

**ANALISIS PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN
PEGAWAI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA
KANTOR PELAYANAN PAJAK KABUPATEN KENDAL TAHUN 2019**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Strata S.1 dalam Ilmu Akuntansi Syari'ah



NAMA : Nurul Aulia Dewi

NIM : 1505046049

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Walisongo Semarang

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini saya kirimkan naskah sekripsi saudara:

Nama : Nurul Aulia Dewi

NIM : 1505046049

Judul : **ANALISIS PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN PEGAWAI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK KABUPATEN KENDAL TAHUN 2019**

Dengan ini saya mohon kiranya skripsi saudara tersebut segera di munaqosahkan.

Demikian harap menjadi perhatian.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Ali Murtadho, M.Ag
NIP: 19710830 199803 1 003



Pembimbing II



Dessy Noor Farida, SE, M.Si, AK CA)
NIP: 19791222 201503 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan Telp (024) 7608454 Semarang 50185
Website: febi_walisongo.ac.id – Email: febiwalisongo@gmail.com

PENGESAHAN

Nama : Nurul Aulia Dewi
NIM : 1505046049
Judul : Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Wajib Pajak Kabupaten Kendal Tahun 2019

Telah di munaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Waliosongo Semarang dan dinyatakan lulus, pada tanggal :

20 Desember 2021

Dan dapat diterima, sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 dalam Ilmu Ekonomi Islam Jurusan Akuntansi Syari'ah tahun akademik 2021/2022.

Semarang, 20 Desember 2021

Ketua Sidang,

(Faris Shalahuddin Zakiy, SE., M.E.)
NIP. 19900227 201903 1 012

Sekretaris Sidang,

(Dessy Noor Farida, SE., M.Si., AK.CA.)
NIP. 19791222 201503 2 001

Penguji I,

(Zuhdan Ady Fataron, S.T., MM)
NIP. 19840308 201503 1 003

Penguji II,

(Mashilal, S.E., IM.Si.)
NIP. 19840516 201903 1 005

Pembimbing I,

(Dr. Ali Murtadho, M.Ag.)
NIP. 19710830 199803 1 003

Pembimbing II,

(Dessy Noor Farida, SE., M.Si., AK.CA.)
NIP. 19791222 201503 2 001

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya."

PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan teruntuk:

1. Ayahanda (Baedhowi) dan Ibunda tercinta (Isriyah) yang senantiasa mendo'akan dan mensupport saya tiada henti, mengasihiku dengan setulus hati, dan senantiasa memberi semangat setiap hari.
2. Kakak (M. Miftahul Atfal) dan adik (Elisa Qodrun Nada) tercinta yang selalu menjadi penyemangat dalam hidup saya.
3. Dan saudara – saudara ku yang lain yang tdak bisa saya sebutkan satu – persatu, terimakasih banyak atas dukungan kalian dan motivasi kepada saya.

PEDOMAN TRANSLITERASI HURUF ARAB-LATIN

Transliterasi merupakan hal yang penting dalam skripsi karena pada umumnya banyak istilah Arab, nama orang, judul buku, nama lembaga dan lain sebagainya yang aslinya ditulis dengan huruf Arab harus disalin ke dalam huruf latin. Untuk menjamin konsistensi, perlu diterapkan satu transliterasi sebagai berikut:

1. Konsonan

ء = ‘	ز = z	ق = q
ب = b	س = s	ك = k
ت = t	ش = sy	ل = l
ث = ts	ص = sh	م = m
ج = j	ض = th	ن = n
ح = h	ط = th	و = w
خ = kh	ظ = zh	ه = h
د = d	ع = ‘	ي = y
ذ = dz	غ = gh	
ر = r	ف = f	

2. Vokal

اَ = a

اِ = i

اُ = u

3. Difrog

اِي = ay

اُو = aw

4. Syaddah(ّ)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda syaddah atau tasydid, dalam transliterasi ini tanda

syaddah dilambangkan dengan huruf yaitu huruf yang diberi tanda tasydid
misal الطَّب = at-thibb

5. Kata sandang (...ال)

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf (ال) ditulis dengan al-... misalnya (الحمدون *al-hamidun*). Al- ditulis dengan huruf kecil kecuali jika terletak pada permulaan kalimat.

6. Ta' Marbutah

Setiap ta' marbutah ditulis dengan "h" misalnya = المعيشة لطبعية
al-thabi'iyah.

ABSTRAK

Pajak merupakan unsur penting dalam sebuah Negara di mana pajak merupakan pendapatan Negara yang cukup besar dan memiliki pengaruh terhadap Negara yang juga cukup besar. Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Kabupaten Kendal Tahun 2019.

Populasi yang akan diteliti dalam riset ini adalah seluruh wajib pajak di KPP Kabupaten Kendal yang tidak diketahui dengan pasti jumlahnya. Jumlah penduduk kota Semarang yang dicatat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Kendal adalah sebanyak 1,674,358 jiwa. Adapun sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada responden penelitian, yakni wajib pajak pribadi di kantor KPP Pratama Kabupaten Kendal. Metode analisis yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda yang sebelumnya diuji dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kesadaran wajib pajak dan pelayanan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Implikasi penelitian dalam penelitian ini adalah petugas pajak agar dapat lebih meningkatkan pelayanan informasi perpajakan kepada Wajib Pajak misalnya penyuluhan informasi penghitungan pajak, tempat pembayaran pajak dan lain-lain. Meningkatkan rasa kesadaran Wajib Pajak agar Wajib Pajak disiplin membayar Pajak tepat waktu. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan agar dapat menambah sampel penelitian agar hasil penelitian tentang lebih sempurna.

Kata Kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Pegawai Pajak dan Kepatuhan Wajib

ABSTRACT

Tax is an important element in a country where tax is a fairly large state income and has a fairly large influence on the state. This study aims to empirically test the Analysis of the Effect of Taxpayer Awareness and Tax Employee Services on Taxpayer Compliance at the Kendal Regency Tax Service Office in 2019.

The population that will be studied in this research is all taxpayers in the Kendal KPP, whose number is not known with certainty. The population of the city of Semarang recorded by the Department of Population and Civil Registration of the city of Kendal is 1,674,358 people. The samples used were 100 respondents. The sampling technique used was purposive sampling, namely data collection techniques carried out by distributing questionnaires to research respondents, namely personal taxpayers at the KPP Pratama office, Kendal Regency. The analytical method used is Multiple Linear Regression which was previously tested using validity and reliability tests.

The results of the study indicate that taxpayer awareness and taxpayer services have an effect on taxpayer compliance. The implication of the research in this study is that tax officials can further improve tax information services to taxpayers, for example counseling on tax calculation information, where to pay taxes and others. Increase the sense of awareness of taxpayers so that taxpayers are disciplined in paying taxes on time. For further researchers, it is hoped that they can add research samples so that research results are more perfect.

Keywords: Taxpayer Awareness, Tax Service Officer and Compulsory Compliance

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul : **ANALISIS PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN PEGAWAI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK KABUPATEN KENDAL TAHUN 2019** . Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan, dorongan berbagai pihak. Selanjutnya ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Imam Taufiq, M. Ag selaku Rektor UIN Walisongo Semarang
2. Bapak Dr. H. Muhammad Saifullah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
3. Bapak Dr. Ratno Agrianto, M.Si., CA., CPAI selaku Ketua Jurusan (Kajur) prodi Akuntansi Syariah yang senantiasa memberikan do'a, semangat serta motivasi kepada para mahasiswa dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Warno, S.E., M.Si., selaku Sekertaris Jurusan (Sekjur) prodi Akuntansi Syariah atas dorongan dan motivasinya yang bersedia meluangkan waktu dalam membimbing para mahasiswa dengan sabar hingga dapat menyelesaikan skripsinya masing – masing.

5. Bapak Dr. Ali Murtadho, M.Ag., selaku dosen pembimbing I yang dengan sabar membimbing dan mengarahkan saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Dessy Noor Farida, SE, M.Si, AK CA selaku dosen pembimbing II yang juga dengan sabar membimbing dan mengarahkan saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Zuhdan Ady Fataron, S.T., MM selaku penguji I yang telah memberikan tambahan dan masukan serta wawasan dalam menyempurnakan skripsi ini.
8. Bapak Mashilal, SE, M.Si selaku penguji II yang juga telah memberikan tambahan dan masukan serta wawasan dalam menyempurnakan skripsi ini.
9. Seluruh Bapak & Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Walisongo Semarang yang telah mengajarkan saya berbagai ilmu pengetahuan dan ilmu sosial selama saya menempuh pendidikan di kampus tercinta saya ini UIN Walisongo Semarang.
10. Teman – teman seperjuangan Kelas (AKS B 2015) yang senantiasa memberi kasih sayang saling mendo'akan dan saling mensupport satu sama lain.
11. Trimakasih untuk seseorang yang selalu menemani, mendorong dan mendukung saya berjuang dalam pembuatan skripsi saya.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih banyak kekurangan dan ketidak sempurnaan dalam penulisan ini, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk memperbaiki skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat baik bagi penulis pribadi maupun bagi pembaca.

Terimakasih...

Semarang, 7 Desember 2021

Nurul Aulia Dewi
NIM 1505046049

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI HURUF ARAB-LATIN.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRAC.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Kerangka Teori.....	12
2.1.1 <i>Theory of Reasoned Action (TRA)</i>	12

2.1.2	<i>Teori Atribusi</i>	13
2.1.3	<i>Theory Of Planned Behavior (TPB)</i>	14
2.1.4	Pajak	16
2.1.5	Kepatuhan Perpajakan.....	24
2.1.6	Kesadaran Perpajakan	29
2.1.7	Pelayanan Perpajakan.....	33
2.2	Penelitian Terdahulu.....	35
2.3	Hipotesis	40
2.3.1	Pengaruh Kesadaran Perpajakan terhadap kepatuhan perpajakan	40
2.3.2	Pengaruh pelayanan terhadap Kepatuhan Perpajakan.....	42
BAB III		44
METODE PENELITIAN.....		44
3.1	Jenis Data	44
3.1.1	Data Kualitatif.....	44
3.1.2	Data Kuantitatif.....	44
3.2	Sumber Data	44
3.2.1	Data Primer	44
3.3	Populasi dan Sampel	45
3.3.1	Populasi	45
3.3.2	Sampel.....	45
3.4	Metode Pengumpulan Data	46
3.5	Definisi Operasional.....	47
3.6	Teknik Analisis data.....	49
3.6.1	Uji Statistik Deskriptif	49
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	50
3.6.3	Uji Regresi Linear Berganda.....	52
3.6.4	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	53
3.6.5	Uji Hipotesis	53

BAB IV	56
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1 Identitas Responden	56
4.1.1 Jenis Kelamin Responden	56
4.1.2 Berdasarkan Usia Responden.....	56
4.1.3 Pendidikan Responden	57
4.2 Diskripsi Hasil Penelitian.....	57
4.2.1 Kesadaran wajib pajak (X_1)	58
4.2.2 Pelayanan (X_2)	59
4.2.3 Kepatuhan wajib pajak (Y)	60
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	61
4.3.1 Uji Validitas	61
4.3.2 Uji Reliabilitas	62
4.4 Uji Asumsi Klasik	63
4.4.1 Pengujian Normalitas Data	63
4.4.2 Pengujian Heteroskedastisitas.....	64
4.4.3 Pengujian Multikolinearitas	66
4.5 Regresi linier Berganda	68
4.6 Koefisien Determinasi	69
4.7 Pengujian Hipotesis	70
4.8 Pembahasan	71
4.8.1 Pengaruh Kesadaran wajib pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak.....	71
4.8.2 Pengaruh pelayanan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak	72
BAB V.....	73
PENUTUP.....	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3. 1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	47
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	56
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4. 3 Pendidikan Responden.....	57
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden terhadap Kesadaran wajib pajak.....	58
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden terhadap Pelayanan.....	59
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden terhadap Kepatuhan wajib pajak	60
Tabel 4. 7 Uji Validitas	61
Tabel 4. 8 Uji Relibilitas Indikator Variabel.....	62
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas	63
Tabel 4. 10 Uji Glejser	66
Tabel 4. 11 Uji Multikolinearitas	67
Tabel 4. 12 Hasil persamaan koefisien regresi.....	68
Tabel 4. 13 Koefisien Determinasi.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Uji Heterokedastisitas	66
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	78
LAMPIRAN 2 TABULASI.....	85
LAMPIRAN 3.....	90

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai negara berkembang, sebenarnya Indonesia memiliki potensi untuk menjadi negara yang maju dengan cara meningkatkan mutu dan kualitasnya. Tapi pada kenyataannya Indonesia kurang bisa memanfaatkan potensi itu. Bangsa Indonesia tidak memanfaatkan potensi yang ada, khususnya potensi kekayaan alam yang melimpah, terbukti dengan banyaknya pengolahan hasil tambang berupa emas, nikel dan mineral lainnya, didominasi oleh perusahaan dengan tenaga ahli dan investor asing, sehingga dengan campur tangan orang asing, pendapatan Negara menjadi jauh lebih berkurang. Saat ini sektor pajaklah yang dapat dioptimalkan. Di Indonesia telah banyak permasalahan yang dialami dalam berbagai sektor, terutama pada sektor ekonomi Dalam meningkatkan mutu dan kualitas, pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit. Dana tersebut dikumpulkan dari segenap potensi sumber daya yang dimiliki suatu negara. Baik berupa hasil kekayaan alam maupun iuran dari masyarakat. Salah satu bentuk iuran masyarakat adalah pajak.

Secara umum, istilah pajak bukan lagi hal yang asing atau jarang didengar oleh masyarakat Indonesia. Diberbagai media massa, apalagi media khusus di bidang ekonomi, keuangan, atau bisnis, sangat sering kita jumpai atau lihat atau baca dalam bentuk berita, informasi atau tulisan tentang pajak. Ada yang menjadi berita utama (headline), ada juga di halaman dalam atau dalam bentuk opini bahkan iklan. Hal ini membuktikan kurangnya kesadaran wajib pajak. Betapa semakin berkembangnya informasi dan pemahaman masyarakat

mengenai pajak di negara kita, baik dari aspek berita. Pengetahuan, maupun pelaksanaannya. Berita atau informasi yang ditampilkan juga beragam, seperti dalam bentuk peraturan atau kebijakan dibidang perpajakan, pandangan atau opini masyarakat atau ahli terhadap perpajakan, realisasi perpajakan, bahkan iklan penerimaan karyawan untuk mengelola pajak di perusahaan dan sebagainya.

