alpha di atas 0,06 maka data tersebut mempunyai keandalan yang tinggi (Ghozali, 2006).

H. Teknik Analisis Data`

1) Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal atau tidak. Pada penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan melihat grafik histogram grafik PP Plot. Suatu data akan terdistribusi normal jika kurva pada grafik histogram menggambarkan kurva lonceng yang tidak menceng (*skweness*) ke kanan maupun ke kiri. Pada Grafik PP Plot, normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dengan ketentuan:

- 1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal menunjukkan pola distribusi normal

- 2) Jika data menyebar menjauh dari diagonal dan mengikuti garis diagonal menunjukkan bahwa pola distribusi tidak normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas yaitu adanya variasi sehingga varians variabel selalu berbeda untuk semua pengamat. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Gejala heteroskedastisitas dapat dideteksi dengan menggunakan Uji Glejser, dalam pengujian ini dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya (ABS_RES). Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebasnya. Uji Multikolinieritas adalah syarat untuk menggunakan analisis regresi berganda. Multikolinieritas dapat dideteksi dengan *tolerance* dan VIF. Nilai *cutoof* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai $tolerance \leq 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$.

2) Pengujian Hipotesis

Analisis yang digunakan untuk menguji penelitian ini adalah regresi linier sederhana dan regresi linier ganda.

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial.

1) Persamaan Regresi

Bentuk persamaan regresi linier sederhana adalah: $Y = a + bx$

Keterangan :

Y : Subjek dalam variabel dependen yang diprediksi

a : Harga Y ketika harga $X = 0$ (harga *constant*)

b : Koefisien yang menunjukkan angka peningkatan atau angka penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilihat dari nilai koefisien regresi (b).

x = Subjek pada variabel independen dengan nilai tertentu.

2) Korelasi sederhana

Korelasi sederhana bertujuan untuk memahami hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) (Suharsaputra, 2014: 129). Teknik korelasi ini digunakan untuk membuktikan hubungan variabel bila data variabel berbentuk interval atau ratio dan sumber datanya sama (Sugiyono,

2007:228). Rumus yang digunakan dalam menghitung koefisien korelasi adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{\sum x^2 \sum y^2}}$$

3) Koefisien Determinasi Sederhana

Koefisien determinasi bertujuan untuk menentukan proporsi atau persentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas.. Nilai koefisien regresi bisa positif atau negatif. Nilai koefisien positif artinya jika variabel independen naik maka variabel dependen naik dan sebaliknya jika variabel independen turun, maka nilai variabel dependen juga turun.

4) Uji Signifikan dengan Uji t (t-Test)

Untuk mengetahui signifikansi dari pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen digunakan uji t. Kriteria yang digunakan dalam uji t yaitu jika nilai t hitung sama dengan atau lebih besar daripada t_{tabel} ($t_{hitung} \geq t_{tabel}$), maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, apabila nilai t_{hitung} lebih kecil dari pada t_{tabel} ($t_{hitung} < t_{tabel}$) variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap dependen. (Sugiono,2012:200)

b. Analisis Regresi Berganda

Teknik analisis regresi berganda dipilih karena dapat menyimpulkan secara langsung mengenai pengaruh masing-masing variabel bebas yang digunakan secara parsial ataupun secara bersama-sama.

1) Persamaan Regresi Berganda

Rumus yang digunakan: $Y = a + b_1 \cdot X_1 + b_2 \cdot X_2$

Keterangan :

Y : Variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak

X_1 : Kesadaran Wajib Pajak

X_2 : Variabel independen kedua Pelayanan Petugas Pajak

A : Harga Y jika $X = 0$

B : Angka arah atau koefisien regresi linier berganda

Analisis regresi berganda dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui signifikansi dengan taraf signifikansi sebesar 0,05% atau 5%

2) Korelasi Berganda

Korelasi Berganda adalah suatu korelasi yang bermaksud untuk melihat hubungan antara 3 atau lebih variabel (dua atau lebih variabel dependent dan satu variabel independent). Korelasi berganda berkaitan dengan interkolasi variabel variabel independen sebagaimana korelasi mereka dengan variabel dependen. Selain itu menurut Ridwan (2012:238) korelasi ganda

adalah suatu nilai yang memberikan kuatnya pengaruh atau hubungan dua variabel atau lebih secara bersama sama dengan variabel lain. Korelasi berganda (multiple correlation) merupakan korelasi yang terdiri dari dua variabel bebas (X_1 , X_2) atau lebih, serta satu variabel terikat (Y). Korelasi berganda dinyatakan dengan $R_{y(1,2)}$.

3) Koefisien Determinasi Berganda

Untuk mengetahui sampai seberapa besar pengaruh variabel-variabel penjelasan dapat dilacak dari perhitungan koefisien determinasi ganda. Koefisien determinasi dinyatakan dengan $R^2_{y(1,2)}$ untuk pengujian regresi linier berganda yang mencakup lebih dari dua variabel. Koefisien determinasi adalah untuk mengetahui proporsi keragaman total dalam variabel tak bebas Y yang dapat dijelaskan atau diterangkan oleh variabel – variabel bebas X yang ada di dalam model persamaan regresi linier berganda secara bersama-sama.

4) Uji Signifikansi dengan uji F

Untuk signifikansi dapat menggunakan uji F (F test). (Sugiyono, 2012: 277) Kriteria pengujian untuk uji F hitung adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

- 2) Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka variabel independen secara bersama-sama berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel dependen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Data Umum

a. Sejarah KPP Pratama Magelang

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Magelang berlokasi di Jalan Veteran nomor 20 Magelang. Semula kantor tersebut bernama Kantor Pelayanan Pajak Magelang kemudian berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 55 /PMK.01/2007 tanggal 31 Mei 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak berubah namanya menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang yang merupakan penggabungan dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan Kantor Pelayanan Pajak Bumi Bangunan (KPPBB). Tujuan dari pembentukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama adalah dalam rangka modernisasi sistem administrasi perpajakan sebagai upaya pelaksanaan “*Good Governance*” dan meningkatkan penerimaan pajak serta efektifitas organisasi instansi vertikal di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang mulai beroperasi 30 Oktober 2007 berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak nomor KEP-141 /PJ/2007 tanggal 3 Oktober 2007. Semua pelayanan perpajakan pusat menjadi satu yaitu Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Lainnya serta Pajak Bumi dan Bangunan.

Wilayah administrasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang meliputi Kabupaten Magelang dan Kota Magelang.

b. Wilayah Kerja dan Struktur Organisasi KPP Pratama Magelang

Dalam melaksanakan peran strategisnya, KPP Pratama Magelang memiliki gambaran umum sebagai berikut:

Luas Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang memiliki wilayah kerja meliputi 2 (dua) Kabupaten/Kota yakni:

Kota Magelang dengan luas wilayah 18,12 Km²

Kabupaten Magelang dengan luas wilayah 1.085,75 Km²

Jumlah seluruhnya 1.103,87 Km²

Struktur Organisasi KPP Pratama Magelang



Gambar 2. Struktur Organisasi KPP Pratama Magelang

c. Visi, dan Misi KPP Pratama Magelang

1) Visi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang

Menjadi “model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan”.

2) Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang

a) Di bidang fiskal, menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi.

b) Di bidang ekonomi, mendukung kebijaksanaan pemerintah dalam mengatasi permasalahan ekonomi bangsa dengan kebijaksanaan yang “*Minimizing Distortioan*”.

c) Di bidang politik, mendukung proses demokrasi bangsa.

d) Di bidang kelembagaan, senantiasa memperbaharui diri selaras dengan aspirasi masyarakat, teknologi perpajakan, administrasi perpajakan yang mutakhir.

3) Nilai Acuan

a) Profesionalisme merupakan sifat untuk melaksanakan pekerjaan sewajarnya dilakukan oleh seorang professional. Professional disini meliputi integritas, disiplin dan kompetensi.

- b) Transparansi, yaitu keterbukaan dalam melakukan segala kegiatan perpajakan. Jadi dalam kegiatan perpajakan tidak ada yang ditutup-tutupi semua harus terbuka dan apa adanya.
- c) Akuntabilitas, adalah kewajiban untuk memberikan pertanggung jawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan yang dilakukan kepada mereka yang berhak meminta pertanggung jawaban, jadi setiap tindakan yang diambil dalam dunia perpajakan harus bisa dipertanggung jawabkan.
- d) Meritokrasi, merupakan suatu sistem yang memberikan penghargaan kepada mereka yang berprestasi.
- e) Kemandirian, kemandirian adalah suatu sikap yang memungkinkan seseorang untuk bertindak bebas, melakukan sesuatu atas dorongan sendiri dan untuk kebutuhannya sendiri tanpa bantuan dari orang lain, maupun berpikir dan bertindak kreatif. Seorang pegawai pajak harus mandiri mampu menyelesaikan pekerjaan sendiri dan tidak bergantung pada orang lain.
- f) Pelayanan prima, adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan wajib pajak. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas.

g) Pembelajaran dan pemberdayaan, pembelajaran dan pemberdayaan tidak dapat terpisahkan, Pemberdayaan hanya bisa dilakukan dengan proses-proses, tahapan atau siklus pembelajaran sesuai tujuan dari pemberdayaan itu sendiri. Sedangkan pembelajaran adalah serangkaian proses menuju tujuan pemberdayaan. Pemberdayaan dapat dikatakan adalah serangkain konsep yang bermuatan “visi”, sedangkan pembelajaran adalah design “misi” dirangkai dan mudah diimplementasikan agar visi atau pemberdayaan dapat dicapai sesuai target. Dengan kata lain kegiatan perpajakan harus sesuai dengan visi dan misi perpajakan.

4) Strategi

- a) Bidang fiskal, tingkatkan penguasaan atas subjek pajak dan objek pajak. Penyempurnaan perundang-undangan perpajakan. Tingkatkan pengetahuan perpajakan masyarakat. Tingkatkan kepatuhan perpajakan masyarakat
- b) Bidang ekonomi, berkoordinasi dengan instansi terkait, merumuskan kebijaksanaan perpajakan yang mendukung perkembangan perbaikan keunggulan kompetitif Indonesia. Berkoordinasi dengan instansi terkait, mengembangkan kebijaksanaan-kebijaksanaan perpajakan yang mendukung pengembangan usaha kelompok ekonomi kecil. Berkoordinasi dengan instansi terkait mengembangkan

kebijaksanaan-kebijaksanaan yang konduktif dan merangsang investor.

- c) Bidang politik, meningkatkan kemampuan daerah dalam rangka meningkatkan sumber pendapatan daerah. Membantu penyempurnaan perangkat pengelolaan pendapatan daerah. Meningkatkan peran PPh orang pribadi, PBB dan BPHTB dalam mendukung pengembangan APBD.
- d) Bidang kelembagaan, kembangkan organisasi DJP sesuai visi dan mendukung pelaksanaan misi DJP. Kembangkan kualitas SDM yang inovatif dan mampu mendukung pelaksanaan misi dan strategi menuju pencapaian visi DJP berdasarkan nilai-nilai acuan. Tingkatkan kinerja unit kantor secara berkelanjutan. Sempurnakan layout kantor untuk memfasilitasi proses pembelajaran, peningkatan efisiensi proses internal dan optimalisasi pelayanan publik. Peningkatan modernisasi sarana dan prasarana kerja.

2. Deskripsi Data Khusus

Sistem perpajakan di Indonesia adalah *self assessment system*, penerimaan pajak ini sangat menentukan dalam pembangunan nasional karena merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang pada nantinya akan digunakan untuk menyediakan berbagai kebutuhan masyarakat dan pembangunan.

Penerimaan pajak akan digunakan dalam penyediaan barang dan pelayanan publik yang pada nantinya akan meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat. Peran pajak yang sangat strategis tersebut seharusnya disadari oleh masyarakat di Indonesia karena kesadaran masyarakat dalam membayar pajak akan sangat menentukan besar kecilnya pajak yang berhasil diperoleh negara. Selain itu, kesadaran wajib pajak juga sudah menjadi sebuah keharusan karena menjadi kewajiban masyarakat atau wajib pajak untuk ikut berpartisipasi dalam pembiayaan negara.

B. Analisis Data

1. Uji Prasyarat

a. Uji Reliabilitas

1) Uji Reliabilitas Butir Soal Kesadaran Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian butir soal pada kesadaran wajib pajak dengan menggunakan uji reliabilitas dihasilkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh sebesar 0,755. Nilai tersebut lebih besar dari nilai 0,6 atau $0,755 > 0,6$ artinya butir soal kesadaran wajib pajak valid dan reliabel, maka dapat digunakan untuk melakukan pengujian lebih lanjut.

2) Uji Reliabilitas Butir Soal Pelayanan Petugas Pajak

Berdasarkan hasil pengujian butir soal pada Pelayanan Petugas Pajak dengan menggunakan uji reliabilitas dihasilkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh sebesar 0,885. Nilai tersebut lebih besar dari nilai 0,6 atau $0,885 > 0,6$ artinya

butir soal kesadaran wajib pajak valid dan reliabel, maka dapat digunakan untuk melakukan pengujian lebih lanjut.

3) Uji Reliabilitas Butir Soal Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil pengujian butir soal pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan menggunakan uji reliabilitas dihasilkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh sebesar 0,860. Nilai tersebut lebih besar dari nilai 0,6 atau $0,860 > 0,6$ artinya butir soal kesadaran wajib pajak valid dan reliabel, maka dapat digunakan untuk melakukan pengujian lebih lanjut.

b. Uji Validitas

1) Uji Validitas Butir Soal Kesadaran Wajib Pajak

Uji validitas dilakukan pada butir soal Kesadaran Wajib Pajak sebanyak 12 soal. Setelah dilakukan pengujian validitas diperoleh hasil bahwa nilai *Corrected Item Total Correction* lebih besar dari nilai r_{tabel} yaitu 0,195 artinya soal Kesadaran Wajib Pajak valid dan dapat digunakan.

2) Uji Validitas Butir Soal Pelayanan Petugas Pajak

Uji validitas Dilakukan pada butir soal Pelayanan Petugas Pajak sebanyak 15 soal. Setelah dilakukan pengujian terlihat bahwa nilai *Corrected Item Total Correction* lebih besar dari nilai r_{tabel} yaitu 0,195 artinya soal Pelayanan Petugas Pajak valid dan dapat digunakan.

3) Uji Validitas Butir Soal Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Uji validitas Dilakukan pada butir soal Kesadaran Wajib Pajak sebanyak 9 soal. Setelah dilakukan pengujian terlihat bahwa nilai *Corrected Item Total Correction* lebih besar dari nilai r_{tabel} yaitu 0,195 artinya soal Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi valid dan dapat digunakan.

2. Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan uji hipotesis secara statistik sebenarnya model persamaan regresi sudah memenuhi syarat, di mana terdapat hubungan yang erat antara variabel bebas dan variabel terikat. Agar model persamaan tersebut dapat diterima secara ekonometrik maka harus memenuhi uji asumsi klasik antara lain: uji normalitas, linieritas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Tujuan menggunakan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah setiap variabel memiliki distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan statistik Kolgomorov-Smirnov. Kriteria yang digunakan adalah membandingkan nilai *Asymp. Sig(2-Tailed)* dengan nilai alpha 5% sehingga apabila nilai *Asymp. Sig(2-Tailed)* > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berasal dari populasi yang terdistribusi normal. Berikut adalah hasil dari uji normalitas.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Asymp Sig (2-tailed)	kesimpulan
Kesadaran Wajib Pajak	0,196	Normal
Pelayanan Petugas Pajak	0,55	Normal
Kepatuhan Wajib Pajak	0,54	Normal

Sumber: Data primer diolah, 2018

Berdasarkan hasil uji normalitas, nilai Asymp.Sig > 0,05, maka dapat dinyatakan bahwa data-data penelitian telah memenuhi distribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah situasi tidak konstannya varians. Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah di dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variance dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan metode *Glejser* yang selanjutnya dilakukan perbandingan antara nilai Sig=t dengan 0,05. Jika Sig-thitung lebih kecil dari 0,05 maka akan terjadi heteroskedstisitas. Hasil uji *Glejser* dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig	Keterangan
X ₁	0,702	Tidak terjadi heteroskedastisitas
X ₂	0,775	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber data primer diolah, 2018

Hasil perhitungan analisis menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen diperoleh nilai signifikansi $> 0,05$, sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas atau korelasi yang tinggi antar variabel bebas dalam model regresi dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai *cut off* yang dipakai untuk menunjukkan tidak adanya multikolinieritas adalah nilai *Tolerance* $> 0,1$ atau nilai VIF < 10 . Hasil uji multikolinieritas pada variabel bebas dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
X ₁	0,746	1.341	Tidak Terjadi Multikolinieritas
X ₂	0,746	1.341	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Sumber: Data primer diolah, 2018

Berdasarkan perhitungan analisis tabel 5 menunjukkan bahwa nilai VIF masing-masing variabel independen lebih kecil dari 10 dan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung gejala multikolinieritas.

3. Pengujian Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

1) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil uji analisis regresi sederhana yang telah diolah adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana Untuk pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Nilai r		Nilai t		Sig	Konstanta (a)	Konstanta (b)
r_{x_1y}	$r^2_{x_1y}$	t_{hitung}	t_{tabel}			
0,561 ^a	0,314	6,705	1,985	0,000	7,377	0,567

Dependen variabel : Kepatuhan Wajib Pajak
Sumber data diolah 2018

a. Persamaan regresi

Berdasarkan tabel 6 dapat dilihat bahwa nilai konstanta sebesar 7,377 dan koefisien regresi kesadaran Perpajakan 0,567 sehingga dapat dibuat suatu persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

$$Y = 7,377 + 0,567 X_1$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut dapat diketahui bahwa jika Kesadaran Wajib Pajak dianggap konstan, maka nilai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan sebesar 7,377. dari persamaan di atas dapat diketahui jika Kesadaran Wajib Pajak naik satu satuan, maka nilai

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan naik 0,567
Nilai koefisien regresi yang positif menunjukkan bahwa
variabel Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif
terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

b. Koefisien korelasi

Berdasarkan tabel dapat diketahui nilai koefisien
korelasi (r_{x1y}) sebesar 0,561^a, nilai tersebut menunjukkan
bahwa adanya pengaruh positif Kesadaran Wajib Pajak
terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

c. Koefisien determinasi

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa nilai
koefisien determinasi (r^2_{x1y}) sebesar 0,314. Nilai tersebut
menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif Kesadaran
Wajib Pajak sebesar 31,4% terhadap Kepatuhan Wajib
Pajak Orang Pribadi.

d. Uji signifikansi dengan uji t

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung}
sebesar 6,705. Jika dibandingkan t_{tabel} pada tingkat
signifikansi 5% yaitu sebesar 1,985 maka nilai t_{hitung} lebih
besar dari t_{tabel} ($6,705 \geq 1,985$) dengan nilai signifikansi 5%
yang menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak
berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib
Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan uji hipotesis tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hipotesis pertama (H_1) menyatakan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi diterima.

2) Pengaruh Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil uji analisis regresi sederhana yang telah diolah adalah sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana

Nilai r		Nilai t		Sig	Konstanta (a)	Konstanta (b)
r_{x_2y}	$r^2_{x_2y}$	t_{hitung}	t_{tabel}			
0,463 ^a	0,214	5,170	1.985	0,000	15,447	0,297

Dependen variabel: Kepatuhan Wajib Pajak
Sumber data diolah 2018

a. Persamaan regresi

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa nilai konstanta sebesar 15,447 dan koefisien regresi Pelayanan Petugas Pajak 0,297 sehingga dapat dibuat suatu persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 15,447 + 0,297 X_2$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut dapat diketahui bahwa jika Pelayanan Petugas Pajak dianggap konstan,

maka nilai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan sebesar 15,447. Dari persamaan tersebut dapat diketahui jika Pelayanan Petugas Pajak naik satu satuan, maka nilai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan naik 0,297. Nilai koefisien regresi yang positif menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Petugas Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

b. Koefisien Korelasi

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (r_{x_2y}) sebesar 0,463^a , nilai tersebut menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif variabel Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

c. Koefisien determinasi

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi ($r^2_{x_2y}$) sebesar 0,214. Nilai tersebut menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif variabel Pelayanan Petugas Pajak Sebesar 21,4% terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

d. Uji signifikansi dengan uji t

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 5,170. Jika dibandingkan t_{tabel} pada tingkat signifikansi 5% yaitu sebesar 1,985 maka nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($5,170 > 1,985$) dengan nilai signifikansi

0,000 adalah lebih kecil dari signifikansi 5% yang menunjukkan bahwa Pelayanan Petugas Pajak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan uji hipotesis tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan Petugas Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hipotesis kedua (H_2) yang menyatakan Pelayanan Petugas Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi diterima.

b. Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil pengujian pengaruh variabel Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda untuk Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Variabel Independen	Nilai R		Nilai F		Sig	Konstanta (a)	Konstanta (b)
	$R_{y(1,2)}$	$R^2_{y(1,2)}$	F hitung	F tabel			
Kesadaran Perpajakan	0,598 ^a	0,358	27,042	3, 90	0,00	5,088	0,444
Pelayanan Petugas Pajak							0,444

Dependen variabel: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
Sumber: data diolah tahun 2018

1) Persamaan Regresi Berganda

Berdasarkan tabel dapat diketahui jika nilai konstanta sebesar 5,088 dan koefisien regresi Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak masing- masing sebesar 0,444 dan 0,155 sehingga hasil tersebut dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 5,088 + 0,444 X_1 + 0,155 X_2.$$

Keterangan :

Y= Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.

X_1 = Variabel Kesadaran Wajib Pajak.

