



**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JEMBER**

SKRIPSI

Oleh

ZAKIYATUL FIKRI

NIM 110810301007

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2015



**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JEMBER**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Oleh
ZAKIYATUL FIKRI
NIM 110810301007

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2015

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT, dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati kupersembahkan skripsi ini kepada :

1. Kedua orang tuaku tersayang, Bapak Imam Basuki dan Ibuku tercinta Almh. Siti Aminah yang senantiasa sabar, sayang, dan tulus mendukung serta mendoakan di setiap langkahku;
2. Kakakku beserta keluarga, adik dan Mbak Dewijana Sinta terimakasih atas doa dan dukungannya;
3. Dosen pembimbingku Bapak Drs. Djoko Supatmoko, M.M., Ak. dan Ibu Dra. Ririn Irmadariyani, M.Si., yang telah membimbing serta mengarahkan demi kelancaran skripsi ini dari awal sampai akhir;
4. Guru-guruku sejak TK, SD, SMP, SMA, hingga perguruan tinggi, terima kasih atas segala ilmu, kesabaran, dan pelajaran hidup yang diberikan;
5. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jember yang telah memberikan ijin atas penelitian demi kelancaran skripsi ini;
6. Almamaterku tercinta Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

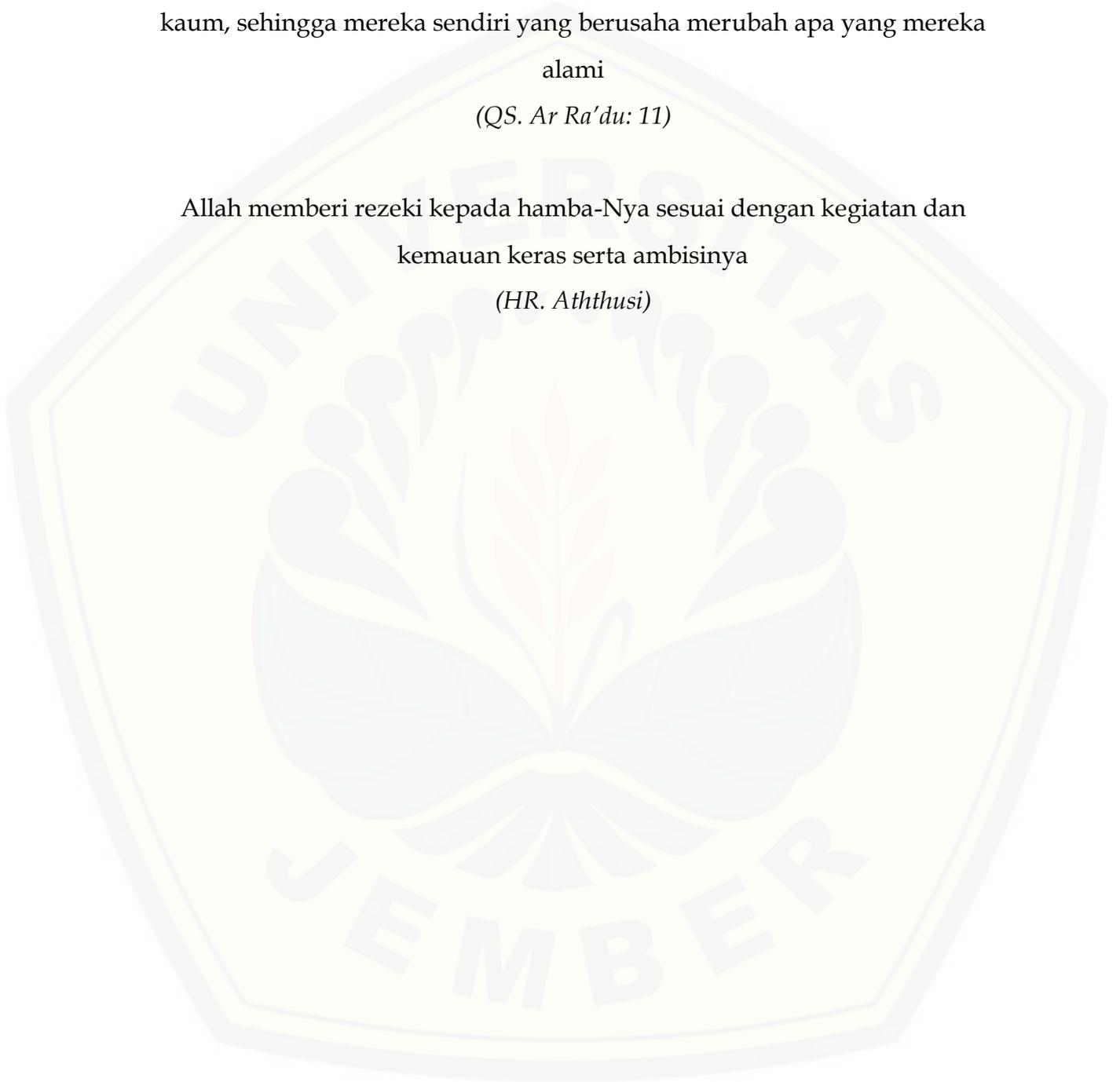
MOTTO

Sesungguhnya Allah tidak akan merubah apa yang dialami oleh suatu kaum, sehingga mereka sendiri yang berusaha merubah apa yang mereka alami

(QS. Ar Ra'du: 11)

Allah memberi rezeki kepada hamba-Nya sesuai dengan kegiatan dan kemauan keras serta ambisinya

(HR. Aththusi)



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Zakiyatul Fikri

NIM : 110810301007

Judul Skripsi : PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA JEMBER

Konsentrasi : Perpajakan

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri dan bukan karya jiplakan kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia menerima sanksi akademik jika dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 30 April 2015

Yang menyatakan,

Zakiyatul Fikri

NIM 110810301007

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JEMBER**

Oleh

Zakiyatul Fikri

NIM 110810301007

Pembimbing

Dosen Pembimbing I : Drs. Djoko Supatmoko, M.M., Ak.

Dosen Pembimbing II : Dra. Ririn Irmadariyani, M.Si., Ak.

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul skripsi : PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JEMBER

Nama Mahasiswa : Zakiyatul Fikri
N I M : 110810301007
Jurusan : S1 AKUNTANSI
Tanggal Persetujuan : 30 April 2015

Pembimbing I

Pembimbing II,

Drs. Djoko Supatmoko, M.M., Ak.

NIP. 195502271984031001

Dra. Ririn Irmadariyani, M.Si., Ak.

NIP. 196701021992032002

Ketua Program Studi S1-Akuntansi

Dr. Muhammad Miqdad, S.E, MM, Ak.

NIP. 197107271995121001

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Zakiyatul Fikri
NIM : 110810301007
Jurusan : Akuntansi

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

1 Juni 2015

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

Susunan Panitia Penguji

Ketua : Bunga Maharani, SE., M.SA. : (.....)
NIP. 198503012010122005

Sekretaris : Wahyu Agus Winarno SE., M.Sc., Ak. : (.....)
NIP. 198308102006041001

Anggota : Aisa Tri Agustini SE., M.Sc. : (.....)
NIP. 198808032014042002



Mengetahui/ Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Jember

Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si.
NIP 196306141990021001

Zakiyatul Fikri

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini terdiri atas dua variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah persepsi kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan teknik *incidental sampling* dan menggunakan metode survey dengan kuesioner dalam pengumpulan datanya. Responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember. Analisis data penelitian menggunakan analisis linier berganda.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: kepatuhan wajib pajak, persepsi kualitas pelayanan, sanksi perpajakan

Zakiyatul Fikri

Department of Accounting, Faculty of Economi, Jember University

ABSTRACT

This research aims to analyze the effect of service quality perception and tax sanction to taxpayer's compliance. This research consists of two independent variables and one dependent variable. Independent variables in this research is service quality perception and tax sanction, while the dependent variable in this research is the taxpayer's compliance. This research uses incidental sampling technique and survey methods with questionnaires in data collection. Respondents of were sampled in this study is an individual taxpayer who is listed in the Tax Office Primary Jember. Analysis of research data using multiple linear analysis.

Based on the results of the analysis has been done, this research shows that service quality perception and tax sanction have effect on taxpayer's compliance.

Keyword: *service quality perception, tax sanction, taxpayer's compliance.*

RINGKASAN

Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember; Zakiyatul Fikri, 100810301007; 2015; 64 halaman; Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Pajak mempunyai peran yang sangat penting dalam kehidupan bernegara khususnya dalam pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran yang harus dikeluarkan oleh negara, termasuk pengeluaran pembangunan. Berdasarkan hal di atas, maka pajak mempunyai dua fungsi yaitu fungsi anggaran (*budgetair*) dan fungsi mengatur (*regulen*). Setelah reformasi perpajakan tahun 1983, sistem perpajakan di Indonesia berubah menjadi sistem *self assessment*. Prinsip *self assessment* menurut Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP), artinya memberikan kepercayaan secara penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan pajak yang terutang sesuai dengan perhitungan wajib pajak. Perubahan sistem perpajakan menjadi prinsip *self assessment* membuat tingkat kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak penghasilan menjadi kurang terkontrol. Hal ini dikarenakan pemerintah mempercayakan sepenuhnya perhitungan, pembayaran dan pelaporan pajak kepada wajib pajak itu sendiri. Tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih tergolong rendah, sehingga menyebabkan besarnya penerimaan pajak belum optimal.

Kepatuhan wajib pajak pada hakekatnya dapat dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan, seperti kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak dalam melayani wajib pajak. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Semakin baik kualitas pelayanan akan menyebabkan semakin tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini, penulis menilai kualitas pelayanan berdasarkan persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak

Pratama Jember. Pengetahuan tentang sanksi perpajakan yang diterima apabila menyalahi aturan undang-undang juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak. Pandangan wajib pajak tentang banyaknya kerugian yang akan dialaminya apabila melanggar kewajiban membayar pajak akan mendorong wajib pajak untuk patuh pada kewajiban perpajakannya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh persepsi kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jember. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 wajib pajak orang pribadi yang kebetulan ditemui peneliti di KPP Pratama Jember, namun hanya 84 sampel yang dapat dianalisis lebih lanjut. Peneliti melakukan uji statistik deskriptif untuk mengetahui karakteristik variabel penelitian, sedangkan untuk menguji kelayakan model regresi yang digunakan dalam penelitian, maka peneliti menggunakan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas dengan diagram normal *probability plot* dan Kolmogorov-Smirnov, uji multikolinieritas dengan nilai *tolerance* dan nilai VIF, dan uji heteroskedastisitas dengan uji glejser. Metode analisis data dan pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda, uji F dan uji t dengan signifikansi 5%.

Hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa data berdistribusi normal, variabel independen tidak terindikasi multikolinieritas dan heteroskedastisitas. Berdasarkan output SPSS maka hasil pengujian hipotesis yang diperoleh adalah variabel persepsi kualitas pelayanan memiliki tingkat signifikansi 0,042 dan koefisien regresi 0,086 maka variabel persepsi kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel sanksi perpajakan memiliki tingkat signifikansi 0,001 dan koefisien regresi 0,174 maka variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uji hipotesis dan analisis diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

PRAKATA

Segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan kebahagiaan, kemudahan, kelancaran, serta memberikan yang terbaik sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan baik dan sesuai harapan yang diinginkan. Tak lupa juga sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan serta dukungan dari berbagai pihak sehingga pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Dr. Moehammad Fathorrazi, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Alwan Sri Kustono, S.E., M.Si., Ak. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Djoko Supatmoko, M.M., Ak. selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Dra. Ririn Irmadariyani, M.Si., Ak. selaku Dosen Pembimbing II yang telah sabar membimbing, meluangkan waktu, pikiran, perhatian dan tenaga serta selalu memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Yosefa Sayekti, S.E., M.Com., Ak. selaku Dosen Wali yang telah membantu memberi pengarahan dan bimbingan selama studi.
5. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jember yang telah memberikan izin untuk terlaksananya penelitian dalam penyusunan skripsi ini.
6. Kedua orang tuaku, Bapak Drs. Imam Basuki, M.Hum dan Ibuku tercinta Almh. Siti Aminah. Terima kasih atas segala doa, dukungan, semangat, cinta, kasih sayang yang selalu tercurah tanpa henti dalam hidupku. Kalian adalah alasan utamaku untuk terus berjuang dan sukses. Semoga anakmu ini bisa menjadi kebanggaan keluarga.
7. Kakakku Siti Widyaningrum, Mas Eko Rudy Hartono, serta keponakanku Arin, terima kasih atas dukungan dan semangatnya.

8. Adik kecilku Muhammad Yahya Habibi yang selalu memberikan keceriaan setiap harinya dan Mbak Dewijana Sinta yang selalu mendukung dan mendoakanku.
9. Riesda Dwi Novita Fitriyani dan Fajri Maulana yang sudah aku anggap sebagai sahabat, teman dan keluarga. Terima kasih atas bantuan, dukungan, doa dan keceriaan yang selalu kalian berikan mulai dari kita SMA sampai saat ini. Semoga kita bisa sukses bersama dan persahabatan ini terjalin selamanya.
10. Sahabat yang dipertemukan pada saat kuliah, Mbak Yuke “Agnéz Mo”, Tri Kurnia Maulida dan Astri Cholishatul Amaliyah yang selalu mendukung dan mendoakanku, terima kasih atas bantuan kalian selama ini, baik itu pada saat kita lagi senang maupun susah. Moga sukses ya teman-teman.
11. Bapak dan Ibu Guru dari TK. Kartini 2, SDN Jember Kidul 2, SMPN 1 Jember, SMAN 1 Jember terima kasih banyak atas ilmu, dan nasehat yang sangat bermanfaat;
12. Teman-teman AKT 2011 terima kasih untuk kebersamaan selama menjadi mahasiswa.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu, mendukung, dan mendoakan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran dari semua pihak untuk kesempurnaan skripsi ini. Atas perhatian dan dukungannya, penulis menyampaikan terima kasih.

Jember, 30 April 2015

Penulis

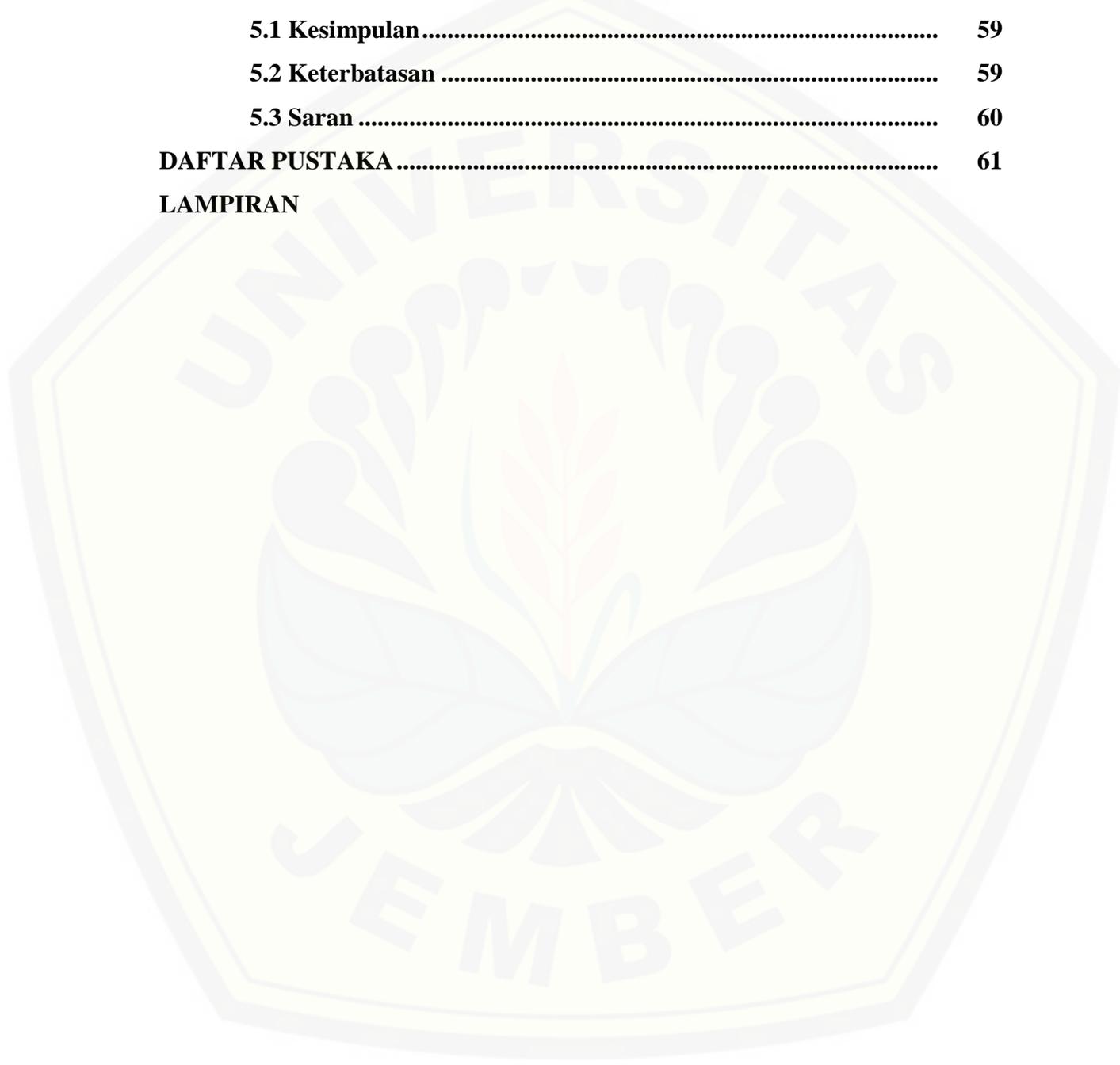
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PEMBIMBINGAN.....	vi
HALAMAN PERSETUJUAN.....	vii
HALAMAN PENGESAHAN	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
RINGKASAN	xi
PRAKATA	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 <i>Theory of Planned Behaviour</i>	7
2.1.2 Perpajakan.....	9
2.1.2.1 Pengertian.....	9
2.1.2.2 Peran dan Fungsi	10
2.1.2.3 Syarat Pemungutan Pajak	11
2.1.2.4 Asas Pemungutan Pajak	12

2.1.2.5 Sistem Pemungutan Pajak	12
2.1.3 Wajib Pajak.....	13
2.1.3.1 Pengertian	13
2.1.3.2 Kewajiban dan Hak	13
2.1.4 Pajak Penghasilan.....	15
2.1.4.1 Pengertian	15
2.1.4.2 Subjek Pajak	15
2.1.4.3 Objek Pajak	16
2.1.5 SPT (Surat Pemberitahuan).....	16
2.1.5.1 Fungsi SPT	17
2.1.5.2 Jenis SPT	17
2.1.5.3 Prosedur Penyampaian SPT	18
2.1.6 Persepsi Kualitas Pelayanan	19
2.1.6.1 Pengertian	19
2.1.6.2 Dimensi	20
2.1.7 Sanksi Perpajakan	20
2.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak	22
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Teoritis	27
2.4 Hipotesis Penelitian.....	27
2.4.1 Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	27
2.4.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	28
BAB 3. METODE PENELITIAN	30
3.1 Rancangan Penelitian	30
3.2 Populasi dan Sampel.....	30
3.3 Sumber Data.....	31
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	31
3.6 Metode Analisis Data	34

3.6.1 Statistik Deskriptif	35
3.6.2 Uji Kualitas Data	35
3.6.2.1 Uji Validitas	35
3.6.2.2 Uji Reliabilitas.....	35
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	36
3.6.3.1 Uji Normalitas	36
3.6.3.2 Uji Multikolinieritas	37
3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas	37
3.6.4 Uji Hipotesis	38
3.6.4.1 Koefisien Determinasi.....	38
3.6.4.2 Uji F (Uji Kelayakan Model)	39
3.6.4.3 Uji t (Uji Parsial)	39
3.7 Kerangka Pemecahan Masalah	40
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Umum Responden	41
4.2 Analisis Data.....	44
4.2.1 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	44
4.2.2 Uji Kualitas Data	46
4.2.2.1 Uji Validitas	46
4.2.2.2 Uji Reliabilitas.....	48
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	48
4.2.3.1 Uji Normalitas	49
4.2.3.2 Uji Multikolinieritas	50
4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas	51
4.2.4 Uji Hipotesis	52
4.2.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
4.2.4.2 Koefisien Determinasi (R^2)	52
4.2.4.3 Uji F (Uji Kelayakan Model)	53
4.2.4.4 Uji t (Uji Parsial)	54
4.3 Pembahasan Hipotesis	55
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan	

Wajib Pajak	55
4.3.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	56
BAB 5. KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN.....	59
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Keterbatasan	59
5.3 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	