Pajak merupakan unsur penting dalam sebuah Negara di mana pajak merupakan pendapatan Negara yang cukup besar dan memiliki pengaruh terhadap Negara yang juga cukup besar. Tanpa adanya pajak suatu Negara akan mengalami permasalahan dalam pembangunan dan dalam upaya mensejahterakan masyarakat. Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H, pajak adalah iuran rakyat kepada Kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal-balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, digunakan untuk membayar pengeluaran umum Negara.¹

Bila ditelaah lebih jauh lagi, pajak telah menjadi fenomena umum yaitu sebagai sumber penerimaan negara, terutama di negara-negara maju maupun negara berkembang yang menganut asas demokrasi dalam sistem pemerintahannya. Pajak bahkan dapat menjadi salah satu tolak ukur untuk mengetahui sejauh mana dan seberapa besar kepedulian serta jiwa patriotisme masyarakat (warga negara) kepada bangsa dan negaranya. Pemungutan pajak sudah diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam

¹ Sukrisno dan Estralita, *Akuntansi Perpajakan* (Jakarta: Salemba Empat, 2012), Edisi 2 revisi, hlm 4.

pasal 23A UUD 1945 (UUD 1945 yang telah diamandemenkan ketiga kalinya pada tahun 2001) menyatakan “Pajak dan pemungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan undang- undang”²

Pemungutan pajak memang bukan suatu yang mudah, selain peran serta aktif pegawai pajak, kesadaran masyarakat juga dituntut untuk membayar pajak. Pada umumnya masyarakat (Wajib Pajak) cenderung untuk menghindari diri dari pembayaran pajak. Kecenderungan ini terjadi karena tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah dan kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap peraturan perpajakan.

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 Pribadi adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan diatas pendapatan tidak kena pajak³

Sikap positif yang timbul dalam diri sendiri sebagai kesadarannya untuk membayar pajak merupakan konsep kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan dalam wajib pajak dapat sebagai kepatuhan dalam persyaratan pelaporan pajak, dimana wajib pajak menyerahkan dan melaporkan kewajibannya sesuai dalam peraturan yang berlaku pada wajib pajak orang pribadi (WPOP) di Kabupaten Kendal . Hal tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1 Rasio Kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Kabupaten Kendal tahun 2016-2020:

² Liberti Pandiangan, *Administrasi Perpajakan* (Jakarta.: Erlangga, 2014), hlm. 64.

³ Abdul Rahman, *Administrasi Perpajakan* (Bandung: Nuansa,2010) hlm. 32.

Tabel 1.1

Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di Kantor Pelayanan Pajak Kabupaten Kendal tahun 2016-2020:

No	Tahun	Jumlah WPOP	WPOP yang menyampaikan SPT	Rasio Kepatuhan (%)
1.	2016	100.428	12.124	12,07
2.	2017	110.574	32.517	29,40
3.	2018	120.479	34.708	28,80
4.	2019	129.182	35.516	27,49
5.	2020	140.751	56.264	36,14

.Sumber: Data Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat kita lihat bahwa tingkat kepatuhan setiap wajib pajak orang pribadi dari tahun ke tahun tidak stabil bahkan terjadi penurunan di tahun 2016 sampai tahun 2018, walaupun terjadi kenaikan di tahun 2016 dan di tahun 2020. Semua yang diharapkan adalah yang lebih baik dari tahun sebelumnya bahkan bisa dibidang mencapai kenaikan yang stabil dan tidak terjadi penurunan di tahun kedepan. Inilah yang perlu diperhatikan dan menjadi upaya yang harus dicapai demi kesejahteraan bangsa.

Sistem yang memudahkan wajib pajak dalam pelaporan pajak yaitu sistem *e-filing*. SPT dapat dilaporkan 24jam selama tujuh hari. Hal ini wajib pajak dapat melaporkan SPTnya meskipun pada harilibur. Sistem ini sangat bermanfaat untuk wajib pajak yang tidak melaporkan SPTnya dengan alasan sibuk. Sedangkan dengan adanya sistem ini dapat juga mengurangi biaya dari pengguna kertas

Tabel 1.2

Pengguna *e-filing* dari Tahun 2016 – 2020

	2016	2017	2018	2019	2020
Jumlah	12.087	31.589	33.184	34,222	50.877

Sumber: Data Penelitian, 2021

Jika dilihat dari jumlah banyaknya yang sudah menggunakan *e-filing* di tabel di atas, memang dari tahun ke tahun mengalami kenaikan. Namun berbanding terbalik dengan rasio persentase kepatuhan wajib pajak apabila dihitung dari tahun 2016 – 2020. Tak luput dari itu, faktanya masih banyak wajib pajak yang belum mengerti sepenuhnya cara melaporkan SPTnya secara elektronik.

Dengan diterapkan sistem *e-filing*, diharapkan sistem baru ini akan dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi wajib pajak, karena dapat meminimalkan biaya dan waktu yang digunakan. Namun fenomena saat ini, mayoritas wajib pajak masih banyak yang belum menggunakan sistem *e-filing*. Hal tersebut dapat menimbulkan kurangnya pengetahuan mengenai sistem pelaporan pajak dengan menggunakan teknologi baru (*internet*), dikarenakan sosialisasi dari DJP mengenai *e-filing*. Sehingga wajib pajak berfikir bahwa menggunakan *e-filing* akan lebih susah daripada dengan manual. DJP memberikan upaya pengetahuan khususnya wajib pajak agar mengerti tentang metode perpajakan melalui metode yang tepat (Handayani Barus, Kamaliah, & Anisma, 2016)

Menurut fenomena yang terjadi dalam Februari 2020 di Kantor Pelayanan Pajak Kabupaten Kendal tahun 2016-2020 terus melakukan pantauan pelaporan SPT Tahunan yang menunjukkan kepatuhan wajib pajak meningkat 80%. Adanya *e-filing* bisa memudahkan masyarakat ketika lapor pajak. Tidak perlu datang ke

kantor pajak langsung bisa mengisi. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Kabupaten Kendal menargetkan 95% dari seluruh wajib pajak di Kota Semarang terdaftar dan melakukan pelaporan SPT pajak tahun 2020.

DJP sebagai instansi pemerintah di bawah naungan kementerian keuangan yang bertugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan standarisasi perpajakan telah bekerja keras untuk melaksanakan pemeriksaan pajak secara efektif. Hal ini bertujuan untuk menyelidiki sejauh mana kepatuhan wajib pajak di dalam pemenuhan kewajibannya (Rahman, 2018). Data dari Laporan Keuangan Jawa Tengah memperlihatkan rincian penerimaan pajak pertahun dari tahun 2016 hingga 2020.

Tabel 1.3

Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Jawa Tengah

Tahun 2016-2020

Tahun	Anggaran Pendapatan Pajak (Miliar Rupiah)	Realisasi Pendapatan Pajak (Miliar Rupiah)	% Realisasi Pendapatan Pajak
2016	10.512,31	9.090	86,48%
2017	10.922,52	9.672	88,56%
2018	10.216,89	10.572,6	103,48%
2019	11.087,69	11.507,11	103,78%
2020	11.999,33	11.951,91	99,60%

Sumber:Laporan Keuangan Jateng, 2021

Di dalam tabel 3 di atas, secara keseluruhan penerimaan pajak Jawa Tengah telah memenuhi target, namun jika dilihat lagi terdapat penurunan di tahun 2020 lalu. Itu terjadi ketidakstabilan dari tahun ke tahun, artinya perlu penekanan lagi upaya untuk mencapai target lagi supaya tetap stabil dan tercapainya serta terpenuhi kebutuhan dalam pembangunan nasional. Kepatuhan

wajib pajak perlu diupayakan pada pemenuhan kewajiban perpajakan sebagaimana ditentukan oleh UU yang berlaku dan memberika kontribusi bagi negara (V. A. P. Sari & Fidiana, 2017)

Penelitian yang dilakukan oleh Sitti Muliana (2018) yang berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian yang dilakukan oleh Martha Rianty N dkk (2020) yang berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, dan variabel Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Seberang Ulu

Penelitian yang dilakukan oleh Rita J. D. Atarwaman (2020) yang berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil penelitian membuktikan bahwa, kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang ditunjukan dengan nilai t hitung sebesar -0.543 dan nilai signifikannya sebesar 0.590. sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang

ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 4.899 dan nilai signifikannya sebesar 0.000 dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 2.765 dan nilai signifikannya sebesar 0.007

Penelitian yang dilakukan oleh Nurus Sarifah dkk (2020) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Lima Tahunan (Studi di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Soebandi Kabupaten Jember). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai t hitung = 7,173 > t tabel = 1,985. Pada variabel kualitas pelayanan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai t hitung = 2,681 > t tabel = 1,985. Sedangkan, secara simultan kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan di Kantor Bersama Samsat Soebandi Kabupaten Jember. Dengan nilai perbandingan $F_{hitung} = 77,898 > F_{tabel} = 3,089$. Dimana kontribusi sebesar 61,6%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 38,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Penelitian yang dilakukan oleh Kilapong (2017) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan pajak tidak

berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kelurahan Kleak. Pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kelurahan Kleak.

Semua wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan berdasarkan sistem *self assessment*, wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak untuk dicatat sebagai wajib pajak dan sekaligus untuk mendapatkan NPWP.

1.2 Rumusan Masalah

- 1.2.1 Apakah terdapat pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Kabupaten Kendal tahun 2019?
- 1.2.2 Apakah terdapat pengaruh pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Kabupaten Kendal tahun 2019?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan yang disebutkan pada rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian yaitu untuk menguji secara empiris :

- 1.3.1 pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Kabupaten Kendal tahun 2019.

1.3.2 pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Kabupaten Kendal tahun 2019.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan terutama masalah kesadaran calon Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya dan pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Kabupaten Kendal.

1.4.2 Manfaat Praktis

1.4.2.1 Bagi Instansi Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada instansi yang terkait, yaitu Kantor Pelayanan Pajak Kabupaten Kendal maupun Ditjen Pajak dalam upaya menyadarkan masyarakat yang kurang patuh membayar pajak agar dapat memenuhi kewajibannya sebagai Wajib Pajak serta memberikan saran atas pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak. Agar Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Pegawai Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak berjalan dengan seimbang.

1.4.2.2 Bagi Penulis

Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah wacana dan memperoleh gambaran langsung mengenai Kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya serta mengetahui pelayanan pegawai pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Kabupaten Kendal, sehingga penulis tergugah akan patuh terhadap peraturan pajak untuk masa yang akan datang.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam pembahasan penelitian ini penulis menyusun sistematika penulisan. Sistematika penulisan ini akan menggambarkan keselarasan isi penulisan skripsi ini. Adapun sistematika penulisan proposal skripsi ini adalah sebagai berikut :

Bab satu adalah bab yang berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan. Uraian kerangka teori dan hipotesis merupakan inti dari tinjauan pustaka yang terdapat pada bab dua.

Metodologi penelitian yang meliputi jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, variabel dan pengukuran dan teknik analisis data diuraikan pada bab tiga. Pada bab empat penulis menguraikan penyajian data serta analisis dan interpretasi data.

Pada bab lima berisi kesimpulan dan saran. Sebagai bagian akhir dalam penulisan skripsi ini yaitu daftar pustaka, riwayat hidup dan lampiran-lampiran akan diuraikan pada bab enam.

BAB II **TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Kerangka Teori

2.1.1 *Theory of Reasoned Action (TRA)*

Teori ini dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975) yang mendasari psikologi sosial. Model ini menjelaskan hubungan antara kepercayaan, sikap, norma, tujuan, dan perilaku individual. Berdasarkan model ini, perilaku seseorang ditentukan oleh minat dan tujuan perilaku untuk melakukan atau tidak melakukannya. Menurut Theory of Reasoned Action (TRA), bahwa sanya niat mempengaruhi seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku. Tujuan prilaku tersebut didefinisikan sebagai perasaan positif atau negatif mengenai suatu tindakan. Relevansinya dengan penelitian ini adalah bahwa seseorang dalam menentukan perilaku patuh atau tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi rasionalitas dalam mempertimbangkan manfaat dari pajak dan juga pengaruh lingkungan yang berhubungan dengan pembentukan norma subjektif yang mempengaruhi keputusan perilaku. Menurut Theory of Reasoned Action (TRA), Ajzen (1980) menyatakan bahwa niat menentukan seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku. Ajzen (1980) mengemukakan bahwa niat seseorang dipengaruhi oleh dua penentu utama yaitu: faktor pertama adalah sikap merupakan gabungan dari evaluasi

atau penilaian positif maupun negatif dari faktor-faktor perilaku dan kepercayaan tentang akibat dari perilaku. Yang kedua adalah norma subjektif merupakan gabungan dari beberapa persepsi tentang tekanan/aturan dan norma sosial yang membentuk suatu perilaku.

Fisben dan Ajzen menggunakan istilah *motivation to comply*, yaitu apakah individu mematuhi pandangan orang lain yang berpengaruh dalam hidupnya atau tidak.

2.1.2 Teori Atribusi

Kepatuhan wajib pajak terkait dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal orang tersebut. Teori atribusi sangat relevan untuk menerangkan maksud tersebut. Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri, sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi atau lingkungan. Penentuan faktor internal atau eksternal menurut Robbins(2001) tergantung pada tiga faktor yaitu :

- a. Kekhususan (Kesendirian atau *Distinctiveness*) Kekhususan artinya seseorang akan mempersepsikan perilaku individu lain secara berbeda-beda dalam situasi yang berlainan. Apabila perilaku seseorang dianggap suatu hal yang tidak biasa, maka individu lain yang bertindak sebagai pengamat akan memberikan atribusi eksternal terhadap

perilaku tersebut. Sebaliknya jika hal itu dianggap hal yang biasa, maka akan dinilai sebagai atribusi internal.