X_2 = Variabel Pelayanan Petugas Pajak

Berdasarkan persamaan tersebut dapat diketahui:

- Nilai konstanta 5,088 berarti bahwa jika seluruh variabel independen dianggap konstan yaitu Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak maka nilai dependen variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi adalah 5,088.
- Nilai koefisien regresi Kesadaran Wajib Pajak sebesar 0,444 berarti jika terjadi kenaikan sebesar 1 poin maka nilai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan naik sebesar 0,444.
- Nilai koefisien regresi Pelayanan Petugas Pajak sebesar 0,155 berarti jika terjadi kenaikan 1 poin maka nilai

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan naik sebesar 0,155.

2. Koefisien Korelasi

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi ($R_{y(1,2)}$) sebesar 0,598^a, nilai tersebut menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif variabel Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

3. Koefisien Determinasi

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi ($R^2_{y(1,2)}$) sebesar 0,358. Nilai ini menunjukkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dipengaruhi oleh 35,8% variabel Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak.

4. Uji signifikansi dengan uji F

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa F_{hitung} sebesar 27,042. Jika dibandingkan dengan F_{tabel} pada tingkat signifikansi 5% yaitu sebesar 3,90 maka nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($27,042 > 3,90$). Berdasarkan uji hipotesis tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

C. Pembahasan

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang tahun 2018

Nilai koefisien korelasi (r_{x_1y}) sebesar 0,561^a dan nilai determinasi ($r^2_{x_1y}$) sebesar 0,314, menunjukkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak secara positif mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 31,4. Diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 6,705. Jika dibandingkan t_{tabel} pada tingkat signifikansi 5% yaitu sebesar 1,985 maka nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($6,705 > 1,985$) dengan nilai signifikansi 0,000 adalah lebih kecil dari signifikansi 5%. Berdasarkan uji hipotesis dapat disimpulkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hipotesis pertama (H_1) menyatakan Kesadaran Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi diterima. Dengan meningkatnya Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang akan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Hal ini berarti Kesadaran Wajib Pajak searah dengan tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Kesadaran Wajib Pajak bisa berupa pembayaran pajak yang tepat waktu, dan mengetahui pajak yang akan dibayarkan. Kesadaran Pajak merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Arum, H.P. (2012) mengatakan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pengaruh pelayanan Petugas Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang tahun 2018

Nilai koefisien korelasi (r_{xy}) sebesar 0,463^a dan nilai koefisien determinasi (r^2_{xy}) sebesar 0,214 , menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Petugas Pajak secara positif mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 21,4% . Diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 5,170. Jika dibandingkan t_{tabel} pada tingkat signifikansi 5% yaitu sebesar 1.985 maka nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($5,170 > 1,985$) dengan nilai signifikansi 0,000 adalah lebih kecil dari signifikansi 5%. Berdasarkan uji hipotesis tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan Petugas Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hipotesis kedua (H_2) yang menyatakan Pelayanan Petugas Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi diterima. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Mutia (2014) menyebutkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Di mana semakin

baik dan berkualitas Pelayanan maka Kepatuhan Wajib Pajak akan semakin tinggi. Adanya pelayanan yang profesional dari petugas pajak yang memiliki kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman petugas pajak diharapkan mampu melayani wajib pajak orang pribadi yang datang dengan baik, sehingga wajib pajak orang pribadi tidak sungkan dalam bertanya dan berkonsultasi tentang permasalahan perpajakan yang dihadapi. Petugas pajak yang memiliki motivasi tinggi tentu akan melayani wajib pajak dengan cepat, ramah, dan sopan tentu saja itu akan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan lebih taat dalam pembayaran dan pelaporan. Dalam hal Pelayanan Petugas Pajak juga didukung dengan fasilitas-fasilitas seperti parkir yang luas dan tempat yang ber-AC, nomor antrian elektronik, formulir-formulir pajak, tersedianya bank dalam satu area KPP sehingga memudahkan wajib pajak membayar dan melaporkan SPT, dalam satu waktu, dukungan IT atau *e-system*. Dengan adanya fasilitas-fasilitas tersebut dapat dikatakan bahwa Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang telah memberikan pelayanan dengan baik, sehingga wajib pajak merasa puas dan akhirnya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

3. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang tahun 2018

Nilai koefisien korelasi ($R_{y(1,2)}$) sebesar 0,598^a dan nilai koefisien determinasi ($R^2_{y(1,2)}$) sebesar 0,358 , menunjukkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak secara positif mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 35,8%. Diketahui bahwa F_{hitung} sebesar 27,042. Jika dibandingkan dengan F_{tabel} pada tingkat signifikansi 5% yaitu sebesar 3,90 maka nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($27,042 > 3,90$). Nilai signifikansi 0,000 pada tabel menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan pada variabel Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini disebabkan oleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

Berdasarkan uji hipotesis tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak berpengaruh positif dan signifikan pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang. Kepatuhan dapat dicapai apabila ada kerjasama antara wajib pajak orang pribadi dan petugas pajak, maka pelayanan yang baik akan berakibat pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi juga semakin tinggi.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pendahuluan, kajian pustaka dan pengolahan data serta pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang tahun 2018, dibuktikan dengan Persamaan Regresi $Y = 7,377 + 0,507X_1$; nilai korelasi $r_{x_1y} = 0,561^a$; koefisien determinan $(r^2_{x_1y}) = 0,314$ dan terdapat pengaruh signifikan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang tahun 2018, dibuktikan dengan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($6,705 > 1,985$).
2. Terdapat pengaruh positif Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang tahun 2018, dibuktikan dengan Persamaan Regresi $Y = 15,477 + 0,297X_2$; nilai korelasi $r_{x_2y} = 0,463^a$; koefisien determinan $(r^2_{x_2y}) = 0,214$ dan terdapat pengaruh signifikan Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang tahun 2018, dibuktikan dengan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($5,170 > 1,985$).

3. Terdapat pengaruh positif Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang tahun 2018. Dibuktikan dengan persamaan regresi $Y=5,088+0,444X_1+0,155X_2$; nilai korelasi $(R_{y(1,2)}) = 0,598^a$; koefisien determinasi $(R^2_{y(1,2)}) = 0,358$ dan terdapat pengaruh signifikan Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang tahun 2018. Dibuktikan dengan F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($27,042 > 3,90$).

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dapat diusulkan saran yang terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dan diharapkan akan bermanfaat bagi pemerintah dan wajib pajak serta penelitian selanjutnya:

1. Bagi instansi pajak seharusnya dapat bekerja lebih baik untuk lebih meningkatkan kepatuhan para wajib pajak dengan memberikan pemahaman agar tingkat kesadaran wajib pajak meningkat, serta memberikan pelayanan yang baik dari petugas pajak.
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel independen maupun pembuatan kuesioner yang memiliki keterkaitannya dengan Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Petugas Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi serta menambah sampel penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Acintyasakti, K.K. (2012) Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Tengah).
- Adimassu, Niway Ayalew, and Wondwossen Jerene. (2016). Determinants of Voluntary Tax Compliance Behavior in Self Assessment System: Evidence from SNNPRS, Ethiopia. *International Journal of Science and Research (IJSR)*, Vol. 5, Issue 12, pp: 967-973.
- Adriani, P.J.A, (2014). *Teori Perpajakan*, Jakarta: Salemba Empat.
- Arum, H.P. (2012). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas. *Jurnal* volume 1, Nomor 1, tahun 2012. Universitas Diponegoro.
- Nasucha, C. (2004). *Reformasi Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Grasindo
- Ekawati, L. (2008). Survei Pemahaman dan Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Kecil dan Menengah di Kota Yogyakarta. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika. Journal* Vol 6 : Edisi Khusus [185-191].
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Halimi, A.K. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Petugas Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas di Wilayah KPP Pratama Jember. Artikel Ilmiah Mahasiswa.
- Hardaya , S (2013). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Watampone. *Skripsi* : prodi Akuntansi Universitas Hasanuddin Makasar.
- Hui Xin, Michelle Kok dkk. (2015). Factors Affecting Individual Taxpayers. Compliance in Malaysian Tax Filling System. *The International Journal. Of Business & Management*. (ISSN 2321 –8916)
- <http://beritasore.com/2017/10/10/gubsu-kesadaran-wajib-pajak-masih-rendah/>. Diakses pada 18 November 2017 .