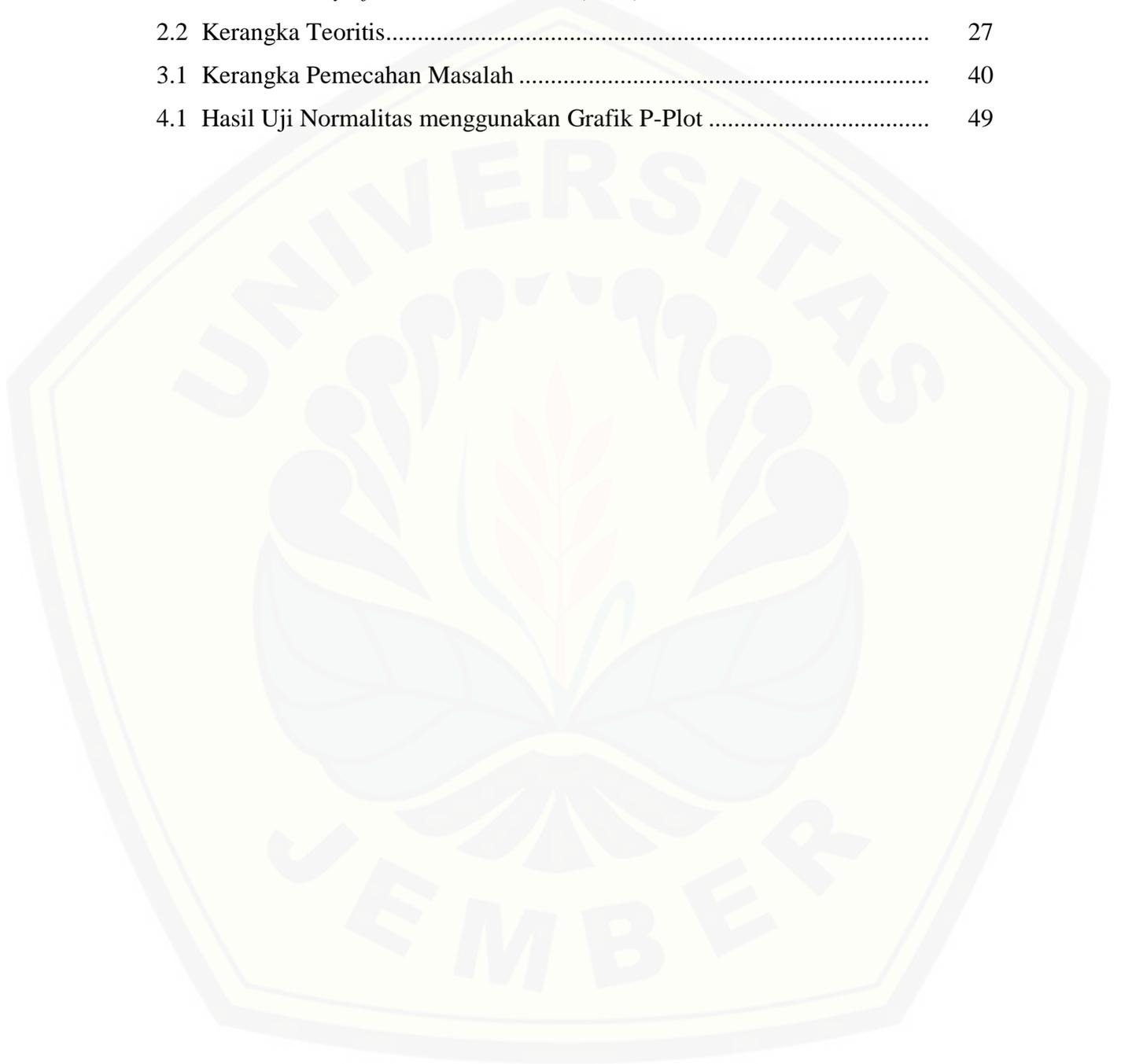


DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu.....	25
3.1 Pengukuran Skala Likert	33
3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian	33
4.1 Distribusi Kuesioner	41
4.2 Jenis Kelamin Responden.....	42
4.3 Umur Responden	42
4.4 Pendidikan Terakhir Responden.....	43
4.5 Pekerjaan Responden.....	43
4.6 Lama Kerja Responden.....	44
4.7 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	45
4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan	46
4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Perpajakan	47
4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	47
4.11 Hasil Uji Reliabilitas	48
4.12 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	50
4.13 Hasil Uji Multikolinieritas.....	51
4.14 Hasil Uji Heterokedastisitas (Uji Glejser)	51
4.15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	52
4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	53
4.17 Hasil Uji F (Uji Kelayakan Model)	53
4.18 Hasil Uji t (Uji Parsial).....	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Model <i>Theory of Planned Behaviour</i> (TPB).....	7
2.2 Kerangka Teoritis.....	27
3.1 Kerangka Pemecahan Masalah	40
4.1 Hasil Uji Normalitas menggunakan Grafik P-Plot	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner Penelitian
2. Rekapitulasi Karakteristik Responden
3. Hasil Jawaban Kuesioner Responden
4. Frekuensi Data
5. Statistik Deskriptif
6. Uji Validitas Instrumen
7. Hasil Uji Reliabilitas
8. Hasil Uji Normalitas
9. Hasil Uji Multikolinieritas
10. Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser)
11. Regresi Linier Berganda

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan sumber pendapatan yang berperan penting dalam proses pembangunan suatu negara. Menurut UU No.28 Tahun 2007 tentang KUP, yang dimaksud dengan “Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Penjelasan dari “bersifat memaksa” disini adalah bila utang pajak tidak dibayar, utang itu dapat ditagih dengan menggunakan kekerasan, seperti surat paksa dan sita, dan juga penyanderaan; walaupun atas pembayaran pajak, tidak dapat ditunjukkan jasa timbal balik tertentu. Hal ini berbeda dengan retribusi, dimana jasa timbal balik dapat langsung dirasakan oleh pembayar retribusi.

Menurut Zuraida (2011:4), pajak mempunyai peran yang sangat penting dalam kehidupan bernegara khususnya dalam pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran yang harus dikeluarkan oleh negara, termasuk pengeluaran pembangunan. Berdasarkan hal di atas, maka pajak mempunyai dua fungsi yaitu fungsi anggaran (*budgetair*) dan fungsi mengatur (*regulen*).

Pajak mempunyai fungsi anggaran mengingat sebagai sumber pendapatan negara, pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Untuk menjalankan tugas-tugas rutin negara dan melaksanakan pembangunan, negara membutuhkan biaya. Biaya ini dapat diperoleh dari penerimaan pajak. Dewasa ini, pajak digunakan untuk pembiayaan rutin seperti belanja pegawai, belanja barang, pemeliharaan, dan lain sebagainya. Kemudian fungsi pajak adalah mengatur (*regulen*), artinya pemerintah bisa mengatur pertumbuhan ekonomi melalui kebijaksanaan pajak. Dengan fungsi mengatur, pajak bisa digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan. Contohnya dalam rangka menggiring penanaman modal, baik dalam negeri maupun luar negeri, diberikan berbagai macam fasilitas keringanan pajak.

Setelah reformasi perpajakan tahun 1983, terjadi perubahan yang sangat mendasar dalam sistem perpajakan di Indonesia karena sebelum tahun 1983, sistem perpajakan di Indonesia yang menganut sistem *official assessment*, berubah menjadi sistem *self assessment*. Prinsip *self assessment* menurut Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP), artinya memberikan kepercayaan secara penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan pajak yang terutang sesuai dengan perhitungan wajib pajak. Prinsip *self assessment* ini tercermin dalam ketentuan Pasal 12 ayat (1) UU KUP, yang mencantumkan bahwa setiap wajib pajak wajib membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak (Zuraida, 2011:5). Salah satu pajak yang dipungut pemerintah secara langsung adalah pajak penghasilan, dimana beban pajak tersebut menjadi tanggung jawab wajib pajak yang bersangkutan dalam arti tidak dapat dilimpahkan kepada pihak lain (Setyawan, 2008:56).

Perubahan sistem perpajakan menjadi prinsip *self assessment* membuat tingkat kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak penghasilan menjadi kurang terkontrol. Hal ini dikarenakan pemerintah mempercayakan sepenuhnya perhitungan, pembayaran dan pelaporan pajak kepada wajib pajak itu sendiri. Persoalan mengenai kepatuhan wajib pajak telah menjadi persoalan yang penting di Indonesia karena jika Wajib Pajak tidak patuh maka dapat menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak yang pada akhirnya akan merugikan negara yaitu berkurangnya penerimaan pajak (Fuadi, 2013).

Tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih tergolong rendah, sehingga menyebabkan besarnya penerimaan pajak belum optimal. Berdasarkan data Ditjen Pajak, potensi Wajib Pajak karyawan dan pribadi di seluruh Indonesia diperkirakan mencapai 46 juta orang. Namun, hingga saat ini Wajib Pajak pribadi dan karyawan yang terdaftar baru 28 juta. Bahkan, dari jumlah itu yang menyetorkan SPT hanya 22 juta (Bisnis.com, 2014). Dari data tersebut dapat

diketahui bahwa rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dapat terjadi pada seluruh wilayah Indonesia.

Kepatuhan wajib pajak pada hakekatnya dapat dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan, seperti kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak dalam melayani wajib pajak. Menurut The American Society of Quality Control (dalam Dharma, 2014), kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten. Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003:60). Tjiptono (2007:59) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Semakin baik kualitas pelayanan akan menyebabkan semakin tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung oleh hasil penelitian Maharani (2012) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan Syahril (2013) juga menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Konsumen akan cenderung meningkatkan kepatuhan pajak apabila konsumen merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dalam melayani kebutuhannya selama mengurus pajak (Pratiwi, 2014). Dalam penelitian ini, penulis menilai kualitas pelayanan berdasarkan persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.

Pengetahuan tentang sanksi perpajakan yang diterima apabila menyalahi aturan undang-undang juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak. Pelanggaran peraturan perpajakan akan dapat ditekan apabila terdapat sanksi perpajakan yang mengaturnya. Pandangan wajib pajak tentang banyaknya kerugian yang akan dialaminya apabila melanggar kewajiban membayar pajak akan mendorong wajib pajak untuk patuh pada kewajiban perpajakannya (Nurgoho, 2006 dalam Pratiwi, 2014). Pernyataan ini

didukung oleh hasil penelitian Utami dan Kardinal (2013) yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari sejumlah peneliti terdahulu antara lain Maharani (2012) yang menganalisis pengaruh sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada karyawan tetap yang bekerja di PTPN XI PG Semboro Jember, dan penelitian Muliari dan Setiawan (2011) yang menganalisis pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan variabel persepsi kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan dengan tujuan untuk menguji dan menganalisis kembali konsistensi hasil penelitian terdahulu. Variabel penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada penelitian Maharani (2012) tidak digunakan oleh peneliti karena indikator pada variabel tersebut terdapat dalam dimensi persepsi kualitas pelayanan mengenai wujud nyata (*tangible*), sedangkan variabel kesadaran wajib pajak dalam Muliari dan Setiawan (2011) tidak digunakan juga karena indikator kesadaran wajib pajak akan pengetahuan undang-undang perpajakan telah dispesifikasikan secara khusus ke dalam indikator variabel sanksi perpajakan.

Berdasarkan penelitian terdahulu, Maharani (2012) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian Muliari dan Setiawan (2011) menyatakan bahwa persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Selain itu objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jember. Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember pada tahun 2012, dari seluruh total warga Jember yang mencapai 2,4 juta orang hanya 94 ribu orang yang tercatat menjadi pembayar pajak penghasilan perorangan dan hanya sekitar 65% yang aktif dalam pelaporan pembayaran pajak, hal ini disampaikan oleh Achmad Hasanuddin selaku Kepala Seksi Pelayanan

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember. Rendahnya jumlah wajib pajak yang melaksanakan kewajiban perpajakannya ini menunjukkan bahwa tingkat kesadaran masyarakat akan kepatuhan membayar pajak di Jember masih rendah. Sedangkan pada tahun 2011 dari total 81.245 wajib pajak di Jember hanya 23.200 yang mengembalikan SPT ke KPP Pratama Jember, jadi hanya sekitar 30% tingkat kepatuhan wajib pajak yang terjadi di tahun 2011 (Bisnis-jatim.com, 2011). Agar hal tersebut tidak terjadi secara terus menerus, maka perlu dilakukan kajian mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya, guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.