- b. **Konsensus** Konsensus artinya jika semua orang mempunyai kesamaan pandangan dalam merespon perilaku seseorang jika dalam situasi yang sama. Apabila konsensusnya tinggi, maka termasuk atribusi eksternal. Sebaliknya jika konsensusnya rendah, maka termasuk atribusi internal.
- c. **Konsistensi** Konsistensi yaitu jika seseorang menilai perilaku-perilaku orang lain dengan respon sama dari waktu ke waktu. Semakin konsisten perilaku itu, orang akan menghubungkan hal tersebut dengan sebab-sebab internal, dan sebaliknya. Teori atribusi mengelompokkan dua hal yang dapat memutarbalikkan arti dari atribusi. Pertama, kekeliruan atribusi mendasar yaitu kecenderungan untuk meremehkan pengaruh faktor-faktor eksternal daripada faktor internalnya. Kedua, prasangka layanan dari seseorang cenderung menghubungkan kesuksesan karena akibat faktor-faktor internal, sedangkan kegagalannya dihubungkan dengan faktor-faktor eksternal.

2.1.3 Theory Of Planned Behavior (TPB)

Dalam Theory of Planned Behavior (TPB) dijelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor yaitu:

- a. **Behavioral Beliefs** Behavioral beliefs merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.

- b. Normative Beliefs Normative beliefs yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.
- c. Control Beliefs Control beliefs merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (perceived power). Penelitian tentang kepatuhan pajak telah banyak dilakukan. Penelitian sebelumnya yang menggunakan teori tersebut adalah penelitian Mustikasari (2007).

Dikaitkan dengan penelitian ini, Theory of Planned of Behavior relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya. Hal tersebut berkaitan dengan kesadaran wajib pajak. Wajib pajak yang sadar pajak, akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak untuk membantu menyelenggarakan pembangunan negara (behavioral beliefs). Ketika akan melakukan sesuatu, individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (normative beliefs). Hal tersebut dapat dikaitkan dengan pelayanan pajak, dimana dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak, sistem perpajakan yang efisien dan efektif, serta

penyuluhanpenyuluhan pajak yang memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat pajak, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak.Sanksi pajak terkait dengan control beliefs. Sanksi pajak dibuat adalah untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak. Behavioral beliefs, normative beliefs, dan control beliefs sebagai tiga faktor yang menentukan seseorang untuk berperilaku. Setelah terdapat tiga faktor tersebut, maka seseorang akan memasuki tahap intention, kemudian tahap terakhir adalah behavior. Tahap intention merupakan tahap dimana seseorang memiliki maksud atau niat untuk berperilaku, sedangkan behavior adalah tahap seseorang berperilaku (Mustikasari, 2007). Kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak dapat menjadi faktor yang menentukan perilaku patuh pajak. Setelah wajib pajak memiliki kesadaran untuk membayar pajak, termotivasi oleh fiskus dan sanksi pajak, maka wajib pajak akan memiliki niat untuk membayar pajak dan kemudian merealisasikan niat tersebut.

2.1.4 Pajak

1. Pengertian Pajak

Ditinjau dari jumlah pendapatan yang diterima oleh negara, penerimaan pajak merupakan penerimaan yang dominan dari seluruh penerimaan negara.

Banyak para ahli memberikan bahasan tentang pajak, tetapi pada intinya mempunyai maksud dan tujuan yang sama.

Pajak menurut undang-undang nomor 28 tahun 2007, pajak merupakan kontribusi wajib yang harus di berikan kepada Negara oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang yang berlaku, dan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara yang bertujuan untuk kemakmuran rakyat.⁴

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar negara Indonesia, namun seiring waktu permasalahan serta perdebatan mengenai halal-haramnya pajak kembali mencuat seiring dengan dikeluarkannya kebijakan oleh presiden Jokowi mengenai pengampunan pajak atau tax amnesty ditahun 2016. Munculnya perbedaan pendapat serta pro-kontra mengenai halal-haramnya pajak tidak jauh karena adanya pengaruh Islam yang kuat di Indonesia. Kelompok Islam konservatif di Indonesia yang menginginkan hukum Islam ditegakkan secara utuh di Indonesia berpendapat bahwa hukum pajak adalah haram hukumnya, namun tidak seluruh umat Islam berpendapat bahwa pajak haram hukumnya. Sebagian lagi percaya bahwa pajak adalah halal hukumnya selagi tidak dipungut secara dzalim atau tidak sesuai dengan syariat.

Berdasarkan uraian dari beberapa pendapat ulama terdapat perbedaan pendapat mengenai pajak dalam islam, yaitu: Pendapat pertama menyatakan bahwa pajak tidak boleh dibebankan kepada kaum muslimin karena kaum

⁴ Purwono, *Dasar-Dasar Perpajakan & Akuntansi Pajak* (Jakarta: Erlangga, 2010), hlm. 7.

muslimin sudah dibebani kewajiban zakat. Berdasarkan firman Allah swt dalam surat An Nisa: 29⁵

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ ﴿٢٩﴾

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil..” (QS. An-Nisa:29)

Dalam ayat ini Allah melarang hamba-Nya saling memakan harta sesamanya dengan jalan yang tidak dibenarkan. Dan pajak adalah salah satu jalan yang batil untuk memakan harta sesamanya.¹⁰ Adapun dalil secara khusus, ada beberapa hadits yang menjelaskan keharaman pajak dan ancaman bagi para penariknya, di antaranya bahwa Rasulullah SAW bersabda :

إِنَّ صَاحِبَ الْمَكْسِ فِي النَّارِ

Sesungguhnya pelaku/pemungut pajak diadzab di neraka. (HR Ahmad dan Abu Dawud).

Hadits inilah yang acap kali digunakan untuk mengharamkan memungut pajak, dan juga sebagai dalih untuk tidak bayar pajak. Serta untuk mengharamkan secara total apa-apa yang berbau pajak. Dan ancamannya juga tidak main-main, yaitu api neraka yang pedih. Pendapat Kedua Para ulama menyatakan kebolehan mengambil pajak dari kaum muslimin, jika memang negara sangat membutuhkan dana, dan untuk menerapkan kebijaksanaan inipun harus terpenuhi dahulu

⁵ Kementerian Agama RI, Al-Qur'an dan Tafsirannya Jilid 3, (Jakarta: Widya Cahaya,2011), h.255.

beberapa syarat. Diantara ulama yang membolehkan pemerintahan Islam mengambil pajak dari kaum muslimin adalah Imam Ghazali, Imam Syatibi dan Imam Ibnu Hazm. Dan ini sesuai dengan Hadis yang diriwayatkan dari Fatimah binti Qais, bahwa dia mendengar Rasulullah saw bersabda:

إِنَّ فِي الْمَالِ لِحَقًّا سِوَى الزَّكَاةِ

"Sesungguhnya pada harta ada kewajiban/hak (untuk dikeluarkan) selain zakat." (HR Tirmidzi, No: 595 dan Darimi, No : 1581, di dalamnya ada rawi Abu Hamzah (Maimun). Menurut Ahmad bin Hanbal dia adalah dho'if hadist dan menurut Imam Bukhari dia tidak cerdas).¹² Dalam konteks Indonesia, payung hukum bagi Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak untuk tidak terbang pilih dalam menerapkan aturan perpajakan pada berbasis syariah di Indonesia telah terbit, yaitu Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 25 Tahun 2009 dengan tajuk Pajak Penghasilan (PPh) Atas Bidang Usaha Berbasis Syariah. Maka mulai tahun ini, penghasilan yang di dapat dari usaha maupun transaksi berbasis syariah baik oleh wajib pajak (WP) pribadi maupun badan bakal dikenakan PP. Penerbitan PP PPh Syariah ini merupakan bentuk aturan pelaksana yang diamanatkan Pasal 31D UU Nomor 36 Tahun 2008 tentang PPh.¹³ Pada akhirnya penulis dapat menyimpulkan bahwa hukum pajak dalam islam adalah boleh, alasannya karena untuk mewujudkan kemaslahatan umat dan di Indonesia telah terbit perpajakan berbasis syariah yang di atur dalam Peraturan Pemerintah (PP) No. 25 Tahun 2009 dengan tajuk Pajak Penghasilan (PPh) Atas Bidang Usaha Berbasis Syariah.

2. Pajak dan Perpajakan

Dalam kehidupan sehari – hari, tanpa disadari terkadang kita menyebut kata “pajak” atau “perpajakan” untuk hal yang sama. Tapi pada dasarnya keduanya memiliki arti yang berbeda satu sama lain, walaupun kata dasarnya sama yaitu “pajak”. Perbedasaan tersebut dapat dilihat secara praktis yaitu sebagai berikut:

2.1.4.2.1 Pajak = cenderung untuk hal yang bersifat material, seperti:

2.1.4.2.1.1 Jenis pajak apa; Pajak Penghasilan, pajak pertambahan nilai, penjualan atas barang mewah, dan sebagainya.

2.1.4.2.1.2 Berapa besar pajak yang harus di bayar; Rp seratus ribu, Rp satu juta, Rp milyar, dan sebagainya.

2.1.4.2.1.3 Perpajakan = keseluruhan menyangkut proses atau kegiatan yang berkaitan dengan pajak (mulai pendataan, penghitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak). Misalnya, perpajakan atas industri Garmen, kewajiban perpajakan bagi wajib pajak, kebijakan perpajakan, dan sebagainya.

Sesuai dengan ketentuan perpajakan, pihak yang melaksanakan kewajiban perpajakan kepada negara disebut wajib pajak (WP). Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, yang meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak serta

kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan perpajakan.⁶

2.1.4.2.2 Fungsi Pajak

Fungsi pajak adalah sebagai berikut:

2.1.4.2.2.1 Fungsi Penerimaan (*Budgetary*)

Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan Negara, pemerintah berupaya memasukan uang sebanyak-banyaknya untuk kas Negara.

2.1.4.2.2.2 Fungsi Mengatur (*Regulatory*)

Pajak mempunyai fungsi pengatur, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan.⁷

3. Asas Pemungutan Pajak

Menurut Madiasmo (2009:7), asas pemungutan pajak adalah sebagai berikut:

2.1.4.3.1 Asas domisili (asas tempat tinggal)

Negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan wajib pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam

⁶ Liberti, *Administrasi ...*, hlm. 20.

⁷ Siti Resmi, *Perpajakan : Teori & kasus* (Jakarta: Salemba Empat, 2017), Edisi 10, hlm 3.

maupun dari luar negeri. Asas ini berlaku untuk wajib pajak dalam negeri.

2.1.4.3.2 Asas sumber

Negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber dari wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal wajib pajak.

2.1.4.3.3 Asas kebangsaan

Pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara.

4. Cara Pemungutan Pajak

Menurut Resmi (2009:9) cara pemungutan pajak adalah sebagai berikut:

2.1.4.4.1 Stelsel Pajak

Dalam stelsel pajak ada 3 cara pemungutan pajak dilakukan:

2.1.4.4.1.1 Stelsel Nyata (*riil stelsel*)

Pengenaan pajak didasarkan pada objek (penghasilan) yang nyata, sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya telah dapat diketahui. Kelebihan stelsel ini adalah pajak yang dikenakan realistis. Kelemahannya adalah pajak baru dapat dikenakan pada akhir periode (setelah penghasilan riil diketahui)

2.1.4.4.1.2 Stelsel Anggapan (*fictive stelsel*)

Pengenaan pajak berdasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang, sebagai contoh penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan tahun sebelumnya sehingga pada awal tahun pajak telah ditetapkan besarnya pajak yang terutang untuk tahun pajak berjalan. Kelebihan stelsel ini adalah pajak yang dibayar tidak berdasarkan pada keadaan yang sesungguhnya.

5. Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2009:7) ada beberapa sistem pemungutan pajak, yaitu:

2.1.4.5.1 Official Assessment System

Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Ciri-cirinya:

2.1.4.5.1.1 Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang pada fiskus.

2.1.4.5.1.2 Wajib pajak bersifat pasif.

2.1.4.5.1.3 Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

2.1.4.5.2 Self Assessment System

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Ciri-cirinya:

2.1.4.5.2.1 Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak itu sendiri.

2.1.4.5.2.2 Wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.

2.1.4.5.3 *With Holding System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

2.1.5 Kepatuhan Perpajakan

1. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Wajib pajak sebagaimana disebutkan dalam ketentuan Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007, dapat diartikan dengan orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Sehingga secara garis besar dapat dilihat bahwa wajib pajak terbagi menjadi dua, yaitu wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan.

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan perpajakan (Mardiasmo, 2016). Sedangkan menurut pandangan Fidel (2010: 136), wajib

pajak adalah subjek pajak yang memenuhi syarat-syarat objektif yaitu masyarakat yang menerima atau memperoleh Penghasilan Kena Pajak (PKP), yakni penghasilan yang melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) bagi wajib pajak dalam negeri sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Wajib pajak berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan sebagai subyek pajak yang terdiri dari orang pribadi atau badan yang memenuhi syarat-syarat objektif yang ditentukan oleh Undang-Undang, yaitu menerima atau memperoleh penghasilan kena pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya mengenai kepatuhan pajak diartikan sebagai perilaku memenuhi kewajiban pajak oleh wajib pajak serta memperoleh hak perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak menunjukkan tingkat patuhnya atau gagalnya wajib pajak untuk patuh terhadap peraturan mengenai perpajakan di setiap Negara. (Ni Komang Cahyani Purnaningsih, 2019).

Kepatuhan wajib pajak menurut (Nurlaela, 2018) adalah apabila wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Kepatuhan perpajakan menurut (Gunadi, 2013) adalah sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan.

Erard dan Feinstin (Devano & Siti Rahayu, 2006) mendefinisikan kepatuhan wajib pajak dalam teori psikologi, yaitu sebagai rasa bersalah dan rasa

malu, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan bebas pajak yang mereka tanggung dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa, kepatuhan wajib pajak adalah keadaan dimana wajib pajak bersedia memenuhi semua kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa adanya investigasi.