<http://magelangkab.bps.go.id/data-strategis-kabupaten-magelang/>. Diakses pada 7 November 2017.

Indriantoro, N. (2002). *Metodelogi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE

Jatmiko, A.N. (2006). Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan. Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di kota Semarang. Universitas Diponegoro: Tesis Magister Akuntansi

Kundalini, P. (2016). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak, *Jurnal Profita Edisi 3 Tahun 2016*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta

Muliari, N.K., & Setiawan P.E. (2010). Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur

Munari. (2005). Pengaruh Faktor Tax Payer terhadap Keberhasilan Penerimaan Pajak Penghasilan (Studi Kasus KPP Batu, Malang), *Jurnal Eksekutif. Vol. 2, No. 2*.

Mutia, Sri Putri Tita. (2014). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Tingkat Pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Universitas Negeri Padang*

Narotama, A. (2010). Analisis Dampak Reformasi Perpajakan Terkait Pelaksanaan Good Government Governance Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Badan dan Orang Asing Satu)

Nowak, D.N. (2007). *Tax Administration: Theory and Practire*. Wahington: Prager Publisher Inc.

Priantara, D. (2012). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Mitra Wacana Media

Putri. (2012). Pengaruh pemahaman Wajib Pajak, manfaat yang dirasakan Wajib Pajak, kepercayaan kepada aparat pajak dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan pemilik UMKM dalam memiliki NPWP. *Jurnal Akuntansi*

- Rahayu, S.K. (2010) . *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Pustaka
- Rahman, A. (2010). *Panduan Pelaksanaan Adminitrasi Pajak Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis Dan Perusahaan*. Bandung: Nuansa.
- Rahmany, F. (2011). Rasio Penerimaan Pajak Indonesia Masih Rendah. Diakses pada 28 April, 2012 dari World Wide Web:<http://buletininfo.com/?menu=news&id=6318>
- Rustiyaningsih, S. (2011). Faktor –faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi : Program Studi Akuntansi Universitas Katholik Widya Mandala Madiun*.
- Santoso, P. (2008). *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama.
- Santoso, W. (2008). Analisis Risiko Ketidakpatuhan Wajib Pajak Sebagai Dasar Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Penelitian terhadap Wajib Pajak Badan Di Indonesia). *Jurnal Keuangan Publik* Vol. 5, No. 1, Oktober 2008.
- Sekaran, U. (2006) *Metologi Penelitian Untuk Bisnis, Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2009) *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. CV.Alfabeta: Bandung.
- Suharsaputra, Uhar. 2012. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Sujarweni, Wiratna. (2014). *Metodologi penelitian: Lengkap, praktis, dan mudah dipahami*. Yogyakarta: PT Pustaka Baru
- Simanjuntak, T.H.,& Mukhlis, I. (2012) *Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi*. Jakarta: Raih Asa Sukses
- Sumarsan, T. (2010) *99 Solusi Perpajakan untuk Anda , Indeks , Jakarta .*
- Supadmi. (2009). *Meningkatkan Kepatuhan Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*. Audit Jurnal Akuntansi dan Bisnis Vol.2
- Waluyo. (2008). *Perpajakan Indonesia*. Edisi kedelapan. Buku satu. Jakarta, Penerbit Salemba Empat.

LAMPIRAN



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH JAWA TENGAH II

Jalan MT. Haryono No. 5, Manahan Surakarta 57139, PO. BOX. 9000 Surakarta
Telepon: (0271) 713552, 730460, 739765 Faksimili: (0271) 733429 Home Page: <http://www.pajak.go.id>
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;
EMAIL: pengaduan@pajak.go.id informasi@pajak.go.id

Nomor : SI-000022/WPJ.32/2018
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Pemberian Izin Riset

12 Januari 2018

Yth. Kepala KPP Pratama Magelang ✓
Jl. Veteran No. 20
Magelang

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor S-9535/WPJ.32/KP.04/2018 tanggal 04 Januari 2018 hal izin Penelitian yang Saudara setuju atas :

Nama/NPM : Ahmadulloh/16812147013 ✓
Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Yogyakarta ✓
Judul Skripsi : "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tahun 2017" ✓

dengan ini Kanwil DJP Jawa Tengah II memberikan izin untuk membantu memberikan kesempatan Penelitian dan/atau memberikan bahan-bahan keterangan/data yang digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 UU KUP.

Setelah selesai melaksanakan Penelitiannya, agar kepada mahasiswa pihak yang bersangkutan diminta untuk memberikan satu *soft-copy* hasil Penelitian tersebut sebagai bahan masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak. *Soft-copy* dimaksud dapat dikirim melalui email ke alamat sebagai berikut: perpustakaan@pajak.go.id cc humas.pajakjateng2@gmail.com.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

n. Kepala Kantor
Kepala Bidang P2Humas
Ndu Handoyo
NIP.19600125 198210 1 0014

Tembusan : Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Jalan Colombo Nomor 1 Yogyakarta 55281
Telepon (0274) 554902, 586168 pesawat 817, Fax (0274) 554902
Laman: fe.uny.ac.id E-mail: fe@uny.ac.id

Nomor : 2668/UN34.18/LT/2017

22 Desember 2017

Lamp. : 1 Bendel Proposal

Hal : Ijin Penelitian

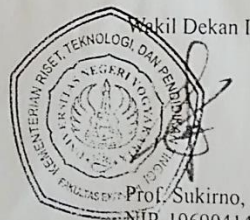
Yth . Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Magelang , jl. veteran No 20 Magelang

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Ahmadulloh
NIM : 16812147013
Program Studi : Akuntansi - S1
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN PETUGAS PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA TAHUN 2017
Tujuan : Memohon ijin mencari data untuk penulisan Tugas Akhir Skripsi
Waktu Penelitian : Selasa, 26 Desember 2017 s.d. Senin, 29 Januari 2018

Untuk dapat terlaksananya maksud tersebut, kami mohon dengan hormat Bapak/Ibu berkenan memberi izin dan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.



Wakil Dekan I

Terbuan :
1. Sub. Bagian Pendidikan dan Kemahasiswaan ;
2. Mahasiswa yang bersangkutan.

Prof. Sukirno, S.Pd., M.Si., Ph.D.
NIP. 196904141994031002

PENGANTAR

Dengan hormat,

Melalui kesempatan ini perkenankan saya memohon kesediaan Bpk/ibu/Sdr untuk menjadi responden dan menjawab seluruh pertanyaan atau yang telah disediakan (angket terlampir), sehubungan dengan hal tersebut, maka jawaban responden diharapkan objektif karena tidak akan mempengaruhi status dan penilaian Bpk/Ibu/Sdr sebagai responden.

Penelitian berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang Tahun 2018” ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tentang Kesadaran dan Kepatuhan Bpk/Ibu/Sdr dalam bidang perpajakan. Data yang diperoleh akan digunakan sebagai bahan skripsi pada Program Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta. Data yang diperoleh tidak akan digunakan untuk keperluan lainnya.