Alasan lain memilih objek tersebut dikarenakan wajib pajak orang pribadi melakukan *self assessment system* dalam hal pelaporan dan pembayaran pajak, sehingga dimungkinkan persepsi wajib pajak mengenai penerapan sanksi perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi tersebut. Wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jember juga dianggap sebagai objek yang tepat sasaran karena dapat menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak setempat. Dengan demikian, variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan yang dilakukan terhadap wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah persepsi kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk menguji pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

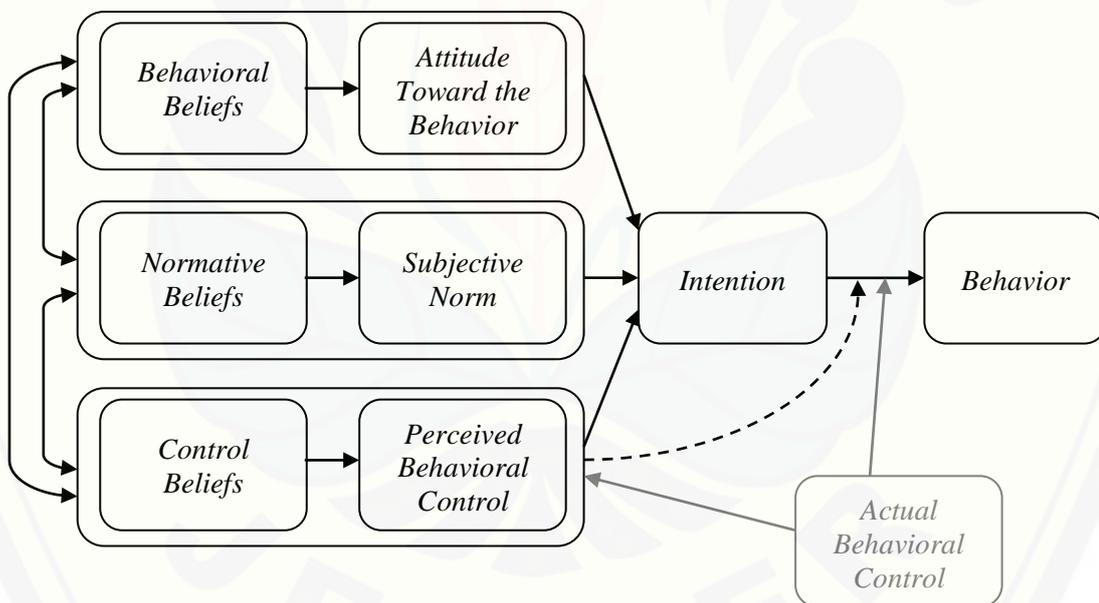
1. Bagi peneliti, sebagai sarana untuk mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan, serta mengaplikasikan kemampuan menganalisa dalam bidang perpajakan.
2. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (Fiskus), sebagai bahan masukan untuk dapat memahami perilaku wajib pajak, meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP), dan memahami persepsi wajib pajak tentang pelaksanaan sanksi perpajakan yang dikeluarkan oleh Pemerintah.
3. Bagi wajib pajak, sebagai bahan informasi agar lebih meningkatkan kesadaran dan kepatuhan dalam membayar kewajiban pajak.
4. Bagi peneliti lainnya, sebagai bahan masukan dan sumber informasi dalam melakukan penelitian selanjutnya sehingga hasil yang diperoleh lebih baik dari yang terdahulu.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Theory of Planned Behaviour*

Theory of Planned Behaviour (TPB) merupakan teori yang digunakan untuk menjelaskan maksud seseorang untuk melakukan perilaku tertentu. Teori ini diusung pertama kali oleh Icek Ajzen pada tahun 1985 melalui artikel yang berjudul *From Intention To Action: A Theory Of Planned Behavior*. TPB merupakan penyempurnaan dari teori sebelumnya yaitu *Theory of Reasoned Action* (Ajzen, 1975 dalam Setyobudi, 2008). Dalam TRA dijelaskan bahwa niat seseorang terhadap perilaku dibentuk oleh dua faktor utama yaitu *attitude toward the behavior* dan *subjective norms*, sedangkan dalam TPB ditambahkan satu faktor lagi yaitu *perceived behavioral control*.



Sumber: Icek Ajzen (<http://people.umass.edu/aizen/tpb.diag.html>)

Gambar 2.1 Model *Theory of Planned Behaviour* (TPB)

Berdasarkan TPB, faktor sentral dari perilaku individu adalah bahwa perilaku itu dipengaruhi oleh niat individu (*behavioral intention*) terhadap perilaku tertentu tersebut. Sedangkan niat untuk berperilaku dipengaruhi oleh

variabel sikap (*attitude*), norma subjektif (*subjective norm*), dan kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*). Teori ini dilandasi pada postulat teori yang menyatakan bahwa perilaku merupakan fungsi dari informasi atau keyakinan/kepercayaan yang menonjol mengenai perilaku tersebut. Orang dapat saja memiliki berbagai macam keyakinan terhadap suatu perilaku, namun ketika dihadapkan pada suatu kejadian tertentu, hanya sedikit dari keyakinan tersebut yang timbul untuk mempengaruhi perilaku. Sedikit keyakinan inilah yang menonjol dalam mempengaruhi perilaku individu (Ajzen, 1991 dalam Hidayat dan Nugroho, 2010).

Keyakinan yang menonjol ini dapat dibedakan menjadi, pertama, *behavioral belief*, yaitu keyakinan individu akan hasil suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut. *Behavioral belief* akan mempengaruhi sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*). Kedua adalah *normative belief* yaitu keyakinan individu terhadap harapan normatif orang lain yang menjadi rujukannya, seperti keluarga, teman, dan konsultan pajak, dan motivasi untuk mencapai harapan tersebut. Harapan normatif ini membentuk variabel norma subjektif (*subjective norm*) atas suatu perilaku. Ketiga adalah *control belief*, yaitu keyakinan individu tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilakunya dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal tersebut mempengaruhi perilakunya. *Control belief* membentuk variabel kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*).

Dalam Gambar 2.1, PBC juga memiliki pengaruh langsung terhadap perilaku. Ajzen dalam Hidayat dan Nugroho (2010) menyebut pengaruh langsung PBC terhadap perilaku sebagai *controllability*. Pelaksanaan perilaku tergantung pada keyakinan individu terhadap seberapa besar kontrol yang dimilikinya terhadap perilaku. PBC yang telah berubah akan mempengaruhi individu untuk berperilaku. Inilah mengapa Ajzen dalam Hidayat dan Nugroho (2010) berpendapat bahwa PBC dapat digunakan sebagai pengganti dalam mengukur adanya *actual control* di lapangan yang berpengaruh terhadap perilaku.

Bobek & Hatfield (2003) dan Hanno & Violette (1996), memanfaatkan *Theory of Planned Behavior* (TPB) untuk menjelaskan kepatuhan pajak Wajib

Pajak Orang Pribadi (WPOP) dengan temuan bahwa sikap terhadap ketidakpatuhan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap niat ketidakpatuhan pajak, sehingga dalam penelitian ini, *Theory of Planned of Behavior* relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

2.1.2 Perpajakan

2.1.2.1 Pengertian

Berdasarkan UU No.28 Tahun 2007 tentang KUP, yang dimaksud dengan “Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Menurut beberapa para ahli, seperti Prof. Dr. P.J.A Adriani dalam Waluyo (2000:2), definisi pajak dikemukakan sebagai berikut: “Pajak adalah iuran rakyat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan”.

Definisi pajak menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH dalam Mardiasmo (2011:1), yaitu: “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak, yaitu:

1. Iuran atau pungutan dari rakyat kepada negara.
2. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan.

3. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individu oleh pemerintah.
4. Pajak dipungut oleh negara, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
5. Pajak diperuntukkan membiayai pengeluaran umum pemerintah, yaitu pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

2.1.2.2 Peran dan Fungsi

Pajak mempunyai peran yang sangat penting dalam kehidupan bernegara khususnya dalam pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran yang harus dikeluarkan oleh negara, termasuk pengeluaran pembangunan (Zuraida, 2011:4). Berdasarkan hal di atas, maka pajak mempunyai dua fungsi, yaitu (Waluyo, 2000:3):

1. Fungsi penerimaan (*budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Contoh: dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

2. Fungsi mengatur (*reguler*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh yaitu dikenakan pajak yang tinggi terhadap minuman keras, sehingga konsumen minuman keras dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah.

2.1.2.3 Syarat Pemungutan Pajak

Agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut (Mardiasmo, 2011:2):

1. Pemungutan pajak harus adil (Syarat Keadilan)

Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, undang-undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedang adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi Wajib Pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak.

2. Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang (Syarat Yuridis)

Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya.

3. Tidak mengganggu perekonomian (Syarat Ekonomis)

Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

4. Pemungutan pajak harus efisien (Syarat Finansial)

Sesuai fungsi budgetair, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.

5. Sistem pemungutan pajak harus sederhana

Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat ini telah dipenuhi oleh undang-undang perpajakan yang baru.

2.1.2.4 Asas Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2011:7) asas pemungutan pajak terdiri dari:

1. Asas Tempat Tinggal

Negara mempunyai hak untuk memungut pajak atas seluruh penghasilan wajib pajak berdasarkan tempat tinggal wajib pajak, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun dari luar negeri. Asas ini berlaku untuk wajib pajak dalam negeri.

2. Asas Sumber

Negara mempunyai hak untuk memungut pajak atas penghasilan yang bersumber pada suatu negara yang memungut pajak. Dengan demikian wajib pajak yang menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesia dikenai pajak di Indonesia tanpa memperhatikan tempat tinggal wajib pajak.

3. Asas Kebangsaan

Pengenaan pajak dihubungkan dengan suatu negara, asas ini diberlakukan kepada setiap orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Asas ini berlaku untuk wajib pajak luar negeri.

2.1.2.5 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak menurut Ilyas dan Burton (2007:10) terdiri dari 4 (empat) macam antara lain:

1. *Official assessment system* adalah suatu pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemungut pajak (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar (terutang) oleh orang pribadi atau badan. Dengan sistem ini masyarakat pasif hingga dikeluarkannya surat ketetapan pajak oleh fiskus dan besarnya pajak baru diketahui setelah surat tersebut keluar.
2. *Semi Self assessment system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang pada fiskus dan wajib pajak untuk menentukan besarnya pajak yang terutang baik orang pribadi maupun badan. Dalam sistem ini setiap awal tahun para wajib pajak menentukan besarnya pajak terutang sendiri untuk tahun

berjalan. Kemudian setelah itu, pada akhir tahun pajak, fiskus menentukan besarnya pajak terutang yang sesungguhnya berdasarkan data yang diperoleh dari wajib pajak.

3. *Self Assesment system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menghitung, melaporkan dan membayar sendiri besarnya pajak yang terutang.
4. *With holding system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang pada pihak ketiga untuk menghitung, memotong dan memungut pajak yang terutang. Pihak ketiga yang telah ditentukan tersebut kemudian menyetor dan melaporkan kepada fiskus.

2.1.3 Wajib Pajak

2.1.3.1 Pengertian

Pengertian Wajib Pajak termuat dalam Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yaitu: “Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak ada 2 jenis, yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan. Wajib Pajak mempunyai nomor identitas berupa NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) sebagai penanda dalam melaksanakan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan.