2. Bentuk Kepatuhan Wajib Pajak

Bentuk-bentuk kepatuhan wajib pajak secara umum menurut (Rahayu, 2017) dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu:

2.1.5.2.1 Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan formal merefleksikan pemenuhan kewajiban penyetoran dan pelaporan pajak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

2.1.5.2.2 Kepatuhan material

Kepatuhan material lebih menekankan pada aspek substansinya yaitu jumlah pembayaran pajak telah sesuai dengan ketentuan. Dalam arti perhitungan dan penyetoran pajak telah benar.

3. Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak menurut (Munawaroh, Wibisono, & Immanuela, 2014) dapat dibedakan menjadi 5 (lima), antara lain:

1. Kemauan Membayar Pajak

Ketika seseorang memiliki kemauan untuk membayar pajak maka hal ini membuktikan bahwa orang tersebut telah mengetahui tentang pengetahuan perpajakan khususnya dalam membayar pajak apakah ada kelebihan dan kekurangan membayar pajak.

2. Kesadaran wajib pajak

Ketika setiap wajib pajak sadar akan kewajibannya sebagai wajib pajak maka akan tercipta kepatuhan wajib pajak yang baik.

3. Pengetahuan terhadap Peraturan Perpajakan

Meningkatkan pengetahuan mengenai peraturan perpajakan secara formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak.

4. Pemahaman terhadap Peraturan Perpajakan

Semakin paham wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan maka akan semakin sedikit wajib pajak yang melalaikan dalam pembayaran pajaknya. Sehingga wajib pajak akan patuh untuk membayar dan melaporkan pajaknya.

5. Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan

Persepsi yang baik dari wajib pajak mengenai sistem perpajakan saat ini yang lebih memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, maka akan semakin meningkatkan kemauan wajib pajak untuk membayar pajak. Sistem perpajakan yang memudahkan wajib dalam melakukan kewajiban perpajakan saat ini adalah *e – SPT*, *e – filling*, dan *e –registrasi*.

4. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Pengukuran kepatuhan wajib pajak dilakukan dengan indikator-indikator yang dikutip dari jurnal (Siregar, 2019), antara lain:

1. Kepatuhan untuk mendaftarkan diri

Wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif wajib mendaftarkan diri pada KPP yang wilayah kerjanya terdiri dari tempat tinggal dan tempat kegiatan usaha Wajib Pajak untuk kemudian mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). NPWP digunakan sebagai identitas bagi Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya.

2. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang

Pajak yang telah dihitung kemudian disetorkan ke kas negara melalui bank atau kantor pos dengan menggunakan formulir Surat Setoran Pajak (SPP).

3. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak

Tunggakan pajak merupakan pajak terutang yang belum dilunasi oleh Wajib Pajak setelah jatuh tempo tanggal pengenaan denda.

4. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan

Pengisian dan penyampaian SPT kepada KPP sesuai dengan batas waktu penyampaian merupakan kewajiban bagi Wajib Pajak, untuk SPT masa paling lambat adalah 20 hari setelah akhir masa pajak, sedangkan untuk SPT tahunan paling lambat 3 bulan untuk Wajib Pajak Orang Pribadi dan 4 bulan untuk Wajib Pajak Badan setelah akhir tahun pajak. Wajib Pajak akan dikenakan sanksi administrasi apabila terlambat atau tidak menyampaikan SPT.

2.1.6 Kesadaran Perpajakan

1. Pengertian Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak menurut pendapat (Ritonga, 2012) adalah perilaku wajib pajak berupa pandangan atau persepsi yang melibatkan keyakinan, pengetahuan dan penalaran serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Kesadaran Wajib Pajak adalah pemahaman yang mendalam pada seseorang atau badan yang terwujud dalam pemikiran, sikap, dan tingkah laku untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan karena memahami bahwa pajak sangat penting untuk pembiayaan nasional (Agustiningsih & Isroah, 2016).

Menurut (Mutia, 2014), Kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan. Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas (Purwaningrum, Made, & Susilawati, 2015).

Rendahnya kesadaran wajib pajak dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Ini dapat dihubungkan dengan teori pembelajaran sosial yang telah dikemukakan oleh Paulov (dalam Musyarofah dan Purnomo, 2008), yang menyatakan bahwa individu-individu dapat belajar dan memahami dengan mengamati apa yang terjadi pada orang lain atau juga bisa dengan mengalaminya secara langsung.

2. Aspek-aspek Kesadaran Wajib Pajak

Terdapat 4 (empat) aspek yang membentuk kesadaran wajib menurut (Qodariah, Suryadi, & Yuniati, 2018), antara lain:

2.1.6.2.1 Persepsi Wajib Pajak

Timbulnya persepsi positif terhadap pajak dalam masyarakat akan meningkatkan kesadaran wajib pajak. Pajak dipandang oleh sebagian besar masyarakat ini sebagai suatu beban, sehingga banyak masyarakat yang berusaha untuk menghindar dari pajak. Di sisi lain, masyarakat akan menilai pengelolaan pajak yang mereka bayar, jika masyarakat merasa pemungutan pajak tersebut tidak dikelola dengan baik oleh pemerintah dan tidak memberikan manfaat yang setimpal terhadap masyarakat, maka masyarakat akan cenderung untuk tidak patuh (Suryadi, 2016). Persepsi wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya menitikberatkan pada kesederhanaan prosedur pembayaran pajak, kebutuhan perpajakan wajib pajak, asas keadilan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan (Maria Karanta et.al dalam Siti Kurnia Rahayu, 2010). Ketika wajib pajak memiliki persepsi positif mengenai hal-hal tersebut maka dengan sendirinya wajib pajak akan memiliki kesadaran untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

2.1.6.2.2 Pengetahuan Perpajakan

Tingkat pengetahuan dan pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap perilaku kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Pengetahuan perpajakan yang dimaksud dapat meliputi tata cara pembayaran, penghitungan

tarif, prosedur-prosedur yang harus dilakukan wajib pajak seperti melakukan pembukuan atau pencatatan, dan ketentuan-ketentuan lain. Apabila wajib pajak tidak memahami ketentuan-ketentuan perpajakan dengan jelas, wajib pajak cenderung tidak akan taat pajak dan menghindari pajak (Suryadi, 2006). Pentingnya aspek pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak sangat mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Peningkatan pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik secara formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. (Fallan dalam Siti Kurnia Rahayu, 2010)

2.1.6.2.3 Karakteristik Wajib Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010), karakteristik wajib pajak yang tercermin oleh kondisi budaya, sosial dan ekonomi akan membentuk perilaku wajib pajak yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak. Struktur perekonomian suatu negara berdasarkan pada fundamental ekonomi makro, jika fundamental ekonomi makronya kuat dan sehat tentunya struktur perekonomian negara juga akan kuat. Faktor yang mendasari ekonomi yang kuat diantaranya adalah pertumbuhan ekonomi dan jumlah penduduk. Pembangunan ekonomi Indonesia masih belum mampu bebas dari keterbelakangan, kemiskinan, ketergantungan dan kerusakan lingkungan. Faktor-faktor kondisi sosial seperti kemiskinan, keterbelangan dapat menyebabkan investasi fisik maupun investasi sumber daya manusia rendah, sehingga mengakibatkan tingkat produktifitas rendah, yang berakibat pada pendapatan rendah. Kondisi pendapatan yang rendah menyebabkan kemampuan menabung

rendah dan kemampuan membayar pajak juga rendah (Soeharsono Sagri dalam Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, 2006).

2.1.6.2.4 Penyuluhan Perpajakan

Sebagian besar masyarakat tidak mempunyai pengetahuan yang cukup mengenai pajak, oleh sebab itu sangat diperlukan adanya penyuluhan atau sosialisasi mengenai pajak. Penyuluhan perpajakan atau sosialisasi sangat berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak, dengan penyuluhan perpajakan yang dilakukan secara intensif dan terus menerus akan meningkatkan pemahaman wajib pajak mengenai kewajiban membayar pajak sebagai wujud gotong royong nasional dan secara perlahan akan mengubah *mindset* masyarakat tentang pajak ke arah yang positif.

2.1.6.2.5 Indikator Kesadaran Wajib Pajak

Indikator kesadaran wajib pajak menurut Manik Asri (dalam (Azmary, Hasanah, & Muliasari, 2020) antara lain:

1. Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan.
2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
5. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan suka rela.
6. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

2.1.7 Pelayanan Perpajakan

Secara sederhana definisi kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Pelayanan perpajakan dibentuk oleh dimensi kualitas sumber daya manusia (SDM), ketentuan perpajakan, dan sistem informasi perpajakan. Standar kualitas pelayanan prima kepada wajib pajak akan terpenuhi bilamana SDM melakukan tugasnya secara profesional, disiplin, dan transparan. Dalam kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya, maka mereka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Hardiningsih, 2011).

Pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan kepada pelanggan. Suatu layanan dapat dikatakan baik apabila usaha yang dijalankan sesuai dengan apa yang diharapkan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Pandiangan (2008) dalam Pancawati (2011) menyatakan bahwa tuntutan pelayanan yang cepat, mudah, murah, dan akurat merupakan harapan masyarakat, untuk melaksanakan kewajiban perpajakan.

Berdasarkan penjelasan-penjelasan yang telah dijelaskan diatas bahwa pentingnya kualitas pelayanan pada Wajib Pajak merupakan suatu faktor penting bagi Kantor Pelayanan Pajak untuk meningkatkan kemauan membayar pajak pada

Wajib Pajak agar penerimaan negara melalui sektor pajak dapat lebih banyak. Memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak maka wajib pajak akan senantiasa memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak karena dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak, maka wajib pajak akan merasa senang dan merasa dimudahkan serta terbantu dalam penyelesaian kewajiban perpajakannya. Hal tersebut tentunya tidak lepas dari peran vital yang diemban oleh setiap petugas pajak (fiskus). Fiskus dituntut untuk mampu melayani setiap Wajib Pajak dengan baik, sopan santun, memiliki rasa hormat kepada wajib pajak sebagai pelanggan, serta memiliki keahlian dan pengetahuan dibidang pajak yang tentunya akan menunjang kualitas dari pelayanan dari fiskus kepada wajib pajak. Selain itu, peralatan yang dimiliki oleh kantor pajak tentunya juga diperlukan seperti alat komunikasi, komputer, ruang tunggu yang bagus, nomor antrian, serta peralatan penunjang lainnya.

Pelayanan yang diberikan oleh fiskus selama proses perpajakan berkaitan dengan sikap wajib pajak. Proses perpajakan melibatkan fiskus dan wajib pajak membuat pelayanan yang diberikan oleh fiskus turut membentuk sikap (*attitude*) wajib pajak dalam mengikuti proses perpajakan. Semakin baik pelayanan fiskus maka wajib pajak akan memiliki sikap yang positif terhadap proses perpajakan. Namun jika pelayanan fiskus tidak baik, hal itu akan membuat wajib pajak enggan untuk membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku.

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang) (Pancawati, 2011). Dengan indikator-indikator sebagai berikut :

1. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi skill, knowledge, experience dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan.
2. Fiskus memiliki motivasi tinggi sebagai pelayan public.
3. Perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT).
4. TPT memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.
5. Sistem informasi perpajakan dan system administrasi perpajakan merupakan system layanan prima kepada wajib pajak menjadi semakin nyata.

2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa peneliti terdahulu yang melakukan penelitian mengenai penerimaan pajak dapat dilihat dalam tabel 2.1 sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul	Variabel Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1.	Sitti Muliana (2018)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesadaran wajib pajak 2. Pelayanan pegawai pajak 3. Kepatuhan wajib pajak 	Regresi Linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan

		Pratama Makassar Selatan			Wajib Pajak.
2.	Martha Rianty N1 dkk (2020)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak	1. Kesadaran wajib pajak 2. kualitas pelayanan fiskus 3. sanksi perpajaka n 4. kepatuhan pelaporan pajak	Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, dan variabel Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

					yang terdaftar di KPP Pratama Seberang Ulu
3.	Rita J. D. Atarwaman (2020)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	1. Kesadaran Wajib Pajak, 2. Sanksi Pajak 3. Kualitas Pelayanan Pajak Kepatuhan Wajib	Regresi Linier berganda	1. kesadaran wajib pajak tidak berpengaru h positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak 2. sanksi pajak berpengaru h positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

					3. kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
4.	Nurus Sarifah dkk (2020)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Lima Tahunan	Kesadaran Wajib Pajak Kualitas Pelayanan Kepatuhan Wajib Pajak	Regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kelurahan Kleak.

		(Studi di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Soebandi Kabupaten Jember).			Pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kelurahan Kleak.
5.	Kilapong (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kelurahan Kleak	Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kelurahan Kleak.

		Kecamatan Malalayang Kota Manado			Pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kelurahan Kleak.
--	--	---	--	--	--

2.3 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2016) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi, hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiris. Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

2.3.1 Pengaruh Kesadaran Perpajakan terhadap kepatuhan perpajakan

Pegawai pajak juga harus dapat dipercaya, terbuka jujur, memberikan informasi dengan jelas dengan adil dan tepat waktu, dengan pelayanan yang diberikan tersebut maka Wajib Pajak tidak akan merasa enggan atau lebih senang

untuk membayarkan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak yang ada. Pegawai pajak harus memiliki sikap komitmen, berpengetahuan dengan baik untuk membantu Wajib Pajak dan kliennya, serta memiliki banyak pengalaman yang berkaitan dengan pajak. Faktor lain yang menentukan kepatuhan seseorang membayar pajak adalah kesadaran wajib pajak. Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. Beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong Wajib Pajak untuk membayar pajak. Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, Wajib Pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib Pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara. Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-Undang dan dapat dipaksakan. Wajib Pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara (Jatmiko, 2006 dalam Sri Rahmawati, 2015). Sumarso (1998) menyatakan bahwa kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijangkau. Larche (1980) dalam Jatmiko (2006) juga mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Secara empiris juga

telah dibuktikan bahwa makin tinggi kesadaran perpajakan Wajib Pajak maka akan makin tinggi tingkat kepatuhan Wajib Pajak (Suyatmin, 2004 dan Jatmiko, 2006 dalam Sri Rahmawati, 2015). Dalam memenuhi kewajiban membayar pajak terkadang terdapat hambatan. 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 (Pertiwi, 2016:36)

Penelitian yang dilakukan oleh Muliana (2020), Rianty (2020) dan Atarwarman (2020) menunjukkan bahwa kesadaran prpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan

H1 = Kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan

2.3.2 Pengaruh pelayanan terhadap Kepatuhan Perpajakan

Dalam melakukan pembayaran pajak, wajib pajak melakukan pelaporan kepada Kantor Pelayanan Pajak Kabupaten Kendal. Pegawai pajak melakukan pelayanan kepada masyarakat yang ingin melaporkan pajaknya. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan, pengertian pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Menurut Pandji Santosa (2008:55) dalam Pertiwi (2016) menyebutkan pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada

masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dana atau kepentingan masyarakat. Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada Wajib Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya (Fuadi, 2013).