Demikian pengantar ini saya buat, atas perhatiannya serta bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ahmadulloh', enclosed within a hand-drawn oval border.

Ahmadulloh

PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

1. Mohon angket diisi oleh Bpk/Ibu/Sdr untuk menjawab seluruh pertanyaan atau pernyataan yang telah disediakan.
2. Berilah tanda checklist pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai keadaan yang sebenarnya.
3. Dalam menjawab pernyataan ini, tidak ada jawaban yang salah. Oleh karena itu, usahakan agar tidak ada jawaban yang dikosongkan.

Berikan tanda (√) sesuai dengan data diri anda :

Nama Responden = (Boleh Tidak Diisi)

Apakah memiliki NPWP = ya tidak

Jenis Kelamin = ☐ L ☐ P

Usia = ☐ 25-35 thn ☐ 36-45 thn
☐ 46-55 thn ☐ >56 th

Jenis Pekerjaan = ☐ TidakBekerja ☐ PNS
☐ Wirausaha ☐ Karyawan swasta
☐ Pegawai BUMN ☐ Lainnya

Tingkat Pendidikan = ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2
☐ Lainnya

Bapak/Ibu dapat memberikan jawaban dengan memberikan tanda (√) pada kotak yang sesuai berdasarkan apa yang anda alami, dengan petunjuk pengisian sebagai berikut :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

A. Kepatuhan Wajib Pajak

No	Keterangan	STS	TS	S	SS
1	Saya selalu membayar pajak tepat waktu				
2	Saya membayar pajak sebelum jatuh tempo agar tidak dikenakan sanksi				
3	Saya tidak suka menunda membayar pajak				
4	Saya membayar pajak sesuai dengan besarnya penghasilan yang diterima				
5	Besarnya pajak yang dipotong dari penghasilan harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku				
6	Pembayaran pajak yang ditetapkan akan semakin meningkat jika pendapatan kita semakin tinggi				
7	jika terlambat dalam pelaporan SPT maka akan mendapatkan sanksi denda				
8	Tunggakan pajak hanya akan menambah beban pajak karena bunga tunggakan harus dibayarkan				
9	Saya bersedia membayar kewajiban pajak serta tunggakan pajak.				

B. Kesadaran Wajib Pajak

No	Keterangan	STS	TS	S	SS
10	Pengetahuan Wajib Pajak tentang pajak dapat dengan mudah diperoleh dari media massa (seperti televisi, dan radio), spanduk, reklame, dan media cetak lainnya.				
11	Ketentuan perpajakan yang sering berubah-ubah				
12	Perlunya sosialisasi tentang undang-undang dan ketentuan perpajakan yang berlaku saat ini				
13	Fungsi dan manfaat pajak digunakan untuk membiayai pembangunan negara dan sarana umum bagi masyarakat.				
14	Pembangunan Akses jalan raya wujud dari fungsi pajak				
15	Fungsi pajak untuk pembiayaan negara sudah tepat sasaran				
16	Wajib Pajak mengetahui bagaimana cara mengisi SPT dengan benar				
17	Masyarakat telah mengetahui bahwa dalam Undang- Undang perpajakan, bagi Wajib Pajak yang terlambat atau tidak membayar pajak dapat diberikan sanksi administrasi (denda) dan sanksi pidana (penjara).				
18	Saya melakukan kewajiban pajak sesuai prosedur yang ditetapkan				
19	Pajak yang digunakan dapat digunakan untuk pembangunan infrastruktur negara				
20	Membayar pajak tidak sesuai dengan jumlah yang telah ditetapkan akan merugikan negara				
21	Pembayaran pajak untuk kepentingan bersama				

C. Pelayanan Petugas Pajak

No	Keterangan	STS	TS	S	SS
21	Petugas Pajak tanggap dan sangat membantu bila Wajib Pajak mengalami kesulitan				
22	Petugas Pajak mampu menjelaskan prosedur yang dibutuhkan Wajib Pajak				
23	Pelayanan pajak KPP Pratama sudah baik				
24	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan				
25	Petugas Pajak selalu datang tepat waktu sesuai peraturan kantor				
26	Petugas pajak selalu ramah, baik dan sopan dalam melayani Wajib Pajak				
27	Sempitnya Kantor Pajak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak				
28	Perlu dilakukan perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu, penggunaan sistem informasi dan teknologi				
29	Tata ruang kantor pelayanan pajak terlihat sempit				
30	Sistem antrian belum memakai karcis / nomor antrian yang layak				
31	Pelayanan yang diberikan membuat nyaman Wajib Pajak yang datang ke Kantor Pelayanan Pajak				
32	Teknologi informasi yang digunakan oleh KPP sudah lama				
33	Mudahnya akses yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak				
34	Sistem pajak yang online sangat membantu Wajib Pajak				
35	Pelayanan Petugas Pajak sudah profesional				

Lampiran : Butir Soal Kesadaran Wajib Pajak

NO	Butir Soal Kesadaran Wajib Pajak												TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
2	3	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	41
3	2	1	4	3	3	1	3	3	3	2	3	3	31
4	2	2	4	3	2	3	2	1	3	4	3	4	33
5	2	2	4	4	4	1	4	2	4	4	4	4	39
6	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	32
7	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	36
8	1	1	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	32
9	1	1	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	32
10	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
11	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	38
12	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	36
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
14	4	3	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	41
15	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	37
16	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	40
17	2	2	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	39
18	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	2	4	38
19	4	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	37
20	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	41
21	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	37
22	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	33
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
24	3	2	4	4	4	2	3	2	3	4	2	3	36
25	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	43
26	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	41
27	2	3	3	4	3	1	3	3	3	4	3	4	36
28	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	39
29	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	40
30	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	39
31	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	32
32	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	39
33	3	2	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	39
34	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	34
35	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	41
36	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	33
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	36
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
39	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	35
40	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47

No	Butir Soal Kesadaran Wajib Pajak												Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
41	3	3	4	4	4	2	2	4	3	4	2	3	38
42	3	4	4	3	3	2	2	3	4	4	4	4	40
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
44	3	2	3	4	4	2	2	2	2	4	3	3	34
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	47
46	3	4	4	4	3	4	3	1	2	4	2	3	37
47	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	32
48	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
49	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	41
50	4	2	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	41
51	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	36
52	4	2	4	4	3	2	3	3	4	4	3	4	40
53	3	3	3	4	4	2	3	2	3	4	3	4	38
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
55	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
56	3	2	4	3	3	2	3	3	4	3	2	3	35
57	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	4	39
58	4	3	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	38
59	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	38
60	4	2	4	3	3	2	3	2	3	2	3	4	35
61	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	38
62	3	2	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	39
63	2	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	43
64	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	42
65	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	34
66	4	2	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	38
67	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	43
68	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	43
69	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	4	39
70	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	33
71	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	30
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
73	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	39
74	3	2	4	4	4	2	2	2	3	3	2	3	34
75	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	41
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
77	4	3	4	4	4	2	3	2	3	3	3	4	39
78	3	4	3	4	2	2	3	3	2	3	4	4	37
79	4	1	4	4	4	1	3	1	3	4	4	4	37
80	4	1	4	4	4	1	3	1	3	4	4	4	37
81	3	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	38
82	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	44