2.1.3.2 Kewajiban dan Hak

Kewajiban adalah sesuatu yang dilakukan dengan tanggung jawab. Kewajiban wajib pajak, diantaranya (Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007:

- a) Mendaftarkan diri dan/atau melaporkan usahanya (Pasal 2 ayat 1, 2).
- b) Mengambil dan mengisi SPT secara benar, lengkap, jelas serta menandatangani dan menyampaikannya ke KPP pada waktunya (Pasal 3 ayat 1, 2, 3, Pasal 4 ayat 1).
- c) Dalam hal Wajib Pajak adalah badan, SPT harus ditandatangani oleh pengurus atau direksi (Pasal 4 ayat 2).
- d) Membayar sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% sebulan atas jumlah pajak yang kurang bayar, dalam hal Wajib Pajak membetulkan sendiri SPT yang mengakibatkan utang pajak menjadi lebih besar (Pasal 8 ayat 2).
- e) Membayar atau menyetor pajak yang terutang di Kas Negara atau tempat lain yang ditunjuk oleh Menteri Keuangan (Pasal 10 ayat 1).

Hak adalah sesuatu yang mutlak menjadi milik kita dan penggunaannya tergantung kepada kita sendiri. Adapun hak-hak Wajib Pajak diantaranya (Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007):

- a) Hak mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak dan/atau Nomor Pokok Pengusaha Kena Pajak setelah mendaftarkan diri dan/atau melaporkan usahanya (Pasal 2 ayat 1, 2).
- b) Atas permohonan, memperpanjang jangka waktu penyampaian SPT Tahunan (Pasal 3 ayat 4).
- c) Atas permohonan mengangsur atau menunda pembayaran pajak (Pasal 9 ayat 4).
- d) Menolak petugas pemeriksa yang tidak memiliki tanda pengenal pemeriksaan dan tidak dilengkapi dengan Surat Perintah Pemeriksaan dan tidak memperlihatkannya kepada Wajib Pajak yang diperiksa (Pasal 29 ayat 2).
- e) Mengajukan permohonan untuk mengurangi atau membatalkan ketentuan pajak yang tidak benar dan apabila setelah lewat waktu

12 bulan tidak ada suatu keputusan, maka permohonan dianggap dikabulkan (Pasal 36 ayat 1 huruf b).

2.1.4 Pajak Penghasilan

2.1.4.1 Pengertian

Pajak penghasilan merupakan suatu pajak yang dikenakan terhadap subjek pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam tahun pajak. Pajak penghasilan dihitung berdasarkan jumlah penghasilan yang diterima atau diperoleh dalam 1 (satu) tahun pajak yaitu tahun kalender atau tahun buku yang meliputi jangka waktu 12 bulan, atau bagian tahun pajak yang kewajiban subjektifnya dimulai pertengahan tahun (Ilyas, 2012).

2.1.4.2 Subjek Pajak

Pasal 2 ayat 1 UU PPh menyebutkan pihak yang termasuk sebagai subjek pajak adalah (Ilyas, 2012:77) :

- 1) Orang Pribadi, atau warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan menggantikan yang berhak.

Semua orang pribadi baik dalam negeri maupun luar negeri termasuk kategori subjek pajak, termasuk anak-anak dan perempuan. Untuk kepentingan administrasi dan teknik perpajakan, kewajiban perpajakan atas penghasilan anak dan istri digabung dengan penghasilan suami sebagai kepala keluarga.

Warisan belum terbagi ditetapkan sebagai subjek pajak agar Pajak Penghasilan atas penghasilan yang timbul dari warisan belum dibagi dapat dilaksanakan.

- 2) Badan

Badan adalah sekumpulan orang atau modal yang merupakan kesatuan, baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha

Milik Daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.

3) Bentuk Usaha Tetap (BUT)

Bentuk Usaha Tetap (BUT) merupakan segala bentuk usaha yang dilakukan oleh orang atau badan luar negeri di Indonesia.

2.1.4.3 Objek Pajak

Objek dari Pajak Penghasilan adalah penghasilan wajib pajak. Pasal 4 ayat 1 Undang-Undang Nomor 36 tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan menyebutkan “penghasilan adalah setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan Wajib Pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apa pun”.

Penghasilan yang dikenai pajak adalah tambahan kemampuan ekonomis yang diterima selama satu tahun pajak, dan bukan berdasarkan kumulatif kemampuan ekonomis tahun pajak sebelumnya. Penghasilan yang dikenai pajak harus dapat dinilai dengan satuan ekonomis dalam satuan mata uang. Penghasilan yang dikenai pajak berasal dari dalam negeri maupun luar negeri.

2.1.5 SPT (Surat Pemberitahuan)

Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan pembayaran pajak yang terutang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Pasal 1 angka 10 UU KUP).

2.1.5.1 Fungsi SPT

Fungsi SPT bagi Wajib Pajak Pajak Penghasilan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan melaporkan tentang (Mardiasmo, 2011:31):

1. pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan/atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam 1 (satu) Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak;
2. penghasilan yang merupakan objek pajak dan/atau bukan objek pajak;
3. harta dan kewajiban; dan/atau
4. pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam 1 (satu) Masa Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Fungsi SPT bagi Pengusaha Kena Pajak adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah yang sebenarnya terutang.

SPT harus diisi dengan benar, lengkap, jelas, dan ditandatangani (Pasal 4 UU KUP). Untuk Wajib Pajak Badan, SPT harus ditandatangani oleh pengurus atau direksi, jika dilakukan bukan Wajib Pajak harus dilampiri surat kuasa.

2.1.5.2 Jenis SPT

Berdasarkan kewajiban dalam penyeteroran dan pelaporannya, SPT dibagi dalam dua jenis, yaitu:

1. SPT masa adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan atau pembayaran pajak yang terutang dalam masa pajak.

2. SPT tahunan adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan atau pembayaran pajak yang terutang dalam 1 tahun pajak.

2.1.5.3 Prosedur Penyampaian SPT

Setelah SPT diisi, jika terdapat PPh yang kurang bayar, maka harus disetor terlebih dahulu sebelum dilaporkan ke KPP di mana Wajib Pajak terdaftar atau melalui kantor pos secara tercatat. Resi dari kantor pos merupakan tanda bukti tanda terima Direktorat Jenderal Pajak.

Batas waktu penyampaian untuk SPT Masa, paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir Masa Pajak. SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak orang pribadi, paling lama 3 (tiga) bulan setelah akhir Tahun Pajak, sedangkan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak badan, paling lama 4 (empat) bulan setelah akhir Tahun Pajak. Tahun pajak terdiri dari tahun buku dan tahun takwim (Januari s.d. Desember). Apabila Wajib Pajak melewati batas penyampaian SPT Tahunan, maka diperkenankan untuk memperpanjang jangka waktu penyampaian SPT Tahunan paling lama 2 (dua) bulan sejak batas waktu penyampaian SPT Tahunan dengan cara menyampaikan Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan.

Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan dibuat secara tertulis dan disampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak, sebelum batas waktu penyampaian SPT Tahunan berakhir, dengan dilampiri (Mardiasmo, 2011:35) :

1. Penghitungan sementara pajak terutang dalam 1 (satu) Tahun Pajak yang batas penyampaiannya diperpanjang;
2. Laporan keuangan sementara; dan
3. Surat Setoran Pajak sebagai bukti pelunasan kekurangan pembayaran pajak yang terutang.

Wajib Pajak dapat membetulkan SPT Masa dan SPT Tahunan sepanjang Wajib Pajak belum menerima surat pemberitahuan pemeriksaan pajak, kecuali pembetulan yang menyatakan rugi atau lebih bayar dibatasi

paling lama 3 (tiga) tahun setelah saat terutangnya pajak atau berakhirnya masa pajak, bagian tahun pajak atau tahun pajak sesuai dengan Pasal 8 UU KUP. Pembetulan dilakukan dengan cara mengisi formulir SPT yang dibetulkan dengan judulnya ditambahi keterangan SPT-Pembetulan.

2.1.6 Persepsi Kualitas Pelayanan

2.1.6.1 Pengertian

Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono, 2007:10) mendefinisikan kualitas sebagai: "Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". Sedangkan menurut Boediono (2003:60) definisi "Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan".

Berdasarkan definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007:59). 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. Dengan demikian, persepsi kualitas pelayanan merupakan pandangan wajib pajak mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak kepada wajib pajak selama melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Pelayanan publik (*public service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat disamping abdi negara. Menurut UU No 25 tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi

setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik harus mampu memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik agar mampu memuaskan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

2.1.6.2 Dimensi

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) dalam Astuty (2011) mengemukakan lima dimensi dalam menentukan kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan dapat dipercaya, terutama dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu dengan cara yang sama sesuai jadwal yang telah dijanjikan.
- 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemampuan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan konsumen.
- 3) Jaminan (*Assurance*), berkaitan dengan pengetahuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari pemberi jasa untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan risiko atas jasa yang diterimanya.
- 4) Empati (*Empathy*), berkaitan dengan sikap karyawan maupun perusahaan untuk perhatian dan memahami kebutuhan maupun kesulitan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi.
- 5) Wujud nyata (*Tangibles*), meliputi tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.

2.1.7 Sanksi Perpajakan

Menurut Mardiasmo (2011:59), “sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan)

akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi pajak merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan”. Sanksi perpajakan dapat pula dikatakan sebagai suatu bentuk hukuman yang diberikan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran terhadap kewajiban perpajakan yang bisa dikenakan berupa sanksi administrasi (berupa denda, bunga dan kenaikan), serta sanksi pidana (berupa kurungan dan penjara).

Dalam undang-undang, sanksi perpajakan terdiri dari:

- 1) Sanksi Administrasi, yaitu pengenaan denda, bunga atau kenaikan atas ketidakpatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban administrasi perpajakan. Sanksi administrasi bukan sebagai penghukum namun mengingatkan Wajib Pajak agar lebih teliti dan berhati-hati. Devano dan Rahayu (2006:198) menjelaskan bahwa menurut ketentuan dalam undang-undang perpajakan ada 3 macam sanksi administrasi yaitu:
 - a. Denda merupakan sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan. Contohnya sanksi denda sebesar Rp 100.000,00 diberikan kepada wajib pajak orang pribadi yang terlambat menyampaikan SPT Tahunan PPh.
 - b. Bunga merupakan sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pembayaran pajak. Contohnya sanksi berupa bunga 2% diberikan kepada wajib pajak yang terlambat membayar PPh.
 - c. Kenaikan merupakan sanksi yang berupa kenaikan jumlah pajak yang harus dibayar, terhadap pelanggaran berkaitan dengan kewajiban yang diatur dalam ketentuan material. Contohnya sanksi kenaikan sebesar 50% diberikan kepada wajib pajak yang tidak melaporkan SPT Tahunan PPh walaupun telah ditegur.
- 2) Sanksi Pidana, merupakan siksaan atau penderitaan, suatu alat pencegah atau banteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Mardiasmo (2011:60) menjelaskan bahwa menurut ketentuan dalam undang-undang perpajakan ada 3 macam sanksi pidana yaitu:

- a. Denda pidana merupakan sanksi yang dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun bersifat kejahatan.
- b. Pidana kurungan merupakan sanksi yang hanya dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran.
- c. Pidana penjara seperti halnya pidana kurungan, merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancamkan terhadap kejahatan.