Konsep pelayanan publik yang diterangkan oleh Valerie A. Zeithaml (1990) pada buku Pandji Santosa (2008:59) dalam penelitian oleh Pertiwi Kundalini (2016) mengkonsepkan mutu layanan publik pada dua pengertian yaitu *expected service* dan *perceived service*. Keduanya terbentuk oleh dimensi-dimensi mutu layanan yaitu *tangibles* (terjamah), *reliability* (andal), *credibility* (bias dipercaya), *responsiveness* (tanggap), *competence* (kompeten), *courtesy* (ramah), *security* (aman), *access* (akses), *communication* (komunikasi), (memahami pelanggan). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Pegawai Pajak adalah jasa yang diberikan oleh pegawai Kantor Pelayanan Pajak kepada masyarakat dalam hal perpajakan. Pegawai pajak yang memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak harus bersikap dengan baik, bersikap komunikatif, memahami keluhan Wajib Pajak serta memberikan pelayanan yang ramah dan memberikan rasa aman agar Wajib Pajak merasa nyaman untuk melakukan pembayarannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Muliana (2020), Rianty (2020) dan Atarwarman (2020) menunjukkan bahwa pelayanan pegawai pajak berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan

H2 = Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Data

Dalam menyelesaikan penelitian ini, penulis menggunakan data kualitatif dan kuantitatif yang bersifat primer maupun sekunder.

3.1.1 Data Kualitatif

Data kualitatif menurut Sugiyono (2010:23), adalah data yang berbentuk kalimat, kata atau gambar. Yang digolongkan sebagai data kualitatif dalam penelitian ini adalah sejarah singkat Kantor Pelayanan Pajak, dan juga gambaran umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang ada di Kabupaten Kendal.

3.1.2 Data Kuantitatif

Data kuantitatif menurut Sugiyono (2010:23), adalah data penelitian yang berupa angka-angka atau data kuantitatif yang diangkakan (*scoring*). Yang digolongkan sebagai data kuantitatif dalam penelitian ini adalah kuesioner yang didistribusikan secara langsung kepada personal dan wawancara (*interview*)

3.2 Sumber Data

3.2.1 Data Primer

Menurut Sugiyono (2009:103), data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dalam penelitian ini adalah kuesioner dan wawancara.

3.2.2 Data Sekunder

Menurut Kuncoro (2003:127), data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain atau lembaga pengumpul data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data. Data sekunder dalam penelitian ini adalah diperoleh dari penelitian terdahulu dan sumber lainnya.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014). Populasi yang akan diteliti dalam riset ini adalah seluruh wajib pajak di KPP Kabupaten Kendal yang tidak diketahui dengan pasti jumlahnya. Jumlah penduduk kota Semarang yang dicatat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Kendal adalah sebanyak 1,674,358 jiwa (Dispendukcapil Kota Kendal , 2019).

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2014). Bila populasi besar dan peneliti tidak meneliti semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang ada pada populasi itu.

Jumlah sampel dalam penelitian ini dihitung dengan rumus:

$$n = \frac{z^2}{4(Moe)^2}$$

Keterangan :

n : jumlah sampel

Z : Tingkat keyakinan dalam penentuan sampel 90% = 1,96

Moe : Margin of error atau kesalahan maksimum yang bisa ditoleransi, disini ditetapkan sebesar 10%

Dengan dasar tersebut maka dapat dilihat ukuran sampel minimal yang harus dicapai dalam penelitian ini adalah sebesar :

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,10)^2}$$

= 99,63 dan dibulatkan menjadi 100

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka peneliti menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada responden penelitian, yakni wajib pajak pribadi di kantor KPP Pratama Kabupaten Kendal, dengan kriteria atau pertimbangan antara lain:

1. Responden bersedia mengisi kuesioner yang dibagikan
2. Berdomisili di KotaKendal

3.4 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah disusun. Data yang diambil merupakan data primer. Kuesioner ini bersifat tertutup. kuesioner diharapkan dapat dikembalikan kepada peneliti, dalam waktu yang telah ditentukan.

3.5 Definisi Operasional

Definisi operasional ditujukan untuk menghindari kesalahan pemahaman dan perbedaan penafsiran yang terkait dengan istilah-istilah dalam judul skripsi dengan cara melekatkan arti pada setiap variabel dan menetapkan kegiatan atau tindakan yang perlu dilakukan untuk mengukur variabel tersebut. Pengertian operasional variabel ini kemudian diuraikan menjadi indikator empiris yang meliputi :

Tabel 3. 1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

No	Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator
1	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan wajib pajak adalah apabila wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. (Gunadi, 2013: 94)	1. Kepatuhan untuk mendaftarkan diri 2. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang 3. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak 4. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan (Yentina Siregar, 2018: 246)
2	Kesadaran Wajib Pajak (X ₃)	Kesadaran Wajib Pajak adalah pemahaman yang mendalam pada seseorang atau badan yang terwujud dalam pemikiran, sikap, dan tingkah laku untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-	1. Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan. 2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara. 3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang

		undangan karena memahami bahwa pajak sangat penting untuk pembiayaan nasional (Agustiningsih dan Isroah, 2016: 111).	berlaku. 4. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara. 5. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan suka rela. 6. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar. (Manik Asri dalam Muliasari dan Setiawan, 2011: 9-10)
3	Pelayanan (X ₂)	Pelayanan perpajakan adalah suatu upaya dan proses memberikan informasi perpajakan untuk menghasilkan perubahan pengetahuan, keterampilan, dan sikap masyarakat, dunia usaha, aparat, serta lembaga pemerintah maupun non pemerintah agar terdorong untuk paham, sadar, peduli dan berkontribusi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. (Suyanto dan Yahya, 2016: 28)	1. Penyuluhan 2. Diskusi dengan wajib pajak dan tokoh masyarakat 3. Informasi langsung dari petugas ke wajib pajak 4. Pemasangan iklan di media 5. Menyebarkan Surat Edaran kepada masyarakat 6. Penyebaran buku/booklet/leaflet perpajakan kepada masyarakat. (Suyanto dan Yahya (2016: 28)

3.6 Teknik Analisis data

3.6.1 Uji Statistik Deskriptif

Memberikan gambaran atau deskriptif suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, maksimum, minimum (Ghozali, 2016).

3.6.1.1 Uji validitas instrumen

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2016). Pengujian validitas ini menggunakan pendekatan *Pearson Correlation*. Jika korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor mempunyai tingkat signifikansi di bawah 0.05 maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid, dan sebaliknya (Ghozali, 2016).

3.6.1.2 Uji reliabilitas instrumen

Menurut Ghozali (2016), uji reliabilitas adalah alat untuk suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas ini menghasilkan nilai *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0.70. Apabila *Cronbach Alpha* dari suatu variabel lebih besar 0,70 maka butir pertanyaan dalam instrumen penelitian tersebut adalah reliabel/dapat diandalkan. Sebaliknya, jika nilai *Cronbach Alpha* kurang dari 0,70 maka butir pertanyaan tidak reliabel.

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

3.6.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu dan residual memiliki distribusi normal. Salah satu cara untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonal (Ghozali, 2016). Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2016):

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Uji statistik lain yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non parametik Kolmogorov-Smirnov (K-S).kriteria pengujian uji Kolmogorv-Smirnov adalah (Ghozali, 2016) :

Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka data berdistribusi secara normal.

Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka data tidak berdistribusi secara normal.

3.6.2.2 Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi dapat dilihat dari:

Nilai *Tolerance*/lawannya

Variance Inflation Factor (VIF)

Nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tertinggi (karena $VIF = 1/Tolerance$), nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *tolerance* $< 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF > 10$ dan tidak ada multikolonieritas dalam model regresi jika nilai *tolerance* $> 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF < 10$ (Ghozali, 2011:105).

3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi

heteroskedastisitas (Ghozali, 2011:139). Deteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat dengan ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot*. Jika ada pola tertentu maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Tetapi jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016).

3.6.3 Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk memprediksikan nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif (Ghozali, 2016). Berdasarkan hubungan antara variabel kesadaran perpajakan dan pelayanan, maka akan digunakan model analisa regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y : Kepatuhan Perpajakan

a : konstanta

b_1 : Koefisien regresi (menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel dependen yang didasarkan pada hubungan nilai variabel independen)

X_1 : kesadaran wajib pajak

X2 : pelayanan wajib pajak

e : error

3.6.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dalam *output* SPSS, koefisien determinasi terletak pada *Model Summary*. Jika nilai $R^2 = 0$ maka tidak ada sedikitpun presentase pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen. Sebaliknya $R^2 = 1$ maka presentase pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen. *Adjusted R Square* adalah nilai *R Square* yang telah disesuaikan. Menurut Santoso (2001) bahwa untuk regresi dengan lebih dari dua variabel independen digunakan *Adjusted R²* sebagai koefisien determinasi. Sedangkan *Standard Error of the Estimate* adalah suatu ukuran banyaknya kesalahan model regresi dalam memprediksi nilai Y (Ghozali, 2016).

3.6.5 Uji Hipotesis

3.6.5.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat. Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji, apakah semua parameter dalam model sama dengan nol, atau:

$$H_0 : b_1 = b_2 = \dots = b_k = 0$$

Artinya apakah semua variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya (H_A) tidak semua parameter secara simultan sama dengan nol, atau:

$$H_a : b_1 \neq b_2 \neq \dots \neq b_k \neq 0$$

Artinya, semua variabel independen secara simultan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016). Artinya, semua variabel independen secara simultan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel independen. (Ghozali, 2016). Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) *Quick look*: bila nilai F lebih besar dari pada 4 maka H_0 dapat ditolak pada derajat kepercayaan 5%. Dengan kata lain kita menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.
- 2) Membandingkan nilai F hasil perhitungan dengan nilai F menurut tabel. Bila nilai Fhitung lebih besar dari pada nilai Ftabel, maka H_0 ditolak dan menerima H_a (Ghozali, 2016).

3.6.5.2 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Cara melakukan uji t adalah sebagai berikut:

1. *Quick look*: bila jumlah *degree of freedom* (df) adalah 20 atau lebih, dan derajat kepercayaan sebesar 5%, maka H_0 yang menyatakan $b_i = 0$ dapat

ditolak bila nilai t lebih besar dari 2 (dalam nilai absolut). Dengan kata lain kita menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.

2. Membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel. Apabila nilai statistik hasil perhitungan lebih tinggi dibandingkan nilai t_{table} , kita menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2011:98). Uji hipotesis dilakukan dengan uji t untuk menguji signifikansi koefisien regresi dengan ketentuan sebagai berikut:

Hipotesis :

H_0 : Tidak terdapat pengaruh positif signifikan antara kesadaran wajib pajak dan pelayanan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

H_a : Terdapat pengaruh positif signifikan antara kesadaran wajib pajak dan pelayanan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Identitas Responden

4.1.1 Jenis Kelamin Responden

Untuk mengetahui identitas responden, dalam penelitian ini akan dijelaskan tentang jenis kelamin responden yang diambil dari sampel sebanyak 100 orang yaitu sebagai berikut :

Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	56	56
Perempuan	44	44
Jumlah	100	100

Sumber : Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.1 di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden sebanyak 100 orang yang terdiri dari 56 orang atau 56% adalah laki-laki dan 44 orang atau 44% adalah perempuan.

4.1.2 Berdasarkan Usia Responden

Data karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Frekuensi	Presentase
1.	25-28	18	18
2.	29-32	40	40
3.	33-36	15	15
4.	37-40	10	10
5	41-44	9	9
6	45-48	8	8

Jumlah	100	100
--------	-----	-----

Sumber : Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden sebanyak 100 orang yang terdiri dari 22 orang atau 22 % adalah berumur 21-25 tahun. Sedangkan umur yang paling kecil adalah 56-60 tahun. Hal ini dapat diartikan bahwa sebagian besar responden berusia produktif..

4.1.3 Pendidikan Responden

Untuk mengetahui identitas responden, dalam penelitian ini akan dijelaskan tentang pendidikan responden yang diambil dari sampel sebanyak 100 orang yaitu sebagai berikut :

Tabel 4. 3 Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah	Presentase
Sarjana	58	58%
SMA	14	14%
Diploma	28	28%
Jumlah	100	100

Sumber : Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden sebanyak 100 orang yang pendidikannya SMA adalah 58 responden atau 58%, Diploma 14 responden atau 14 % dan Sarjana sebanyak 28 responden atau 28%. Hal ini berarti responden yang banyak ditemui berpendidikan SMA.

4.2 Diskripsi Hasil Penelitian

Analisis deskriptif variabel digunakan untuk mendeskripsikan hasil jawaban responden di setiap item pertanyaan yang digunakan oleh masing-masing variabel. Dalam melakukan analisa deskriptif akan dilakukan menggunakan teknik analisa indeks dengan menggunakan teknik skoring. Teknik skoring yang

dilakukan dalam penelitian ini adalah minimum 1 dan maksimum 5, perhitungan indeks jawaban responden dilakukan dengan rumus sebagai berikut :

Nilai maksimum : 5

Nilai minimum : 1

Rentang skala : $\frac{5-1}{5} = 0,8$

Kategori :

1. 1,0 – 1,80 = sangat rendah/sangat buruk
2. 1,81 – 2,60 = rendah/buruk
3. 2,61 – 3,40 = sedang/cukup
4. 3,41 – 4,20 = baik/tinggi
5. 4,21– 5,00 = sangat baik/sangat tinggi

Hasil analisis deskriptif untuk mendapatkan nilai indeks jawaban

responden di setiap variabel penelitian dapat dilihat hasilnya sebagai berikut :

4.2.1 Kesadaran wajib pajak (X₁)

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kesadaran

wajib pajak dapat dilihat dalam tabel 4.4 di bawah ini:

Tabel 4. 4 Tanggapan Responden terhadap Kesadaran wajib pajak

Indikator	STS		TS		N		S		SS		Indeks
	F	S	F	S	F	S	F	S	F	S	
Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan.	0	0	0	0	18	54	51	204	31	155	4.13
Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara.	0	0	0	0	18	54	51	204	31	155	4.13
Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	0	0	0	0	18	54	59	236	23	115	4.05
Memahami fungsi pajak	0	0	0	0	38	114	36	14	26	130	3.89

untuk pembiayaan negara.								4			
Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan suka rela.	0	0	0	0	19	57	52	208	29	145	4.10
Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.	0	0	0	0	38	114	36	144	26	130	3.88
Nilai indeks variabel Kesadaran wajib pajak										4.03	

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Dari tabel diatas diperoleh hasil nilai indeks pernyataan responden terhadap variabel kesadaran wajib pajak sebesar 4.03. Dengan nilai rata-rata tersebut maka termasuk dalam kategori baik karena berada pada interval 3,41-4,20, dengan demikian responden memberikan nilai baik terhadap variabel kesadaran wajib pajak .

4.2.2 Pelayanan (X₂)

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kesadaran wajib pajak dapat dilihat dalam tabel 4.4 di bawah ini:

Tabel 4. 5 Tanggapan Responden terhadap Pelayanan

Indikator	STS		TS		N		S		SS		Indeks
	F	S	F	S	F	S	F	S	F	S	
Penyuluhan	0	0	0	0	36	108	42	168	22	110	3.86
Diskusi dengan wajib pajak dan tokoh masyarakat	0	0	0	0	22	66	43	172	35	175	4.13
Informasi langsung dari petugas ke wajib pajak	0	0	0	0	28	84	45	180	27	135	3.99
Pemasangan iklan di media	0	0	0	0	26	78	40	160	34	170	4.08
Menyebarkan Surat Edaran kepada masyarakat	0	0	0	0	30	90	41	164	29	145	3.99
Penyebaran buku booklet/ leaflet perpajakan kepada	0	0	8	1	33	99	32	12	27	135	3.78

masyarakat.				6				8			
Nilai indeks variabel Kesadaran wajib pajak											3.98

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Dari tabel diatas diperoleh hasil nilai indeks pernyataan responden terhadap variabel kesadaran wajib pajak sebesar 3.98. Dengan nilai rata-rata tersebut maka termasuk dalam kategori baik karena berada pada interval 3,41-4,20, dengan demikian responden memberikan nilai baik terhadap variabel pelayanan.

4.2.3 Kepatuhan wajib pajak (Y)

Untuk mengetahui tanggapan responden pada dapat dilihat dalam tabel 4.6 di bawah ini:

Tabel 4. 6 Tanggapan Responden terhadap Kepatuhan wajib pajak

Indikator	STS		TS		N		S		SS		Indeks
	F	S	F	S	F	S	F	S	F	S	
Kepatuhan untuk mendaftarkan diri	0	0	0	0	14	42	71	284	15	75	4.01
Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang	0	0	0	0	13	39	49	196	38	190	4.25
Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak	0	0	0	0	16	48	58	232	26	130	4.10
Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan	0	0	0	0	13	39	52	208	36	175	4.22
Nilai indeks variabel Kepatuhan wajib pajak											4.15

Sumber : Data Primer Diolah, 2021

Dari tabel diatas diperoleh hasil nilai indeks pernyataan responden terhadap variabel Kepatuhan wajib pajak sebesar 4.15 Dengan nilai rata-rata tersebut maka termasuk dalam kategori baik karena berada pada interval 3,41-

4,20, dengan demikian responden memberikan nilai baik terhadap variabel kepatuhan perpajakan.

4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji signifikansi dilakukan dengan menggunakan r tabel. Nilai r tabel untuk sampel 100 dengan tingkat signifikan 5 % menunjukkan r tabel sebesar 0,197. Uji validitas ini digunakan untuk mengetahui apakah hasil dari jawaban responden tersebut valid atau tidak. Hal itu mengingat jawaban para responden satu dengan yang lain berbeda. Sehingga perlu dibuat validitas. Kriteria dikatakan valid apabila nilai r hitung \geq nilai r tabel. Berdasarkan tabel 4.9 dibawah ini menunjukkan bahwa pada pegujian validitas untuk masing-masing. Adapun hasil dari pengujian validitas ditetapkan antara lain:

Tabel 4. 7 Uji Validitas

Variabel	Indikator	α	R tabel	r Hitung	Ket
Kesadaran wajib pajak	X1.1	0,05	0,197	0.786	Valid
	X1.2	0,05	0,197	0.786	Valid
	X1.3	0,05	0,197	0.543	Valid
	X1.4	0,05	0,197	0.669	Valid
	X1.5	0,05	0,197	0.519	Valid
	X1.6	0,05	0,197	0.669	Valid
Pelayanan wajib pajak	X2.1	0,05	0,197	0.381	Valid
	X2.2	0,05	0,197	0.658	Valid
	X2.3	0,05	0,197	0.716	Valid
	X2.4	0,05	0,197	0.642	Valid
	X2.5	0,05	0,197	0.622	Valid
	X2.6	0,05	0,197	0.408	Valid

Kepatuhan wajib pajak	Y1	0,05	0,197	0.374	Valid
	Y2	0,05	0,197	0.769	Valid
	Y3	0,05	0,197	0.678	Valid
	Y4	0.05	0.197	0.620	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Dapat dilihat dari tabel 4.9 diatas dapat ketahui bahwa nilai r hitung lebih besar dari r tabel sebesar 0,197, sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap item pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah variabel tersebut dapat dipercaya untuk dilakukan pengujian selanjutnya. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,70 (Ghozali, 2016). Berikut hasil pengujian reliabilitas yang dilakukan terhadap variable kesadaran wajib pajak , citra merek, Kepatuhan wajib pajak , minat beli dan kepatuhan wajib pajak dan Kepatuhan wajib pajak .

Tabel 4. 8 Uji Relibilitas Indikator Variabel

No	Variabel	Cronbach Alpha	Standar Alpha	Keterangan
1.	Kesadaran wajib pajak	0.864	0,7	Reliabel
2.	Kepatuhan wajib pajak	0.804	0,7	Reliabel
3.	Kepatuhan wajib pajak	0.794	0,7	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.10 diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel yaitu kesadaran wajib pajak, pelayanan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak diperoleh nilai r alpha lebih besar dari 0,7. Dengan demikian, hasil uji reliabilitas terhadap keseluruhan variabel adalah reliabel.

4.4 Uji Asumsi Klasik

4.4.1 Pengujian Normalitas Data

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residu memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi normal atau yang mendekati normal. (Ghozali, 2016) Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data sampel dalam penelitian ini telah terdistribusi secara normal. Model yang baik adalah yang memiliki distribusi data yang normal atau mendekati normal (Ghozali, 2016). Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan *kolmogorov smirnov* terhadap *unstandardized residual*, apabila nilai sig. Lebih besar $> 0,05$, maka model regresi berdistribusi normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel 4.11

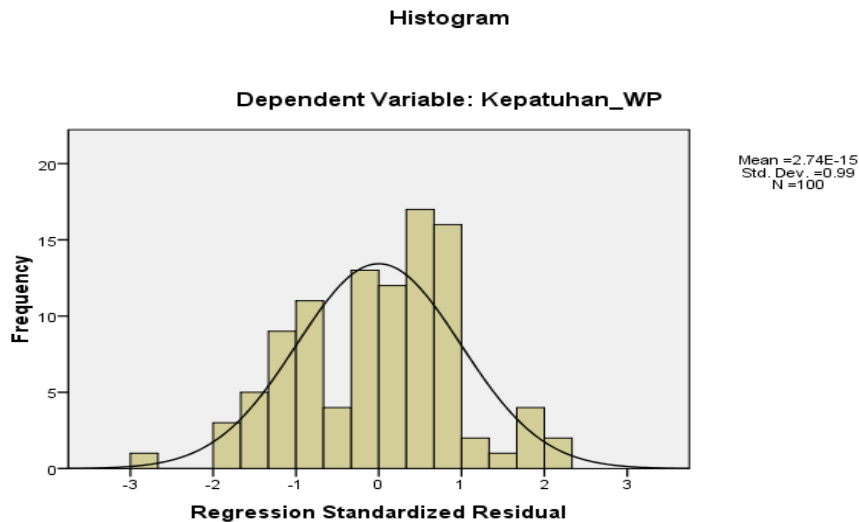
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.88163993
Most Extreme Differences	Absolute	.091
	Positive	.079
	Negative	-.091
Kolmogorov-Smirnov Z		.914
Asymp. Sig. (2-tailed)		.374

a. Test distribution is Normal.

Sumber : Data output SPSS, 2021

Melihat grafik histogram yang membandingkan data observasi dengan distribusi normal. Hasil histogram dapat dilihat pada gambar 4.1 berikut ini :



Sumber : Hasil Output SPSS

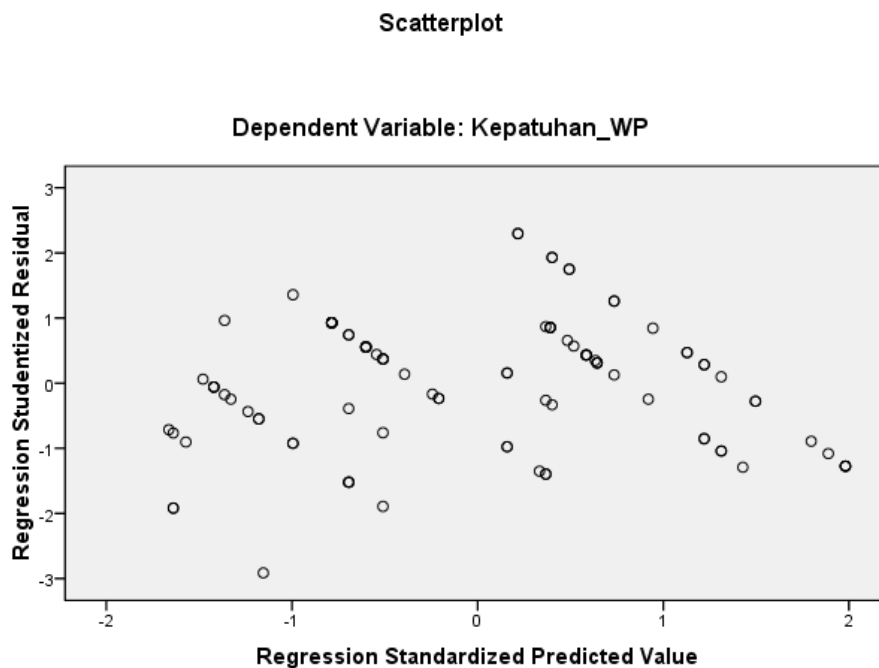
Gambar 4. 1Histogram

Dari gambar 4.1 di atas dapat diketahui bahwa grafik histogram membentuk pola distribusi normal. Hal ini dapat dilihat pada distribusi data yang membentuk lonceng terbalik.

4.4.2 Pengujian Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastistas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastistas atau tidak terjadi

heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas, dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot*. Maksudnya adalah jika titik-titik pada grafik scatterplot menyebar secara acak, maka disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016). Pengujian ini bertujuan untuk mendeteksi apakah kesalahan pengganggu dari model yang diamati tidak memiliki varians yang konstan dari satu observasi-keobservasi lainnya. Untuk mengetahui ada tidaknya gejala heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan grafik heteroskedastisitas untuk memprediksi nilai variabel dependen dengan variabel independen. Dari scatterplots terlihat titik-titik yang menyebar secara acak serta tersebar diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Dibawah ini terdapat gambar heteroskedastisitas:



Gambar 4. 2 Uji Heterokedastisitas

Hasil pengujian heteroskedastisitas menunjukkan tidak terdapat pola yang jelas dari titik-titik tersebut dan titik – titik menyebar diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak memiliki gejala adanya heteroskedastisitas, yang berarti bahwa tidak ada gangguan yang berarti dalam model regresi ini.

Uji heteroskedastisitas juga dilakukan dengan menggunakan uji Glejser. Adapun uji Glejser dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 4. 10 Uji Glejser

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.794	.423		1.875	.064
	Kesadaran_WP	.022	.018	.143	1.235	.220
	Pelayanan_PP	-.025	.017	-.169	-1.453	.149

a. Dependent Variable: absres

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bawa nilai signifikan lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan data tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.4.3 Pengujian Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi di antara variabel bebas (*independent variabel*). Model

regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol untuk mendeteksi ada tidaknya gejala multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance Multikolinearitas* terjadi apabila VIF berada diatas 10 dan nilai toleransi dibawah 0,1 (Ghozali, 2016)

Untuk mendeteksi gejala Multikolinearitas dilakukan dengan cara melihat nilai (VIF) *Variance Inflation Factor* (Ghozali, 2016). Pada perhitungan ini tidak ada satupun variabel independen yang memiliki VIF lebih dari 10, maka data ini bebas dari Multikolinearitas. Sedangkan berdasarkan nilai *tolerance* tidak ada satupun variabel independen yang memiliki *tolerance* lebih dari 0,1. Untuk hasil selengkapnya dapat dilihat dari tabel 4.12 :

Tabel 4. 11 Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.256	.745		3.028	.003		
Kesadaran_WP	.431	.031	.723	13.858	.000	.746	1.340
Pelayanan_PP	.164	.031	.278	5.333	.000	.746	1.340

a. Dependent Variable:
Kepatuhan_WP

Sumber : Hasil Output data, 2021

Nilai VIF untuk masing-masing variabel independen dalam persamaan memiliki nilai kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 maka semua variabel dalam model tidak terkena masalah multikolinearitas.

4.5 Regresi linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar hubungan variabel yang telah ditetapkan berdasarkan teori. Berdasarkan hasil persamaan koefisien regresi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh antara kesadaran wajib pajak dan pelayanan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dapat di lihat pada tabel 4.14 sebagai berikut :

Tabel 4. 12 Hasil persamaan koefisien regresi

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.256	.745		3.028	.003		
Kesadaran_WP	.431	.031	.723	13.858	.000	.746	1.340
Pelayanan_PP	.164	.031	.278	5.333	.000	.746	1.340

a. Dependent Variable:
Kepatuhan_WP

Berdasar tabel 4.14 maka dapat disusun persamaan sebagai berikut:

$$Y = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

$$Y = 2,256 + 0,431X_1 + 0,164X_2$$

- a. Dalam koefisien regresi diatas, konstanta (b_0) adalah sbesar 2.256 hal ini berarti jika tidak ada perubahan kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak adalah konstan sebesar 2.256
- b. Koefisien regresi kesadaran wajib pajak sebesar (0,431), artinya kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian apabila kesadaran wajib pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak
- c. Koefisien regresi kepatuhan wajib pajak sebesar (0,164), artinya pelayanan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian apabila pelayanan wajib pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

4.6 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabilitas variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Nilai Adjusted R square (R^2) yaitu sebesar 0,799 artinya variabel kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak mampu menjelaskan kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 79.9%, sedangkan sisanya sebesar 20.1% dijelaskan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil Output SPSS dari Koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 13 Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.896 ^a	.803	.799	.891

a. Predictors: (Constant), Pelayanan_PP, Kesadaran_WP

b. Dependent Variable: Kepatuhan_WP

Sumber : Hasil Output SPSS, 2021

4.7 Pengujian Hipotesis

1. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (uji t)

a. Pengujian Hipotesis kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib

pajak

terdapat pengaruh yang signifikan antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yang ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0.431 dengan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0,05$. Menyatakan kesadaran wajib pajak adanya dugaan yang berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diterima. Hal ini dapat diartikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, apabila kesadaran wajib pajak meningkat, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan.

b. Pengujian Hipotesis pelayanan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib

pajak terdapat pengaruh yang signifikan antara kepatuhan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yang ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0.164 dengan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0,05$. Menyatakan pelayanan wajib pajak adanya dugaan yang berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diterima. Hal ini dapat diartikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, apabila pelayanan wajib pajak meningkat, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan.

4.8 Pembahasan

4.8.1 Pengaruh Kesadaran wajib pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran membayar pajak memiliki arti keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami, dan mengerti tentang cara memabayar pajak. Apabila wajib pajak memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan serta pelayanan yang berkualitas terhadap wajib pajak maka akan timbul kesadaran akan membyar pajak. Kesadaran membayar pajak karena wajib pajak memiliki kewajiban untuk membayar pajak. Pajak yang mereka bayar digunakan oleh pemerintah untuk membaiayai pelayanan publik dan pembangunan nasional.

Tatiana dan Hari (2009) dalam penelitiannya menyatakan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak bersedia untuk membayar pajak. Terdapat tiga bentuk utama yang terkait dengan pembayaran pajak. Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Pajak disadari digunakan untuk pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan warga negara. Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya

finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara. Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara. Kesadaran wajib pajak atas perpajakan amatlah diperlukan untuk meningkatkan kemauan untuk membayar pajak.

4.8.2 Pengaruh pelayanan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang berkualitas terhadap wajib pajak adalah usaha yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak untuk melayani wajib pajak secara maksimal agar wajib pajak tidak mengalami kebingungan saat membayar pajak. Menurut Anchok (1994), aparat pajak dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak. Wajib pajak dapat mengenal pajak dari pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak. Untuk itu aparat pajak harus memiliki keterampilan untuk dapat memuaskan wajib pajak. Keterampilan yang harus dimiliki aparat pajak adalah kemampuan dalam berhubungan dengan orang lain dengan cara-cara yang baik (Boediono, 2000). Kepuasan wajib pajak dalam mendapatkan pelayanan fiskus diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di dalam membayar pajak. Suryadi (2006) menekankan pada pentingnya kualitas aparat pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden sebanyak 100 kuesioner. Berikut ini adalah hasil kesimpulan penelitian berdasarkan analisis yang telah dilakukan

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kesadaran wajib pajak menjadi variabel terbesar yang terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Demikian kesadaran wajib pajak searah dengan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sehingga kesadaran wajib pajak merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama dalam menjalankan kewajiban perpajakannya
2. Pelayanan wajib pajak menjadi variabel terbesar kedua yang terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen para wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana

petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya. Dengan diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh fiskus, maka akan menyebabkan wajib pajak merasa puas sehingga dapat meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, maka saran-saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Petugas Pajak merupakan variabel yang banyak mempengaruhi Kesadaran Perpajakan. Oleh sebab itu, penulis menyarankan petugas pajak agar dapat lebih meningkatkan pelayanan informasi perpajakan kepada Wajib Pajak misalnya penyuluhan informasi penghitungan pajak, tempat pembayaran pajak dan lain-lain.
2. Meningkatkan rasa kesadaran Wajib Pajak agar Wajib Pajak disiplin membayar Pajak tepat waktu. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan agar dapat menambah sampel penelitian agar hasil penelitian tentang lebih sempurna.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, N. S., & Putra, R. E. (2019). Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Kota Batam. *Measurement*, *13*(1), 57–64. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33373/mja.v13i1.1833>
- Agustiningih, W., & Isroah, I. (2016). PENGARUH PENERAPAN E-FILING, TINGKAT PEMAHAMAN PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA YOGYAKARTA. *Nominal, Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*. <https://doi.org/10.21831/nominal.v5i2.11729>
- Arif, N. (2016). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying). *Trabajo Infantil*.
- Azmary, Y. M. P., Hasanah, N., & Muliastari, I. (2020). Pengaruh Kecerdasan Spiritual, Penerapan Akuntansi, Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wpop Umkm. *Jurnal Akuntansi, Perpajakan Dan Auditing*.
- Devano, S., & Siti Rahayu, K. (2006). Perpajakan: konsep, teori, dan isu. *1. PAJAK DAN PERPAJAKAN, Perpajakan: konsep, teori, dan isu / Sony Devano, Siti Kurnia Rahayu*. <https://doi.org/2006>
- Gunadi. (2013). Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan. Jakarta: Bee Media Indonesia. In *Pemeriksaan Pajak. Jakarta: PT Elex Media Komputindo. Ilyas, B Hukum Pajak Teori J. Supranto. Jakarta: Erlangga. Kurnia Rahayu*.
- Hardiningsih, P., & Yulianawati, N. (2011). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan dan Perbankan*. <https://doi.org/ISSN: 1979-4878>
- Herawan, L., & Waluyo, W. (2014). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing. *Jurnal ULTIMA Accounting*. <https://doi.org/10.31937/akuntansi.v6i2.187>
- Herryanto, M., & Toly, A. A. (2013). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kegiatan

sosialisasi perpajakan, dan pemeriksaan pajak terhadap penerimaan pajak penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan. *Tax and Accounting Review*.

Mardiasmo. (2016). Perpajakan Edisi Revisi 2016. In *Journal of Chemical Information and Modeling*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Munawaroh, S., Wibisono, H., & Immanuela, I. (2014). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Pada Kpp Pratama Kota Madiun). *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi*.

Mutia, S. P. T. (2014). Pengaruh sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan tingkat pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Artikel Ilmiah*.

Ni Komang Cahyani Purnaningsih, N. N. (2019). Naniek Noviari 2 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Indonesia. *E-Jurnal Akuntansi Udayana*.

Nurlaela, L. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Kabupaten Garut. *Jurnal Wacana Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Garut*, 17(2).

Prima Putri, N., Tanno, A., & Kurniawan, R. (2019). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Akuntabilitas dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Benefita*. <https://doi.org/10.22216/jbe.v4i2.4228>

Purwaningrum, A., Made, A., & Susilawati, R. (2015). EVALUASI PENERAPAN PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 46 TAHUN 2013 TENTANG PAJAK PENGHASILAN UMKM DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MALANG UTARA. *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi*.

Putri, Elisabeth T.M ; Suandy, E. (2014). Pengaruh Jumlah Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang, Nilai Jual Objek Pajak, dan Tunggakan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Yogyakarta. *akuntansi*.

Qodariah, A. N. I., Suryadi, D., & Yuniati. (2018). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Dan Penyuluhan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Kasus di KPP Pratama X Di Jawa Barat). *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi & Akuntansi)*.

Rahayu, S. K. (2017). Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal. In *Rekayasa Sains*.
Rahman, A. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan, dan

Pendapatan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi*.

- Resmi, S. (2019). Perpajakan: Teori dan Kasus Edisi Revisi. In *Salemba Empat*.
- Ritonga, P. (2012). Analisis Pengaruh Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan Pelayanan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening di KPP Medan Timur. *Tijarah: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islami*.
- Saila, C. V., & Adnan. (2018). Pengaruh Penerapan E-Filling, Tingkat Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaporkan Spt (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Banda Aceh). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA)*
- Sari, D. K., Samrotun, Y. C., & Dewi, R. R. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Surakarta. *Seminar Nasional IENACO*.
- Siregar, Y. (2019). Pengaruh Penerapan E-filling Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Batam Selatan. *JURNAL BENING*. <https://doi.org/10.33373/bening.v6i1.1802>
- Supriyati, S. (2011). PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK DAN PERSEPSI WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK. *The Indonesian Accounting Review*. <https://doi.org/10.14414/tiar.v1i01.430>
- Suryadi, I. (2016). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Administrasi dan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*.
- Suyanto, S., & Pratama, Y. H. (2018). Kepatuhan wajib pajak orang pribadi: Studi aspek pengetahuan, kesadaran, kualitas layanan dan kebijakan sunset policy. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. <https://doi.org/10.24914/jeb.v21i1.704>

LAMPIRAN 1

KUESIONER

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Saudara (i) Responden

Ditempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir sebagai mahasiswa Program Studi Akuntansi Syari'ah Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, saya:

Nama : Nurul Aulia Dewi

NIM : 1505046049

Bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan skripsi dengan judul **“Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Kabupaten Kendal Tahun 2019”**

Untuk itu, sangat diharapkan Bapak/Ibu/ Saudara (i) dapat menjadi responden dengan mengisi lembar kuesioner ini secara lengkap dan sekiranya telah mengganggu waktunya. Data yang diperoleh hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian, tidak digunakan sebagai pendataan ditempat Bapak/Ibu/Saudara (i) tinggal, sehingga kerahasiaannya akan saya jaga

Apabila Bapak/Ibu/Saudara (i) ada yang membutuhkan hasil penelitian ini, maka Bapak/Ibu/Saudara (i) dapat menghubungi saya : ad1956661@gmail.com. Demikian Permohonan saya, atas perhatian dan partisipasi Bapak/Ibu/saudara (i) diucapkan terimakasih.

Kendal, 4 Oktober 2020

(Nurul Aulia Dewi)

A. Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan

Usia : 21-30thn 31-40thn 41-50thn >50thn

Pekerjaan : Tidak Bekerja PNS Karyawan swasta

: Pegawai BUMN Wiraswasta Lainnya

Pendidikan : SMA D3 S1 S2 Lainnya

Pilihlah salah satu alternatif jawaban untuk setiap pertanyaan berdasarkan pendapat anda dengan membubuhkan tanda (\checkmark) atau (X).