No	Butir Soal Kesadaran Wajib Pajak												Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
83	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	34
84	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	34
85	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	34
86	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	34
87	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	44
88	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	34
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
90	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	35
91	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	35
92	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	35
93	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	40
94	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	36
95	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	36
96	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	40
97	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
98	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	35
99	4	1	4	4	4	2	4	2	3	4	3	4	39
100	3	4	3	4	2	2	3	3	2	3	4	4	37

Lampiran. Butir Soal Pelayanan Petugas Pajak

NO	Butir Soal Pelayanan Petugas Pajak															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	jumlah
1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	42
2	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	49
3	2	3	3	2	3	3	2	4	2	3	2	3	2	4	2	40
4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	2	3	4	47
5	2	3	2	2	2	2	2	4	2	4	3	3	2	4	3	40
6	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	41
7	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	47
8	2	2	3	2	3	3	1	1	2	2	3	4	1	3	1	33
9	2	2	3	2	3	3	1	1	3	3	2	3	1	3	1	33
10	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	42
11	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	47
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
13	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	56
14	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	46
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
16	2	3	3	2	2	3	3	2	2	4	3	3	4	4	3	43
17	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
18	3	4	3	3	3	2	2	3	1	3	2	3	2	3	3	40
19	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	44
20	4	4	4	4	4	4	1	4	3	3	3	3	3	4	4	52
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
22	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	41
23	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	41
24	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	39
25	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	50
26	3	3	2	2	3	2	3	4	4	2	4	3	3	4	2	44
27	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	36
28	3	3	3	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	53
29	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	50
30	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	2	46
31	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	48
32	3	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	48
33	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	2	4	4	48
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	46
35	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	46
36	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	43
37	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	53

No	Butir Soal Pelayanan Petugas Pajak															Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
39	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	46
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
41	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	42
42	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	47
43	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	43
44	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	25
45	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	52
46	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	22
47	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	40
48	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	39
49	3	3	3	3	4	4	2	4	2	3	4	3	3	3	4	48
50	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	46
51	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	43
52	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	49
53	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	46
54	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
55	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	53
56	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	44
57	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	48
58	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	54
59	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	48
60	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	49
61	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	42
62	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	45
63	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	1	33
64	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	47
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
66	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	42
67	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	2	3	4	3	49
68	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	2	3	4	3	49
69	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	46
70	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	43
71	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	42
72	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	3	4	4	4	55
73	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	44
74	1	2	1	1	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	25
75	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	45
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45

No	Butir Soal Pelayanan Petugas Pajak															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Total
77	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	43
78	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	42
79	4	4	2	3	3	4	3	3	1	4	3	4	4	4	3	49
80	4	4	2	3	3	4	3	3	1	4	3	4	4	4	3	49
81	3	3	3	3	2	3	3	4	2	2	2	2	3	4	3	42
82	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	48
83	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	43
84	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	41
85	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	41
86	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	46
87	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	57
88	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4	2	38
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
90	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
92	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	43
93	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	4	4	3	44
94	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	43
95	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	45
96	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	47
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
98	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	52
99	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	50
100	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	42

Lampiran : Butir Soal Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

NO	Butir Soal Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi									jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	26
2	1	2	3	3	4	4	4	4	3	28
3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	28
4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
6	3	3	2	3	3	2	2	3	2	23
7	0	4	4	4	4	3	3	3	3	28
8	3	3	3	3	3	3	2	1	3	24
9	3	3	3	3	3	3	2	1	3	24
10	3	3	3	3	3	3	2	4	2	26
11	4	4	3	3	4	3	3	3	3	30
12	3	3	3	3	4	3	3	2	3	27
13	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34
14	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
15	3	4	4	3	3	3	3	3	3	29
16	3	3	3	3	3	3	2	2	3	25
17	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
18	3	3	3	4	4	3	2	2	2	26
19	3	3	3	4	4	3	3	4	3	30
20	3	3	3	3	3	3	2	3	3	26
21	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
22	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26
23	3	3	3	3	3	4	4	3	3	29
24	3	4	3	3	4	4	2	4	4	31
25	4	4	3	3	4	3	3	3	3	30
26	4	4	3	3	4	4	3	4	3	32
27	4	3	3	2	3	2	3	3	3	26
28	4	4	3	4	4	4	3	3	3	32
29	3	4	3	3	4	3	2	3	2	27
30	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29
31	3	3	3	3	3	3	2	2	2	24
32	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
33	3	3	4	3	4	4	3	4	3	31
34	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
35	3	4	3	3	3	4	3	4	3	30
36	4	3	3	3	3	3	3	2	2	26
37	2	2	2	2	3	1	2	3	4	21
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
39	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36

No	Butir Soal Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Total
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
42	4	3	3	3	3	3	3	2	3	27
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
44	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
45	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28
46	2	2	2	2	2	2	1	1	1	15
47	3	3	3	3	3	3	2	3	2	25
48	4	4	4	4	4	3	3	3	3	32
49	4	4	4	4	4	3	3	3	3	32
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
54	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
55	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29
56	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
57	4	4	4	4	4	4	4	2	3	33
58	4	4	4	2	2	3	3	3	3	28
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
60	3	4	3	2	3	3	3	4	3	28
61	3	4	4	3	3	3	3	3	3	29
62	3	4	3	4	4	3	3	3	4	31
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
64	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
65	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26
66	3	3	3	4	4	4	3	4	3	31
67	4	3	3	3	4	3	3	4	3	30
68	4	3	3	3	4	3	3	4	3	30
69	3	3	3	3	4	2	2	3	3	26
70	3	3	3	3	3	3	2	2	3	25
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
73	4	3	3	3	3	3	3	2	3	27
74	3	4	3	3	3	2	2	3	3	26
75	3	3	4	4	4	3	3	4	3	31
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
77	4	4	3	3	4	4	3	4	4	33
78	3	3	3	4	3	3	2	3	3	27
79	2	2	2	4	4	4	1	4	3	26
80	2	2	2	4	4	4	1	4	3	26
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
82	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33

No	Butir Soal Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Total
83	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
86	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
87	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
88	3	3	3	3	3	3	2	2	2	24
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
91	4	3	3	3	3	3	2	3	3	27
92	3	3	3	2	3	2	3	3	2	24
93	4	4	4	4	4	3	2	3	3	31
94	4	4	4	3	3	3	3	3	3	30
95	3	3	3	3	3	3	2	3	3	26
96	4	4	4	4	4	3	3	3	3	32
97	4	3	4	3	3	3	3	3	3	29
98	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
99	4	4	4	4	4	4	4	2	3	33
100	3	3	3	4	3	3	2	3	3	27

LAMPIRAN I. UJI VALID RELIABEL Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,860	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepatuhan1	25,45	12,068	,464	,859
Kepatuhan2	25,41	11,658	,679	,837
Kepatuhan3	25,49	11,970	,665	,839
Kepatuhan4	25,44	11,946	,593	,845
Kepatuhan5	25,25	12,129	,603	,845
Kepatuhan6	25,53	11,646	,660	,839
Kepatuhan7	25,84	11,146	,657	,839
Kepatuhan8	25,65	12,149	,441	,862
Kepatuhan9	25,70	12,293	,594	,846

LAMPIRAN II. VALID RELIABEL X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,755	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kesadaran1	34,55	12,775	,258	,756
Kesadaran2	35,03	12,292	,282	,757
Kesadaran3	34,07	12,854	,386	,740
Kesadaran4	34,12	12,349	,505	,727
Kesadaran5	34,22	12,396	,452	,732
Kesadaran6	35,06	12,582	,256	,758
Kesadaran7	34,74	13,346	,229	,755
Kesadaran8	34,84	11,611	,491	,725
Kesadaran9	34,48	12,535	,512	,729
Kesadaran10	34,28	11,880	,543	,721
Kesadaran11	34,52	12,070	,493	,727
Kesadaran12	34,24	12,487	,430	,734