2.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Muliari dan Setiawan, 2011). Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak dikemukakan oleh Norman D. Nowak (Devano dan Rahayu, 2006:110) sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana:

- a) Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- b) Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- c) Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- d) Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74/PMK.03/2012 tanggal 14 Mei 2012, Wajib Pajak dapat ditetapkan sebagai Wajib Pajak dengan kriteria tertentu (Wajib Pajak patuh) apabila memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan, meliputi:
 - a. penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan selama 3 (tiga) Tahun Pajak terakhir yang wajib disampaikan sampai akhir tahun sebelum tahun penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu dilakukan tepat waktu;

- b. penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat dalam tahun terakhir sebelum tahun penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu untuk Masa Pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) Masa Pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut;
 - c. seluruh Surat Pemberitahuan Masa dalam tahun terakhir sebelum tahun penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu untuk Masa Pajak Januari sampai November telah disampaikan; dan
 - d. Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud pada huruf b telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Pajak berikutnya.
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
 - 3) Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
 - a. Laporan keuangan yang dilampirkan dalam Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan wajib disampaikan selama 3 (tiga) tahun berturut-turut sampai dengan akhir tahun sebelum tahun penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu.
 - 4) 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.

2.2. Penelitian Terdahulu

Sebagai acuan penelitian ini, digunakan beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yaitu sebagai berikut:

- 1) Syahril (2013) dengan judul “Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

PPh Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Kota Solok)”. Tujuan dari penelitiannya adalah untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh Orang Pribadi di kota Solok. Hasil penelitian yang diperoleh menyimpulkan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini terbukti dari nilai probabilitas signifikansi untuk variabel tingkat pemahaman wajib pajak sebesar 0,000 dan variabel kualitas pelayanan sebesar 0,039 yang masing-masing nilai lebih kecil dari 0,05.

- 2) Utami dan Kardinal (2013) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu”. Tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa: (1) secara parsial membuktikan bahwa variabel kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi, (2) secara parsial variabel sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, (3) secara simultan variabel kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Palembang Seberang Ulu.
- 3) Maharani (2012) dengan judul “Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Karyawan Tetap yang Bekerja di PTPN XI PG Semboro Jember)”. Tujuan dari penelitiannya adalah untuk menganalisis pengaruh sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan penerapan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan penerapan

sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

- 4) Muliari dan Setiawan (2011) dengan judul “Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Tujuan dari penelitiannya adalah untuk menganalisis pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Hasilnya menunjukkan bahwa persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.
- 5) Sulistianingrum (2009) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu”. Tujuan dari penelitiannya adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, baik secara parsial maupun simultan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Secara simultan, kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan juga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun kedua variabel tersebut hanya mampu dijelaskan sebesar 31,2%, sisanya sebesar 68,8% dijelaskan oleh faktor lain.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

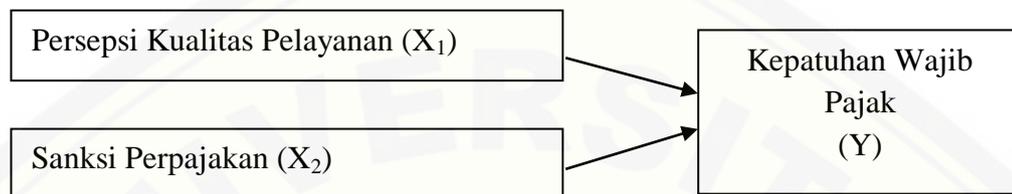
No	Nama Peneliti (Tahun)	Variabel-Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil (Kesimpulan)
1	Syahril (2013)	1. Tingkat Pemahaman Wajib Pajak (X_1) 2. Kualitas Pelayanan Fiskus (X_3) 3. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Regresi Berganda	Tingkat pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
2	Utami dan Kardinal	1. Kesadaran Wajib Pajak (X_1)	Regresi Berganda	(1) Secara parsial variabel kesadaran wajib pajak tidak

	(2013)	<ol style="list-style-type: none"> 2. Sanksi Pajak (X_2) 3. Kepatuhan Wajib Pajak (Y) 		<p>berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi,</p> <p>(2) Secara parsial variabel sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi,</p> <p>(3) Secara simultan variabel kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.</p>
3	Maharani (2012)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sanksi Perpajakan (X_1) 2. Kualitas Pelayanan (X_2) 3. Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X_3) 4. Kepatuhan Wajib Pajak (Y) 	Regresi Linear Berganda	Sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan penerapan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
4	Muliari dan Setiawan (2011)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persepsi tentang Sanksi Perpajakan (X_1) 2. Kesadaran Wajib Pajak (X_2) 3. Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak (Y) 	Regresi Linear Berganda	Persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.
5	Sulistianingrum (2009)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas Pelayanan Administrasi (X_1) 2. Sosialisasi Perpajakan (X_2) 3. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Y) 	Regresi Linear Berganda	Kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Secara simultan, kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan juga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sumber: Data diolah dari berbagai sumber.

2.3. Kerangka Teoritis

Berdasarkan uraian landasan teori yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dibuat suatu kerangka teoritis sebagai dasar untuk merumuskan sebuah hipotesis. Kerangka teoritis yang menjadi topik dalam penelitian ini dapat dilihat berdasarkan gambar berikut:



Gambar 2.2 Kerangka Teoritis

2.4 Hipotesis Penelitian

2.4.1 Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan *Theory of Planned of Behavior* (TPB), ketika akan melakukan sesuatu, individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs*). Hal tersebut dapat dikaitkan dengan persepsi kualitas pelayanan, dimana dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak, sistem perpajakan yang efisien dan efektif, serta penyuluhan-penyuluhan pajak yang memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat pajak, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak.

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.

Supadmi (2009) menyatakan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Semakin baik persepsi wajib pajak terhadap

kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak, maka semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Wajib pajak cenderung meningkatkan kepatuhan pajak apabila wajib pajak merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dalam melayani kebutuhannya selama mengurus pajak.

Pernyataan tersebut juga didukung oleh hasil penelitian Maharani (2012) dan Sulistianingrum (2009) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Begitu pula halnya dengan hasil penelitian dari Syahril (2013) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Dari uraian tersebut maka hipotesis yang dapat diambil adalah:

H₁ : Persepsi Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.4.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan *Theory of Planned of Behavior* (TPB), sanksi pajak terkait dengan *control beliefs*. Sanksi pajak dibuat untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak.

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi (Mardiasmo, 2011:59). Pelanggaran peraturan perpajakan akan dapat ditekan apabila terdapat sanksi perpajakan yang mengaturnya.

Soemitro (1998:14) menjelaskan bahwa pemberian kepercayaan sepenuhnya kepada wajib pajak untuk melakukan *self assessment* memberikan konsekuensi yang berat bagi wajib pajak, artinya jika wajib pajak tidak memenuhi kewajiban yang dipikulkan kepadanya, maka sanksi yang dijatuhkan akan lebih berat daripada biasanya. Pandangan wajib pajak tentang banyaknya kerugian yang akan dialaminya apabila melanggar kewajiban membayar pajak akan mendorong

wajib pajak untuk patuh pada kewajiban perpajakannya (Nurgoho, 2006 dalam Pratiwi, 2014). Semakin baik persepsi wajib pajak terhadap pelaksanaan sanksi perpajakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Pernyataan tersebut diperkuat oleh hasil penelitian Utami dan Kardinal (2013) yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian Muliari dan Setiawan (2011) juga menyimpulkan bahwa persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

Dari uraian tersebut maka hipotesis yang dapat diambil adalah:

H₂ : Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Rancangan Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian penjelasan (*Eksplanatory research*) yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis (Singarimbun, 2006:5), dan menggunakan metode pendekatan kuantitatif, karena menggunakan pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan menggunakan analisis data dengan prosedur statistik (Sugiyono, 2011). Penelitian ini dirancang untuk mengetahui pengaruh variabel persepsi kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) di KPP Pratama Jember.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan (Sanusi, 2011:87). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jember.

Sampel adalah bagian dari elemen-elemen populasi yang terpilih (Sanusi, 2011:87). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Incidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2011:96). Sampel pada penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang kebetulan ditemui peneliti pada saat mengunjungi KPP Pratama Jember.

Besarnya sampel yang diambil berjumlah 100 dengan kriteria sampel sebagai berikut:

1. Wajib Pajak orang pribadi memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP),
2. Wajib Pajak orang pribadi sedang melaporkan SPT Tahunan ketika bertemu dengan peneliti di KPP Pratama Jember.

3.3 Sumber Data

Data penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah Data Primer, yaitu data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti (Sanusi, 2011:104). Data primer yang diperoleh bersumber dari jawaban wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jember sebagai responden atas pertanyaan yang diajukan dalam kuesioer penelitian.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survey dengan teknik kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti mengetahui dengan pasti variabel yang akan diukur dan mengetahui apa yang bisa diharapkan dari responden (Sugiyono, 2011: 162). Penyebaran kuesioner disampaikan secara langsung kepada responden yaitu wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jember untuk kemudian diisi, dan diambil kembali pada saat itu juga.

3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi Operasional variabel adalah penentuan *construct* sehingga menjadi variabel yang dapat diamati dan diukur dengan menentukan hal yang diperlukan untuk mencapai tujuan tertentu (Indriantoro dan Supomo, 2009). Variabel penelitian adalah objek penelitian, atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian.

Berikut adalah definisi operasional dari variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Variabel bebas (*independent variable*)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain (Sanusi, 2011:50). Variabel yang digunakan dalam penelitian terdiri dari:

- a) Persepsi Kualitas Pelayanan (X_1) merupakan pandangan wajib pajak mengenai segala kegiatan pelayanan yang diberikan oleh kantor pelayanan pajak kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Variabel ini diukur melalui kuesioner yang diadopsi dari kuesioner Astuty (2011) dengan skala *Likert* 5 poin untuk 15 pertanyaan.
- b) Sanksi Perpajakan (X_2) merupakan suatu bentuk hukuman yang diberikan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran terhadap kewajiban perpajakan yang bisa dikenakan berupa sanksi administrasi (berupa denda, bunga dan kenaikan), serta sanksi pidana (berupa kurungan dan penjara). Variabel ini diukur melalui kuesioner yang diadopsi dari kuesioner Yadnyana (2009) dalam Muliari dan Setiawan (2011) dengan skala *Likert* 5 poin untuk 9 pertanyaan.

2. Variabel terikat (*dependent variable*)

Variabel terikat atau variabel tergantung (*dependent variable*) merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain (Sanusi, 2011:50). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak, yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak wajib pajak taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Variabel ini diukur melalui indikator yang diadopsi dari kriteria wajib pajak patuh berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74/PMK.03/2012 dengan skala *Likert* 5 poin untuk 5 pertanyaan.