Setiap Pertanyaan terdiri dari 4 pilihan jawaban

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

B. Kepatuhan Wajib Pajak

NO	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Untuk mendapatkan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), saya mendaftarkan diri secara sukarela ke KPP Kabupaten Kendal					
2.	Saya selalu mengisi SPT (Surat pemberitahuan) sesuai dengan ketentuan perundang-undangan					
3.	Saya selalu melaporkan SPT yang telah diisi dengan tepat waktu					
4.	Saya selalu menghitung pajak penghasilan yang terutang dengan benar dan apa adanya					
5.	Saya selalu membayar pajak penghasilan yang terutang dengan tepat waktu					
6.	Saya selalu membayar kekurangan pajak penghasilan yang ada sebelum dilakukan pemeriksaan					

C. Kesadaran Wajib Pajak

NO	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Pajak ditetapkan dengan Undang-Undang (UU) dan dapat dipaksakan					
2.	Pajak merupakan bentuk pengabdian masyarakat kepada Negara					
3.	Membayar pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara					
4.	Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan pajak dapat merugikan Negara					
5.	Pembayaran pajak yang tidak sesuai akan berakibat pada kerugian yang ditanggung Negara					
6.	Pengetahuan Wajib Pajak tentang pajak dengan mudah diperoleh dari media masa (seperti televisi, dan radio), spanduk, reklame, media cetak lainnya					

7.	Masyarakat mengetahui fungsi dan manfaat pajak yang digunakan untuk membiayai pembangunan negara dan sarana umum bagi masyarakat					
8.	Masyarakat mengetahui bagaimana cara mengisi SPT membayar pajak dengan benar					
9.	Masyarakat mengetahui bahwa dalam Undang perpajakan, bagi Wajib Pajak yang terlambat atau tidak membayar pajak dapat diberikan sanksi administrasi dan sanksi pidana					
10.	Masyarakat mengetahui bagaimana cara menghitung pajak dengan benar					

D. Pelayanan Pegawai Pajak

NO	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Petugas pajak bersikap ramah dan sopan dalam melayani setiap Wajib Pajak					
2.	Petugas pajak cepat tanggap atas keluhan dan kesulitan yang dialami oleh Wajib Pajak					

3.	Petugas pajak memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas dan mudah dimerngerti oleh Wajib Pajak serta memberikan solusi yang tepat					
4.	Dalam penyelenggaraan pajak, sejauh ini fiskus bekapasitas untuk mengarahkan tanpa mempengaruhi Wajib Pajak					
5.	Fasilitas Call Center atau Kring Pajak adalah salah satu sarana bertanya Wajib Pajak selain datang ke KPP Kabupaten Kendal					
6.	Kualitas pelayanan yang memuaskan akan membuat Wajib Pajak merasa tertolong dan menguntungkan dalam hal waktu dan pelayanan					

LAMPIRAN 2 TABULASI

No					Kepatuhan_WP							Kesadaran_WP							Pelayanan_PP
	1	2	3	4		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6	
1	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	3	22	4	3	3	3	3	5	21
2	4	5	4	5	18	5	5	4	5	4	5	28	3	3	3	3	4	3	19
3	4	5	4	5	18	5	5	4	5	4	5	28	3	3	3	3	3	3	18
4	3	4	3	4	14	4	4	3	3	3	3	20	3	4	4	5	5	3	24
5	4	5	4	5	18	5	5	4	5	4	5	28	3	5	5	4	5	5	27
6	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	3	22	3	4	3	5	4	4	23
7	4	5	5	5	19	5	5	5	4	5	4	28	4	5	4	4	4	5	26
8	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	3	22	4	4	4	4	4	4	24
9	4	3	4	3	14	3	3	4	4	4	4	22	5	4	3	4	3	3	22
10	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	3	22	4	5	4	5	4	2	24
11	4	5	5	5	19	5	5	5	4	5	4	28	5	4	4	4	4	3	24
12	4	3	4	3	14	3	3	4	3	4	3	20	4	5	3	5	3	4	24
13	3	4	3	4	14	4	4	3	4	3	4	22	4	4	4	4	4	4	24
14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	3	4	3	20
15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	3	4	22
16	4	5	5	5	19	5	5	5	4	5	4	28	5	4	5	4	5	4	27
17	5	5	5	4	19	5	5	5	3	5	3	26	5	4	5	4	5	4	27
18	4	3	4	4	15	3	3	4	4	4	4	22	4	3	4	3	4	4	22
19	5	4	4	3	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	5	4	26
20	3	3	3	4	13	3	3	3	4	3	4	20	3	3	3	3	3	2	17
21	5	5	4	4	18	5	5	4	4	4	4	26	5	5	4	5	4	3	26
22	4	4	4	5	17	4	4	4	5	4	5	26	4	3	4	3	4	5	23
23	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	4	5	28

2																					
4	3	4	3	4		14	4	4	3	3	3	3		20	3	4	4	3	3	3	20
2																					
5	4	4	4	4		16	4	4	4	3	4	3		22	4	4	4	3	3	4	22
2																					
6	4	4	4	4		16	4	4	4	3	4	3		22	4	5	4	3	3	2	21
2																					
7	4	5	5	5		19	5	5	5	4	5	4		28	5	4	4	5	5	3	26
2																					
8	4	5	5	4		18	5	5	5	4	5	4		28	5	4	5	4	5	4	27
2																					
9	5	5	5	4		19	5	5	5	3	5	3		26	5	4	5	4	5	4	27
3																					
0	4	4	4	3		15	4	4	4	3	4	3		22	4	5	4	5	4	2	24
3																					
1	4	5	5	4		18	5	5	5	5	5	5		30	4	4	5	4	4	3	24
3																					
2	5	4	5	4		18	4	4	5	4	5	4		26	4	5	4	3	3	4	23
3																					
3	3	4	3	5		15	4	4	3	3	3	3		20	3	4	4	3	3	3	20
3																					
4	4	4	4	4		16	4	4	4	3	4	3		22	4	3	3	3	3	5	21
3																					
5	4	5	4	5		18	5	5	4	5	3	5		27	3	3	3	5	5	3	22
3																					
6	4	5	4	5		18	5	5	4	5	5	5		29	3	3	3	3	3	3	18
3																					
7	4	5	4	5		18	5	5	4	5	4	5		28	3	5	5	5	5	5	28
3																					
8	4	4	4	4		16	4	4	4	3	5	3		23	3	4	3	4	3	4	21
3																					
9	5	5	4	5		19	5	5	4	4	3	4		25	5	5	4	5	4	3	26
4																					
0	4	4	4	4		16	4	4	4	5	4	5		26	4	3	4	3	4	5	23
4																					
1	4	5	5	5		19	5	5	5	4	5	4		28	4	5	4	5	4	5	27
4																					
2	3	4	3	4		14	4	4	3	3	3	3		20	3	4	4	4	4	3	22
4																					
3	4	4	4	4		16	4	4	4	3	4	3		22	4	3	3	3	3	5	21
4																					
4	4	3	3	3		13	3	3	3	3	3	3		18	3	4	4	4	5	3	23
4																					
5	4	5	5	5		19	5	5	5	5	5	5		30	5	5	5	5	4	5	29
4	3	4	3	4		14	3	3	4	3	3	3		19	3	4	4	4	5	3	23

6																					
4																					
7	4	4	4	4		16	4	4	4	3	4	3		22	3	4	3	4	4	4	22
4																					
8	4	5	5	5		19	4	4	4	4	5	4		25	4	5	4	5	3	5	26
4																					
9	4	4	4	4		16	5	5	5	3	4	3		25	4	3	3	3	3	3	19
5																					
0	4	4	4	4		16	3	3	4	3	4	3		20	4	4	4	4	4	4	24
5																					
1	4	3	4	3		14	3	3	4	4	4	4		22	5	4	3	4	3	3	22
5																					
2	4	4	4	4		16	4	4	4	3	4	3		22	4	5	4	5	4	2	24
5																					
3	4	5	5	5		19	4	4	4	4	5	4		25	5	4	4	4	4	3	24
5																					
4	4	3	4	3		14	3	3	3	3	3	3		18	4	5	3	5	3	4	24
5																					
5	5	4	4	4		17	4	4	4	4	5	4		25	4	4	5	4	5	4	26
5																					
6	4	4	4	4		16	4	4	4	3	4	3		22	4	4	4	4	4	3	23
5																					
7	3	3	3	3		12	3	3	3	4	5	4		22	3	3	3	3	3	2	17
5																					
8	4	5	5	5		19	5	5	5	5	3	5		28	5	5	5	5	5	5	30
5																					
9	5	4	4	4		17	4	4	4	4	4	4		24	4	4	5	4	5	4	26
6																					
0	4	4	4	4		16	4	4	4	3	4	3		22	4	4	4	4	4	3	23
6																					
1	3	3	3	3		12	3	3	3	4	3	4		20	3	3	3	3	3	2	17
6																					
2	3	4	3	4		14	3	3	4	3	3	3		19	3	4	4	4	4	3	22
6																					
3	4	5	4	5		18	4	4	3	5	4	5		25	3	5	5	5	5	5	28
6																					
4	4	3	3	3		13	3	3	3	3	3	3		18	3	4	4	4	4	3	22
6																					
5	4	5	5	5		19	5	5	5	5	5	5		30	5	5	5	5	5	5	30
6																					
6	3	4	3	4		14	3	3	4	3	3	3		19	3	4	4	4	4	3	22
6																					
7	4	5	4	5		18	4	4	3	5	4	5		25	3	5	5	5	5	5	28
6																					
8	4	4	4	4		16	4	4	4	3	4	3		22	3	4	3	4	3	4	21

6 9	4	5	5	5	19	4	4	4	4	5	4	25	4	5	4	5	4	5	27
7 0	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	3	22	4	4	4	4	4	3	23
7 1	3	3	3	3	12	3	3	3	4	3	4	20	3	3	3	3	3	2	17
7 2	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
7 3	4	3	4	3	14	3	3	4	4	4	4	22	4	3	4	3	4	4	22
7 4	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	5	4	26
7 5	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	3	22	4	4	4	4	4	3	23
7 6	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
7 7	3	4	3	4	14	3	3	4	3	3	3	19	3	4	4	4	4	3	22
7 8	4	5	4	5	18	4	4	3	5	4	5	25	3	5	5	5	5	5	28
7 9	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	3	22	3	4	3	4	3	4	21
8 0	4	5	5	5	19	4	4	4	4	5	4	25	4	5	4	5	4	5	27
8 1	4	5	5	5	19	4	4	4	4	5	4	25	5	4	4	4	4	3	24
8 2	4	4	4	4	16	4	4	4	5	4	5	26	4	3	4	3	4	5	23
8 3	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
8 4	4	5	4	5	18	4	4	3	5	4	5	25	3	5	5	5	5	5	28
8 5	4	3	4	3	14	3	3	3	3	4	3	19	4	5	3	5	3	4	24
8 6	4	4	4	4	16	5	5	5	4	4	4	27	3	3	4	3	4	3	20
8 7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	3	4	22
8 8	5	4	5	4	18	4	4	5	4	5	4	26	5	5	5	5	5	4	29
8 9	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	5	4	4	26
9 0	5	4	5	4	18	4	4	5	4	5	4	26	5	4	5	4	5	4	27
9 9	5	5	4	5	19	5	5	4	5	4	5	28	5	5	5	5	5	5	30

1																					
9																					
2	5	4	5	4		18	4	4	5	4	5	4		26	4	5	4	5	4	4	26
9																					
3	5	5	4	5		19	5	5	4	5	4	5		28	4	5	5	5	5	4	28
9																					
4	4	4	4	4		16	4	4	4	3	4	3		22	4	3	3	3	3	5	21
9																					
5	4	5	4	5		18	5	5	4	5	4	5		28	3	3	3	3	3	3	18
9																					
6	4	5	4	5		18	5	5	4	5	4	5		28	3	3	3	3	3	3	18
9																					
7	3	4	3	4		14	4	4	3	3	3	3		20	3	4	4	4	4	3	22
9																					
8	4	5	4	5		18	5	5	4	5	4	5		28	3	5	5	5	5	5	28
9																					
9	4	4	4	4		16	4	4	4	3	4	3		22	3	4	3	4	3	4	21
1																					
0																					
0	5	4	5	4		18	4	4	5	4	5	4		26	4	5	4	5	4	4	26

LAMPIRAN 3

OUTPUT SPSS

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.794	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
V1	12.57	2.955	.374	.839
V2	12.33	2.021	.769	.652
V3	12.48	2.232	.675	.706
V4	12.36	2.273	.620	.735

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.864	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
V6	20.04	7.615	.786	.819
V7	20.04	7.615	.786	.819
V8	20.12	8.632	.543	.860

V9	20.29	7.541	.669	.840
V10	20.07	8.530	.519	.864
V11	20.29	7.541	.669	.840

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.804	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
V13	19.97	9.080	.381	.811
V14	19.70	8.030	.658	.752
V15	19.84	7.833	.716	.739
V16	19.75	7.967	.642	.755
V17	19.84	8.055	.622	.760
V18	20.05	8.290	.408	.816

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pelayanan_PP, Kesadaran_WP ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepatuhan_WP

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.896 ^a	.803	.799	.891

a. Predictors: (Constant), Pelayanan_PP, Kesadaran_WP

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pelayanan_PP, Kesadaran_WP ^a		. Enter

b. Dependent Variable: Kepatuhan_WP

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	313.408	2	156.704	197.531	.000 ^a
	Residual	76.952	97	.793		
	Total	390.360	99			

a. Predictors: (Constant), Pelayanan_PP, Kesadaran_WP

b. Dependent Variable: Kepatuhan_WP

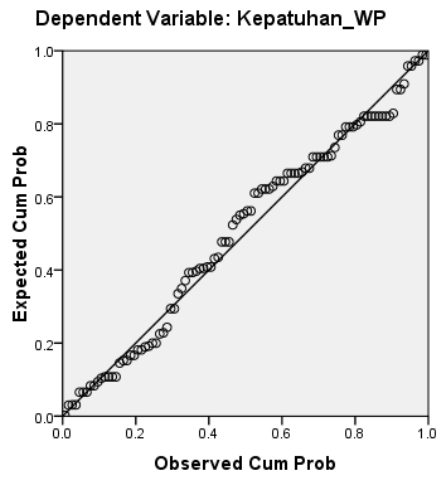
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.256	.745		3.028	.003		
	Kesadaran_WP	.431	.031	.723	13.858	.000	.746	1.340
	Pelayanan_PP	.164	.031	.278	5.333	.000	.746	1.340

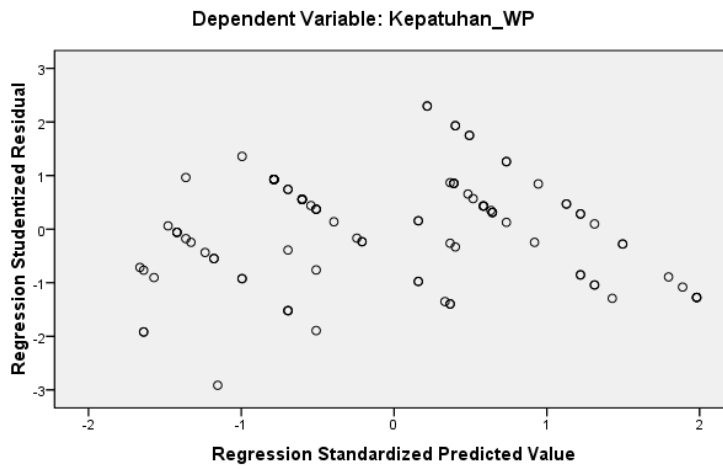
a. Dependent Variable: Kepatuhan_WP

Charts

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.88163993
Most Extreme Differences	Absolute	.091
	Positive	.079
	Negative	-.091
Kolmogorov-Smirnov Z		.914
Asymp. Sig. (2-tailed)		.374
a. Test distribution is Normal.		

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.794	.423		1.875	.064
	Kesadaran_WP	.022	.018	.143	1.235	.220
	Pelayanan_PP	-.025	.017	-.169	-1.453	.149

a. Dependent Variable: absres