LAMPIRAN III. VALID RELIABEL X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,885	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pelayanan1	41,72	31,052	,625	,874
Pelayanan2	41,61	30,543	,653	,873
Pelayanan3	41,79	32,188	,578	,877
Pelayanan4	41,87	31,609	,624	,875
Pelayanan5	41,83	31,274	,591	,876
Pelayanan6	41,68	31,189	,645	,873
Pelayanan7	41,97	30,716	,523	,880
Pelayanan8	41,48	30,394	,614	,874
Pelayanan9	42,10	33,808	,196	,894
Pelayanan10	41,85	32,048	,482	,880
Pelayanan11	41,67	31,173	,620	,874
Pelayanan12	41,83	33,779	,300	,887
Pelayanan13	41,77	31,371	,624	,874
Pelayanan14	41,39	32,766	,479	,880
Pelayanan15	41,80	30,525	,728	,870

LAMPIRAN IV. UJI DESKRIPTIF

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kesadaran Wajib Pajak	100	30	48	37,65	3,804
Pelayanan Petugas Pajak	100	22	60	44,74	6,001
Kepatuhan Wajib Pajak	100	15	36	28,72	3,846
Valid N (listwise)	100				

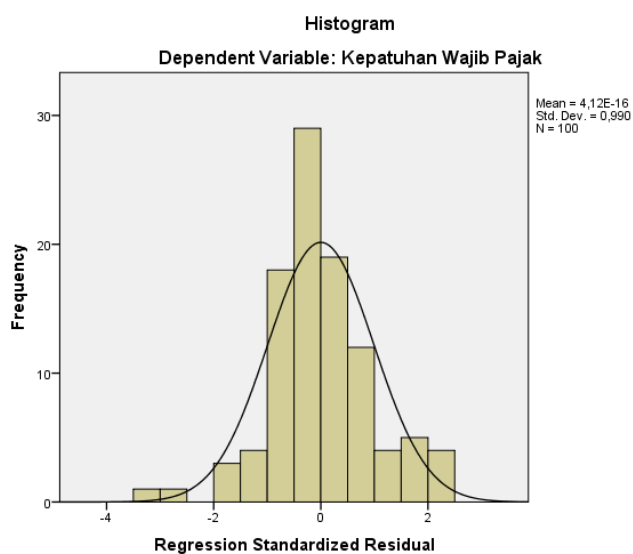
LAMPIRAN V. UJI NORMALITAS

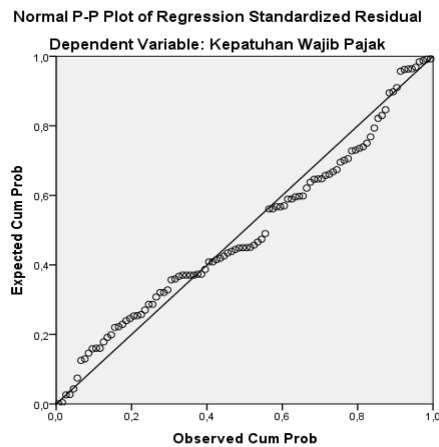
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kesadaran Wajib Pajak X1	Pelayanan Petugas Pajak X2	Kepatuhan Wajib Pajak Y
N		100	100	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	37,65	44,74	28,72
	Std. Deviation	3,804	6,001	3,846
Most Extreme Differences	Absolute	,108	,134	,134
	Positive	,108	,099	,134
	Negative	-,059	-,134	-,120
Kolmogorov-Smirnov Z		1,078	1,340	1,343
Asymp. Sig. (2-tailed)		,196	,055	,054

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.





One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,08143703
Most Extreme Differences	Absolute	,078
	Positive	,078
	Negative	-,068
Kolmogorov-Smirnov Z		,782
Asymp. Sig. (2-tailed)		,574

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

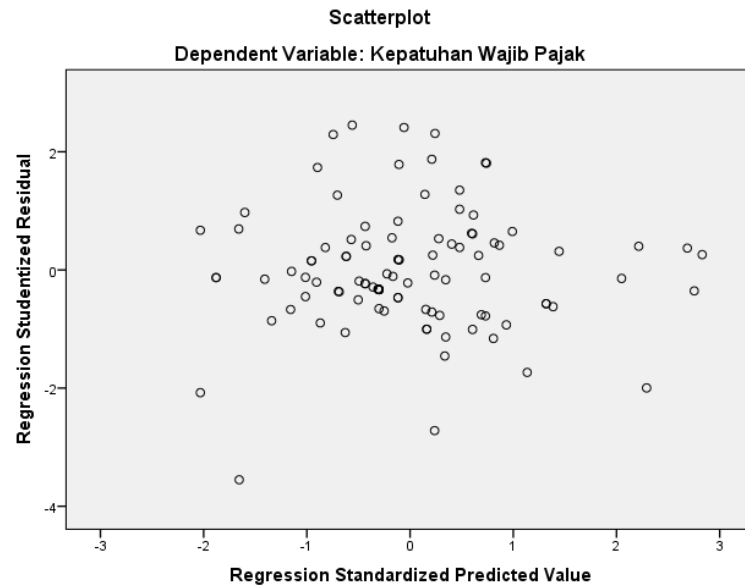
LAMPIRAN VI. UJI MULTIKOLINIENARITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	5,088	3,238		1,572	,119		
1 Kesadaran Wajib Pajak	,444	,095	,439	4,659	,000	,746	1,341
Pelayanan Petugas Pajak	,155	,060	,242	2,564	,012	,746	1,341

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

LAMPIRAN VII. HETEROKEDASITISTAS



Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,291	9,375		,564	,574
Kesadaran Wajib Pajak	-,106	,276	-,045	-,384	,702
Pelayanan Petugas Pajak	,050	,175	,034	,286	,775

a. Dependent Variable: ABS_RES

LAMPIRAN VIII. ANALISIS REGRESI LINEAR SEDERHANA 1

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,561 ^a	,314	,307	3,200

a. Predictors: (Constant), Kesadaran Wajib Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	460,421	1	460,421	44,953	,000 ^b
	Residual	1003,739	98	10,242		
	Total	1464,160	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Kesadaran Wajib Pajak

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,377	3,199		2,306	,023
	Kesadaran Wajib Pajak	,567	,085	,561	6,705	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

LAMPIRAN IX. ANALISIS REGRESI LINEAR SEDERHANA 2

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,463 ^a	,214	,206	3,426

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Petugas Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	313,800	1	313,800	26,733	,000 ^b
	Residual	1150,360	98	11,738		
	Total	1464,160	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Pelayanan Petugas Pajak

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	15,447	2,590		5,964	,000
1] Pelayanan Petugas Pajak	,297	,057	,463	5,170	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

LAMPIRAN X. ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,598 ^a	,358	,345	3,113

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Petugas Pajak , Kesadaran Wajib Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	524,130	2	262,065	27,042	,000 ^b
	Residual	940,030	97	9,691		
	Total	1464,160	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Pelayanan Petugas Pajak , Kesadaran Wajib Pajak

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,088	3,238		1,572	,119
	Kesadaran Wajib Pajak	,444	,095	,439	4,659	,000
	Pelayanan Petugas Pajak	,155	,060	,242	2,564	,012

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak