



**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS,
DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
YANG MELAKUKAN KEGIATAN USAHA DAN PEKERJAAN BEBAS
DI JEMBER**

*THE EFFECT OF TAX KNOWLEDGE, TAX AUTHORITIES QUALITY, AND TAX
SANCTIONS ON COMPLIANCE OF INDIVIDUAL TAXPAYERS CONDUCTING
BUSINESS ACTIVITIES AND FREE EMPLOYMENT AT JEMBER*

SKRIPSI

**Oleh:
Alif Meirza Casandra
NIM 160810201283**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER
2019**



**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
FISKUS, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI YANG MELAKUKAN KEGIATAN USAHA DAN
PEKERJAAN BEBAS DI JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Jember

Oleh

Alif Meirza Casandra

NIM 160810201283

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER
2019**

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS JEMBER

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alif Meirza Casandra

NIM : 160810201283

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada instansi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta penulis bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 28 Januari 2019

Yang menyatakan,

Alif Meirza Casandra

NIM. 160810201283

PERSETUJUAN SKRIPSI

Telah disetujui Skripsi pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Jember.

Nama : Alif Meirza Casandra
NIM : 160810201283
Jurusan : S1 Manajemen
Kosentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul :

**“PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
FISKUS DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI YANG MELAKUKAN KEGIATAN USAHA DAN
PEKERJAAN BEBAS DI JEMBER”**

Jember, 28 Januari 2019

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr. Bambang Irawan, M.Si
NIP. 196103171988021001

Fajar Destari, S.E., M.M
NIP. 197912062015042001

Menyetujui,

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dr. Ika Barokah S, S.E., MM
NIP. 19780525 200312 2 002

JUDUL SKRIPSI

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
FISKUS DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI YANG MELAKUKAN KEGIATAN USAHA DAN
PEKERJAAN BEBAS DI JEMBER**

Disusun oleh:

Nama : Alif Meirza Casandra

NIM : 160810201283

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal : 21 Januari 2019

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua : **Dr. Mohamad Dimyati, S.E., M.Si** : (.....)
NIP. 196704211994031008

Sekretaris : **Gusti Ayu Wulandari, S.E., M.M** : (.....)
NIP. 198309122008122001

Anggota : **Drs. Sampeadi, M.S** : (.....)
NIP. 195604041985031002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Jember

Dr. Muhammad Miqdad, S.E, MM., Ak,CA
NIP. 197107271995121001

PERSEMBAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata ini saya persembahkan untuk:

1. Ayahanda Didik Iswahyudi dan Ibunda Indahwati, yang telah melimpahkan kasih sayangnya, perhatiannya kepadaku, yang telah memberikan pelajaran arti dari kehidupan, yang selalu mendoakanku dengan tulus serta selalu berkorban demi kebahagiaanku;
2. Guru-guruku mulai dari TK sampai Perguruan tinggi dan Dosen Pembimbingku Dr. Bambang Irawan, M.Si. dan Fajar Destari, S.E., M.M. yang telah memberikan ilmu, arahan dan bimbingan kepadaku dengan penuh kesabaran;
3. Teman-teman Manajemen 2016 yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepadaku.
4. Almamater tercinta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

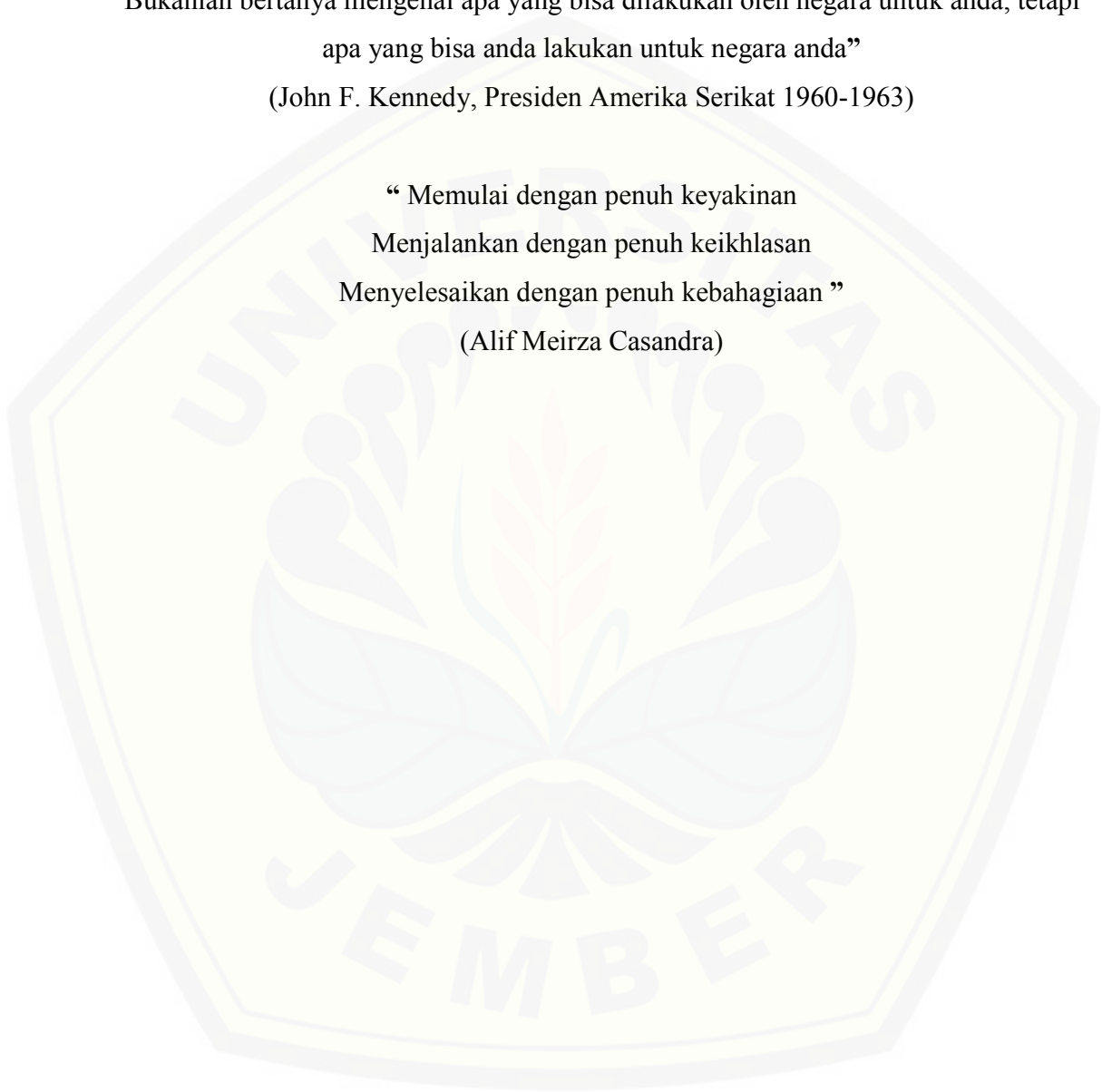
MOTTO

“ Bukanlah bertanya mengenai apa yang bisa dilakukan oleh negara untuk anda, tetapi apa yang bisa anda lakukan untuk negara anda”

(John F. Kennedy, Presiden Amerika Serikat 1960-1963)

“ Memulai dengan penuh keyakinan
Menjalankan dengan penuh keikhlasan
Menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan ”

(Alif Meirza Casandra)



RINGKASAN

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas Di Jember, Alif Meirza Casandra, 160810201283; 2019 : 107 halaman; Jurusan Manajemen; Fakultas Ekonomi dan Bisnis; Universitas Jember.

Perpajakan di Indonesia saat ini menggunakan sistem *Self Assessment* dimana Wajib Pajak di tuntutan untuk mandiri secara perpajakan, artinya Wajib Pajak harus menghitung pajaknya, melaporkan perpajakannya, dan membayar besaran pajak terutangnya secara mandiri dan sukarela. Sistem *self assessment* juga memerlukan kompetensi, kejujuran, kapabilitas, dan kesiapan wajib pajak dalam memperhitungkan beban pajak terutang. Oleh karena itu diperlukan pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak dalam pelaksanaan *self assessment system*. Selain pengetahuan perpajakan, pengembangan kualitas pelayanan fiskus juga perlu di perhatikan. Kualitas pelayanan yang bagus belum tentu menjamin kepatuhan wajib pajak, sebab saat ini birokrasi di Indonesia mulai beralih menggunakan media elektronik dimana wajib pajak akan dapat mengakses secara mandiri tanpa perlu datang ke kantor pelayanan pajak. penerapan media elektronik dalam menunaikan kewajiban perpajakan tentu memberikan kemudahan dalam hal wajib pajak melaporkan pajak terutangnya, namun disisi lain akan menyulitkan petugas pajak dalam hal memantau kegiatan wajib pajak dalam hal pemberian bimbingan teknis atau memberikan edukasi dan konsultasi. Untuk tetap mengontrol kegiatan wajib pajak, maka sanksi pajak harus di terapkan dengan tegas sebab adanya sanksi pajak hakikatnya adalah untuk menjamin peraturan perpajakan dapat di taati dan dipatuhi.

Penelitian ini menggunakan metode analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan alat analisis Lisrel 8.80. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner kepada 124 responden yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jember yang memiliki kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. Pemilihan sampel dilakukan menggunakan *purposive sampling*.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan (X_1) tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y), Kualitas Pelayanan Fiskus (X_2) memiliki pengaruh terbalik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y), dan Sanksi Pajak (X_3) memiliki pengaruh terbalik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Kata kunci : Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

SUMMARY

The Effect Of Tax Knowledge, Tax Authorities Quality, And Tax Sanctions on Compliance Of Individual Taxpayers Conducting Business Activities and Free Employment at Jember; Alif Meirza Casandra; 160810201283; 2019: 107 pages; Department of Management; Faculty of Economics and Business; University of Jember.

Taxation in Indonesia currently uses a Self Assessment system where taxpayers are required to be taxable independently, meaning that taxpayers must calculate their taxes, report their taxation, and pay their tax amounts independently and voluntarily. The self assessment system also requires competency, honesty, capability, and readiness of taxpayers in calculating the tax burden owed. Therefore, tax knowledge is needed for taxpayers in implementing the self assessment system. In addition to tax knowledge, the development of quality services for tax authorities also needs to be considered. Good service quality does not necessarily guarantee taxpayer compliance, because currently the bureaucracy in Indonesia starts to switch to using electronic media where taxpayers will be able to access independently without the need to come to the tax service office. the application of electronic media in fulfilling tax obligations certainly provides convenience in terms of taxpayers reporting tax payable, but on the other hand it will be difficult for tax officers in terms of monitoring the activities of taxpayers in terms of providing technical guidance or providing education and consultation. To continue to control the activities of taxpayers, the tax sanctions must be strictly applied because the existence of tax sanctions is essentially to ensure that tax regulations can be obeyed and obeyed.

This research uses the Structural Equation Modeling (SEM) analysis method and using Lisrel 8.80 analysis tool. Data was collected using a questionnaire to 124 respondents, namely individual taxpayers registered at KPP Pratama Jember who have business activities and free work. Sample selection was done using purposive sampling.

The results of this study indicate that Tax Knowledge (X1) has no effect on Taxpayer Compliance (Y), Tax Authorities Quality (X2) has an inverse influence on Taxpayer Compliance (Y), and Tax Sanctions (X3) have a reverse effect on Taxpayer Compliance (Y).

Keywords : Tax Knowledge, Tax Authorities Quality, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berupa Skripsi ini dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas Di Jember”. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Penulisan Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan, saran dan petunjuk dari semua pihak secara langsung maupun tidak langsung. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Muhammad Miqdad, S.E., M.M., Ak selaku Dekan Faklitas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember;
2. Dr. Ika Barokah Suryaningsh, M.M, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember;
3. Dr. Bambang Irawan, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan dorongan semangat, bimbingan, pengarahan, saran, serta telah meluangkan waktu sehingga skripsi ini mampu terselesaikan;
4. Fajar Destari, S.E., M.M. selaku Dosen pembimbing II yang telah memberikan dorongan, semangat, bimbingan, pengarahan, saran, serta telah meluangkan waktu sehingga skripsi ini mampu terselesaikan
5. Segenap Dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember;
6. Junanda S.E Selaku Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember;
7. Susiwinindyo, selaku Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi III Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember;
8. Segenap pegawai pada Seksi Pengawasan dan Konsultasi III Didik Kuryana, Dwi Purwanto, Heri Istanto, Indra Gunawan, Muchammad Fauzi, Mohammad

Dzulkarnain Rofiqi, Teguh Bhayangkara Putra yang telah memberikan banyak informasi dan bantuan dalam mendapatkan data terkait Tugas Akhir Penulis;

9. Seluruh staf dan karyawan KPP Pratama Jember;
10. Semua Teman-temanku S1 Manajemen terima kasih atas kebersamaannya selama ini, dan semoga perjuangan kita berlanjut;
11. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu yang telah mendukung hingga terselesaikannya Skripsi ini.

Tanpa bantuan serta dorongan dari berbagai pihak sangatlah sulit untuk mewujudkan Skripsi ini. Penulis juga menerima kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan Skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak khususnya pembaca.

Jember, 28 Januari 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pengetahuan Produk	7
2.1.1 Pengetahuan Perpajakan	7
2.1.2 Pembelajaran Konsumen	10
2.2 Wajib Pajak	10
2.3 Kualitas Jasa	11
2.3.1 Kualitas Pelayanan Fiskus	12
2.4 Perilaku Pasca Pembelian	14
2.4.1 Aspek Kritis dalam Perilaku Pasca Pembayaran Pajak	15
2.4.2 Sanksi Pajak	16

2.5 Keputusan Pembelian	17
2.5.1 Kepatuhan Wajib Pajak	18
2.6 Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas	19
2.7 Penelitian Terdahulu	20
2.8 Kerangka Konseptual	22
2.9 Pengembangan Hipotesis	23
BAB 3 METODE PENELITIAN	28
3.1 Rancangan Penelitian	28
3.2 Populasi dan Sampel	28
3.3 Jenis dan Sumber Data	32
3.4 Metode Pengumpulan Data	33
3.5 Identifikasi Variabel	34
3.6 Definisi Operasional Variabel	34
3.7 Skala Pengukuran Variabel	41
3.8 Uji Instrumen	42
3.9 Metode Analisis Data	43
3.9.1 Uji Asumsi Structural Equation Modeling	43
3.9.2 Analisis Structural Equational Modeling	45
3.9.3 Uji Hipotesis	49
3.10 Kerangka Pemecahan Masalah	51
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Sejarah Berdirinya KPP Pratama Jember	53
4.2 Visi dan Misi	54
4.3 Hasil Uji Model, Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk	55
4.3.1 Model Item Pada Indikator	55
a. Indikator Pemahaman KUP	55
b. Indikator Pemahaman Sistem Self Assessment	56
c. Indikator Pemahaman Fungsi Perpajakan.....	58
d. Indikator Profesionalism and Skill	59

e. Indikator <i>Attitudes and Behavior</i>	60
f. Indikator <i>Accessibility and Flexibility</i>	62
g. Indikator <i>Reliability and Trustworthiness</i>	64
h. Indikator <i>Recovery</i>	65
i. Indikator <i>Reputation and Credibility</i>	67
j. Indikator Sanksi Administrasi	68
k. Indikator Sanksi Pidana	70
4.3.2 Model Indikator Pada Variabel	71
a. Variabel Pengetahuan Perpajakan	71
b. Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus	73
c. Variabel Sanksi Pajak	75
d. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	76
4.4 Uji Asumsi <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	78
4.4.1 Uji Normalitas	78
4.4.2 Evaluasi Multikolinieritas	79
4.4.3 Uji Outlier	79
4.5 <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	80
4.6 Confirmatory Factor Analysis	82
4.7 Pengujian Hipotesis dengan menggunakan Nilai <i>t value</i>	83
4.8 Deskripsi Hasil Penelitian	85
4.8.1 Deskripsi Variabel Penelitian	85
4.8.2 Karakteristik Responden	85
4.8.3 Deskripsi Penelitian terhadap Variabel Pengetahuan Perpajakan ..	88
4.8.4 Deskripsi Penelitian terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus	90
4.8.5 Deskripsi Penelitian terhadap Variabel Sanksi Pajak	95
4.8.6 Deskripsi Penelitian terhadap Variabel Kepatuhan Wajib Pajak ...	97
4.9 Pembahasan Hasil Penelitian	98
4.9.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib	

Pajak	99
4.9.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	102
4.9.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	104
4.9.4 Keterbatasan Penelitian	105
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	106
5.1 Kesimpulan	106
5.2 Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN	113

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penerimaan APBN	2
Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Sampel Wilayah Penelitian	31
Tabel 3.2 Uji Kesesuaian Model	48
Tabel 4.1 Uji Good of Fit Index Pemahaman KUP	55
Tabel 4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Model PKUP	56
Tabel 4.3 Uji Good of Fit Index Variabel Pemahaman Self Assessment Sistem ...	57
Tabel 4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel PSAS	57
Tabel 4.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Pemahaman Fungsi Perpajakan	59
Tabel 4.6 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Professionalism and Skill	60
Tabel 4.7 Uji Good of Fit Index Variabel AB	61
Tabel 4.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel AB	61
Tabel 4.9 Uji Good of Fit Index Variabel AF	62
Tabel 4.10 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel AF	63
Tabel 4.11 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel RT	65
Tabel 4.12 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Recovery	66
Tabel 4.13 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel RC	68
Tabel 4.14 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel SADM	69
Tabel 4.15 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel SPDN	71
Tabel 4.16 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Pengetahuan Perpajakan	72
Tabel 4.17 Uji Good of Fit Index Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus	73
Tabel 4.18 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus	74
Tabel 4.19 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Sanksi Pajak	76
Tabel 4.20 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	77
Tabel 4.21 Hasil Pengujian Multikolinieritas	79
Tabel 4.22 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Laten	81
Tabel 4.23 Hasil Uji Signifikansi Hipotesa Penelitian Berdasarkan Nilai t	83

Tabel 4.24 Distribusi Frekuensi Umur	85
Tabel 4.25 Distribusi Frekuensi Status Pernikahan Wajib Pajak	86
Tabel 4.26 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Wajib Pajak	87
Tabel 4.27 Deskripsi Penilaian Terhadap item Indikator Pemahaman KUP	88
Tabel 4.28 Deskripsi Penilaian Terhadap item Indikator Pemahaman Sistem Self Assessment	89
Tabel 4.29 Deskripsi Penilaian Terhadap item Indikator Pemahaman Fungsi Perpajakan	90
Tabel 4.30 Deskripsi Penilaian Terhadap item Indikator Professionalism and Skill .	90
Tabel 4.31 Deskripsi Penilaian Terhadap item Indikator Attitude and Behavior	91
Tabel 4.32 Deskripsi Penilaian Terhadap item Indikator Accessibility and Flexibility	92
Tabel 4.33 Deskripsi Penilaian Terhadap item Indikator Reliability and Trustworthiness	93
Tabel 4.34 Deskripsi Penilaian Terhadap item Indikator Recovery	94
Tabel 4.35 Deskripsi Penilaian Terhadap item Indikator Reputation and Credibility	95
Tabel 4.36 Deskripsi Penilaian Terhadap item Indikator Sanksi Administrasi	96
Tabel 4.37 Deskripsi Penilaian Terhadap item Indikator Sanksi Pidana	96
Tabel 4.38 Deskripsi Penilaian Terhadap Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	97
Tabel 4.39 Hasil Undian Wilayah Penelitian	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	22
Gambar 3.1 Tahapan Multistage	31
Gambar 3.2 Kerangka Pemecahan Masalah	51
Gambar 4.1 Diagram Uji Model Pengukuran Variabel Laten Pemahaman Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan (<i>Standardized Solution</i>) ...	55
Gambar 4.2 Diagram Uji Model Pengukuran Variabel Laten PSAS	56
Gambar 4.3 Diagram Uji Model Pengukuran Variabel Laten PFP	58
Gambar 4.4 Diagram Uji Model Pengukuran Variabel Laten PS	59
Gambar 4.5 Diagram Uji Model Pengukuran Variabel Laten AB	60
Gambar 4.6 Diagram Uji Model Pengukuran Variabel Laten AF	62
Gambar 4.7 Diagram Uji Model Pengukuran Variabel Laten RT	64
Gambar 4.8 Diagram Uji Model Pengukuran Variabel Laten RY	65
Gambar 4.9 Diagram Uji Model Pengukuran Variabel Laten RC	67
Gambar 4.10 Diagram Uji Model Pengukuran Variabel Laten SADM	68
Gambar 4.11 Diagram Uji Model Pengukuran Variabel Laten SPDN	70
Gambar 4.12 Diagram Uji Model Pengukuran Variabel Laten PPer	71
Gambar 4.13 Diagram Uji Model Pengukuran Variabel Laten KPF	73
Gambar 4.14 Diagram Uji Model Pengukuran Variabel Laten SPJK	75
Gambar 4.15 Diagram Uji Model Pengukuran Variabel Laten KWP	76
Gambar 4.16 <i>Captured</i> Output Hasil Uji Normalitas	78
Gambar 4.17 Diagram Uji Model Pengukuran Pada Variabel Laten	80
Gambar 4.18 Diagram Uji Model Confirmatory Factor Analisis	82
Gambar 4.19 Diagram Uji Model t-value	83
Gambar 4.20 Grafik Piramida Penduduk Jember	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	113
Lampiran 2. Tabel Kecamatan dan Desa di Kabupaten Jember	121
Lampiran 3. Hasil Rekapitulasi Data Kuesioner	124
Lampiran 4. Uji Good of Fit Index	133
Lampiran 5. Output Uji Normalitas	145
Lampiran 6. Output Uji Outlier	146
Lampiran 7. Rata-rata Banyaknya Anak yang Masih Hidup Per Wanita Menurut Wilayah dan Kelompok Umur	148
Lampiran 8. Penduduk Berumur 15 Tahun Keatas yang Bekerja Menurut Lapangan Usaha Utama dan Status Pekerjaan Utama	149
Lampiran 9. Penduduk Berumur 10 Tahun Keatas Menurut Wilayah dan Status Perkawinan	150

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpajakan di Indonesia saat ini menggunakan sistem *Self Assessment* dimana Wajib Pajak di tuntut untuk mandiri secara perpajakan, artinya Wajib Pajak harus menghitung pajaknya, melaporkan perpajakannya, dan membayar besaran pajak terutangya secara mandiri. Pajak merupakan salah satu instrumen pemerintah dalam mendapatkan pemasukan bagi Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN). Pajak juga termasuk penerimaan negara terbesar dalam struktur penerimaan di APBN.

Menurut Direktorat Jenderal penyusunan APBN, Direktorat Jenderal anggran (2017:10), data APBN 2017 yang disampaikan oleh kementerian keuangan, tercatat 85,6% dari total penerimaan negara tahun 2017 dalam APBN disumbang dari sektor perpajakan, sedangkan 14,3% disumbang dari Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). Surat Direktur Jenderal Pajak Nomor S-414/PJ/2017 tentang Pengamanan Penerimaan Pajak Tahun 2017 menyatakan bahwa target penerimaan pajak berdasarkan APBN-P Tahun 2017 adalah sebesar Rp 1.283,57 Triliun. Sedangkan menurut Sri Mulyani Indrawati saat konferensi pers terkait dengan Perkembangan Ekonomi Makro dan Realisasi APBN-Perubahan Tahun Anggaran 2017 di Kementerian Keuangan, Jakarta Pusat, Selasa (2/1/2017), Penerimaan pajak hingga akhir desember 2017 mencapai Rp1.147,5 triliun. Tidak tercapainya target penerimaan pajak menurut praditya (2017), disebabkan oleh tingginya target penerimaan pajak dan penerapan program amnesti pajak yang belum optimal.

Tingginya target penerimaan APBN 2017 juga terlihat dari data yang disajikan oleh Badan Pusat Statistik, menyebutkan bahwa dari tahun 2013-2017 tersaji (dalam milyar rupiah) pada Tabel 1.1

Tabel 1.1 Penerimaan APBN

Tahun	Penerimaan APBN
2014	1.550.490,80
2015	1.508.020,37
2016	1.555.934,20
2017	1.736.060,10

(Sumber : Badan Pusat Statistik : *Realisasi Penerimaan Negara*)

Penerimaan pajak yang kurang optimal tentu di akibatkan dari banyak faktor, sebab perpajakan tidaklah sederhana hanya sekedar menyerahkan sebagian penghasilan atau kekayaan seseorang kepada negara, tetapi coraknya terlihat bermacam-macam dan itu menunjukkan bahwa pajak dapat di tinjau dari berbagai aspek, diantaranya adalah aspek ekonomi, hukum, keuangan, dan sosiologi (Waluyo, 2013:3). Sistem *self assessment* juga memerlukan kompetensi, kejujuran, kapabilitas, dan kesiapan wajib pajak dalam memperhitungkan beban pajak terutang.

Oleh karena itu diperlukan pengetahuan perpajakan wajib pajak dalam pelaksanaan *self assessment system*. Ketidaktahuan wajib pajak dapat mengakibatkan ketidak akuratan dalam menghitung pajak penghasilan terutang. Hasil penelitian Tarjo (2006) di Bangkalan, menunjukkan 69,6% wajib pajak perorangan tidak mengetahui tarif pajak yang berlaku, dan 78,6% tidak mengetahui perubahan perundang-undangan khususnya pajak penghasilan. Sebanyak 57,1% wajib pajak memakai jasa fiskus ataupun kosultan untuk menghitung pajak terutang, hanya 42,9% wajib pajak yang menghitung sendiri pajak terutangnya. Hasil penelitian ini menunjukkan tidak tercapainya tujuan *self assessment system*. Wajib pajak yang melakukan kesalahan dalam menghitung pajak terutang adalah sebesar 53,6%. Hasil penelitian ini menunjukkan rendahnya pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan.

Hal lain yang dapat menjadi faktor penentu wajib pajak bersedia menjadi wajib pajak patuh dan melaksanakan kewajiban perpajakannya adalah pengalaman dalam mendapatkan pelayanan. Kualitas pelayanan fiskus harus sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tertuang pada Keputusan

Menteri Keuangan Nomor 187/KMK.01/2010 dan merupakan sesuatu yang penting yang harus dijaga oleh pegawai pajak dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak. Karena kualitas pelayanan yang kurang memuaskan akan membuat Wajib Pajak merasa terganggu dan merasa dirugikan dalam hal waktu, tenaga, pikiran dan pelayanan yang didapat dalam mengurus perpajakannya.

Zeithaml, Bitner, dan Gremler menyatakan bahwa kualitas layanan berarti fokus evaluasi yang menggambarkan persepsi pelanggan pada keandalan, kepastian atau jaminan, responsif, empati dan berwujud, yaitu (1) Keandalan (*reliability*) berupa kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya, (2) Ketanggapan (*responsiveness*), adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat, (3) Jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan organisasi dan karyawannya untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, (4) empati (*empathy*) berupa kepedulian atau perhatian pribadi yang diberikan organisasi kepada pelanggannya, (5) berwujud (*tangible*) berupa penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi (Nuroctaviani dan Budi, 2012:62).

Selain pengetahuan terhadap perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus, ada faktor lain yang harus diperhatikan oleh wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya, yaitu sanksi pajak. Beban sanksi berupa denda dan pidana akan membuat wajib pajak akan mempertimbangkan keputusannya ketika ingin menghindari dari kewajiban perpajakan. Ketika wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakan maka pada saat itu terjadi kepatuhan pada wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya.

Menurut Mardiasmo (2013:59), sanksi pajak dibedakan menjadi dua yaitu sanksi administratif dan sanksi kurungan penjara. Sedangkan Sanksi pajak berdasarkan pasal 7 UU KUP No. 28 Tahun 2007 dikenakan apabila wajib pajak tidak menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) tepat waktu sesuai dengan jangka waktu penyampaian SPT atau batas waktu perpanjangan surat pemberitahuan dimana jangka waktu tersebut adalah sesuai dengan pasal 3 ayat 3 dan pasal 3 ayat 4 UU KUP No. 28 Tahun 2007.

Permasalahan lain yang dihadapi dari penerapan sistem *Self Assessment* adalah tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Wajib Pajak patuh bukan berarti Wajib Pajak yang membayar pajak dengan jumlah besar dan tertib dalam menyampaikan laporan Surat Pemberitahuan Tahunan pajak, namun Wajib Pajak yang mengerti, paham dan mematuhi hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan. Untuk mengetahui tingkat kepatuhan Wajib Pajak dapat diketahui dari jumlah atau persentase penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi (SPT PPh OP) yang diterima oleh Kantor Pelayanan Pajak.

Banyak kasus di Indonesia Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas ingin membayar pajak dengan mengecilkan besaran pajak terutang. Hal demikian adalah salah satu kecurangan yang biasa ditemui karena lemahnya penerapan sanksi pajak dan bisa juga di timbulkan dari pelayanan pegawai pajak yang kurang optimal dalam mengontrol kegiatan penghitungan sendiri yang dilakukan oleh Wajib Pajak.

Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas juga lebih rentan terhadap pelanggaran pajak daripada wajib pajak orang pribadi yang tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas. Hal tersebut dikarenakan mereka melakukan pembukuan atau pencatatan sendiri atas usaha mereka. Pembukuan dan pencatatan bisa dilakukan sendiri oleh Wajib Pajak atau memperkerjakan seorang akuntan yang ahli dalam akuntansi dan pencatatan usaha. Namun banyak wajib pajak berpikir bahwa memperkerjakan akuntan untuk kegiatan usahanya akan menambah beban terutama dalam hal biaya atau gaji. Itu mengapa banyak Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas lebih memilih menyelenggarakan pembukuan sendiri, dan bisa jadi dari kegiatan demikian sangat mungkin terdapat kesalahan atau melakukan ketidakjujuran dalam pencatatan dan pelaporan pajaknya.

Penelitian yang dilakukan Permatasari (2014) menjelaskan bahwa Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak, dan Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian tersebut dilakukan oleh Permatasari pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Boyolali.

Dengan adanya fenomena dan beberapa hasil penelitian yang menjadi rujukan penulis maka penulis ingin meneliti dengan mengangkat judul **PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG MELAKUKAN KEGIATAN USAHA DAN PEKERJAAN BEBAS DI JEMBER**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Apakah Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Jember ?
- b. Apakah Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Jember ?
- c. Apakah Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Jember ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan antara lain:

- a. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh variabel Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Jember
- b. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh variabel Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Jember
- c. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh variabel Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Jember

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak terkait, yaitu :

a. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi KPP Pratama Jember dalam meningkatkan kualitas pelayanannya kepada Wajib Pajak.

b. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut tentang kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai implementasi ilmu yang didapat selama perkuliahan yang telah di tempuh dan juga penelitian ini sebagai syarat kelulusan peneliti demi mendapatkan gelar sarjana.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengetahuan Produk

Pengetahuan tentang produk dapat didefinisikan sebagai informasi terkait produk yang disimpan dalam memori pelanggan, seperti informasi tentang merek, produk, atribut, evaluasi, keputusan dan situasi penggunaan (Marks dan Olson 1981). Bila dikaitkan dengan perpajakan maka informasi tentang merek seperti jenis pajak, pada penelitian ini merupakan jenis pajak orang pribadi. Produk merupakan informasi, maka dalam hal ini informasi yang dimaksud adalah informasi tentang pajak, pada penelitian ini maka berkaitan tentang pajak penghasilan. Atribut merupakan pembahasan tentang apa yang melekat pada pajak, maka dalam hal ini terdapat peraturan tentang tarif, besaran penghasilan yang dapat dikenakan tarif pajak, jenis pajak penghasilan.

2.1.1 Pengetahuan Perpajakan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2017:1660) bahwa pengetahuan berarti segala sesuatu yang diketahui; kepandaian: atau segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal (mata pelajaran). Pengetahuan dikaitkan dengan segala sesuatu yang diketahui berkaitan dengan proses belajar. misalnya seperti pengetahuan yang ada dalam mata pelajaran suatu kurikulum pada pendidikan sekolah.

Menurut damajanti (2015:17) bahwa jenis pengetahuan dibagi sebagai berikut :

1. Pengetahuan Implisit adalah pengetahuan yang masih tertanam dalam bentuk pengalaman seseorang dan berisi faktor-faktor yang tidak bersifat nyata seperti keyakinan pribadi, perspektif, dan prinsip. Contoh : kemampuan mengendara sepeda. Seseorang yang memiliki pengetahuan implisit biasanya tidak menyadari bahwa dia sebenarnya memilikinya dan juga bagaimana pengetahuan itu bisa menguntungkan orang lain. Pengetahuan implisit seringkali berisi kebiasaan dan budaya yang tidak disadari.

2. Pengetahuan eksplisit adalah pengetahuan yang telah didokumentasikan atau disimpan dalam wujud nyata berupa media atau semacamnya.
3. Pengetahuan empiris adalah pengetahuan yang lebih menekankan pengamatan dan pengalaman inderawi dikenal sebagai pengetahuan empiris atau pengetahuan eposteriori. Pengetahuan ini bisa didapat dengan melakukan pengamatan yang dilakukan secara empiris dan rasional. Pengetahuan empiris tersebut dapat berkembang menjadi pengetahuan deskriptif bila seseorang dapat melukiskan dan menggambarkan segala ciri, sifat, dan gejala yang ada pada objek empiris tersebut. Pengetahuan empiris tersebut juga bisa didapatkan melalui pengalaman pribadi manusia yang terjadi berulang kali misalnya, seseorang yang sering dipilih untuk memimpin organisasi dengan sendirinya akan mendapatkan pengetahuan tentang manajemen organisasi.
4. Pengetahuan rasionalisme adalah pengetahuan yang diperoleh melalui akal budi. Rasionalisme lebih menekankan pengetahuan yang bersifat apriori; tidak menekankan pada pengalaman. Misalnya pada pengetahuan tentang matematika, hasil $1+1=2$ bukan didapat melalui pengalaman atau pengamatan empiris, melainkan melalui sebuah pemikiran logis akal budi.

Sedangkan pengertian pajak menurut Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan pasal 1 ayat 1 adalah kontribusi Wajib Pajak kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pengetahuan perpajakan wajib pajak tentang peraturan perpajakan diperoleh melalui pendidikan formal, pelatihan, atau sosialisasi. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pengetahuan tersebut adalah pengetahuan rasional. Jadi Pengetahuan yang berasal dari hasil kerja fikir (penalaran) yang merubah tidak tahu menjadi tahu dan menghilangkan keraguan terhadap suatu perkara.

Berdasarkan konsep pengetahuan atau pemahaman pajak menurut Rahayu (2010), wajib pajak harus memiliki diantaranya adalah Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Sistem Perpajakan Indonesia, dan

Fungsi Perpajakan. Berikut ini adalah penjelasan dari konsep pengetahuan perpajakan diatas yaitu :

1) Pengetahuan Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 yang pada prinsipnya diberlakukan bagi undang-undang pajak material. Tujuannya adalah untuk meningkatkan profesionalisme aparatur perpajakan, meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak. Isi dari ketentuan umum dan tata cara perpajakan tersebut antara lain mengenai hak dan kewajiban wajib pajak, Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dan Prosedur Pembayaran, Pemungutan serta Pelaporan Pajak.

2) Pengetahuan Sistem Perpajakan Indonesia

Sistem perpajakan di Indonesia yang diterapkan saat ini adalah *self assessment system* yaitu pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, melaporkan dan menyetorkan sendiri besarnya pajak terutang yang harus dibayar.

3) Pengetahuan Fungsi Perpajakan

Terdapat dua fungsi perpajakan yaitu:

- a) Fungsi Penerimaan (*Budgeter*), pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh: dimasukkan pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.
- b) Fungsi Mengatur (*Reguler*), pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh: dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman beralkohol.

2.1.2 Pembelajaran Konsumen

Perlu diketahui bahwa proses pembelajaran konsumen dalam perilaku konsumen ini mirip dengan bagaimana Wajib Pajak mendapatkan pengetahuan perpajakan. dalam dunia perpajakan, pembelajaran tentang pajak didapatkan wajib pajak melalui proses sosialisasi perpajakan, keikutsertaan seminar perpajakan dan pelatihan perpajakan.

Menurut Hill, belajar adalah perubahan perilaku yang relatif permanen yang diakibatkan oleh pengalaman. Sementara menurut Schiffman dan Kanuk dari perspektif pemasaran, proses belajar konsumen dapat diartikan sebagai sebuah proses dimana seseorang memperoleh pengetahuan dan pengalaman pembelian dan konsumsi yang akan ia terapkan pada perilaku yang terkait di masa datang. Menurut Sunarto, pembelajaran perilaku merupakan sebuah proses di mana pengalaman dengan lingkungan mengarah pada perubahan perilaku yang relatif permanen atau potensial terhadap perubahan seperti itu (Sangadji dan Sopiiah, 2017:136).

Dari beberapa definisi tersebut jika dikaitkan dengan perilaku wajib pajak dapat disimpulkan bahwa belajar merupakan suatu proses perubahan perilaku wajib pajak yang relatif permanen yang diakibatkan oleh pengetahuan perpajakan dan pengalaman wajib pajak atas kewajiban perpajakannya yang akan diterapkan di masa datang.

2.2 Wajib Pajak

Definisi Wajib Pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan.

Wajib pajak dapat dibedakan atas dua, yaitu:

1. Wajib Pajak Orang Pribadi

Adalah orang pribadi yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan.

2. Wajib Pajak Badan

Adalah sekumpulan orang atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha meliputi Perseroan Terbatas (PT), Perseroan Komanditer, Perseroan lainnya, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan usaha Milik Daerah (BUMD) dengan nama dan dalam bentuk apapun, Firma, Kongsi, Koperasi, Dana Pensiun, Persekutuan, Perkumpulan, Yayasan, Organisasi Massa, Organisasi Politik atau Organisasi yang sejenis, Lembaga, Bentuk Usaha Tetap dan Bentuk Usaha Lainnya.

Regar (1995:15) mengatakan, “ Istilah Wajib Pajak lebih menekankan kewajiban perpajakan sebagai salah satu perwujudan kewajiban kenegaraan. Pada sisi lain wajib pajak yang membayar pajak (*taxpayer*) juga mempunyai hak-hak tertentu dalam perpajakan maupun sebagai warganegara. Di Amerika Serikat, istilah *taxpayer* ... Dari segi istilah, wajib pajak diartikan sebagai subyek yang menekankan suatu kewajiban untuk membayar pajak “.

2.3 Kualitas Jasa

Kotler merumuskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Sangadji dan Sopiah, 2017:99).

Parasuraman (2002) mendefinisikan kualitas jasa sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Lebih lanjut, Tjiptono (2005) menjelaskan bahwa apabila jasa yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, apabila jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa atau layanan untuk memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

2.3.1 Kualitas Pelayanan Fiskus

Menurut keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MEN-PAN) No. 63/MenPan/2003 Tanggal 10 Juli 2003 bahwa kualitas layanan adalah segala bentuk layanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara dalam bentuk barang maupun dalam jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Menurut Devano dan Rahayu (2006:112), kualitas pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor pelayanan pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan, yang mana bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Menurut Wyckof kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. (Tjiptono, 2007:260). Dengan kata lain terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yakni, jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*) (Parasuraman, *et al.*, 1985). Jika kualitas yang dipersepsikan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Gronroos (dalam Tjiptono, 2007:261) mengemukakan enam kriteria kualitas jasa yang dipersepsikan baik, yakni sebagai berikut:

- 1) *Professionalism and Skill*, Pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional (*outcome-related criteria*).
- 2) *Attitudes and Behavior*, pelanggan merasa bahwa karyawan jasa (*customer contact personnel*) menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah (*process-related criteria*).
- 3) *Accessibility and Flexibility*, pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi, karyawan, dan sistem operasionalnya, dirancang dan

dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Selain itu, juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes (*process-related criteria*).

- 4) *Reliability and Trustworthiness*, pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam memenuhi janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan (*process-related criteria*).
- 5) *Recovery*, pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak dapat diprediksi, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat (*process-related criteria*).
- 6) *Reputation and Credibility*, pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan (*image-related criteria*).

Menurut Parasuraman, *et al.* (Tjiptono, 2012:198), Juga mengidentifikasi 10 dimensi pokok pelayanan sebagai berikut:

- 1) Reliabilitas, mencakup dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat terpercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan layanan secara benar sejak awal (*right the first time*), memenuhi janjinya secara akurat dan andal.
- 2) Responsivitas atau daya tanggap, yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu dan melayani para pelanggan dengan segera.
- 3) Kompetensi, yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat melayani sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- 4) Akses, meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*) dan kemudahan kontak.
- 5) Kesopanan (*courtesy*), meliputi sikap santun, respek, atensi, dan keramahan para karyawan.

- 6) Komunikasi, artinya menyampaikan komunikasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- 7) Kredibilitas, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya.
- 8) Keamanan (*security*), yaitu bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Termasuk didalamnya adalah keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), privasi, dan kerahasiaan.
- 9) Kemampuan memahami pelanggan, yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan reguler.
- 10) Bukti fisik (*tangibles*), meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan.

2.4 Perilaku Pasca Pembelian

Proses keputusan konsumen tidak berakhir dengan transaksi pembelian. Demikian juga tanggung jawab perusahaan tidak hanya sampai saat produk/jasa dibeli konsumen, melainkan mencakup pula tahap purnabeli (Dimiyati, 2005:49).

Bila dikaitkan dengan perpajakan, maka proses keputusan wajib pajak untuk membayar besaran pajak terutang tidak berakhir pada transaksi pembayaran pajak. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember akan bertanggung jawab pada ketaatan wajib pajak atau mem-*follow up* kegiatan wajib pajak pasca pembayaran pajak. Bentuk pendampingan menjadi kegiatan yang harus dilakukan oleh petugas pajak kepada wajib pajak untuk memberikan edukasi pentingnya pajak bagi negara, sosialisasi peraturan terbaru, dan memberikan ruang untuk konsultasi wajib pajak dalam hal perpajakannya.

Kotler & Keller (2009:5) menjelaskan bahwa produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan, termasuk barang fisik, jasa, pengalaman, acara, orang, tempat, properti, organisasi, informasi dan ide. Maka jelas bentuk pendampingan yang diberikan oleh KPP Pratama Jember merupakan bentuk penjualan jasa, informasi,

dan ide atau kemampuan dalam bidang perpajakan. Jasa yang diberikan adalah dalam bentuk pelayanan berupa konsultasi, edukasi, dan pemberian informasi tentang peraturan perpajakan, dimana wajib pajak akan merasa terpenuhi kebutuhan informasinya tentang perpajakan.

2.4.1 Aspek Kritis dalam Perilaku Pasca Pembayaran Pajak

Pada perilaku pasca pembelian terdapat tiga aspek kritis dalam perilaku pasca pembelian yaitu pemakaian produk, penghentian pemakaian, dan kepuasan atau ketidakpuasan. Untuk menunjang teori tentang sanksi pajak maka tiga aspek kritis tersebut disesuaikan menjadi pembayaran pajak dan tidak membayar pajak.

a. Pembayaran Pajak

Pembayaran pajak merupakan kegiatan dimana wajib pajak melakukan kewajiban perpajakannya melalui serangkaian kegiatan menghitung penghasilannya, menentukan pajak terutang, melaporkan pajak terutang dan membayarkan pajak terutang.

Dari pembayaran pajak tersebut, nilai universal yang diharapkan oleh wajib pajak setelah membayar pajak adalah pembangunan infrastruktur yang maju yang dilakukan oleh pemerintah, penyediaan sarana dan prasarana publik yang memadai sehingga fasilitas publik dapat dirasakan oleh wajib pajak yang telah menunaikan kewajiban perpajakannya.

b. Tidak Membayar Pajak

Perilaku tidak membayar pajak ini mirip dengan penghentian pemakaian (disposal) pada aspek kritis dalam perilaku pasca pembelian dimana wajib pajak melakukan penghindaran pajak untuk mengalihkan uang pajak terutang pada kepentingan lain dan akan dibayarkan ketika telah mendapat keuntungan. Penghindaran pajak atau keterlambatan menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan wajib pajak tersebut akan dikenakan sanksi sesuai peraturan perpajakan yang berlaku. Bahwa pajak bersifat wajib bagi orang yang telah memiliki penghasilan dengan demikian perilaku tidak membayar pajak akan dikenakan sanksi.

2.4.2 Sanksi Pajak

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2013:59).

Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu Sanksi Administrasi dan Sanksi Pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana.

a. Sanksi Administrasi tidak menyampaikan SPT

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yang mulai berlaku 1 Januari 2008, apabila Surat Pemberitahuan tidak disampaikan dalam jangka waktu seperti ketentuan diatas atau batas waktu perpanjangan penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan:

- 1) Dikenai sanksi administrasi berupa denda sebesar Rp. 500.000,00 (lima ratus ribu rupiah) Untuk Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai,
- 2) Dikenai sanksi administrasi berupa denda sebesar Rp. 100.000,00 (seratus ribu rupiah) Untuk Surat Pemberitahuan Masa lainnya, dan
- 3) Dikenai sanksi administrasi berupa denda sebesar Rp. 1.000.000,00 (satu juta rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan; serta
- 4) Dikenai sanksi administrasi berupa denda sebesar Rp. 100.000,00 (seratus ribu rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi.

b. Sanksi Kurungan tidak menyampaikan SPT

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yang mulai berlaku 1 Januari 2008, apabila Wajib Pajak *alpa* dalam hal:

- 1) Surat Pemberitahuan tidak disampaikan; atau
- 2) Menyampaikan Surat Pemberitahuan, tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap, atau melampirkan keterangan yang isinya tidak benar sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara

Dan perbuatan tersebut diatas merupakan perbuatan yang Kedua Kali setelah perbuatan yang pertama kali Wajib Pajak tersebut telah wajib melunasi kekurangan pembayaran jumlah pajak yang terutang beserta sanksi administrasi berupa kenaikan sebesar 200% (dua ratus persen) dari jumlah pajak yang kurang dibayar yang ditetapkan melalui penerbitan Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar. Atas perbuatan yang kedua kali, Wajib Pajak didenda paling sedikit 1 (satu) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar dan paling banyak 2 (dua) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar, atau dipidana kurungan paling singkat 3 (tiga) bulan atau paling lama 1 (satu) tahun.

2.5 Keputusan Pembelian

Keputusan pembelian merupakan suatu proses pengambilan keputusan akan pembelian yang mencakup penentuan apa yang akan dibeli atau tidak melakukan pembelian (Kotler dan Armstrong, 2008). Sedangkan menurut (Schiffman & Kanuk, 2008 : 485) keputusan pembelian adalah seleksi terhadap dua pilihan alternatif atau lebih. Proses pengambilan keputusan yang rumit sering melibatkan beberapa keputusan suatu keputusan melibatkan pilihan diantara dua atau lebih alternatif tindakan. Keputusan selalu mensyaratkan pilihan diantara beberapa perilaku yang berbeda.

Dalam proses pengambilan keputusan, konsumen memiliki sasaran yang ingin dicapai atau perilaku untuk mendapatkan kepuasan. Selanjutnya konsumen

membuat keputusan perilaku mana yang ingin dilakukan untuk mencapai sasaran tersebut.

Bila dikaitkan dengan kepatuhan wajib pajak, maka perilaku konsumen tentang keputusan pembelian ini sama dengan keputusan apakah wajib pajak akan membayar pajak atau tidak membayar. Ketika wajib pajak memutuskan untuk membayar artinya wajib pajak menunjukkan perilaku kepatuhannya dan atas pembayaran tersebut maka wajib pajak mendapatkan hak nya sebagai wajib pajak patuh.

2.5.1 Kepatuhan Wajib Pajak

Di Indonesia kriteria wajib pajak patuh diatur di Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK. 03/2007 tentang Tata cara penetapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu dalam rangka penembalian Pendahuluan Kelenihan Pembayaran Pajak. Peraturan tersebut menyatakan bahwa wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu disebut sebagai wajib pajak patuh dan berhak mengajukan permohonan pengembalian pendahuluan terhadap kelebihan pembayaran pajak. Kriteria tersebut adalah sebagai berikut :

- a. penyampaian SPT Tahunan tepat waktu dalam 3 (tiga) tahun terakhir;
- b. Penyampaian SPT Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk masa pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak, tidak berturut-turut dan telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT masa pajak berikutnya;
- c. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak. Tidak mempunyai tunggakan pajak menurut kriteria ini adalah keadaan pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai wajib pajak patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan;
- d. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan tidak pernah dipidana karena melakukan

tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir. Laporan keuangan tersebut harus disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal bagi wajib pajak yang wajib menyampaikan SPT Tahunan. Pendapat akuntan atas Laporan Keuangan yang diaudit oleh Akuntan Publik ditandatangani oleh Akuntan Publik yang tidak sedang dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas akuntan publik.

2.6 Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas

Menurut Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan Nomor 28 Pasal 1 ayat 24 Tahun 2007 tentang Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas adalah mereka yang termasuk kegiatan usahanya adalah kegiatan usaha perorangan yang dilakukan pada bidang industri, perdagangan, dan/atau jasa. Usaha yang dimaksud misalnya usaha apotek, rumah makan, atau toko.

Sedangkan penghasilan yang diperoleh sehubungan dengan pekerjaan bebas meliputi penghasilan sebagai:

- 1) Tenaga ahli yang melakukan pekerjaan bebas, yang terdiri dari pengacara, akuntan, arsitek, dokter, konsultan notaris, penilai, dan aktuaris;
- 2) Pemain musik, pembawa acara, penyanyi, pelawak, bintang film, bintang sinetron, bintang iklan, sutradara, kru film, foto model, peragawan/peragawati, pemain drama, dan penari;
- 3) Olahragawan;
- 4) Penasihat, pengajar, pelatih, penceramah, penyuluh, dan moderator;
- 5) Pengarang, peneliti, dan penerjemah;
- 6) Agen iklan,
- 7) Pengawas atau pengelola proyek;
- 8) Perantara;
- 9) Petugas penjaja barang dagangan;

- 10) Agen asuransi; dan
- 11) Distributor perusahaan pemasaran berjenjang (*multi level marketing*) atau penjualan langsung (*direct selling*) dan kegiatan sejenis lainnya.

2.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan.

Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti (Tahun)	Variabel-variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil (Kesimpulan)
1.	Widawati (2017)	Kualitas Pelayanan Perpajakan (X_1), Pengetahuan Peraturan Perpajakan (X_2), Sosialisasi Perpajakan (X_3), Sanksi Pajak (X_4), dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan, pengetahuan peraturan perpajakan, sosialisasi perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. sedangkan sanksi pajak secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
2.	Diyat Suhendri (2015)	Pengetahuan (X_1), Tarif Pajak (X_2), Sanksi Pajak (X_3), dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pengetahuan dan Sanksi Pajak secara parsial Berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan tarif pajak secara parsial tidak berpangaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
3.	MSY Rizka Permatasari (2014)	Kesadaran Wajib Pajak (X_1), Pelayanan Fiskus (X_2), Pengetahuan Pajak (X_3), Sanksi Pajak (X_4), Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak, dan Sanksi Pajak berprngaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Sumber: Widawati (2017), Suhendri (2015), Permatasari (2014)

Berdasarkan penelitian terdahulu pada Tabel 2.1, penulis menemukan terdapat variabel yang sama dengan variabel yang digunakan dalam penelitian ini hal itu dijadikan sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian.

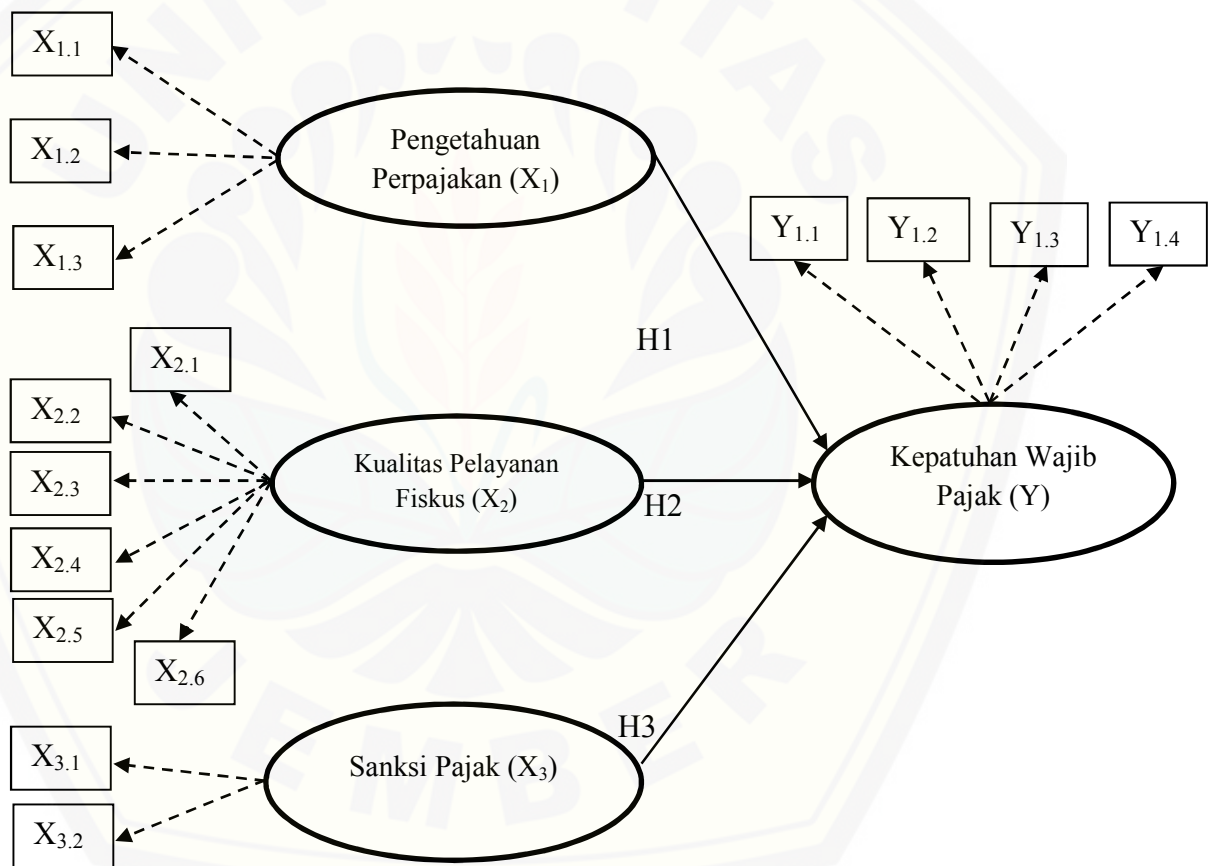
Widawati (2017) melakukan penelitian yang bertujuan menganalisa variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan (X_1), Pengetahuan Peraturan Perpajakan (X_2), Sosialisasi Perpajakan (X_3), dan Sanksi Pajak (X_4) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Boyolali (Y). Pengumpulan sampel menggunakan teknik *simple random sampling* dengan 100 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan, pengetahuan peraturan perpajakan, sosialisasi perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. sedangkan sanksi pajak secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Suhendri (2015) melakukan penelitian yang bertujuan untuk menganalisa variabel Pengetahuan (X_1), Tarif Pajak (X_2) dan Sanksi Pajak (X_3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di kota Padang (Y). Pengumpulan sampel menggunakan rumus *Taro Yamane* dan diperoleh 100 Wajib Pajak atau Responden. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasilnya menunjukkan bahwa Pengetahuan dan Sanksi Pajak secara parsial Berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan tarif pajak secara parsial tidak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Permatasari (2014) melakukan penelitian yang bertujuan untuk menganalisa variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_1), Pelayanan Fiskus (X_2), Pengetahuan Pajak (X_3), dan Sanksi Pajak (X_4) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas pada KPP Kartasura (Y). Pengumpulan sampel menggunakan teknik *random sampling* dengan 120 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasilnya menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak, dan Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian ini menggunakan beberapa variabel yang berbeda dari penelitian terdahulu. Objek yang diteliti merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember sebagai responden. Metode pengambilan sampel akan menggunakan *random sampling*. Variabel independen yang digunakan pada penelitian ini adalah Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak sebagai variabel independen, dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi merupakan variabel dependen.

2.8 Kerangka Konseptual



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Keterangan :

- > : Garis menunjukkan pengaruh variabel kepatuhan wajib pajak
- - - - -> : Garis menunjukkan pengaruh indikator
- : Variabel laten, X_1 , X_2 , X_3 *Exogen Variable* dan Y *Endogen Variable*
- : Indikator Variabel

Kerangka konseptual penelitian adalah suatu hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya dari masalah yang ingin diteliti. Kerangka konsep ini gunanya untuk menghubungkan atau menjelaskan secara panjang lebar tentang suatu topik yang akan dibahas. Kerangka ini didapatkan dari konsep ilmu / teori yang dipakai sebagai landasan penelitian yang didapatkan pada tinjauan pustaka atau merupakan ringkasan dari tinjauan pustaka yang dihubungkan dengan garis sesuai variabel yang diteliti. Berdasarkan teori yang telah disampaikan oleh para ahli dan penelitian terdahulu maka kerangka konseptual pada penelitian ini menggambarkan pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. Berdasarkan hal tersebut maka kerangka konseptual dalam penelitian ini di sajikan pada Gambar 2.1.

2.9 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang masih perlu diuji kebenarannya. Berdasarkan penelitian yang akan peneliti lakukan, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut :

a. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengetahuan adalah hasil kerja fikir (penalaran) yang merubah tidak tahu menjadi tahu dan menghilangkan keraguan terhadap suatu perkara. Pengetahuan terhadap sistem perpajakan Indonesia juga menjadi faktor penentu mengapa Wajib Pajak patuh atau tidak dalam melaksanakan perpajakannya. Sistem *self assessment* memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menyelenggarakan perpajakannya secara mandiri mulai dari menghitung, memperhitungkan, menyeter, dan melaporkan besaran pajak terutang. Terdapat beberapa indikator bahwa wajib pajak memiliki pengetahuan perpajakan. *Pertama*, Memahami Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan. Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) sudah diatur dalam

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 yang pada prinsipnya diberlakukan bagi undang-undang pajak material. Tujuannya adalah untuk meningkatkan profesionalisme aparat perpajakan, meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak. Isi dari ketentuan umum dan tata cara perpajakan tersebut antara lain mengenai hak dan kewajiban wajib pajak, Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dan Prosedur Pembayaran, Pemungutan serta Pelaporan Pajak. *Kedua*, memahami sistem *self assessment*. Sistem perpajakan di Indonesia yang diterapkan saat ini adalah *self assessment system* yaitu pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, melaporkan dan menyetorkan sendiri besarnya pajak terutang yang harus dibayar. *Ketiga*, memahami fungsi perpajakan. Terdapat dua fungsi perpajakan yaitu:

- a) Fungsi Penerimaan (*Budgeter*), pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh: dimasukkan pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.
- b) Fungsi Mengatur (*Regulerend*), pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh: dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman beralkohol untuk menekan peredarannya di masyarakat.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Widawati (2017), Suhendri (2015), Permatasari (2014) menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Mengacu pada teori dan hasil penelitian terdahulu maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 = Pengetahuan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas

b. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan memberikan pelayanan yang prima kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pengguna layanan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakannya.

Menurut Devano dan Rahayu (2006:112), kualitas pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor pelayanan pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan, yang mana bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sehingga apabila pelayanan yang diberikan oleh fiskus baik maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan perpajakannya juga meningkat.

Terdapat enam Indikator menurut Gronroos (dalam Tjiptono, 2007:261) yang mengemukakan kualitas jasa dipersepsikan baik, yakni sebagai berikut:

- 1) *Professionalism and Skill*, Pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional (*outcome-related criteria*).
- 2) *Attitudes and Behavior*, pelanggan merasa bahwa karyawan jasa (*customer contact personnel*) menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah (*process-related criteria*).
- 3) *Accessibility and Flexibility*, pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi, karyawan, dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Selain itu, juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes (*process-related criteria*).

- 4) *Reliability and Trustworthiness*, pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam memenuhi janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan (*process-related criteria*).
- 5) *Recovery*, pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak dapat diprediksi, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat (*process-related criteria*).
- 6) *Reputation and Credibility*, pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan (*image-related criteria*).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Widawati (2017) dan Permatasari (2014) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Mengacu pada teori dan hasil penelitian terdahulu maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

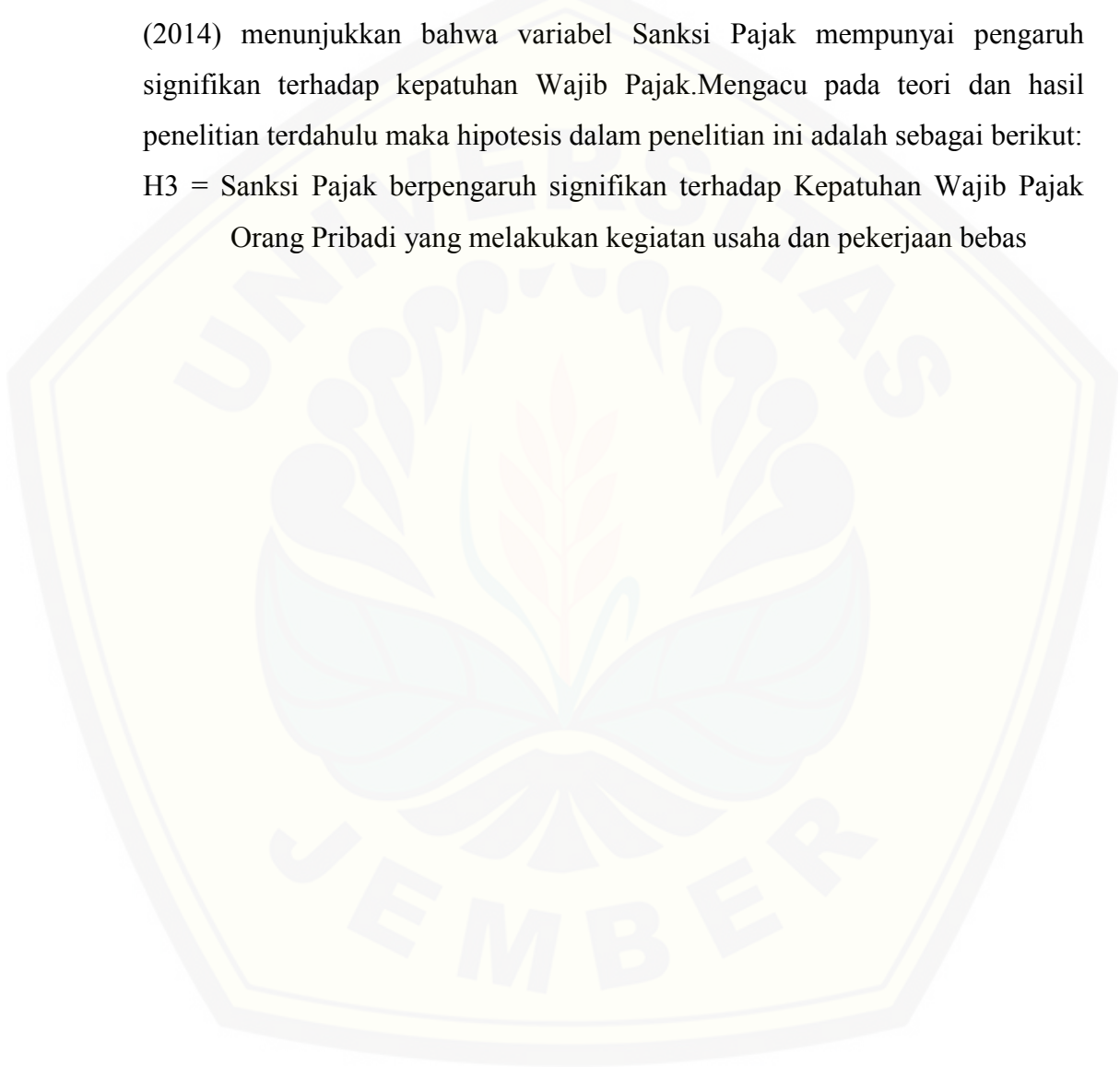
H2 = Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas

c. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sanksi pajak dibuat dengan tujuan agar wajib pajak takut melanggar Undang-undang perpajakan. Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajaknya bila memandang bahwa sanksi akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006:20). Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2013:59).

Pelaksanaan sanksi perpajakan yang tegas akan semakin merugikan wajib pajak sehingga wajib pajak akan lebih memilih untuk patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Suhendri (2015) dan Permatasari (2014) menunjukkan bahwa variabel Sanksi Pajak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Mengacu pada teori dan hasil penelitian terdahulu maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:
H3 = Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas



BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan format eksplanasi melalui penelitian survei. Menurut Bungin (2013:51), format eksplanasi dimaksud untuk menggambarkan suatu generalisasi atau menjelaskan hubungan satu variabel dengan variabel yang lain, karena itu penelitian eksplanasi menggunakan hipotesis dan untuk menguji hipotesis digunakan statistik inferensial.

Fowler juga menjelaskan bahwa penelitian survei (*survey research*) berusaha memaparkan deskripsi kuantitatif atau deskripsi numerik kecenderungan, sikap, atau opini dari suatu populasi tertentu dengan meneliti satu sampel dari populasi tersebut. Penelitian ini meliputi studi-studi *cross-sectional* dan *longitudinal* yang menggunakan kuesioner atau wawancara terstruktur untuk mengumpulkan data, dengan tujuan untuk menggeneralisasi dari sampel menjadi populasi (Creswell, 2016:17). Lanjut menurut Bungin, pada eksplanasi survei hipotesis merupakan keharusan penggunaannya dan karena bertujuan mencari hubungan sebab akibat dari variabel-variabel yang diteliti, maka penggunaan statistik inferensial merupakan keharusan pula.

Penelitian ini menggunakan alat analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan *Second Order Confirmatory Factor Analysis* yang selanjutnya diproses menggunakan aplikasi Lisrel sebagai alat pemroses data untuk mengukur pengaruh variabel eksogen pengetahuan perpajakan sebagai X_1 , variabel kualitas pelayanan fiskus sebagai X_2 dan variabel sanksi pajak sebagai X_3 , kemudian untuk variabel endogen dari penelitian ini adalah variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang dinyatakan pada variabel Y.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu, ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013:117).

Menurut Yusuf (2017:148), populasi dapat digolongkan dalam dua jenis, yaitu:

- a. Populasi terbatas (*definite*), yaitu objek penelitian yang dapat dihitung, seperti luas wilayah kabupaten Jember, jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jember, jumlah Kecamatan di kabupaten Jember, dan jumlah desa di kabupaten Jember.
- b. Populasi tak terbatas (*indefinite*), yaitu objek penelitian yang mempunyai jumlah tak terbatas, atau sulit dihitung jumlahnya seperti: Orang yang memiliki usaha warung di kabupaten Jember, orang yang tidak memiliki pekerjaan tetap di kabupaten Jember.

Penelitian ini termasuk menggunakan populasi terbatas dengan objek yang diteliti adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.

3.2.2 Sampel

Menurut Yusuf (2017:150), secara sederhana dapat dikatakan bahwa sampel adalah sebagian dari populasi yang terpilih dan mewakili populasi tersebut. Dalam penelitian ini sampel diambil dari populasi yang terdaftar sebagai wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pajak Pratama Jember pada tahun 2018. Penentuan besaran sampel dengan rumus Slovin (Yusuf, 2017:170) sebagai berikut:

$$s = \frac{n}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan:

s = sampel

n = jumlah sampel

N = populasi

e = derajat ketelitian atau nilai kritis yang diinginkan

maka dalam penelitian ini jumlah populasi diketahui 113.035 wajib pajak orang pribadi. Sehingga:

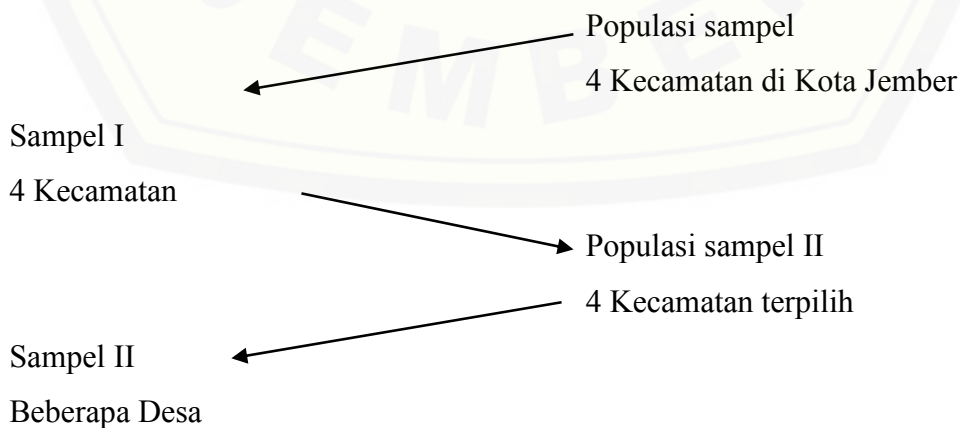
$$s = \frac{113.035}{1 + 113.035 \cdot 0,1^2} = \frac{113.035}{1 + 1.130,35} = 99,91$$

Hasil penghitungan 99,91 dibulatkan menjadi 100 sehingga wajib pajak yang menjadi sampel dari penelitian ini minimal sebanyak 100 Wajib Pajak.

Pada penentuan wilayah penelitian, penelitian ini menggunakan metode *multistage random sampling*, yaitu mengelompokkan unit analisis kedalam gugus-gugus yang merupakan satuan-satuan tempat pengambilan sampel. Pengambilan sampel dilakukan melalui tahap-tahap tertentu. Jadi satu populasi dapat dibagi-bagi dalam gugus tingkat pertama, kemudian gugus-gugus tingkat pertama ini dapat pula dibagi dalam gugus-gugus tingkat kedua, dan gugus tingkat kedua masih dapat pula dibagi dalam gugus-gugus tingkat yang lebih lanjut (Effendi dan Tukiran, 2014:168).

Dalam penelitian ini tahapan pengambilan sampel wilayah dilakukan dengan membagi wilayah kerja KPP Pratama Jember menjadi berdasarkan Kecamatan yang termasuk di daerah Kota Jember, dengan langkah sebagai berikut:

- 1) Populasi sampel pertama merupakan 4 Kecamatan yang berada di Kota Jember selanjutnya sebagai sampel pertama.
- 2) Kemudian sampel pertama itu dijadikan sebagai populasi sampel kedua, yang merupakan kecamatan-kecamatan terpilih. Dari sini, beberapa desa yang berada di kecamatan Kota dipilih secara acak untuk dijadikan sampel kedua.
- 3) Selanjutnya sampel kedua disebut sebagai populasi sampel, yang merupakan Kelurahan atau desa-desa terpilih.



Gambar 3.1 Tahapan Multistage

Jadi, penelitian ini dilakukan di wilayah kerja KPP Pratama Jember di lingkup Kota Jember yang meliputi 4 Kecamatan Kota yaitu Kecamatan Sumbersari, Kecamatan Patrang, Kecamatan Ajung, dan Kecamatan Kaliwates. Dalam menentukan desa terpilih, penelitian ini menggunakan teknik acak menggunakan lotre dimana semua Kelurahan dan Desa yang berada di 4 Kecamatan dalam Kota Jember memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih. Pada kecamatan terpilih akan di lotre untuk memilih 2 Desa pada masing-masing kecamatan, sehingga akan terpilih total 4 Kecamatan dan 8 Desa di Jember yang menjadi daerah penelitian. Berikut disajikan tabel Sampel Wilayah Penelitian yang berada di Kabupaten Jember:

Tabel 3.1 Sampel Wilayah Penelitian

Sampel	Kecamatan Sumbersari	Kecamatan Patrang	Kecamatan Ajung	Kecamatan Kaliwates
Desa	Dari Kecamatan terpilih diambil 2 desa secara random	Dari Kecamatan terpilih diambil 2 desa secara random	Dari Kecamatan terpilih diambil 2 desa secara random	Dari Kecamatan terpilih diambil 2 desa secara random

Sumber: Lampiran 2 diolah

Sebaran kuesioner akan dibagi secara proporsional berdasarkan jumlah penduduk di kecamatan daerah penelitian. Sehingga setiap kecamatan jumlah sebaran kuesioner tidak akan sama jumlahnya.

Pada penentuan responden, Penelitian ini menggunakan metode sampel nonprobabilitas, yaitu setiap unsur dari populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel (Effendi dan Tukiran, 2014:157). Sebab keterbatasan data dari peneliti mengenai Wajib Pajak Orang Pribadi yang beralamat di masing masing Kecamatan dan Kelurahan/Desa terpilih yang terdaftar di KPP Pratama Jember. Sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan purposif sampel, yaitu metode pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu yang dianggap relevan atau dapat mewakili objek yang akan diteliti (Effendi dan Tukiran, 2014:172).

Persoalan ini muncul karena peneliti memiliki keterbatasan informasi yang diperlukan, yaitu daftar nama wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan

Pajak Pratama Jember pada tiap desa terpilih. Data wajib pajak merupakan data yang dirahasiakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember dengan diatur dalam Peraturan Undang-undang perpajakan pasal 34 UU Nomor 28 Tahun 2007. sehingga peneliti tidak dapat memperoleh data wajib pajak sebagai data untuk penentuan responden. Metode purposif sampel dapat menjadi jawaban ketika peneliti memiliki keterbatasan informasi yang demikian.

Teknik purposif ini akan meletakkan kriteria kepada responden yang dianggap relevan dengan menetapkan tiga kriteria responden yang dapat mengisi kuesioner penelitian ini, yaitu:

1. Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember dan Memiliki NPWP;
2. Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember dan dalam tiga tahun terakhir tidak terlambat dalam menyampaikan/ melaporkan SPT Tahunannya;
3. Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember dan tidak memiliki tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajaknya.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data merupakan informasi yang menjadi pokok untuk mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan penelitian. Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dikarenakan data berbentuk angka dan dianalisis menggunakan teknik perhitungan statistik. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah primer dan data sekunder.

3.3.1 Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden atau wajib pajak secara langsung dan observasi yang dilakukan oleh peneliti. Pembagian kuesioner berupa pernyataan tertutup diberikan kepada wajib pajak orang pribadi yang dijadikan sampel guna memperoleh tanggapan/penilaian.

Untuk pengambilan data, peneliti menggunakan cara melihat kriteria yang telah ditentukan, jika responden tersebut telah sesuai dengan kriteria maka responden tersebut akan diberi angket kuesioner oleh peneliti. Output data primer pada penelitian ini berupa jawaban atas pernyataan responden penelitian.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder juga merupakan sumber data yang mendukung pada penelitian ini. Data sekunder pada penelitian ini berupa hasil penelitian terdahulu, serta data yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember berupa jumlah Wajib Pajak terdaftar di KPP Pratama Jember, Profil Instansi KPP Pratama Jember, dan Struktur Organisasi KPP Pratama Jember.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan media yang digunakan untuk mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan terstruktur atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Tujuan penggunaan kuesioner adalah untuk mencapai jawaban responden yang bersifat objektif dan mencerminkan sikap responden yang sesungguhnya terhadap suatu masalah penelitian.

Pengambilan data dari responden yang akan diteliti dengan cara mendatangi wajib pajak yang sedang melakukan kegiatan usaha, ditempat usaha atau sedang melakukan kegiatan bebas untuk selanjutnya akan diberikan kuesioner, sebelum itu peneliti akan menentukan responden yang sesuai kriteria, hanya responden yang sesuai kriteria yang dapat dijadikan sampel pada penelitian ini. Cara melihat kesesuaian responden dengan melihat profil wajib pajak pada kolom isian profil apakah wajib pajak termasuk wajib pajak orang pribadi atau wajib pajak badan, dan selanjutnya mencocokkan dengan kriteria purposif yang sudah ditetapkan ketika wajib pajak tersebut merupakan wajib pajak orang pribadi dan cocok sesuai kriteria purposif maka responden tersebut dapat diberikan kuesioner pernyataan.

3.5 Identifikasi Variabel

Identitas variabel dalam penelitian ini adalah variabel independent atau variabel *exogen* disebut dengan variabel bebas (X), dan variabel dependent atau variabel *endogen* disebut dengan variabel terikat (Y) antara lain :

- a. Variabel bebas (*exogen*), variabel ini merupakan variabel yang tidak tergantung pada variabel lainnya. Dalam penelitian ini jumlah variabel bebas yang diteliti ada 3, yaitu pengetahuan perpajakan sebagai (X_1) , kualitas pelayanan fiskus sebagai (X_2) dan sanksi pajak (X_3)
- b. Variabel terikat (*endogen*), variabel ini merupakan variabel dengan sifat yang bergantung. Variabel terikat disini adalah kepatuhan wajib pajak (Y).

3.6 Definisi Operasional Variabel

Variabel dependen atau dalam penelitian ini merupakan variabel *endogen* adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen atau variabel *exogen*. Dalam penelitian ini variabel *endogen* adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel *exogen* adalah variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel lain. Dalam penelitian ini, definisi operasional variabel yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Pengetahuan Perpajakan(X_1)

Pengetahuan Perpajakan adalah hasil kerja fikir (penalaran) yang merubah tidak tahu menjadi tahu dan menghilangkan keraguan terhadap suatu perkara. Pengukuran variabel pengetahuan perpajakan pada penelitian ini berdasarkan konsep pengetahuan atau pemahaman pajak menurut Rahayu (2010:98), maka Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar pada KPP Pratama Jember harus memiliki diantaranya adalah

- 1) Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan ($X_{1.1}$), diukur melalui item:

$X_{1.1.1}$ Pemahaman Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember tentang kontribusi wajib kepada negara yang terutang

oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat;

X_{1.1.2} Kewajiban Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember yang memiliki penghasilan wajib mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak untuk selanjutnya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan ditetapkan sebagai Wajib Pajak;

X_{1.1.3} Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember memiliki kewajiban menghitung, membayar, dan melaporkan pajak terutang;

X_{1.1.4} Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember memiliki kewajiban melaporkan SPT Tahunan paling lambat akhir bulan ketiga setelah tahun pajak berakhir;

X_{1.1.5} Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember Mengetahui Penghasilan Tidak Kena Pajak.

2) Pengetahuan pada Sistem Perpajakan Indonesia (X_{1.2}), di ukur melalui item:

X_{1.2.1} Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember Mengetahui *self assessment system* yaitu pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, melaporkan dan menyetorkan sendiri besarnya pajak terutang yang harus dibayar;

X_{1.2.2} Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember mengetahui tatacara menghitung pajak penghasilan pribadinya;

X_{1.2.3} Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember mengetahui tatacara melaporkan pajak terutangnya menggunakan SPT Tahunan;

X_{1.2.4} Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember mengetahui tatacara membayar/menyetorkan pajak terutang menggunakan Surat Setoran Pajak.

3) Memahami Fungsi Perpajakan (X_{1.3}), diukur menggunakan item:

X_{1.3.1} Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember mengetahui pajak sebagai fungsi penerimaan (*Budgeter*), pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran – pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh: dimasukkan pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri;

X_{1.3.2} Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember mengetahui fungsi pajak sebagai Fungsi Mengatur (*Reguler*), pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh: dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman beralkohol.

b. Kualitas Pelayanan Fiskus (X₂)

Menurut Devano dan Rahayu (2006:112), kualitas pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor pelayanan pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan

perundangan, yang mana bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pada penelitian ini variabel kualitas pelayanan fiskus diukur dengan enam Indikator menurut Gronroos (dalam Tjiptono, 2007:261) yang mengemukakan kualitas jasa dipersepsikan baik pada KPP Pratama Jember, yakni sebagai berikut:

1) *Professionalism and Skill* ($X_{2.1}$) dapat diukur dengan menggunakan item:

$X_{2.1.1}$ Petugas pajak/ fiskus yang bekerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember menguasai peraturan perpajakan dengan baik sehingga dapat membantu wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya;

$X_{2.1.2}$ Dalam memberikan pelayanan, petugas pajak/ fiskus yang bekerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember memperhatikan kecepatan proses pelayanan dan kesesuaian dengan objek pajaknya;

$X_{2.1.3}$ Petugas pajak/ fiskus yang bekerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember menjaga kerahasiaan data dari masing-masing wajib pajak.

2) *Attitudes and Behavior* ($X_{2.2}$) dapat diukur dengan menggunakan item:

$X_{2.2.1}$ Petugas pajak/ Fiskus yang bekerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada Wajib Pajak;

$X_{2.2.2}$ Petugas pajak/ Fiskus yang bekerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember dapat memberikan informasi dengan baik sesuai dengan yang dibutuhkan oleh wajib pajak;

$X_{2.2.3}$ Pegawai pajak/ Fiskus yang bekerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember mampu berkomunikasi secara baik dengan wajib pajak;

$X_{2.2.4}$ Pegawai pajak/ Fiskus yang bekerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember bersikap sopan dalam memberikan pelayanan;

X_{2.2.5} Pegawai pajak/ fiskus yang bekerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember berpenampilan formal, rapih, dan menarik dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

3) *Accessibility and Flexibility* (X_{2.3}) dapat diukur dengan menggunakan item:

X_{2.3.1} Kantor pelayanan pajak pratama jember mudah untuk dikunjungi oleh Wajib Pajak;

X_{2.3.2} Jam buka kantor pelayanan pajak pratama jember sesuai dengan SOP Pelayanan Prima KPP pada jam 07.00-16.00 WIB;

X_{2.3.3} Pegawai pajak atau fiskus bekerja tepat waktu dalam melayani kewajiban perpajakan wajib pajak;

X_{2.3.4} Pegawai pajak/ fiskus yang bekerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember mudah untuk dihubungi atau ditemui sehubungan dengan pelayanan perpajakan;

X_{2.3.5} Formulir dan blangko perpajakan mudah didapatkan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember;

X_{2.3.6} Pengisian dan penggunaan formulir mudah dipahami oleh Wajib Pajak;

X_{2.3.7} Jika terjadi antrian pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember semua masih dapat berjalan dengan teratur dan tertib;

X_{2.3.8} Sarana dan fasilitas pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember memadai dan baik.

4) *Reliability and Trustworthiness* (X_{2.4}) dapat diukur dengan menggunakan item:

X_{2.4.1} Pegawai pajak/ Fiskus yang bekerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember fokus dalam memberikan pelayanan yang tepat pada wajib pajak;

X_{2.4.2} Prosedur pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember tidak berbelit-belit;

X_{2.4.3}Petugas Pajak/ Fiskus yang bekerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember memberikan rasa aman kepada wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

5) *Recovery* (X_{2.5}) dapat diukur dengan menggunakan item:

X_{2.5.1}Petugas Pajak/ Fiskus yang bekerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul pada wajib pajak;

X_{2.5.2}Petugas pajak/ Fiskus yang bekerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak.

6) *Reputation and Credibility* (X_{2.6}) dapat diukur dengan menggunakan item:

X_{2.6.1}Pegawai pajak/ Fiskus yang bekerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember bersedia memberikan informasi yang jelas dimengerti mengenai peraturan pajak kepada wajib pajak;

X_{2.6.2}Pegawai pajak/ Fiskus yang bekerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember terlatih dalam melayani wajib pajak;

X_{2.6.3}Pagawai pajak/ Fiskus yang bekerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember terampil dalam menghitung jumlah pajak terutang wajib pajak.

c. Sanksi Pajak (X₃)

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2013:59). Pada penelitian ini variabel sanksi pajak diukur dengan indikator yakni sanksi administrasi dan sanksi kurungan penjara:

1) Sanksi Administrasi (X_{3.1})

X_{3.1.1}Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak

Pratama Jember akan dikenakan sanksi administrasi jika tidak membayar/kurang membayar pajak terutang saat jatuh tempo;

X_{3.1.2}Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember akan diberikan Sanksi administrasi denda Rp. 100.000 jika telat melaporkan SPT masa;

X_{3.1.3}Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember akan diberikan sanksi administrasi bunga 2% jika terlambat membayar pajak;

X_{3.1.4}Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember akan dikenai Sanksi administrasi kenaikan 200% jika wajib pajak tidak menyampaikan SPT atau menyampaikan tapi datanya tidak benar.

2) Sanksi Kurungan (X_{3.2})

X_{3.2.1}Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember akan diberi sanksi pidana jika dengan sengaja memperlihatkan dokumen palsu atau dipalsukan;

X_{3.2.2}Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember akan diberi sanksi pidana jika terbukti alpa lalu tidak menyampaikan SPT sehingga menimbulkan kerugian pada pendapatan negara dan bukan perbuatan yang pertama kalinya (kelanjutan Pasal 13A UU KUP).

d. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Variabel Kepatuhan Wajib Pajak didefinisikan menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007. Peraturan tersebut menyatakan bahwa wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu disebut sebagai

wajib pajak patuh dan berhak mengajukan permohonan pengembalian pendahuluan terhadap kelebihan pembayaran pajak. Kriteria wajib pajak patuh tersebut digunakan sebagai indikator untuk mengukur variabel kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas dan terdaftar di KPP Pratama Jember, indikatornya adalah sebagai berikut :

Y_{1.1} Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember Menyampaikan SPT Tahunan tepat waktu dalam 3 (tiga) tahun terakhir;

Y_{1.2} Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember Menyampaikan SPT masa tidak melewati batas waktu penyampaian SPT masa;

Y_{1.3} Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak;

Y_{1.4} Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

3.7 Skala Pengukuran Variabel

Skala pengukuran data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rentang skala Likert. Skala likert yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal yang berisi lima tingkat jawaban. Skala likert dikatakan interval karena pernyataan sangat setuju mempunyai tingkat atau preferensi yang lebih tinggi dari setuju dan setuju lebih tinggi dari ragu-ragu (Ghozali, 2011: 47). Adapun lima tingkat preferensi jawaban yang terdapat pada kuesioner untuk variabel

Pengetahuan Perpajakan (X_1), Kualitas Pelayanan Fiskus (X_2), dan Sanksi Pajak (X_3) yaitu sebagai berikut:

- 1) Sangat Setuju (SS) : Skor 5
- 2) Setuju(S) : Skor 4
- 3) Netral (N) : Skor 3
- 4) Tidak Setuju (TS) : Skor 2
- 5) Sangat Tidak Setuju (STS) : Skor 1

Sedangkan untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) penerapan nilai interval skala likert dibalik menjadi :

- 1) Sangat Setuju (SS) : Skor 1
- 2) Setuju(S) : Skor 2
- 3) Netral (N) : Skor 3
- 4) Tidak Setuju (TS) : Skor 4
- 5) Sangat Tidak Setuju (STS) : Skor 5

Hal ini dilakukan sekaligus untuk menguji tingkat kejujuran wajib pajak pada pernyataan yang peneliti hadirkan pada kuesioner. Nilai kejujuran pada setiap pernyataan yang peneliti jabarkan akan berkorelasi dengan keadaan wajib pajak yang sesungguhnya. Sehingga diharapkan peneliti akan mendapatkan hasil nyata sesuai kondisi Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jember saat ini.

3.8 Uji Instrumen

Uji instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data, agar data yang diperoleh memiliki tingkat akurasi dan konsisten yang tinggi. Oleh karena itu instrumen penelitian yang digunakan harus valid dan reliabel.

3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesalihan instrumen. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kuesioner yang diajukan dapat menggali data atau informasi yang diperlukan. Yusuf (2017:234) menyatakan bahwa validitas suatu instrumen yaitu

seberapa jauh instrumen itu benar-benar mengukur apa (objek) yang hendak diukur. Pada penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan menggunakan analisis konfirmatori (*Confirmatory Factor Analysis*) pada masing-masing variabel laten. Indikator-indikator dalam penelitian ini dikatakan valid jika mempunyai nilai loading faktor signifikan pada ($\geq 5\%$). Instrumen tersebut valid jika mempunyai nilai *goodness of fit index* (GFI) $> 0,90$.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas atau keandalan dilakukan untuk mengetahui sampai sejauh mana kuesioner yang diajukan dan dilakukan dapat memberikan hasil yang tidak berbeda jika dilakukan pengukuran kembali terhadap objek yang sama pada waktu yang berlainan. Suatu kuesioner disebut mempunyai reliabilitas tinggi atau dipercaya jika kuesioner itu stabil dan dapat diandalkan sehingga penggunaan kuesioner tersebut berkali – kali akan memberikan hasil yang serupa (Ghozali, 2015:48). Reliabilitas konstruk dinilai dengan menghitung indeks reliabilitas instrumen dalam model SEM yang dianalisis. Rumus yang digunakan untuk menghitung reliabilitas konstruk adalah sebagai berikut (Ghozali dan Fuad, 2014:442)

$$. \text{Construct reability} = \frac{(\sum \text{standard loading})^2}{(\sum \text{standard loading})^2 + \sum E_j}$$

Standart loading diperoleh langsung dari *standardized loading* untuk tiap indikator yang dianalisis didapat dari hasil perhitungan Lisrel. E_j adalah *measurement error* dari tiap-tiap indikator. *Measurement error* sama dengan 1- reliabel indikator. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai dari *construct reliability* sebesar 0,60. Semakin besar *construct reability* maka alat yang digunakan juga semakin reliabel.

3.9 Metode Analisis Data

3.9.1 Uji Asumsi *Structural Equation Modeling* (SEM)

Setelah melakukan uji validitas dan uji reliabilitas pada masing-masing variabel laten, maka dilakukan uji asumsi untuk melihat apakah persyaratan yang diperlukan dalam analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) dapat terpenuhi.

Persyaratan yang harus terpenuhi adalah asumsi *multivariate* normal, tidak adanya multikolinieritas atau singularitas dan *outlier*.

a. Uji Normalitas

Normalitas yaitu sebaran data yang akan dianalisis untuk melihat apakah asumsi normalitas dapat dipenuhi sehingga data dapat diolah lebih lanjut untuk model regresi linier berganda. Uji normalitas perlu dilakukan baik untuk normalitas terhadap data unvariat maupun normalitas multivariat dimana beberapa variabel yang digunakan sekaligus dalam analisis terakhir. Untuk menguji dilanggar atau tidaknya, maka dapat dilakukan dengan nilai statistik *Z* untuk *skewness* dan kurtosisnya, secara empiris dapat dilihat dengan CR (*Critical Ratio*) *skewness value*. CR dengan tingkat signifikan 5% atau 0,05 atau nilai CR yang berada diantara -1,96 sampai dengan 1,96 ($-1,96 \leq CR \leq 1,96$) maka dapat dikatakan data distribusi normal baik secara unvariat maupun secara multivariat (Ghozali, 2008:138).

b. Uji Multikolinieritas

Evaluasi Multikolinieritas dilakukan untuk menguji variabel eksogen yang satu dengan variabel lain dan diharapkan tidak saling berhubungan secara sempurna. Untuk mengetahui ada tidaknya gejala multikolinieritas dapat dilihat dari besarnya nilai *Tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*) melalui program SPSS 25. Nilai umum yang biasa dipakai adalah nilai *Tolerance* < 1 , atau nilai VIF < 5 , maka tidak terjadi multikolinieritas (Situmorang, 2008).

c. Uji *Outliers*

Outliers adalah kondisi observasi dari suatu data yang memiliki karakteristik unik yang terlihat sangat berbeda jauh dari observasi-observasi lainnya dan muncul dalam bentuk nilai ekstrim baik untuk sebuah variabel tunggal atau variabel kombinasi. *Outlier* ditentukan dengan melihat *z-score* pada setiap variabel yang memiliki nilai *z-score* $> 2,5$ harus dikeluarkan dari sampel data. (Ghozali, 2008:227).

3.9.2 Analisis *Structural Equation Modeling* (SEM)

Analisis SEM dilakukan melalui dua kegiatan. Pertama mengelompokan data sejenis dalam suatu tabel atau tabulasi. Kedua menganalisis data dengan melakukan perhitungan menurut metode penelitian kuantitatif dengan teknik analisis SEM second order CFA menggunakan program software Lisrel 8.80.

Sebagai salah satu teknik analisis multivariat, SEM second order CFA memungkinkan dilakukannya analisis terhadap serangkaian hubungan secara simultan sehingga memberikan efisiensi secara statistik (Ferdinand, 2002). SEM second order CFA memiliki karakteristik utama yang membedakan dengan teknik analisis multivariat yang lain. Adapun karakteristik utama tersebut adalah sebagai berikut.

- a. Estimasi hubungan ketergantungan ganda (*multivariate dependence relationship*).
- b. Memungkinkan untuk mewakili konsep yang sebelumnya tidak teramati dalam hubungan yang ada serta memperhitungkan kesalahan pengukuran dalam proses estimasi.
- c. Setelah uji asumsi konfirmatori terpenuhi, maka dilakukan uji kelayakan model.

Untuk menguji kelayakan model yang dikembangkan dalam model persamaan struktural digunakan beberapa indeks kelayakan model. Kriteria tersebut secara signifikan adalah sebagai berikut.

- 1) *Root Mean Square Error of Approximation* (RMSEA) $\leq 0,05$. RMSEA ideal adalah lebih kecil dari 0,05 dan model dikatakan cukup baik bila nilai RMSEA lebih kecil dari 0,08. RMSEA berfungsi sebagai kriteria untuk pemodelan struktur kovarian dengan mempertimbangkan kesalahan yang mendekati populasi, yaitu kecocokan model yang cocok dengan matriks kovarian populasi.
- 2) *Normed Fit Index* (NFI) mempunyai ketentuan nilai 0 s.d 1, dimana jika nilainya semakin mendekati 1 maka menunjukkan bahwa model semakin baik. Nilai NFI diturunkan dari perbandingan antara model yang dihipotesiskan dengan suatu model independen tertentu.

- 3) *Non-Normed Fix Index* (NNFI) atau *Tucker-Lewis Index* (TLI) adalah sebuah *struktur incremental fit indeks* yang membandingkan sebuah model yang di uji terhadap sebuah *baseline model*. Nilai yang direkomendasikan sebagai acuan untuk diterimanya sebuah model adalah lebih besar atau sama dengan 0,90 dan nilai yang mendekati 1,0 menunjukkan model fit yang baik.
- 4) *Comparative Fit Index* (CFI) mempunyai ketentuan kisaran nilai antara 0 s.d 1, dimana jika nilainya semakin mendekati 1 maka menunjukkan model semakin baik. Nilai ini menunjukkan kecocokan model dibandingkan dengan model teori. Semakin nilainya mendekati 1, maka model yang dibuat semakin mendekati teori.
- 5) *Incremental Fit Index* (IFI) merupakan menunjukkan perbandingan antara model yang diuji dengan model null, dengan rentang nilai 0 hingga 1 dan model dikatakan baik bila nilai lebih besar sama dengan 0,90, maka model yang dibuat semakin mendekati teori.
- 6) *Relative Fit Index* (RFI) mempunyai ketentuan nilai RFI kisaran 0 s.d 1 di mana jika nilai RFI semakin mendekati 1 maka menunjukkan model yang semakin baik.
- 7) *Root Mean Square Residual* (RMR) memiliki kisaran nilai 0 s.d 1. Model dikatakan cocok bila nilai RMR nya < 0.05 .
- 8) *Goodness of Fit Indeks* (GFI) digunakan untuk menghitung proporsi tertimbang dari varian dalam matriks kovarian populasi yang terestimasi. Indeks ini mencerminkan tingkat kesesuaian model secara keseluruhan yang dihitung dari residual kuadrat model yang diprediksi dan dibandingkan dengan data yang sebenarnya. Nilai GFI berkisar dari nol (*poor fit*) sampai 0,1 (*perfect fit*). Nilai GFI yang mendekati 1,0 mengidentifikasi model memiliki kesesuaian yang baik. Nilai GFI dikatakan baik adalah lebih besar atau sama dengan 0,90.
- 9) *Adjusted Goodness of Fit Indeks* (AGFI) adalah analog R^2 (*R Square*) dalam regresi berganda. Fit indeks ini disesuaikan terhadap *degree of freedom* yang tersedia untuk menguji diterima atau tidaknya model.

Tingkat penerimaan model yang direkomendasikan bila mempunyai nilai sama atau lebih besar dari 0,90.

Model teoritis dibangun melalui telaah pustaka, yang kemudian akan diuraikan lagi sebagai model yang akan dianalisis menggunakan pendekatan konfirmatori.

a) Pengembangan model berbasis teori

Langkah pertama yang dilakukan model persamaan struktural (SEM) adalah mengembangkan model yang memiliki justifikasi model yang kuat. Dalam penelitian ini, hal tersebut telah dijelaskan pada kerangka konseptual. Pengujian ini dapat dilakukan dengan menggunakan *confirmatory technique*, akan tetapi perlu diketahui bahwa *confirmatory technique* tidak digunakan untuk membentuk hubungan kualitas baru, tetapi digunakan untuk menguji pengembangan kualitas yang memiliki justifikasi teori.

b) Menyusun Persamaan Struktural

Terdapat dua hal yang perlu dilakukan yaitu menyusun model struktural yaitu menghubungkan antar konstruk laten baik endogen maupun eksogen dan menyusun *measurement model*. *Measurement Model* yaitu menghubungkan konstruk laten endogen atau eksogen dengan variable indikator atau manifest. Persamaan struktural dibangun dengan pedoman sebagai berikut.

$$\text{Variabel endogen} = \text{variabel eksogen} + \text{variabel endogen} + \text{variabel eksogen} + \text{error.}$$

Persamaan yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah persamaan struktural karena tujuan penelitian ini adalah ingin mengetahui hubungan sebab akibat antar variabel yang diteliti.

c) Memilih matriks input dan estimasi model

Matriks input yang digunakan dalam penelitian ini adalah *kovarians*. Teknik estimasi yang digunakan adalah *maximum likelihood estimation* dengan 2 tahap.

1) Teknik *confirmatory factor analysis*

Terdapat dua uji dasar yaitu kesesuaian model (*goodness of fit test*) dan uji signifikan bobot faktor.

a. Uji kesesuaian model (*Goodness of Fit Test*)

Confirmatory factor analysis digunakan untuk menguji unidimensionalitas dan dimensi-dimensi yang menjelaskan faktor laten. Pengujian dilakukan dengan pendekatan nilai *goodness of fit test* dapat dilihat dalam Tabel 10.9.1

Tabel 3.2 Uji Kesesuaian Model

No.	<i>Goodness of Fit Indeks</i>	<i>Cut of Value</i>
1.	RMSEA	$\leq 0,08$
2.	NFI	$\geq 0,90$
3.	NNFI	$\geq 0,90$
4.	CFI	$\geq 0,90$
5.	IFI	$\geq 0,90$
6.	RFI	$\geq 0,90$
7.	Std. RMR	$\leq 0,05$
8.	GFI	$\geq 0,90$
9.	AGFI	$\geq 0,90$

Sumber : Ferdinand (2002: 61)

b. Uji signifikan bobot faktor yang terdiri dari nilai tanda atau *factor loading* dan bobot faktor atau *regression weight*.2) Teknik *full structural equation model*.

Pengujian *structural equation model* juga dilakukan dengan dua macam pengujian yaitu pertama uji kesesuaian model (*Goodness of Fit Test*) dan kedua uji kausalitas (*Regression Weight*).

d) Menilai kemungkinan munculnya masalah identifikasi.

Masalah identifikasi dapat muncul melalui gejala-gejala sebagai berikut.

- 1) *Standart error* untuk satu atau beberapa koefisien adalah sangat besar;
- 2) Program tidak mampu menghasilkan matriks informasi yang seharusnya disajikan;
- 3) Munculnya angka-angka aneh, seperti *varians error* yang negatif;

- 4) Munculnya korelasi yang sangat tinggi antar koefisien estimasi yang diperoleh.
- e) Evaluasi kriteria *goodness of fit*.
Pada langkah ini kesesuaian model di evaluasi, melalui telaah terhadap beberapa kriteria *goodness of fit*. Untuk itu tindakan pertama yang harus dilakukan adalah mengevaluasi apakah data yang digunakan telah memenuhi asumsi *confirmatory technique*.
- f) Interpretasi dan identifikasi model
Langkah yang terakhir adalah menginterpretasikan model dan modifikasi model bagi model-model yang tidak memenuhi syarat pengujian yang dilakukan. Setelah diestimasi, residualnya haruslah lebih kecil atau mendekati nol, distribusi frekuensi dan *kovarians residual* harus bersifat simetrik.

3.9.3 Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui signifikansi dari masing-masing faktor bebas terhadap faktor terikat yang terdapat dalam model. Uji hipotesis dilakukan dengan:

- a. Merumuskan Hipotesis
 $H_0 : b_1 = 0$, artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen.
 $H_a : b_1 \neq 0$, artinya ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen.
- b. Menentukan tingkat Signifikansi (α)
Tingkat signifikansi yang diharapkan adalah $\alpha = 5\%$ atau *confidence interval* sebesar 95% dan dengan *degree of freedom* (k-1) dan (n-k), dimana n adalah jumlah observasi dan kualitas merupakan variabel regresor.

c. Menetapkan kriteria Pengujian

Penelitian ini menggunakan kriteria pengujian berbasis perbandingan nilai signifikansi (probabilitas) dengan nilai α . Untuk menentukan apakah hipotesis nol diterima atau ditolak, maka dibuat ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jika $\text{Sign.} < \alpha$, maka H_0 ditolak
- 2) Jika $\text{Sign.} > \alpha$, maka H_0 diterima

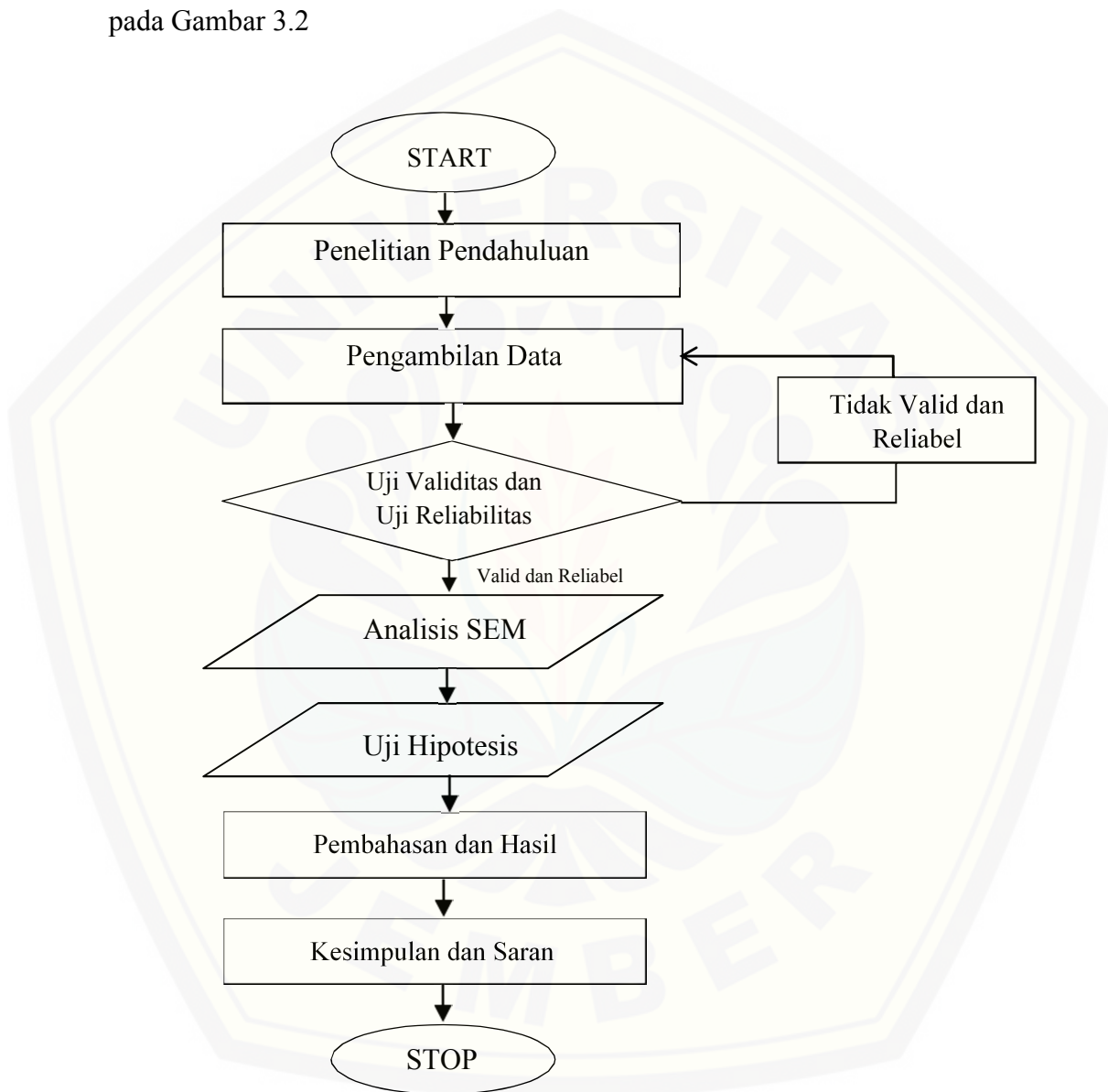
d. Membuat Keputusan

Dari hasil uji hipotesis dengan menggunakan nilai $\alpha = 5\%$ yang akan dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan atau dibuat keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika $\text{Sign.} < \alpha$, maka H_0 ditolak. Artinya variabel X berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.
- 2) Jika $\text{Sign.} > \alpha$, maka H_0 diterima, artinya variabel X tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

3.10 Kerangka Pemecahan Masalah

Kerangka pemecahan masalah bertujuan untuk menjelaskan tahap-tahap yang dilakukan mulai dari awal penelitian hingga selesai. Pada penelitian ini proses pemecahan masalah disajikan dalam bentuk kerangka pemecahan masalah pada Gambar 3.2



Gambar 3.2 Kerangka Pemecahan Masalah

Keterangan gambar:

- a. Start merupakan tahap awal dimulainya penelitian dengan menentukan responden dan menyusun daftar kuesioner.
- b. Penelitian pendahuluan yaitu mengumpulkan informasi, melakukan pengamatan dan observasi pada KPP Pratama Jember dan mendapatkan sebagian data yang dibutuhkan untuk penelitian.
- c. Pengumpulan data yaitu pengumpulan data-data yang dibutuhkan untuk penelitian melalui penyebaran kuesioner pada responden untuk mendapatkan data primer.
- d. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
Uji validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana instrumen yang akan digunakan untuk mengumpulkan data penelitian sehingga dapat memberikan hasil ukur sesuai dengan tujuan pengukuran. Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi alat ukur dalam mengukur gejala yang sama.
- e. Uji *Structural Equation Modeling* (SEM), yaitu tahap pengujian model berdasarkan model struktural.
- f. Uji Hipotesis, pada tahap ini dilakukan uji signifikansi untuk menguji signifikan atau tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.
- g. Pembahasan Penelitian, menjelaskan hasil dari pengolahan data atau output Lisrel.
- h. Kesimpulan dan saran yaitu sebagai kesimpulan dari analisis dan memberikan saran sesuai dengan perhitungan yang telah dilakukan.
- i. Stop, yaitu penyelesaian atau akhir dari penelitian dengan memberikan hasil akhir dari penelitian.

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Pengetahuan Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Jember. Hal ini disebabkan masih banyaknya wajib pajak yang tidak memiliki pengetahuan atau pemahaman yang cukup terhadap perpajakan. penelitian ini membuktikan, masih banyak ditemui wajib pajak di Jember yang tidak dapat menghitung pajak penghasilannya sendiri. Dan sekitar 7.348 wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jember bahkan tidak mengetahui bahwa pajak memiliki fungsi mengatur.
- b. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus berbanding terbalik dengan Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di jember. Artinya setiap kenaikan 1% kepatuhan wajib pajak, maka kualitas pelayanan fiskus akan menurun 1%. Hal ini dapat terjadi karena penerapan sistem perpajakan saat ini yang menuntut wajib pajak untuk aktif secara sukarela atau *Self Assessment System* dan mulai diberlakukannya pelayanan berbasis elektronik yang lambat laun akan menggantikan posisi petugas pajak yang *real* dalam melakukan pelayanan kepada wajib pajak.
- c. Pengaruh Sanksi Pajak berbanding terbalik dengan Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di jember. Artinya setiap tambahan 1% kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, maka penerapan sanksi pajak akan menurun 1%. Hal ini logis karna semakin patuh wajib pajak maka penerapan sanksi semakin tidak diperlukan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka saran untuk penelitian selanjutnya adalah:

- a. Menambahkan variabel intervening Kesadaran Wajib Pajak, karena sistem perpajakan saat ini menggunakan self assessment yang menuntut wajib pajak untuk aktif secara sukarela. Ini akan membantu dalam mengukur variabel pengetahuan perpajakan.
- b. Menambahkan pertanyaan terbuka pada data profil responden tentang pendidikan dan pendapatan untuk menunjang pembahasan pada variabel pengetahuan perpajakan wajib pajak.
- c. Peneliti selanjutnya sebaiknya menggunakan metode penarikan sampel purposif sampling dengan teknik *by accident* yang memudahkan peneliti untuk berada dan mengumpulkan sampel di area KPP Pratama Jember.
- d. Mencari variabel yang lebih relevan dengan perkembangan isu di dunia perpajakan indonesia.

Untuk KPP Pratama Jember :

- a. Mengadakan sosialisasi tentang tatacara penghitungan pajak penghasilan kepada wajib pajak yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Jember.
- b. Melakukan edukasi kepada wajib pajak yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas tentang peraturan perpajakan terbaru dan fungsi pajak, sehingga diharapkan wajib pajak akan memahami dampak dari pelaksanaan kewajiban perpajakan wajib pajak dan menumbuhkan rasa kesadaran kewajiban membayar pajak.
- c. Meningkatkan kualitas pelayanan oleh petugas pajak di KPP Pratama Jember terutama berkaitan dengan kecepatan pelayanan dan ketepatan objek pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharmi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. 2017. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi Kelima. Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa.
- Badan Pusat Statistik. 2018. Realisasi Penerimaan Negara. [<https://www.bps.go.id/statictable/2009/02/24/1286/realisasi-penerimaan-negara---milyar-rupiah---2007-2018.html>]. [diakses pada 15 Oktober 2018].
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Jember. 2015. Luas Wilayah Menurut Kecamatan. [<https://jemberkab.bps.go.id/statictable/2015/03/12/36/luas-wilayah-menurut-kecamatan-.html>]. [diakses pada 19 Oktober 2018].
- Bungin, HM Burhan. 2013. *Metodelogi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta: Penerbit Kencana.
- Creswell, Jhon W. 2016. *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Edisi Keempat. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Damajanti, Anita. 2015. Pengaruh Pengetahuan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Perorangan Di Kota Semarang. *J. DINAMIKA SOSBUD* 17(2): 12-28.
- Devano, Sony dan Rahayu. 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Kencana.
- Dimiyati, Mohamad. 2005. *Perilaku Konsumen Buku 2*. Jember : Percetakan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
- Direktorat Jenderal Anggaran. 2017. *Informasi APBN 2017: APBN Yang Lebih Kredibel dan Berkualitas Di Tengah Ketidakpastian Global*. Jakarta: Direktorat Jenderal Anggaran.

- Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan. 2014. Melakukan Kegiatan Usaha, Pekerjaan Bebas, dan/atau Mendapatkan Penghasilan Lainnya. <http://www.pajak.go.id/content/11-melakukan-kegiatan-usaha-pekerjaan-bebas-danatau-mendapatkan-penghasilan-lainnya>. [Diakses pada 2 Oktober 2018].
- Effendi, S dan Tukiran. 2014. *Metode Penelitian Survei*. Ed. Revisi. Jakarta: LP3ES.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam dan Fuad. 2014. *Structural Equation Modeling: Teori, Konsep dan Aplikasi dengan Program Lisrel 9.10*. Edisi 4. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2015. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: UNDIP.
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)*. Tesis. Program Studi Magister Akuntansi. Program Pascasarjana. Universitas Diponegoro.
- Kementerian Keuangan. 2017. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara 2017. <http://www.kemenkeu.go.id/APBN2017>. [Diakses pada 23 September 2018].

- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 187/KMK.01/2010. *Standar Prosedur Operasi (Standard Operating Procedure) Layanan Unggulan Kementerian Keuangan*. 3 Mei 2010. Jakarta.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 2. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lazismu Jember. 2017. Daftar Kecamatan, Desa/Kelurahan, Kode Pos di Kabupaten Jember.[<http://www.lazismujember.org/2017/10/kecamatan-desa-kelurahan-kab-jember.html>]. [diakses pada 19 Oktober 2018].
- Lin, L.-Y. & Zhen, J.-H. 2005. Extrinsic product performance signaling, product knowledge and customer satisfaction: an integrated analysis – an example of notebook consumer behaviour in Taipei city. *Fu Jen Management Review*. 12: 65-91.
- Mardiasmo. 2013. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Penerbit ANDI Yogyakarta.
- Marks, L.J. & Olson, J.C. 1981. Toward a cognitive structure conceptualization of product familiarity. In Monroe, K.B. (Ed.). *Advances in Consumer Research*. 8: 145-50. Association for Consumer Research, Ann Arbor, MI.
- Nuroctaviani, Y.R., dan N. Y. Agus Bagus Budi. 2012. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Wajib Pajak (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak di Jakarta Kelapa Gading). *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi dan Keuangan Publik*. 7(1): 61-72.
- Parasuraman, *et al.* 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Implication for Future Research. *The Journal of Marketing*. 49(4): 41-50.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007. *Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak*. 28 Desember 2007.

- Permatasari, MSY Rizka. 2014. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus Pada KPP Kartasura)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhamadiyah Surakarta.
- Praditya, Ilyas Istianur. 2017. *Ekonom Prediksi Target Penerimaan Pajak 2017 Sulit Tercapai*. [<https://www.liputan6.com/bisnis/read/2947972/ekonom-prediksi-target-penerimaan-pajak-2017-sulit-tercapai>]. [diakses pada 15 Oktober 2018].
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmanto, B.W. 2015. Pengaruh pemahaman peraturan pajak, sanksi denda, dan kesadaran wajib pajak, terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama Yogyakarta. *Jurnal ekonomi. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas negeri Yogyakarta*.
- Regar, Moenaf H. 1995. *Pajak Penghasilan 1994: Suatu Interpretasi dan Catatan*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Schiffman, Leon G & Kanuk, Leslie Lazar. 2008. *Perilaku Konsumen*. Edisi Ketujuh. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Sugiyono. 2005. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suhendri, Diyat. 2015. *Pengaruh Pengetahuan, Tarif Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Padang (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Padang)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Padang.

- Sumarsan, Thomas. 2017. *Perpajakan Indonesia: Pedoman Perpajakan yang Lengkap Berdasarkan Undang-Undang Terbaru*. Edisi Kelima. Jakarta: Penerbit Indeks.
- Tarjo dan Kusumawati, Indra. 2006. Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Pelaksanaan Self Assessment System : Suatu Studi di Bangkalan. *JAAI*. 10(1) : 101-120.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Thiptono, Fandy. 2012. *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007. *Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. 17 Juli 2007. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 85. Jakarta.
- Waluyo. 2013. *Perpajakan Indonesia*. Edisi 11 buku 1. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Widawati. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Pengetahuan Peraturan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Boyolali)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
- Yusuf, A Muri. 2017. *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Cetakan keempat. Jakarta: Penerbit Kencana.

Lampiran 1. Kuesioner**Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember)**

Yth.

Saudara Responden Penelitian

Di Tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka menyusun skripsi yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Jember”, maka saya:

Nama : Alif Meirza Casandra

NIM : 160810201283

Jurusan : S1 Manajemen

Dengan kerendahan hati memohon kesediaan Saudara untuk mengisi pernyataan dalam kuesioner yang terlampir. Jawaban Saudara akan sangat membantu keberhasilan penelitian yang saya lakukan. Saya akan sangat menghargai setiap jawaban yang Saudara berikan dan tetap menjaga kerahasiaan identitas dan informasi yang telah diberikan, serta tidak akan berpengaruh terhadap kedudukan dan status. Hasil jawaban dari kuesioner ini semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian.

Demikian surat permohonan ini saya buat, atas kesediaan dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Alif Meirza Casandra
NIM. 160810201283

1. Identifikasi Responden

Petunjuk pengisian

Berilah tanda centang (√) pada kolom jawaban yang sesuai dengan pendapat anda.

- a. No. Responden :(Diisi peneliti)
- b. Nama Responden / umur :/.....
- c. Status Pernikahan : Nikah Belum Nikah
- d. Jumlah Tanggungan Keluarga :
- e. Pekerjaan :
- e. Kategori Wajib Pajak : Orang Pribadi / Badan (coret yang tidak perlu)

2. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Pernyataan-pernyataan ini mohon diisi dengan sejujur-jujurnya dan sesuai dengan keadaan dan kenyataan yang ada agar penelitian ini mendapatkan data yang valid. Identitas dijamin kerahasiaannya oleh peneliti. kriteria informan yang dapat mengisi kuesioner penelitian ini, yaitu:

1. Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember dan Memiliki NPWP;
2. Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember dan dalam tiga tahun terakhir tidak terlambat dalam menyampaikan/ melaporkan SPT Tahunannya;
3. Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember dan tidak memiliki tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayarannya.

DAFTAR PERNYATAAN

1. Pengetahuan Perpajakan (X1)

No.	Item pernyataan	Alternatif jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
X_{1.1}	Pemahaman KUP					
X _{1.1.1}	pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang.					
X _{1.1.2}	Seseorang yang memiliki penghasilan wajib memiliki NPWP					
X _{1.1.3}	Wajib Pajak memiliki kewajiban menghitung, membayar, dan melaporkan pajak terutangnya					
X _{1.1.4}	SPT tahunan wajib dilaporkan paling lambat akhir bulan ketiga setelah tahun pajak berakhir					
X _{1.1.5}	<p>Saya mengetahui Penghasilan tidak kena pajak</p> <p>Wajib Pajak Orang Pribadi adalah</p> <ul style="list-style-type: none"> – Rp 54.000.000 untuk diri wajib pajak orang pribadi – Rp 4.500.000 tambahan untuk wajib pajak yang berstatus kawin – Rp 54.000.000 tambahan bagi wajib pajak yang istrinya menerima atau memperoleh penghasilan yang digabung dengan penghasilannya – Rp 4.500.000 tambahan untuk setiap anggota keluarga yang sedarah dan keluarga semenda dalam garis keturunan lurus serta anak angkat yang menjadi tanggungan sepenuhnya wajib 					

	pajak, paling banyak 3 orang					
X_{1.2}	Pemahaman Sistem self Assessment					
X _{1.2.1}	<i>self assessment system</i> yaitu pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, melaporkan dan menyetorkan sendiri besarnya pajak terutang yang harus dibayar.					
X _{1.2.2}	Saya mengerti tatacara menghitung pajak penghasilan					
X _{1.2.3}	Saya mengerti tatacara melaporkan pajak penghasilan menggunakan SPT					
X _{1.2.4}	Saya mengerti tatacara membayar/menyetorkan pajak terutang menggunakan Surat Setoran Pajak					
X_{1.3}	Pemahaman Fungsi Perpajakan					
X _{1.3.1}	Saya mengetahui pajak sebagai fungsi penerimaan (<i>Budgeter</i>), pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran pemerintah.					
X _{1.3.2}	Saya mengetahui fungsi pajak sebagai Fungsi Mengatur (<i>Reguler</i>), pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh: dikenakannya pajak yang lebih tinggi terhadap minuman beralkohol.					

2. Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)

No.	Item pernyataan	Alternatif jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
X2.1	Profesionalism and skill					
X2.1.1	Petugas pajak/ fiskus pada bagian <i>helpdesk konsultasi</i> menguasai peraturan perpajakan dengan baik					
X2.1.2	Dalam memberikan pelayanan, petugas pajak/ fiskus memperhatikan kecepatan proses pelayanan dan kesesuaian dengan objek pajaknya					
X2.1.3	Petugas pajak/ fiskus yang bekerja di KPP Pratama Jember menjaga kerahasiaan data dari masing-masing wajib pajak					
X2.2	Attitudes and behavior					
X2.2.1	Petugas pajak/ fiskus di KPP Pratama Jember memberikan kemudahan dalam pelayanan					
X2.2.2	Petugas pajak pada bidang pelayanan/ <i>Helpdesk informasi</i> dapat memberikan informasi dengan baik sesuai dengan yang dibutuhkan oleh wajib pajak					
X2.2.3	Pegawai pajak/ Fiskus pada bidang pelayanan mampu berkomunikasi secara baik dengan wajib pajak					
X2.2.4	Pegawai pajak/ Fiskus pada bidang pelayanan bersikap sopan dalam memberikan pelayanan					
X2.2.5	Pegawai pajak/ fiskus pada bidang pelayanan berpenampilan formal, rapih, dan menarik dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak					
X2.3	Accessibility and flexibility					

X2.3.1	Kantor pelayanan pajak pratama jember mudah untuk dikunjungi oleh Wajib Pajak					
X2.3.2	Jam buka kantor pelayanan pajak pratama jember sesuai dengan SOP Pelayanan Prima KPP pada jam 07.00-16.00					
X2.3.3	Pegawai pajak atau fiskus bekerja tepat waktu dari pukul 07.00-16.00 WIB dalam melayani kewajiban perpajakan wajib pajak					
X2.3.4	Pegawai pajak/ fiskus pada bidang <i>Account Representative</i> mudah untuk dihubungi atau ditemui sehubungan dengan pelayanan dan Konsultasi perpajakan					
X2.3.5	Formulir dan blangko perpajakan mudah didapatkan					
X2.3.6	Pengisian dan penggunaan formulir mudah dipahami					
X2.3.7	Jika terjadi antrian semua berjalan dengan teratur dan tertib					
X2.3.8	Sarana dan fasilitas pelayanan di KPP Pratama Jember memadai dan baik					
X2.4	Reliability and trustworthiness					
X2.4.1	Pegawai pajak pada bidang pelayanan fokus saat memberikan pelayanan kepada wajib pajak					
X2.4.2	Prosedur pelayanan di KPP Pratama Jember tidak berbelit-belit					
X2.4.3	Pegawai pajak pada bidang pelayanan dapat merahasiakan data SPT wajib pajak					
X2.5	Recovery					
X2.5.1	Petugas pajak/ fiskus pada bagian <i>Helpdesk konsultasi</i> tanggap dalam menghadapi masalah					

	yang timbul pada wajib pajak					
X2.5.2	Petugas pajak/ fiskus pada bagian <i>Helpdesk konsultasi</i> cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak					
X2.6	Reputation and credibility					
X2.6.1	Pagawai pajak/ Fiskus pada bagian <i>helpdesk informasi</i> bersedia memberikan informasi yang jelas dimengerti mengenai peraturan pajak					
X2.6.2	Pegawai pajak/ Fiskus pada bidang pelayanan terlatih dalam melayani wajib pajak					
X2.6.3	Pagawai pajak/ Fiskus pada bidang pelayanan/ <i>helpdesk konsultasi</i> terampil dalam menghitung jumlah pajak terutang wajib pajak					

3. Sanksi Pajak (X3)

No.	Item pernyataan	Alternatif jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
X3.1	Sanksi Administrasi					
X3.1.1	Wajib Pajak Orang Pribadi akan dikenakan sanksi administrasi jika tidak membayar/kurang membayar pajak terutang saat jatuh tempo.					
X3.1.2	Sanksi administrasi denda Rp. 100.000 untuk Wajib Pajak Orang Pribadi yang telat melaporkan SPT masa					
X3.1.3	Sanksi administrasi bunga 2% yang terlambat membayar pajak					
X3.1.4	Sanksi administrasi kenaikan 200% jika wajib pajak tidak menyampaikan SPT atau					

	menyampaikan tapi datanya tidak benar					
X_{3.2}	Sanksi Pidana					
X _{3.2.1}	Wajib Pajak Orang Pribadi akan diberi sanksi pidana jika dengan sengaja memperlihatkan dokumen palsu atau dipalsukan.					
X _{3.2.2}	Wajib Pajak akan diberi sanksi pidana jika terbukti alpa lalu tidak menyampaikan SPT					

4. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

No.	Item pernyataan	Alternatif jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
Y _{1.1}	Saya tidak menyampaikan SPT Tahunan tepat waktu dalam 3 tahun terakhir					
Y _{1.2}	Saya pernah Menyampaikan SPT masa melewati batas waktu penyampaian SPT masa					
Y _{1.3}	Saya mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh ijin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.					
Y _{1.4}	Saya pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam 5 tahun terakhir.					

Lampiran 2. Tabel Kecamatan dan Desa di Kabupaten Jember

Tabel 2.1 Pembagian Wilayah Kabupaten Jember

Wilayah	Jember Barat	Jember Timur	Jember Selatan	Jember Utara
Kecamatan	1. Kaliwates; 2. Rambipuji; 3. Bangsalsari; 4. Panti; 5. Tanggul; 6. Semboro; 7. Umbulsari; 8. Gumukmas; 9. Kencong; 10. Jombang; 11. Sumberbaru	1. Sumpalsari; 2. Pakusari; 3. Mayang; 4. Mumbulsari; 5. Silo; 6. Ledokombo; 7. Sumberjambe	1. Ajung; 2. Jenggawah; 3. Ambulu; 4. Tempurejo; 5. Wuluhan; 6. Balung; 7. Puger;	1. Patrang; 2. Arjasa; 3. Sukorambi; 4. Jelbuk; 5. Kalisat; 6. Sukowono

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Jember 2015 data diolah

Selanjutnya disajikan pula daftar nama Kelurahan/ Desa yang Berada di masing-masing kecamatan se-kabupaten Jember pada tabel berikut:

Tabel 2.2 Daftar Kecamatan dan Kelurahan/ Desa

No.	Kecamatan	Kelurahan/ Desa
1.	Kaliwates	Jember Kidul, Tegal Besar, Kaliwates, Sempusari, Mangli, Kebon Agung, Kepatihan.
2.	Rambipuji	Curahmalang, Gugut, Kaliwining, Nogosari, Pecoro, Rambigundam, Rambipuji, Rowotantu
3.	Bangsalsari	Badea, Bangsalsari, Banjarsari, Curah Kalong, Gambirano, Karangsono, Langkap, Petung, Sukorejo, Tisnogambar, Tugusari
4.	Panti	Glagahwero, Kemiri, Kemuningsari Lor, Pakis, Panti, Serut, Suci
5.	Tanggul	Darungan, Klatakan, Kramat Sukoharjo, Manggisian, Patemon, Selodakon, Tanggul Kulon, Tanggul Wetan

6.	Semboro	Pondok Dalem, Pondok Joyo, Rejo Agung, Semboro, Sidomekar, Sidomulyo
7.	Umbulsari	Gadingrejo, Gunungsari, Mundurejo, Paleran, Sidorejo, Sukoreno, Tanjungsari, Tegal Wangi, Umbulrejo, Umbulsari
8.	Gumukmas	Bagorejo, Gumukmas, Karang Rejo, Kepanjen, Mayangan, Menampu, Purwoasri, Tembokrejo
9.	Kencong	Cakru, Kencong, Kraton, Paseban, Wonorejo
10.	Jombang	Jombang, Keting, Ngampalrejo, Padomasan, Wringin Agung
11.	Sumber Baru	Gelang, Jambesari, Jamintoro, Jatiroto, Kaliglagah, Karang Bayat, Pringgowirawan, Rowo Tengah, Sumber Agung, Yosorati
12.	Sumbersari	Sumbersari, Kebonsari, Karangrejo, Tegal Gede, Wirolegi, Antirogo, Kerajinan
13.	Pakusari	Bedadung, Jatian, Kertosari, Pakusari, Patemon, Subo, Sumber Pinang
14.	Mayang	Tegalrejo, Mayang, Mrawan, Seputih, Sidomukti, Sumber Kejayan, Tegal Waru
15.	Mumbulsari	Karangkedawung, Kawangrejo, Lampeji, Lengkong, Mumbulsari, Suco, Tamansari
16.	Silo	Garahan, Harjomulyo, Karangharjo, Mulyorejo, Pace, Sempolan, Sidomulyo, Silo, Sumberjati
17.	Ledokombo	Karang Paiton, Ledokombo, Lembengan, Slateng, Sukogidri, Sumber Anget, Sumber Bulus, Sumber Lesung, Sumber Salak, Suren
18.	Sumberjambe	Cumedak, Gunung Malang, Jambe Arum, Plereyan, Pringgondani, Randu Agung, Rowosari, Sumber Pakem, Sumberjambe
19.	Ajung	Ajung, Klompangan, Mangaran, Pancakarya, Rowo Indah, Sukamakmur, Wirowongso
20.	Jenggawah	Cangkring, Jatimulyo, Jatisari, Jenggawah, Kemuning Sari

		Kidul, Kertonegoro, Seruni, Wonojati
21.	Ambulu	Karang Anyar, Ambulu, Andongsari, Pontang, Sabrang, Sumberrejo, Tegalsari
22.	Tempurejo	Andongrejo, Curahnongko, Curahtakir, Pondokrejo, Sanenrejo, Sidodadi, Tempurejo, Wonoasri
23.	Wuluhan	Ampel, Dukuh Dempok, Gludengan, Kesilir, Lojejer, Tamansari, Tanjung Rejo
24.	Balung	Balung Kidul, Balung Kulon, Balung Lor, Curahlele, Gumelar, Karang Duren, Karang Semanding, Tutul
25.	Puger	Bagon, Grenden, Jambearum, Kasiyan, Kasiyan Timur, Mlokorejo, Mojomulyo, Mojosari, Puger Kulon, Puger Wetan, Wonosari, Wringin Telu
26.	Patrang	Patrang, Baratan, Bintoro, Jumerto, Slawu, Gebang, Banjar Sengon, Jember Lor
27.	Arjasa	Arjasa, Biting, Candijati, Darsono, Kamal, Kemuninglor
28.	Sukorambi	Dukuh Mencek, Jubung, Karangpring, Kelungkung, Sukorambi
29.	Jelbuk	Jelbuk, Panduman, Suco Pangepok, Suger Kidul, Suko Jember, Sukowiryo
30.	Kalisat	Plalangan, Ajung, Gambiran, Glagahwero, Gumuksari, Kalisat, Patempuran, Sebanen, Sukoreno, Sumber Jeruk, Sumber Kalong, Sumber Ketempah
31.	Sukowono	Arjasa, Balet Baru, Dawuhan Mangli, Mojogeni, Pocangan, Sukokerto, Sukorejo, Sukosari, Sukowono, Sumber Wringin, Sumberdanti, Sumberwaru
	31 Kecamatan	248 Desa

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Jember 2017, data diolah

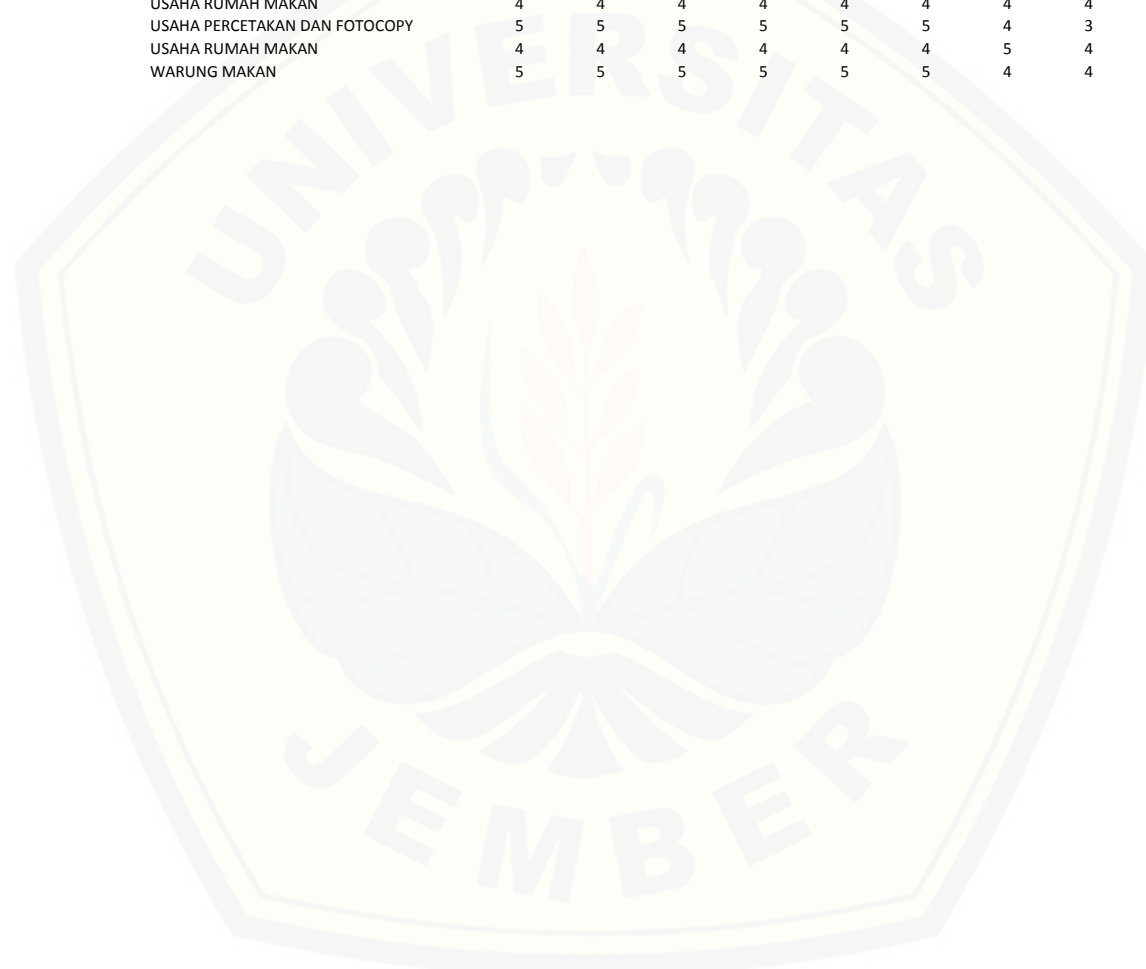
Lampiran 3. Hasil rekapitulasi data kuesioner

No.	WILAYAH	STATUS PERNIKAHAN	PEKERJAAN	Pengetahuan Perpajakan											
				PKUP					PSAS				PFP		
				PKUP1	PKUP2	PKUP3	PKUP4	PKUP5	PSAS1	PSAS2	PSAS3	PSAS4	PFP1	PFP2	
1	D	K/2	USAHA TOKO	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4
2	E	K/2	USAHA TOKO	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
3	S	K/2	USAHA TOKO	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	A	K/2	USAHA TOKO	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5
5		K/1	WARUNG MAKAN	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5
6	K	K/3	CAFE	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
7	E	K/2	USAHA TOKO	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4
8	B	K/1	USAHA TOKO	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2
9	O	K/3	USAHA TOKO	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5
10	N	K/2	CAFE	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
11	S	K/2	WARUNG MAKAN	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
12	A	OP	CAFE	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4
13	R	K/2	USAHA TOKO	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3
14	I	K/1	USAHA TOKO	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5
15		K/3	CAFE	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
16	D	K/2	WARUNG MAKAN	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4
17	E	OP	USAHA TOKO	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
18	S	K/1	CAFE	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4
19	A	OP	USAHA RUMAH MAKAN	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
20		K/2	USAHA TOKO	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4
21	S	K/2	USAHA TOKO	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5
22	U	K/1	USAHA TOKO	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5
23	M	K/3	USAHA TOKO	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4
24	B	K/2	USAHA RUMAH MAKAN	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
25	E	K/2	CAFE	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
26	R	K/2	USAHA PERCETAKAN DAN FOTOCOPY	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3
27	S	OP	USAHA TOKO	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4
28	A	K/1	USAHA RUMAH MAKAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	R	K/3	USAHA TOKO	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
30	I	K/2	USAHA TOKO	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
31		K/2	USAHA TOKO	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
32	D	K/2	USAHA PERCETAKAN DAN FOTOCOPY	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
33	E	OP	USAHA PERCETAKAN DAN FOTOCOPY	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4
34	S	OP	USAHA TOKO	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4
35	A	K/3	USAHA PERCETAKAN DAN FOTOCOPY	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
36		K/1	USAHA TOKO	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
37	P	K/3	USAHA TOKO	4	4	4	4	5	4	2	3	3	4	4	2
38	A	K/2	CAFE	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3
39	T	OP	USAHA TOKO	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4	3
40	R	OP	CAFE	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
41	A	K/3	USAHA PERCETAKAN DAN FOTOCOPY	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
42	N	K/2	USAHA PERCETAKAN DAN FOTOCOPY	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
43	G	K/1	USAHA TOKO	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
44		OP	USAHA TOKO	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4
45	D	K/2	USAHA TOKO	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
46	E	OP	USAHA TOKO	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
47	S	K/3	USAHA RUMAH MAKAN	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
48	A	K/2	USAHA TOKO	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5
49		K/3	USAHA TOKO	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2
50	G	K/2	USAHA TOKO	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4
51	E	K/2	WARUNG MAKAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	B	K/1	CAFE	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4
53	A	K/3	USAHA CUCI MOBIL	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3

54	N	K/2	USAHA TOKO	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
55	G	K/2	USAHA CUCI MOBIL	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56		K/1	CAFE	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
57		K/1	USAHA TOKO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58		K/3	USAHA TOKO	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	2
59		K/1	USAHA TOKO	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
60		K/3	USAHA TOKO	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4
61		K/2	USAHA TOKO	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
62		K/2	USAHA PERCETAKAN DAN FOTOCOPY	5	3	5	4	3	5	4	5	5	5	4
63		K/2	CAFE	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
64	D	K/2	USAHA RUMAH MAKAN	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4
65	E	K/2	USAHA TOKO	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
66	S	K/2	USAHA CUCI MOBIL	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
67	A	K/2	USAHA TOKO	2	4	3	4	3	2	2	3	3	2	2
68		K/2	USAHA TOKO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	M	K/2	USAHA RUMAH MAKAN	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4
70	A	K/1	USAHA PERCETAKAN DAN FOTOCOPY	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4
71	N	OP	USAHA TOKO	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	3
72	G	K/2	USAHA TOKO	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
73	L	OP	USAHA RUMAH MAKAN	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4
74	I	K/2	CAFE	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
75		OP	USAHA PERCETAKAN DAN FOTOCOPY	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
76		OP	USAHA TOKO	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
77	D	K/2	USAHA TOKO	2	4	3	3	3	2	2	1	3	2	2
78	E	OP	USAHA TOKO	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
79	S	K/1	USAHA TOKO	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4
80	A	K/2	USAHA RUMAH MAKAN	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
81		K/2	WARUNG MAKAN	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
82	T	OP	USAHA CUCI MOBIL	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5
83	E	K/2	USAHA RUMAH MAKAN	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
84	G	OP	USAHA PERCETAKAN DAN FOTOCOPY	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5
85	A	K/2	USAHA TOKO	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
86	L	K/1	USAHA CUCI MOBIL	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
87	B	K/2	USAHA TOKO	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4
88	E	K/2	USAHA TOKO	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5
89	S	K/2	USAHA RUMAH MAKAN	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2
90	A	K/2	USAHA TOKO	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5
91	R	K/2	USAHA PERCETAKAN DAN FOTOCOPY	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	4
92		K/2	CAFE	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
93		K/3	USAHA TOKO	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
94		K/2	USAHA TOKO	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4
95	D	OP	USAHA TOKO	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
96	E	K/2	USAHA TOKO	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
97	S	K/2	USAHA RUMAH MAKAN	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
98	A	K/1	USAHA TOKO	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
99		K/2	USAHA RUMAH MAKAN	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	2
100	K	OP	USAHA PERCETAKAN DAN FOTOCOPY	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
101	L	K/1	USAHA TOKO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	O	K/2	USAHA TOKO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	M	K/2	USAHA PERCETAKAN DAN FOTOCOPY	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
104	P	K/1	USAHA TOKO	5	2	4	5	2	5	4	5	4	5	4
105	A	K/2	USAHA CUCI MOBIL	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
106	N	OP	USAHA RUMAH MAKAN	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
107	G	OP	USAHA TOKO	3	4	3	3	4	3	5	4	4	3	5
108	A	K/2	USAHA TOKO	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
109	N	K/2	CAFE	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
110		K/2	USAHA TOKO	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4

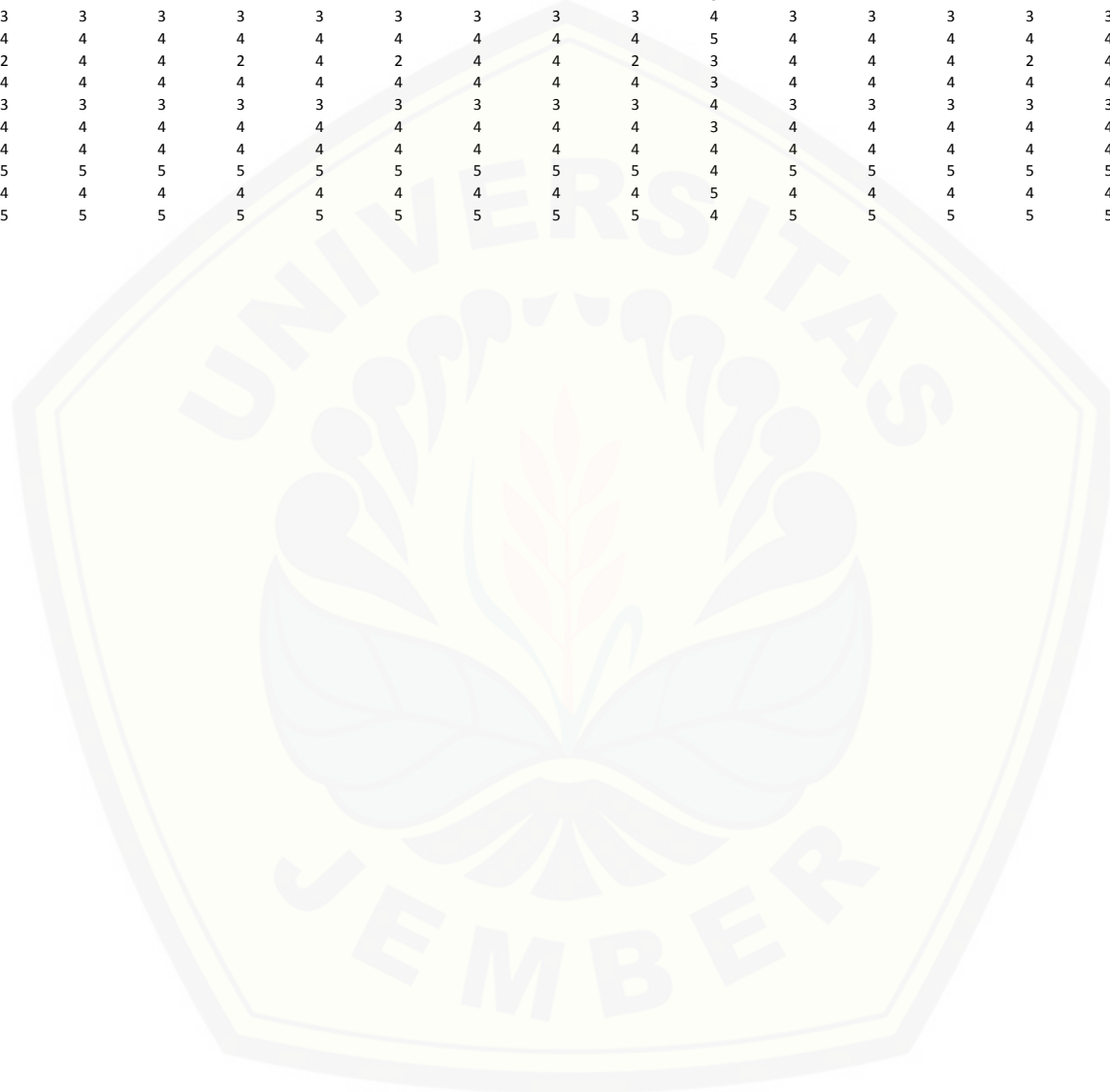
Digital Repository Universitas Jember

111	D	K/2	USAHA CUCI MOBIL	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
112	E	K/2	USAHA RUMAH MAKAN	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4
113	S	K/2	USAHA PERCETAKAN DAN FOTOCOPY	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	A	K/2	USAHA RUMAH MAKAN	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
115		K/2	USAHA PERCETAKAN DAN FOTOCOPY	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
116	A	K/2	USAHA TOKO	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5
117	J	OP	USAHA RUMAH MAKAN	4	2	4	4	2	4	5	4	4	4	5
118	U	K/2	USAHA RUMAH MAKAN	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
119	N	K/2	USAHA CUCI MOBIL	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	4
120	G	OP	WARUNG MAKAN	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
121		K/2	USAHA RUMAH MAKAN	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
122		K/2	USAHA PERCETAKAN DAN FOTOCOPY	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4
123		K/2	USAHA RUMAH MAKAN	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
124		K/2	WARUNG MAKAN	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4



Digital Repository Universitas Jember

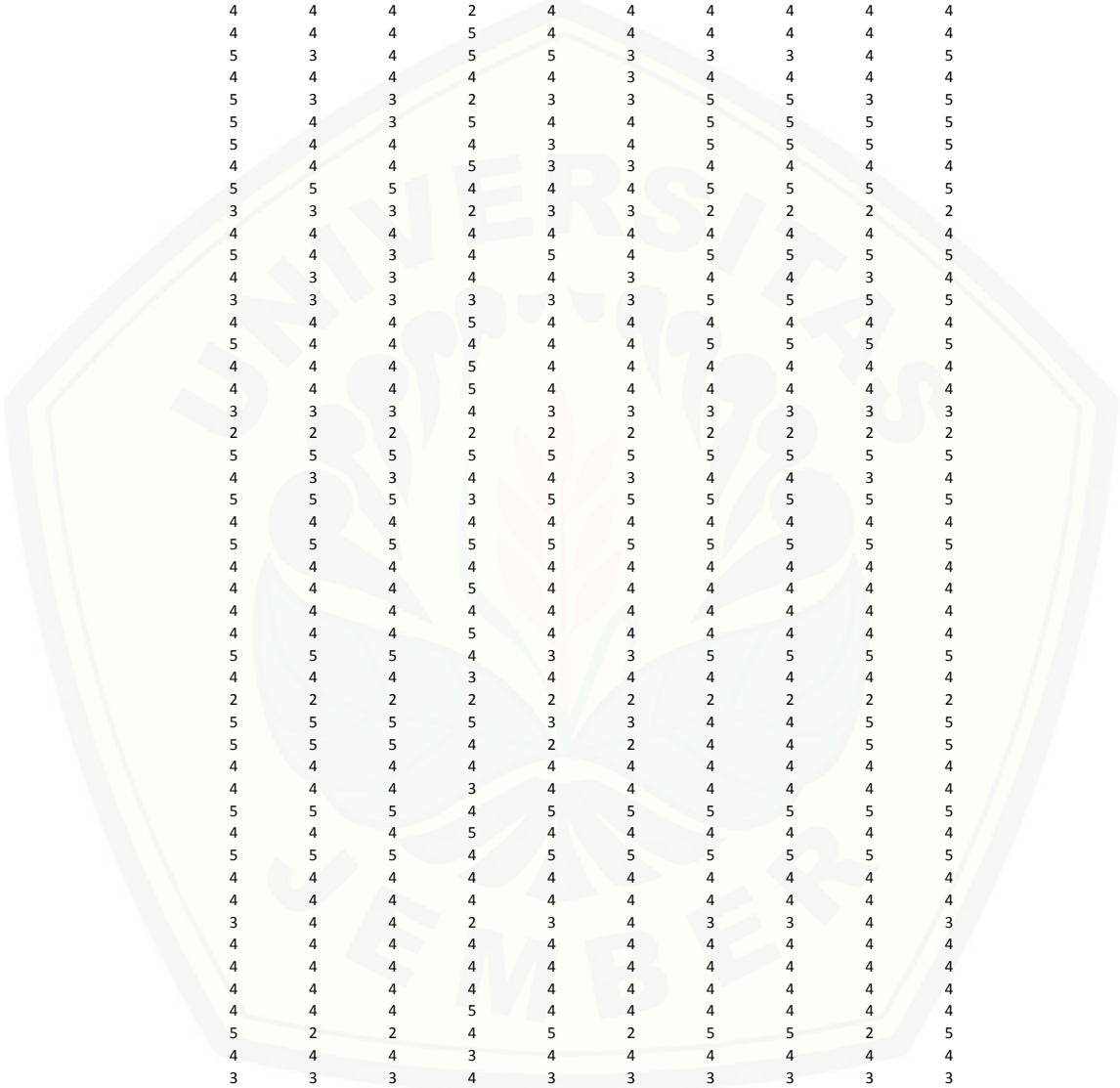
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	2	3	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5



Digital Repository Universitas Jember

Sanksi Pajak										
SADM				SPDN		KWP				
SADM1	SADM2	SADM3	SADM4	SPDN1	SPDN2	KWP1	KWP2	KWP3	KWP4	
5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5
5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5
4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3
5	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	3	5	3	5	5	4	4	5
4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
4	2	2	3	3	2	4	4	4	2	4
5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5
5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5
4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5
4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4
5	3	4	4	4	3	5	5	5	4	5
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	3	3	4	5	3	5	5	5	5	5
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4

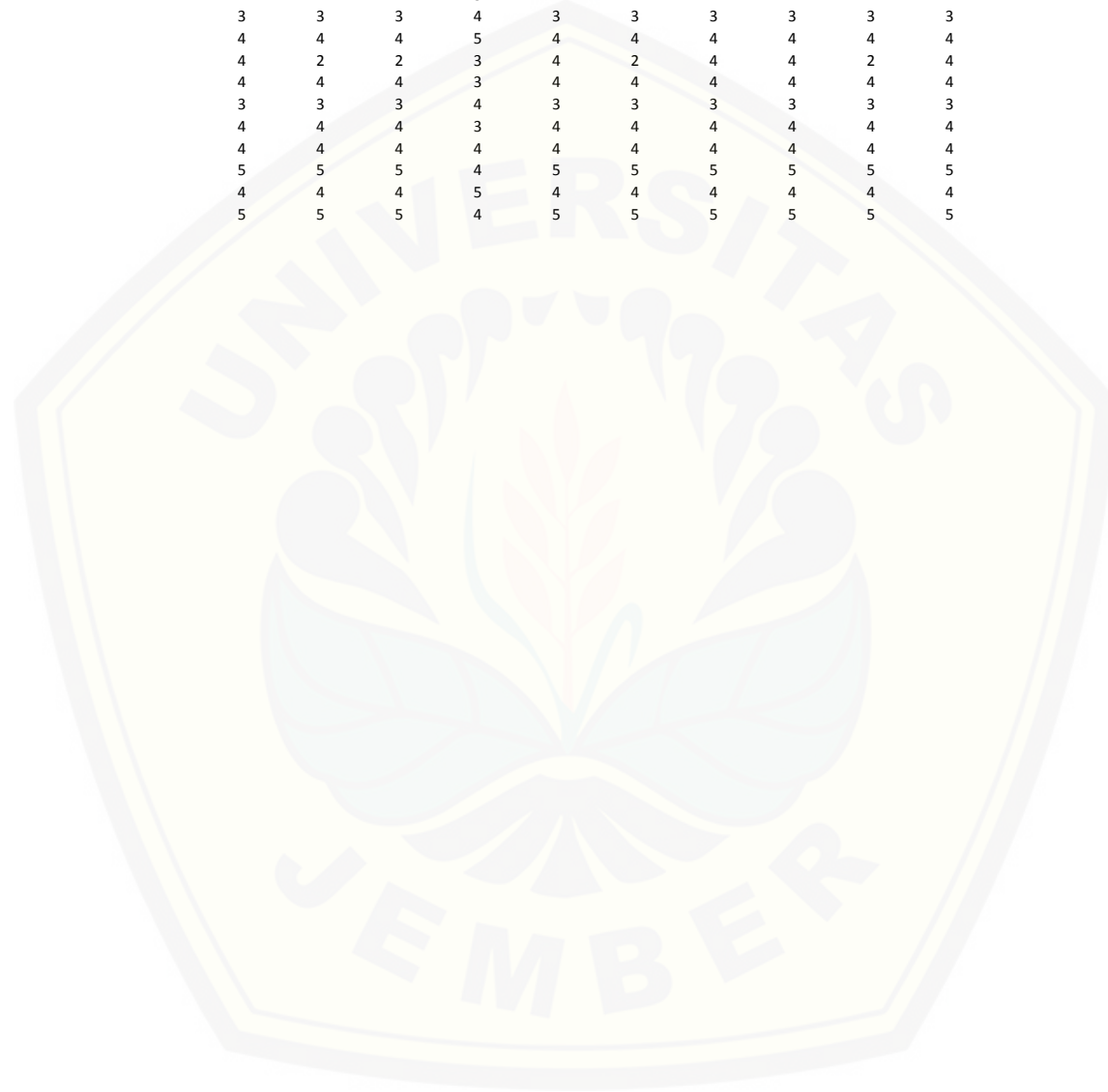
Digital Repository Universitas Jember



4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	5	5	3	3	3	4	5
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
5	3	3	2	3	3	5	5	3	5
5	4	3	5	4	4	5	5	5	5
5	4	4	4	3	4	5	5	5	5
4	4	4	5	3	3	4	4	4	4
5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
3	3	3	2	3	3	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	4	5	4	5	5	5	5
4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
3	3	3	3	3	3	5	5	5	5
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	3	3	5	5	5	5
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	5	5	5	3	3	4	4	5	5
5	5	5	4	2	2	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	2	3	4	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
5	2	2	4	5	2	5	5	2	5
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
3	4	4	5	3	4	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3

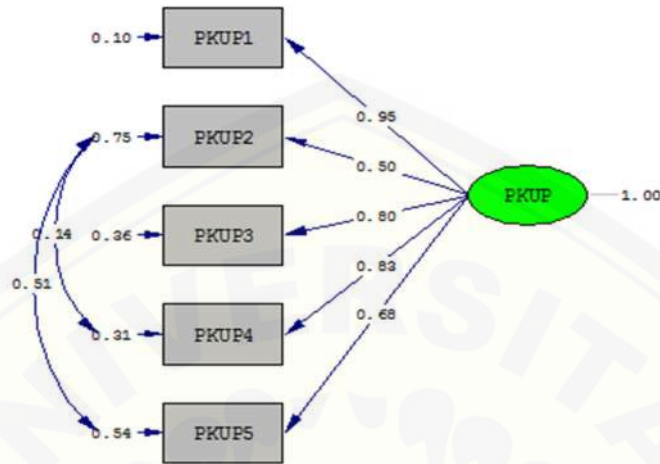
Digital Repository Universitas Jember

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	4	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	2	2	3	4	2	4	4	2	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5



Lampiran 4. Uji Good of Fit Index

1. Pemahaman KUP



Chi-Square=2.96, df=3, P-value=0.39785, RMSEA=0.000

Correlation Matrix of Independent Variables

PKUP	

1.00	

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 3
 Minimum Fit Function Chi-Square = 5.04 (P = 0.17)
 Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 4.91 (P = 0.18)
 Satorra-Bentler Scaled Chi-Square = 2.96 (P = 0.40)
 Chi-Square Corrected for Non-Normality = 3.67 (P = 0.30)
 Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 0.0
 90 Percent Confidence Interval for NCP = (0.0 ; 8.44)

Minimum Fit Function Value = 0.041
 Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.0
 90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.0 ; 0.069)
 Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.0
 90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.0 ; 0.15)
 P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.53

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 0.22
 90 Percent Confidence Interval for ECVI = (0.22 ; 0.29)
 ECVI for Saturated Model = 0.24
 ECVI for Independence Model = 4.24

Chi-Square for Independence Model with 10 Degrees of Freedom = 511.35

Independence AIC = 521.35

Model AIC = 26.96

Saturated AIC = 30.00

Independence CAIC = 540.45

Model CAIC = 72.80

Saturated CAIC = 87.30

Normed Fit Index (NFI) = 0.99

Non-Normed Fit Index (NNFI) = 1.00

Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.30

Comparative Fit Index (CFI) = 1.00

Incremental Fit Index (IFI) = 1.00

Relative Fit Index (RFI) = 0.98

Critical N (CN) = 472.53

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.010

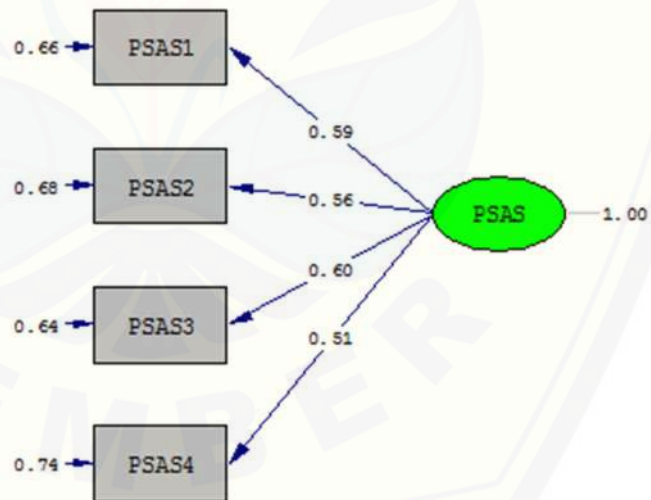
Standardized RMR = 0.028

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.98

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.92

Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.20

2. Pemahaman Sistem Self Assessment



Chi-Square=0.09, df=2, P-value=0.95470, RMSEA=0.000

Correlation Matrix of Independent Variables

PSAS

1.00

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 2

Minimum Fit Function Chi-Square = 2.94 (P = 0.23)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 2.89 (P = 0.24)

Satorra-Bentler Scaled Chi-Square = 0.093 (P = 0.95)

Chi-Square Corrected for Non-Normality = 0.100 (P = 0.95)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 0.0

90 Percent Confidence Interval for NCP = (0.0 ; 0.0)

Minimum Fit Function Value = 0.024

Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.0

90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.0 ; 0.0)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.0

90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.0 ; 0.0)

P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.97

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 0.15

90 Percent Confidence Interval for ECVI = (0.15 ; 0.15)

ECVI for Saturated Model = 0.16

ECVI for Independence Model = 0.69

Chi-Square for Independence Model with 6 Degrees of Freedom = 76.50

Independence AIC = 84.50

Model AIC = 16.09

Saturated AIC = 20.00

Independence CAIC = 99.78

Model CAIC = 46.65

Saturated CAIC = 58.20

Normed Fit Index (NFI) = 1.00

Non-Normed Fit Index (NNFI) = 1.08

Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.33

Comparative Fit Index (CFI) = 1.00

Incremental Fit Index (IFI) = 1.03

Relative Fit Index (RFI) = 1.00

Critical N (CN) = 12220.22

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.015

Standardized RMR = 0.033

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.99

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.94

Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.20

3. Pemahaman Fungsi Pajak



Chi-Square=0.00, df=0, P-value=1.00000, RMSEA=0.000

PFP1 = 1.00*PFP, Errorvar.= 0.0100, R² = 0.98

Variances of Independent Variables

PFP

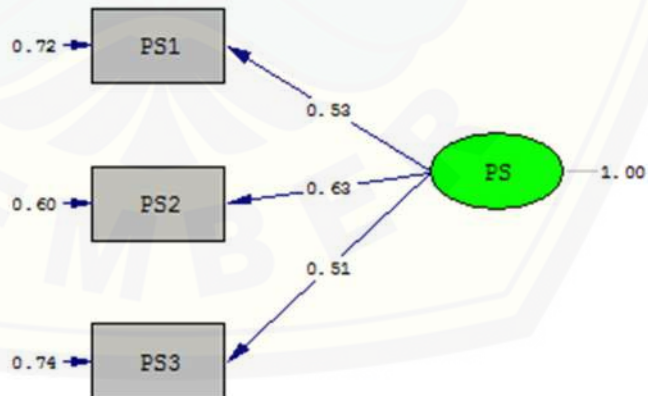
0.44
(0.07)
6.13

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 0
 Minimum Fit Function Chi-Square = 0.0 (P = 1.00)
 Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 0.0 (P = 1.00)
 Satorra-Bentler Scaled Chi-Square = 0.0 (P = 1.00)

The Model is Saturated, the Fit is Perfect !

4. Professionalism and Skill



Chi-Square=0.00, df=0, P-value=1.00000, RMSEA=0.000

Correlation Matrix of Independent Variables

PS

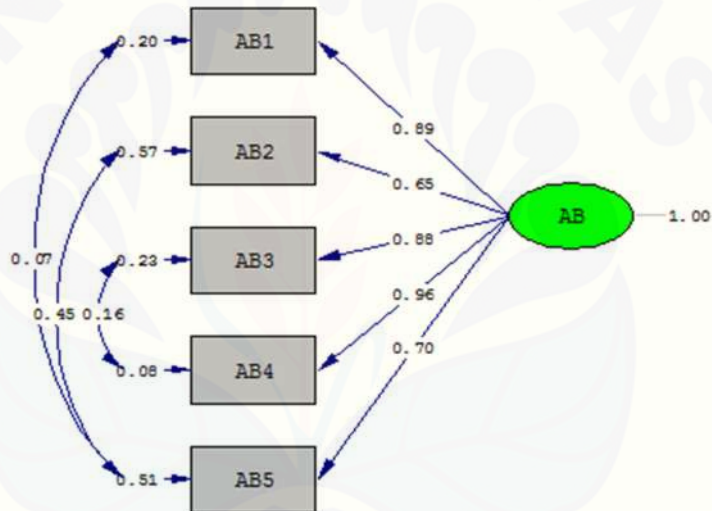
1.00

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 0
Minimum Fit Function Chi-Square = 0.0 (P = 1.00)
Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 0.00 (P = 1.00)
Satorra-Bentler Scaled Chi-Square = 0.0 (P = 1.00)

The Model is Saturated, the Fit is Perfect !

5. Attitudes and Behavior



Chi-Square=0.47, df=2, P-value=0.79220, RMSEA=0.000

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 2
Minimum Fit Function Chi-Square = 1.02 (P = 0.60)
Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 1.01 (P = 0.60)
Satorra-Bentler Scaled Chi-Square = 0.47 (P = 0.79)
Chi-Square Corrected for Non-Normality = 0.51 (P = 0.77)
Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 0.0
90 Percent Confidence Interval for NCP = (0.0 ; 3.20)

Minimum Fit Function Value = 0.0083
Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.0
90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.0 ; 0.026)
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.0
90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.0 ; 0.11)
P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.84

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 0.23
90 Percent Confidence Interval for ECVI = (0.23 ; 0.25)
ECVI for Saturated Model = 0.24
ECVI for Independence Model = 5.07

Chi-Square for Independence Model with 10 Degrees of Freedom = 613.37

Independence AIC = 623.37

Model AIC = 26.47

Saturated AIC = 30.00

Independence CAIC = 642.47

Model CAIC = 76.13

Saturated CAIC = 87.30

Normed Fit Index (NFI) = 1.00

Non-Normed Fit Index (NNFI) = 1.01

Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.20

Comparative Fit Index (CFI) = 1.00

Incremental Fit Index (IFI) = 1.00

Relative Fit Index (RFI) = 1.00

Critical N (CN) = 2432.89

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.0024

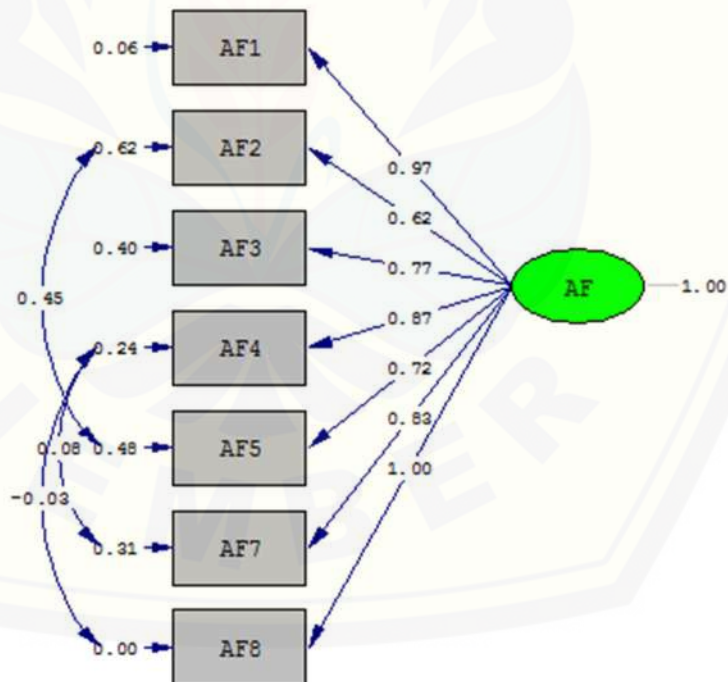
Standardized RMR = 0.0064

Goodness of Fit Index (GFI) = 1.00

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.98

Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.13

6. Accessibility and Flexibility



Chi-Square=9.74, df=11, P-value=0.55421, RMSEA=0.000

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 11
 Minimum Fit Function Chi-Square = 16.55 (P = 0.12)
 Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 15.61 (P = 0.16)
 Satorra-Bentler Scaled Chi-Square = 9.74 (P = 0.55)
 Chi-Square Corrected for Non-Normality = 12.54 (P = 0.32)
 Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 0.0
 90 Percent Confidence Interval for NCP = (0.0 ; 10.01)

Minimum Fit Function Value = 0.13
 Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.0
 90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.0 ; 0.081)
 Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.0
 90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.0 ; 0.086)
 P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.77

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 0.37
 90 Percent Confidence Interval for ECVI = (0.37 ; 0.45)
 ECVI for Saturated Model = 0.46
 ECVI for Independence Model = 10.82

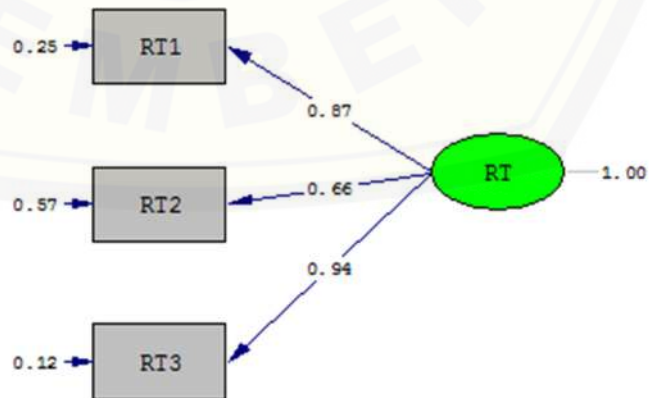
Chi-Square for Independence Model with 21 Degrees of Freedom = 1317.04
 Independence AIC = 1331.04
 Model AIC = 43.74
 Saturated AIC = 56.00
 Independence CAIC = 1357.78
 Model CAIC = 108.68
 Saturated CAIC = 162.97

Normed Fit Index (NFI) = 0.99
 Non-Normed Fit Index (NNFI) = 1.00
 Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.52
 Comparative Fit Index (CFI) = 1.00
 Incremental Fit Index (IFI) = 1.00
 Relative Fit Index (RFI) = 0.99

Critical N (CN) = 313.35

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.0073
 Standardized RMR = 0.021
 Goodness of Fit Index (GFI) = 0.97
 Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.91
 Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.38

7. Reliability and Trustworthiness



Chi-Square=0.00, df=0, P-value=1.00000, RMSEA=0.000

RT

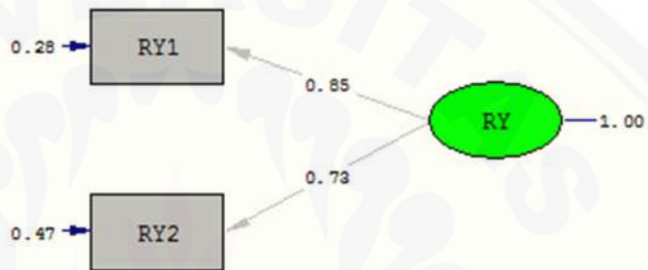
1.00

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 0
 Minimum Fit Function Chi-Square = 0.00 (P = 1.00)
 Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 0.00 (P = 1.00)
 Satorra-Bentler Scaled Chi-Square = 0.0 (P = 1.00)

The Model is Saturated, the Fit is Perfect !

8. Recovery



Chi-Square=0.00, df=0, P-value=1.00000, RMSEA=0.000

RY

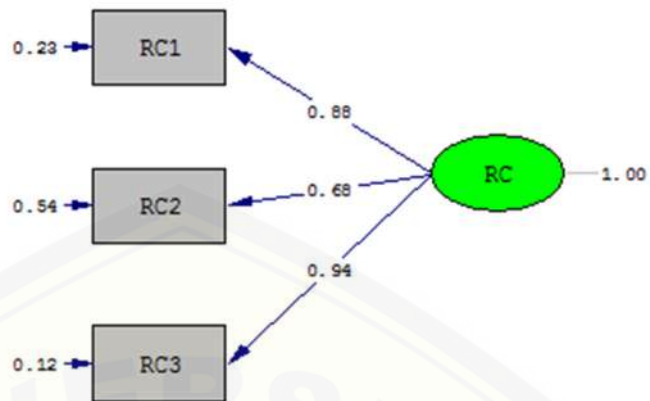
0.29
(0.07)
4.21

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 0
 Minimum Fit Function Chi-Square = 0.0 (P = 1.00)
 Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 0.00 (P = 1.00)
 Satorra-Bentler Scaled Chi-Square = 0.0 (P = 1.00)

The Model is Saturated, the Fit is Perfect !

9. Reputation and Credibility



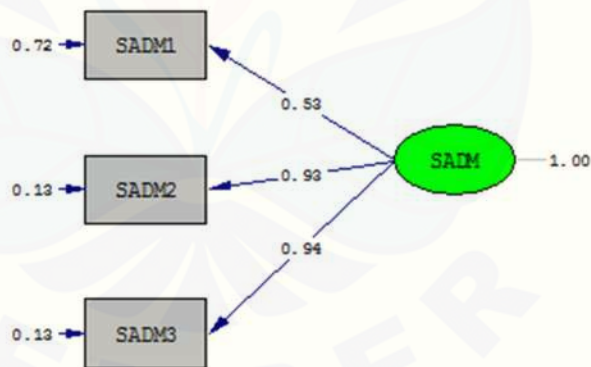
Chi-Square=0.00, df=0, P-value=1.00000, RMSEA=0.000

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 0
 Minimum Fit Function Chi-Square = 0.00 (P = 1.00)
 Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 0.00 (P = 1.00)
 Satorra-Bentler Scaled Chi-Square = 0.0 (P = 1.00)

The Model is Saturated, the Fit is Perfect !

10. Sanksi Administrasi



Chi-Square=0.00, df=0, P-value=1.00000, RMSEA=0.000

SADM

1.00

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 0
 Minimum Fit Function Chi-Square = 0.0 (P = 1.00)
 Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 0.00 (P = 1.00)
 Satorra-Bentler Scaled Chi-Square = 0.0 (P = 1.00)

The Model is Saturated, the Fit is Perfect !

11. Sanksi Pidana



Chi-Square=0.00, df=0, P-value=1.00000, RMSEA=0.000

SPDN

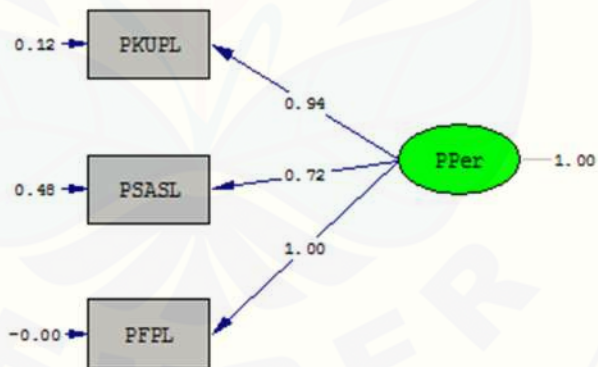
0.24
(0.06)
3.96

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 0
Minimum Fit Function Chi-Square = 0.0 (P = 1.00)
Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 0.00 (P = 1.00)
Satorra-Bentler Scaled Chi-Square = 0.0 (P = 1.00)

The Model is Saturated, the Fit is Perfect !

12. Pengetahuan Perpajakan



Chi-Square=0.00, df=0, P-value=1.00000, RMSEA=0.000

PPer

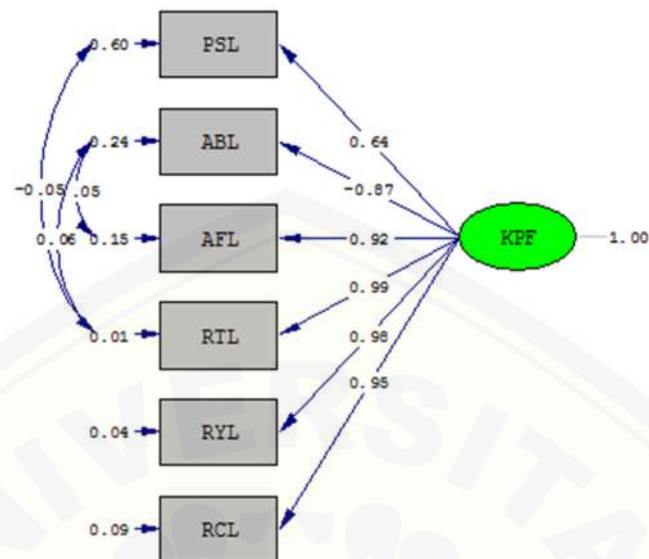
1.00

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 0
Minimum Fit Function Chi-Square = 0.0 (P = 1.00)
Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 0.00 (P = 1.00)
Satorra-Bentler Scaled Chi-Square = 0.0 (P = 1.00)

The Model is Saturated, the Fit is Perfect !

13. Kualitas Pelayanan Fiskus



Chi-Square=8.30, df=6, P-value=0.21719, RMSEA=0.056

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 6

Minimum Fit Function Chi-Square = 19.44 (P = 0.0035)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 20.13 (P = 0.0026)

Satorra-Bentler Scaled Chi-Square = 8.30 (P = 0.22)

Chi-Square Corrected for Non-Normality = 11.49 (P = 0.074)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 2.30

90 Percent Confidence Interval for NCP = (0.0 ; 14.10)

Minimum Fit Function Value = 0.16

Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.019

90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.0 ; 0.11)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.056

90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.0 ; 0.14)

P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.39

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 0.31

90 Percent Confidence Interval for ECVI = (0.29 ; 0.41)

ECVI for Saturated Model = 0.34

ECVI for Independence Model = 9.75

Chi-Square for Independence Model with 15 Degrees of Freedom = 1186.85

Independence AIC = 1198.85

Model AIC = 38.30

Saturated AIC = 42.00

Independence CAIC = 1221.77

Model CAIC = 95.60

Saturated CAIC = 122.23

Normed Fit Index (NFI) = 0.99

Non-Normed Fit Index (NNFI) = 1.00

Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.40

Comparative Fit Index (CFI) = 1.00

Incremental Fit Index (IFI) = 1.00

Relative Fit Index (RFI) = 0.98

Critical N (CN) = 250.26

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.018

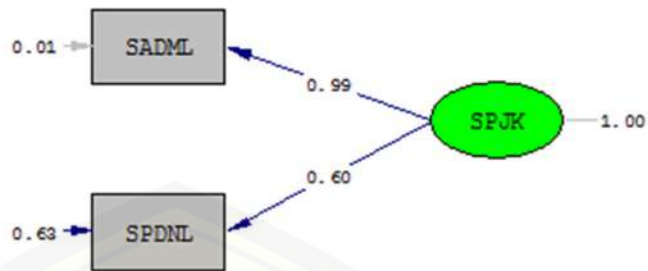
Standardized RMR = 0.019

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.95

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.82

Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.27

14. Sanksi Pajak



Chi-Square=0.00, df=0, P-value=1.00000, RMSEA=0.000

SPJK

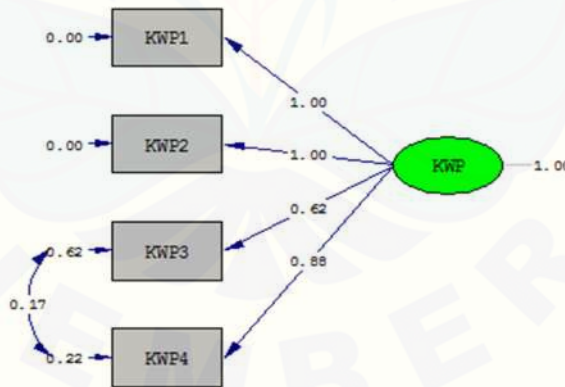
1.00

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 0
 Minimum Fit Function Chi-Square = 0.00 (P = 1.00)
 Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 0.00 (P = 1.00)
 Satorra-Bentler Scaled Chi-Square = 0.0 (P = 1.00)

The Model is Saturated, the Fit is Perfect !

15. Kepatuhan Wajib Pajak



Chi-Square=0.00, df=1, P-value=1.00000, RMSEA=0.000

KWP

1.00

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 1
 Minimum Fit Function Chi-Square = 0.00 (P = 1.00)
 Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 0.00 (P = 1.00)
 Satorra-Bentler Scaled Chi-Square = 0.00 (P = 1.00)
 Chi-Square Corrected for Non-Normality = 0.00 (P = 1.00)

The Fit is Perfect !

Lampiran 5. Output uji normalitas

Total Sample Size = 124

Univariate Summary Statistics for Continuous Variables

Variable	Mean	St. Dev.	T-Value	Skewness	Kurtosis	Minimum	Freq.	Maximum	Freq.
PPerL	0.000	1.000	0.000	0.003	-0.029	-2.731	1	2.731	1
KPFL	0.000	1.000	0.000	0.000	-0.018	-2.731	1	2.731	1
SPJKL	0.000	1.000	0.000	-0.057	0.071	-2.578	2	2.016	8
KWPL	0.000	1.000	0.000	0.099	0.342	-2.474	3	2.881	1

Test of Univariate Normality for Continuous Variables

Variable	Skewness		Kurtosis		Skewness and Kurtosis	
	Z-Score	P-Value	Z-Score	P-Value	Chi-Square	P-Value
PPerL	0.013	0.989	0.105	0.917	0.011	0.994
KPFL	0.001	0.999	0.132	0.895	0.017	0.991
SPJKL	-0.270	0.787	0.342	0.732	0.190	0.909
KWPL	0.466	0.641	0.904	0.366	1.035	0.596

Relative Multivariate Kurtosis = 1.576

Test of Multivariate Normality for Continuous Variables

Value	Skewness		Kurtosis		Skewness and Kurtosis		
	Z-Score	P-Value	Value	Z-Score	P-Value	Chi-Square	P-Value
11.221	12.091	0.000	37.827	5.812	0.000	179.965	0.000

Lampiran 6. Output Uji Outlier

Total Sample Size = 124

Univariate Summary Statistics for Continuous Variables

Variable	Mean	St. Dev.	T-Value	Skewness	Kurtosis	Minimum	Freq.	Maximum	Freq.
PPerL	0.000	1.000	0.000	0.003	-0.029	-2.731	1	2.731	1
KPFL	0.000	1.000	0.000	0.000	-0.018	-2.731	1	2.731	1
SPJKL	0.000	1.000	0.000	-0.057	0.071	-2.578	2	2.016	8
KWPL	0.000	1.000	0.000	0.099	0.342	-2.474	3	2.881	1

Test of Univariate Normality for Continuous Variables

Variable	Skewness		Kurtosis		Skewness and Kurtosis	
	Z-Score	P-Value	Z-Score	P-Value	Chi-Square	P-Value
PPerL	0.013	0.989	0.105	0.917	0.011	0.994
KPFL	0.001	0.999	0.132	0.895	0.017	0.991
SPJKL	-0.270	0.787	0.342	0.732	0.190	0.909
KWPL	0.466	0.641	0.904	0.366	1.035	0.596

Histograms for Continuous Variables

PPerL

Frequency	Percentage	Lower Class Limit	Upper Class Limit
2	1.6	-2.731	-1.639
4	3.2	-2.185	-1.092
11	8.9	-1.639	-0.546
19	15.3	-1.092	0.000
23	18.5	-0.546	0.546
29	23.4	0.000	1.092
19	15.3	0.546	1.639
11	8.9	1.092	2.185
4	3.2	1.639	2.731
2	1.6	2.185	2.731

KPFL

Frequency	Percentage	Lower Class Limit	Upper Class Limit
2	1.6	-2.731	-1.639
4	3.2	-2.185	-1.092
11	8.9	-1.639	-0.546
19	15.3	-1.092	0.000
21	16.9	-0.546	0.546
31	25.0	0.000	1.092
19	15.3	0.546	1.639
11	8.9	1.092	2.185
4	3.2	1.639	2.731
2	1.6	2.185	2.731

D

LAMPIRAN 7. Rata-rata Banyaknya Anak yang Masih Hidup Per Wanita Menurut Wilayah dan Kelompok Umur

Kabupaten Jember

Perkotaan + Perdesaan

D D D	Nama Kecamatan	Rata-rata Banyaknya Anak yang Masih Hidup Per Wanita Menurut Wilayah dan Kelompok Umur										AMH
		10-14	15-19	20-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55+	
010	Kencong	0,00000	0,06275	0,56703	1,12094	1,66266	1,97431	2,13681	2,29053	2,51109	3,05198	1,72198
020	Gumuk Mas	0,00030	0,06875	0,63054	1,14704	1,63261	1,98595	2,17111	2,34844	2,50600	2,85729	1,66714
030	Puger	0,00040	0,09417	0,68677	1,25115	1,81161	2,07428	2,25510	2,36969	2,44355	2,63952	1,62570
040	Wuluhan	0,00118	0,07779	0,64225	1,20744	1,77462	2,11811	2,34689	2,47963	2,69459	2,99080	1,74045
050	Ambulu	0,00044	0,04672	0,57487	1,11014	1,67427	2,08808	2,27389	2,49105	2,72864	3,12711	1,75213
060	Tempurejo	0,00070	0,11065	0,72554	1,29420	1,82230	2,09418	2,18531	2,28260	2,43183	2,67588	1,67812
070	Silo	0,00064	0,17582	0,81161	1,40499	1,80491	2,01688	2,05959	2,13588	2,16143	2,25105	1,50485
080	Mayang	0,00047	0,17660	0,85459	1,41654	1,85622	2,03792	2,12813	2,09235	2,09201	2,19891	1,53586
090	Mumbulsari	0,00000	0,19102	0,85307	1,42675	1,92998	2,15666	2,19232	2,09539	1,99951	2,02139	1,50780
100	Jenggawah	0,00054	0,11524	0,71546	1,33119	1,89637	2,21665	2,30930	2,35732	2,40479	2,50758	1,63281
110	Ajung	0,00060	0,13959	0,75959	1,39136	1,90438	2,18310	2,29766	2,36243	2,36441	2,33386	1,58606
120	Rambipuji	0,00027	0,10255	0,65978	1,25092	1,81842	2,10482	2,24564	2,25593	2,29041	2,45298	1,56723
130	Balung	0,00058	0,06820	0,66274	1,24332	1,74741	2,05227	2,15721	2,19560	2,21044	2,34280	1,52456
140	Umbulsari	0,00102	0,07505	0,64546	1,17703	1,65196	2,01658	2,21231	2,34142	2,55083	3,01689	1,74718
150	Semboro	0,00056	0,08443	0,63364	1,12665	1,68614	1,97246	2,22541	2,43947	2,57765	3,09897	1,76688
160	Jombang	0,00048	0,07528	0,60256	1,14823	1,68640	1,99256	2,17416	2,28178	2,43735	2,88729	1,70465
170	Sumber Baru	0,00086	0,12768	0,71262	1,32000	1,76871	2,07203	2,22272	2,29815	2,36094	2,49226	1,55893
180	Tanggul	0,00220	0,12218	0,69874	1,29762	1,81492	2,10189	2,27956	2,33531	2,36964	2,46847	1,61302
190	Bangsalsari	0,00190	0,15711	0,72625	1,33333	1,81692	2,05518	2,11765	2,14107	2,20036	2,28042	1,54579
200	Panti	0,00039	0,12769	0,82094	1,41576	1,90747	2,17275	2,20855	2,21898	2,25605	2,46329	1,62643
210	Sukorambi	0,00200	0,14869	0,71597	1,33889	1,80183	1,93589	1,95889	1,95849	1,87922	1,82295	1,40441
220	Arjasa	0,00063	0,21413	0,79432	1,32427	1,76367	2,03997	2,19191	2,27748	2,30209	2,27899	1,57813
230	Pakusari	0,00057	0,18113	0,84575	1,40278	1,77428	2,02213	2,05674	2,10823	2,01707	2,09127	1,50882
240	Kalisat	0,00000	0,12711	0,75082	1,37341	1,90108	2,09274	2,13310	2,09804	2,18152	2,12783	1,45970
250	Ledokombo	0,00000	0,19337	0,83743	1,39820	1,84736	1,98187	2,04961	2,07769	2,08225	2,01638	1,49767
260	Sumberjambe	0,00041	0,21634	0,93037	1,44220	1,83832	2,03058	2,10009	2,10997	2,08266	2,28779	1,57973
270	Sukowono	0,00088	0,16768	0,82400	1,32241	1,81236	1,97058	1,96598	2,00098	1,93483	1,98925	1,45597
280	Jelbuk	0,00000	0,17691	0,80421	1,37118	1,75547	1,92581	2,01062	2,06180	1,93333	2,03343	1,40125
710	Kaliwates	0,00000	0,04250	0,37825	1,05245	1,66559	2,04757	2,21648	2,30110	2,29169	2,43568	1,45306
720	Sumbersari	0,00060	0,06551	0,28620	1,09244	1,71125	2,05532	2,19471	2,23747	2,24106	2,21375	1,30639
730	Patrang	0,00106	0,07835	0,50093	1,14674	1,70366	2,01885	2,24369	2,33606	2,40712	2,49124	1,54147
	Kabupaten Jember	0,00057	0,11273	0,65556	1,26496	1,77742	2,06016	2,18913	2,26018	2,31990	2,48518	1,57332

Sumber: Data Sensus Penduduk 2015 – Badan Pusat Statistik Republik Indonesia

LAMPIRAN 8. Penduduk Berumur 15 Tahun Keatas yang Bekerja Menurut Lapangan Usaha Utama dan Status Pekerjaan Utama

Kabupaten Jember

Perkotaan + Perdesaan | Laki-laki + Perempuan

Lapangan Usaha	Status Pekerjaan Utama							Jumlah
	Berusaha sendiri	Berusaha dibantu buruh tidak tetap atau buruh tidak dibayar	Berusaha dibantu buruh tetap atau buruh dibayar	Buruh atau karyawan atau pegawai	Pekerja bebas	Pekerja keluarga atau tidak dibayar	Tidak Ditanyakan	
Pertanian Tanaman Padi dan Palawija	51 739	87 358	23 026	42 011	140 657	45 802	0	390 593
Hortikultura	4 421	5 975	1 864	2 749	6 052	4 432	0	25 493
Perkebunan	7 707	9 586	2 467	29 724	9 584	6 901	0	65 969
Perikanan	1 819	324	1 798	4 418	1 641	377	0	10 377
Peternakan	16 173	3 953	618	1 924	3 423	12 068	0	38 159
Kehutanan	2 216	217	172	1 434	1 045	269	0	5 353
Pertambangan dan Penggalan	1 463	76	331	1 843	1 584	105	0	5 402
Industri Pengolahan	12 467	3 038	3 474	26 062	4 305	4 326	0	53 672
Listrik dan Gas	259	21	110	1 854	130	14	0	2 388
Konstruksi/Bangunan	2 268	362	3 425	19 506	18 242	100	0	43 903
Perdagangan	107 795	13 815	7 724	22 634	4 857	14 522	0	171 347
Hotel dan Rumah Makan	5 252	1 362	512	2 360	139	1 203	0	10 828
Transportasi dan Pergudangan	18 176	168	1 474	10 115	5 239	137	0	35 309
Informasi dan Komunikasi	1 364	130	253	2 373	222	117	0	4 459
Keuangan dan Asuransi	154	8	108	7 284	33	6	0	7 593
Jasa Pendidikan	1 558	205	354	32 791	374	290	0	35 572
Jasa Kesehatan	1 380	27	143	5 768	339	35	0	7 692
Jasa Kemasyarakatan	20 812	1 084	4 427	49 933	27 120	2 024	0	105 400
Lainnya	4 739	221	675	3 436	3 270	932	0	13 273
Jumlah	261 762	127 930	52 955	268 219	228 256	93 660	0	1 032 782

Sumber: Data Sensus Penduduk 2015 – Badan Pusat Statistik Republik Indonesia

LAMPIRAN 9. Penduduk Berumur 10 Tahun Keatas Menurut Wilayah dan Status Perkawinan Kabupaten Jember

Perkotaan + Perdesaan | Laki-laki + Perempuan

D D D	Nama Kecamatan D	Status Perkawinan					D Tidak Ditanyakan	Satuan: jiwa Jumlah
		Belum Kawin	Kawin	Cerai Hidup	Cerai Mati			
010	Kencong	13 854	34 711	1 265	4 404	842	55 076	
020	Gumuk Mas	16 147	43 481	1 667	5 344	4	66 643	
030	Puger	24 366	60 869	2 141	7 565	474	95 415	
040	Wuluh	25 744	60 844	2 089	7 112	380	96 169	
050	Ambulu	23 775	55 230	1 756	6 718	631	88 110	
060	Tempurejo	13 581	38 099	1 187	4 611	1 125	58 603	
070	Silo	20 435	57 435	1 883	6 390	7	86 150	
080	Mayang	8 917	27 020	879	3 555	4	40 375	
090	Mumbulsari	12 024	33 771	1 061	4 407	405	51 668	
100	Jenggawah	17 228	42 206	1 414	5 640	1 200	67 688	
110	Ajung	15 914	39 352	1 224	4 939	451	61 880	
120	Rambipuji	17 603	41 378	1 405	5 337	64	65 787	
130	Balung	17 753	40 261	1 456	5 318	7	64 795	
140	Umbulsari	14 520	37 611	1 213	4 932	54	58 330	
150	Semoro	9 477	23 100	737	2 975	0	36 289	
160	Jombang	10 945	26 375	1 014	3 705	7	42 046	
170	Sumber Baru	20 757	52 275	2 052	5 914	1	80 999	
180	Tanggul	17 011	43 141	1 533	5 615	1 013	68 313	
190	Bangsalsari	21 719	60 245	2 183	7 486	3 069	94 702	
200	Panti	12 155	31 730	1 078	4 157	0	49 120	
210	Sukorambi	7 573	20 565	625	2 762	6	31 531	
220	Arjasa	7 152	21 024	759	2 656	4	31 595	
230	Pakusari	7 628	23 211	824	3 163	0	34 826	
240	Kalisat	16 214	39 843	1 225	5 067	239	62 588	
250	Ledokombo	11 034	34 915	1 055	4 517	473	51 994	
260	Sumberjambe	10 433	34 316	1 052	4 314	0	50 115	
270	Sukowono	10 556	31 919	941	4 379	1 865	49 660	
280	Jelbuk	6 106	17 729	618	2 271	2	26 726	
710	Kaliwates	30 055	54 076	1 878	6 514	29	92 552	
720	Sumbersari	38 441	58 931	1 727	6 748	772	106 619	
730	Patrang	23 289	46 411	1 650	6 163	1 720	79 233	
Kabupaten Jember		502 406	1 232 074	41 591	154 678	14 848	1 945 597	

Sumber: Data Sensus Penduduk 2015 – Badan Pusat Statistik Republik Indonesia