Skala data yang digunakan pada pengukuran variabel diukur dengan menggunakan skala *Likert* lima poin, dengan kategori sebagai berikut:

Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert

Persepsi Kualitas Pelayanan			Sanksi Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak		
Nilai	Kode	Kriteria Jawaban	Nilai	Kode	Kriteria Jawaban
5	SB	Sangat Baik	5	SS	Sangat Setuju
4	B	Baik	4	S	Setuju
3	R	Ragu-ragu	3	R	Ragu-ragu
2	TB	Tidak Baik	2	TS	Tidak Setuju
1	STB	Sangat Tidak Baik	1	STS	Sangat Tidak Setuju

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Sumber
Persepsi Kualitas Pelayanan (X ₁)	1. Keandalan (<i>Reliability</i>)	a. Pelayanan sesuai prosedur b. Ketepatan waktu c. Kemampuan petugas	Astuty (2011)
	2. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	a. Kecepatan penanganan b. Sikap bertanggung jawab	
	3. Jaminan (<i>Assurance</i>)	a. Kesopanan petugas b. Pengetahuan petugas c. Sikap dapat dipercaya petugas	
	4. Empati (<i>Emphaty</i>)	a. Pengertian b. Perhatian c. Komunikasi	
	5. Wujud Nyata (<i>Tangibles</i>)	a. Fasilitas fisik b. Sarana komunikasi c. Perlengkapan prosedur pelayanan	
Sanksi Perpajakan (X ₂)	Penerapan sanksi perpajakan	a. Pemberian sanksi administrasi b. Pemberian sanksi pidana c. Sanksi sebagai sarana mendidik wajib pajak d. Sanksi dikenakan kepada pelanggar tanpa toleransi	Yadnyana (2009) dalam Muliari dan Setiawan (2011)

		e. Pengenaan sanksi pajak dapat dinegoisasikan	
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kriteria Wajib Pajak patuh	<ul style="list-style-type: none"> a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak c. Tidak pernah dipidana atas sanksi perpajakan d. Perhitungan pajak sesuai dengan undang-undang 	Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74/PMK.03/2012

3.6 Metode Analisis Data

Uji instrumen seperti uji validitas dan uji reliabilitas digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana kuisioner dapat menjadi alat pengukur yang valid dan reliabel dalam mengukur suatu gejala yang ada. Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dengan terlebih dahulu dilakukan analisis statistik deskriptif dan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas agar model regresi yang telah dianalisis nantinya menghasilkan penaksir bias linear terbaik sehingga hasil perhitungan dapat diinterpretasikan dengan efisien dan akurat.

Teknik analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dengan bantuan program komputer SPSS (*Statistical Product and Service*) for Windows version 17.0. Sebelum melakukan hipotesis dengan analisis regresi berganda terlebih dahulu dilakukan uji lolos kendala linier atau uji asumsi klasik dan setelah itu dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji koefisien determinasi (R^2), uji F, dan uji t.

3.6.1 Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2011:169), pengertian statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan deskripsi atas variabel-variabel penelitian secara statistik. Dalam penelitian ini, statistik yang digunakan adalah rata-rata (mean), maksimal, minimal dan standar deviasi.

3.6.2 Uji Kualitas Data

3.6.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011:45). Bila skala pengukuran tidak valid maka tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur atau melakukan apa yang seharusnya dilakukan. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan metode korelasi Pearson (*Pearson Correlation*) yaitu dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item atau butir pertanyaan dengan skor total item (penjumlahan dari keseluruhan item). Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n - 2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel, pada taraf signifikan 5% atau 0,05. Apabila r -hitung lebih besar dari r -tabel maka alat pengukur tersebut dikatakan valid (Indriantoro dan Supomo, 2009).

3.6.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran) (Kuncoro, 2009:175). Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi jawaban responden. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban

seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Cronbach's Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *alpha* lebih besar dari 0,60 (Ghozali, 2011:42).

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui apakah hasil analisis regresi linier berganda yang digunakan untuk menganalisis dalam penelitian ini terbebas dari penyimpangan asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas. Adapun masing – masing pengujian tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

3.6.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah residual data dari model regresi linier memiliki distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah residual datanya berdistribusi normal. Jika residual data tidak terdistribusi normal maka kesimpulan statistik menjadi tidak valid atau bias (Latan, 2013:56).

Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan *normal probability plot* dan Kolmogorov-Smirnov (K-S). Pengujian normalitas menggunakan *normal probability plot* dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal. Dasar pengambilan keputusannya adalah:

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Uji normalitas dengan menggunakan uji non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S), residual data dikatakan terdistribusi normal apabila nilai *Asymp. Sig* lebih dari 0,05 (5%) (Ghozali, 2011).

3.6.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen (Ghozali, 2011:91). Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya yaitu *Variance Inflation Factor* (VIF). Kedua variabel ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan VIF yang tinggi.

Batas nilai *tolerance* adalah 0,10 atau nilai VIF adalah 10. Jika $VIF > 10$ dan nilai *tolerance* < 0.10 , maka terjadi multikolinieritas tinggi antar variabel bebas dengan variabel bebas lainnya. Jika $VIF < 10$ dan nilai *tolerance* > 0.10 , maka dapat diartikan tidak terdapat multikolinieritas pada penelitian tersebut.

3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedositas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Jika varians berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011:105).

Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan Uji Glejser. Uji statistik Glejser mentransformasi nilai residual menjadi absolut residual dan meregresnya dengan variabel independen dalam model. Jika

diperoleh nilai signifikansi untuk variabel independen $> 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat problem heteroskedastisitas (Latan, 2013:66).

3.6.4 Uji Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini diuji dengan analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda adalah teknik statistik melalui koefisien parameter untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011). Pengujian terhadap hipotesis baik secara parsial maupun simultan dilakukan setelah model regresi yang digunakan bebas dari pelanggaran asumsi klasik. Tujuannya adalah agar hasil penelitian dapat diinterpretasikan secara tepat dan efisien. Persamaan regresi tersebut adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

- Y = kepatuhan wajib pajak
- a = konstanta
- b_1, b_2 = koefisien regresi untuk masing-masing variabel independen
- X_1 = persepsi kualitas pelayanan
- X_2 = sanksi perpajakan
- e = error

Menurut Ghozali (2011), ketepatan fungsi regresi dalam mengestimasi nilai aktual dapat diukur dari koefisien determinasi, nilai statistik F, dan nilai statistik t.

3.6.4.1 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi ini adalah 0 sampai dengan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang

mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2011:83).

3.6.4.2 Uji F (Uji Kelayakan Model)

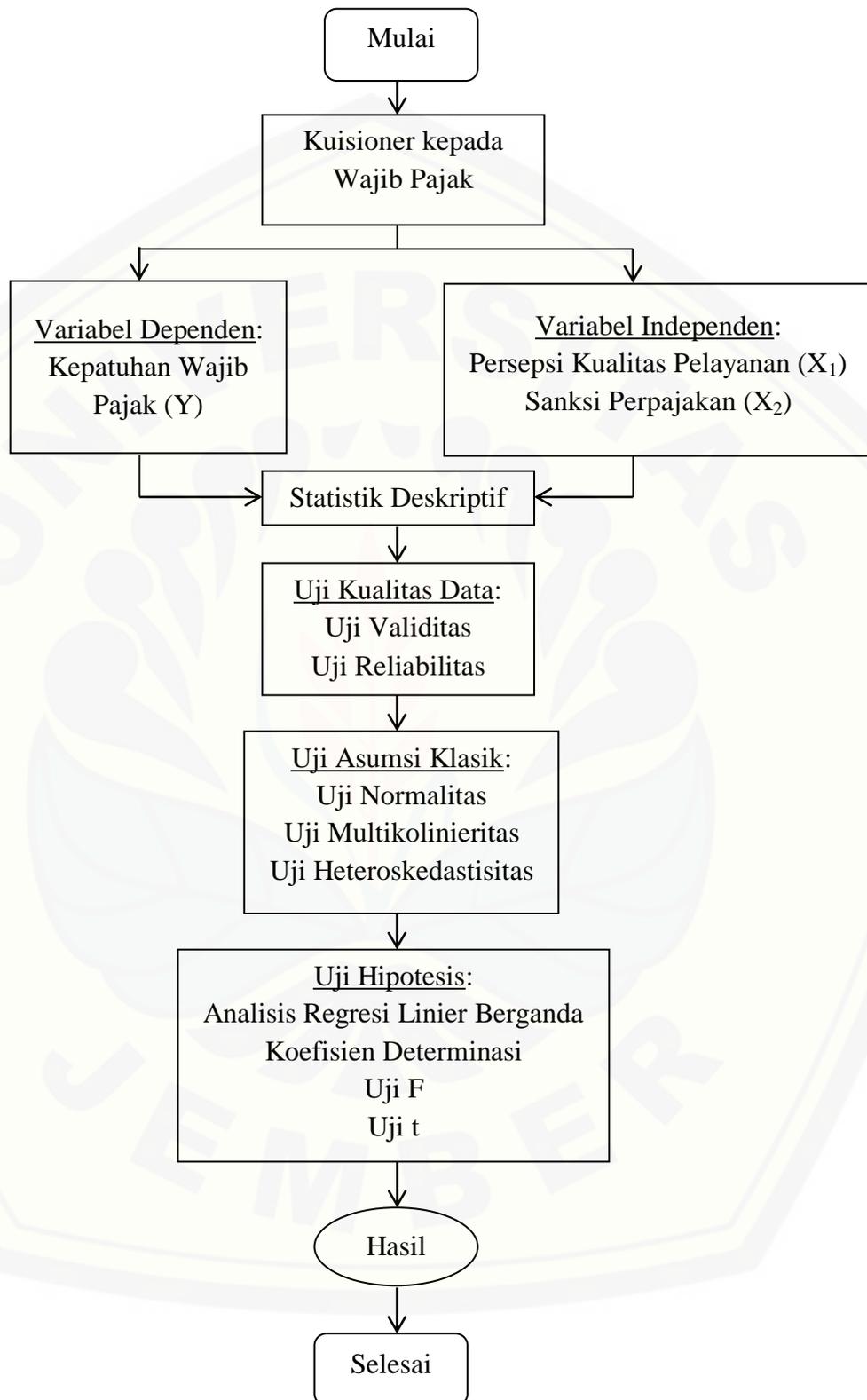
Uji F adalah uji kelayakan model (*goodness of fit*) yang harus dilakukan dalam analisis regresi linear. Uji F bertujuan untuk mengetahui kelayakan model regresi linear berganda sebagai alat analisis yang menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Bila nilai signifikansi dari tabel analisis varian (ANOVA) $< \alpha = 0,05$, maka model ini layak atau fit.

3.6.4.3 Uji t (Uji Parsial)

Uji hipotesis secara parsial (Uji t) pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel independen lainnya konstan. Uji t (uji parsial) dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel untuk degree of freedom (df) = $n-k-1$, dimana n adalah jumlah sampel yang diteliti dan k adalah jumlah variabel independen, pada taraf signifikan 5% atau 0,05. Dasar keputusan uji t dilakukan dengan cara sebagai berikut (Ghozali, 2011):

1. Bila t hitung $>$ t tabel atau nilai probabilitas $<$ tingkat signifikansi (Sig $<$ 0,05), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. Bila t hitung $<$ t tabel atau nilai probabilitas $>$ tingkat signifikansi (Sig $>$ 0,05), maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

3.7 Kerangka Pemecahan Masalah



Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan bertempat tinggal di wilayah Kabupaten Jember. Populasi penelitian yang didapat dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember, yaitu jumlah semua Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember sampai dengan 31 Desember 2014 adalah 83.148 orang. Data penelitian dikumpulkan oleh peneliti dengan menggunakan penyebaran kuesioner yang diberikan secara langsung kepada responden yang secara kebetulan ditemui peneliti di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.

Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang Wajib Pajak Orang Pribadi. Peneliti telah mendistribusikan kuesioner secara langsung kepada 100 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember yang secara kebetulan ditemui peneliti di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember. Data penyebaran kuesioner dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut.

Tabel 4.1 Distribusi Kuesioner

Keterangan	Jumlah	Presentase %
Kuesioner yang diberikan	100	100%
Kuesioner yang kembali	100	100%
Kuesioner yang dapat dipakai	84	84%
Kuesioner yang tidak dapat dipakai	16	16%
Kuesioner yang dapat digunakan dalam penelitian	84	84%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2015.

Berdasarkan tabel 4.1 rekapitulasi distribusi kuesioner di atas, dapat dijelaskan bahwa kuesioner yang didistribusikan sebanyak 100 kuesioner, yang kembali sebanyak 100 kuesioner, dan yang dapat diolah dalam penelitian ini sebanyak 84 kuesioner, sedangkan 16 kuesioner tidak dapat diolah karena merupakan kuesioner yang memiliki kriteria pekerja PNS, dimana untuk PNS pemungutan pajaknya dilakukan pemotongan secara langsung oleh Pemerintah Pusat, sehingga tidak dapat diukur tingkat kepatuhan pajaknya.

Sementara itu, berdasarkan hasil pengumpulan data dari responden yang dijadikan sampel penelitian, maka diketahui beberapa hal tentang karakteristik responden. Karakteristik responden tersebut meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan lama kerja.

1. Jenis Kelamin

Dari hasil kuesioner yang dikumpulkan, diperoleh data mengenai jenis kelamin responden yang diklasifikasikan atas 2 jenis kelamin yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	44	52,4%
2	Perempuan	40	47,6%
Jumlah		84	100%

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa sebagian besar wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan di KPP Pratama Jember adalah laki – laki , di mana terdapat 44 orang atau 52,4% dari jumlah keseluruhan, sedangkan sisanya adalah perempuan sebanyak 40 orang atau 47,6% dari jumlah responden keseluruhan yaitu 84 responden.

2. Umur Responden

Dari hasil kuesioner yang dikumpulkan, diperoleh data mengenai umur responden yang diklasifikasikan atas 4 tingkatan umur yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.3 Umur Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	≤ 30 tahun	34	40,5%
2	31-40 tahun	28	33,3%
3	41-50 tahun	13	15,5%
4	> 50 tahun	9	10,7%
Jumlah		84	100%

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa sebagian besar wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan di KPP Pratama Jember berumur kurang dari atau

sama dengan 30 tahun (≤ 30 tahun), di mana terdapat 34 orang atau 40,5% dari jumlah responden keseluruhan, sedangkan wajib pajak yang berumur lebih dari 50 tahun (>50 tahun) hanya sebanyak 9 orang atau 10,7% dari jumlah responden keseluruhan yaitu 84 responden.

3. Pendidikan Terakhir

Dari hasil kuesioner yang dikumpulkan, diperoleh data mengenai pendidikan terakhir responden yang diklasifikasikan atas 4 tingkatan pendidikan yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	SD	0	0%
2	SMP	2	2,4%
3	SMA	25	29,8%
4	Sarjana/Diploma	57	67,8%
Jumlah		84	100%

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa sebagian besar wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan di KPP Pratama Jember berpendidikan terakhir sebagai Sarjana/Diploma, di mana terdapat 57 orang atau 67,8% dari jumlah responden keseluruhan yaitu 84 responden. Dalam penelitian ini, tidak ditemukan responden yang berpendidikan terakhir Tamat SD.

4. Pekerjaan

Dari hasil kuesioner yang dikumpulkan, diperoleh data mengenai pekerjaan responden yang diklasifikasikan atas 4 jenis pekerjaan yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.5 Pekerjaan Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Wiraswasta	23	27,4%
2	Pegawai Swasta	29	34,5%
3	Pegawai BUMN	12	14,3%
4	Guru (honorar)	20	23,8%
Jumlah		84	100%

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa sebagian besar wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan di KPP Pratama Jember bekerja sebagai Pegawai Swasta, di mana terdapat 29 orang atau 34,5% dari jumlah responden keseluruhan, sedangkan wajib pajak yang bekerja sebagai Pegawai BUMN hanya sebanyak 12 orang atau 14,3% dari jumlah responden keseluruhan yaitu 84 responden.

5. Lama Kerja

Dari hasil kuesioner yang dikumpulkan, diperoleh data mengenai lama kerja responden yang diklasifikasikan atas 4 tingkatan yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.6 Lama Kerja Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	≤ 5 tahun	44	52,4%
2	6-10 tahun	28	33,3%
3	11-15 tahun	5	6%
4	> 15 tahun	7	8,3%
Jumlah		84	100%

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa sebagian besar wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan di KPP Pratama Jember telah bekerja selama kurang dari atau sama dengan 5 tahun (≤ 5 tahun), di mana terdapat 44 orang atau 52,4% dari jumlah responden keseluruhan, sedangkan yang telah bekerja selama 11 – 15 tahun hanya sebanyak 5 orang atau 6% dari jumlah responden keseluruhan yaitu 84 responden.

4.2 Analisis Data

4.2.1 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah

persepsi kualitas pelayanan (X_1), sanksi perpajakan (X_2), dan kepatuhan wajib pajak (Y). Statistik deskriptif variabel-variabel penelitian ini disajikan untuk mempermudah dalam mengetahui tanggapan umum responden yang berjumlah 84 responden. Berikut disajikan statistik deskriptif variabel-variabel dalam penelitian ini.

Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Rata-rata	Standar Deviasi
Persepsi Kualitas Pelayanan (X_1)	84	39	73	60,4286	6,11395
Sanksi Perpajakan (X_2)	84	18	45	34,8690	4,98861
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	84	16	25	20,6071	2,26028

Sumber: Lampiran 5

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, diketahui bahwa variabel persepsi kualitas pelayanan memiliki nilai rata-rata 60,4286 yang artinya sebagian besar responden menjawab baik atas kuesioner yang terkait dengan persepsi kualitas pelayanan. Nilai terendah (minimum) dari variabel persepsi kualitas pelayanan sebesar 39 menunjukkan adanya responden yang menjawab sangat tidak setuju atas pertanyaan kuesioner terkait dengan persepsi kualitas pelayanan. Sedangkan nilai tertinggi (maksimum) sebesar 73 menunjukkan terdapat responden yang menjawab sangat setuju atas pertanyaan kuesioner terkait dengan persepsi kualitas pelayanan.

Variabel sanksi perpajakan memiliki nilai rata-rata 34,8690 yang artinya sebagian besar responden menjawab setuju atas kuesioner yang terkait dengan sanksi perpajakan. Nilai terendah (minimum) dari variabel sanksi perpajakan sebesar 18 menunjukkan adanya responden yang menjawab sangat tidak setuju atas pertanyaan kuesioner terkait dengan sanksi perpajakan. Sedangkan nilai tertinggi (maksimum) sebesar 45 menunjukkan terdapat responden yang menjawab sangat setuju atas pertanyaan kuesioner terkait dengan sanksi perpajakan.

Variabel kepatuhan wajib pajak memiliki nilai rata-rata 20,6071 yang artinya sebagian besar responden menjawab setuju atas kuesioner yang terkait dengan kepatuhan wajib pajak. Nilai terendah (minimum) dari variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 16 menunjukkan adanya responden yang menjawab sangat tidak setuju atas pertanyaan kuesioner terkait dengan kepatuhan wajib pajak. Sedangkan nilai tertinggi (maksimum) sebesar 25 menunjukkan terdapat responden yang menjawab sangat setuju atas pertanyaan kuesioner terkait dengan kepatuhan wajib pajak.

4.2.2 Uji Kualitas Data

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk mengukur kualitas data penelitian serta menghindari diperolehnya kesimpulan penelitian yang bias.

4.2.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kesahihan alat ukur, yakni menunjukkan seberapa baik alat ukur mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan analisis butir atau teknik korelasi Product Moment Model Pearson's, yaitu skor butir – butir pertanyaan dikorelasikan dengan skor total. Kemudian hasil korelasi tersebut selanjutnya dibandingkan dengan taraf signifikan 5% dan r_{tabel} pada $df = n-2 = 84-2 = 82$ sebesar 0,215. Berikut hasil uji validitas penelitian ini:

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan

Item	r hitung	r table	Signifikansi	Keterangan
X1Q1	0,535	0,215	0,000	Valid
X1Q2	0,605	0,215	0,000	Valid
X1Q3	0,520	0,215	0,000	Valid
X1Q4	0,564	0,215	0,000	Valid
X1Q5	0,634	0,215	0,000	Valid
X1Q6	0,582	0,215	0,000	Valid
X1Q7	0,719	0,215	0,000	Valid
X1Q8	0,683	0,215	0,000	Valid
X1Q9	0,587	0,215	0,000	Valid
X1Q10	0,541	0,215	0,000	Valid
X1Q11	0,633	0,215	0,000	Valid

X1Q12	0,510	0,215	0,000	Valid
X1Q13	0,592	0,215	0,000	Valid
X1Q14	0,693	0,215	0,000	Valid
X1Q15	0,426	0,215	0,000	Valid

Sumber: Lampiran 6

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa masing-masing indikator dari variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel. Hal ini berarti indikator-indikator variabel persepsi kualitas pelayanan dalam penelitian ini valid digunakan sebagai pengumpul data.

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Perpajakan

Item	r hitung	r table	Signifikansi	Keterangan
X2Q1	0,756	0,215	0,000	Valid
X2Q2	0,741	0,215	0,000	Valid
X2Q3	0,670	0,215	0,000	Valid
X2Q4	0,531	0,215	0,000	Valid
X2Q5	0,621	0,215	0,000	Valid
X2Q6	0,656	0,215	0,000	Valid
X2Q7	0,664	0,215	0,000	Valid
X2Q8	0,607	0,215	0,000	Valid
X2Q9	0,491	0,215	0,000	Valid

Sumber: Lampiran 6

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui bahwa masing-masing indikator dari variabel sanksi perpajakan mempunyai nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel. Hal ini berarti indikator-indikator dari variabel sanksi perpajakan ini valid digunakan sebagai pengumpul data.

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Item	r hitung	r tabel	Signifikansi	Keterangan
YQ1	0,677	0,215	0,000	Valid
YQ2	0,704	0,215	0,000	Valid
YQ3	0,671	0,215	0,000	Valid
YQ4	0,711	0,215	0,000	Valid
YQ5	0,665	0,215	0,000	Valid

Sumber: Lampiran 6

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui bahwa masing-masing indikator dari variabel kepatuhan wajib pajak mempunyai nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel. Hal ini berarti indikator-indikator dari variabel ini valid digunakan sebagai pengumpul data.

4.2.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran ulang pada gejala yang sama dengan alat ukur yang sama pula. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *Cronbach's Alpha*. Pertanyaan atau indikator kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$. Hasil uji reliabilitas masing-masing variabel dalam penelitian ini disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Persepsi Kualitas Pelayanan (X1)	0,856	Reliabel
Sanksi Perpajakan (X2)	0,818	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,702	Reliabel

Sumber: Lampiran 7

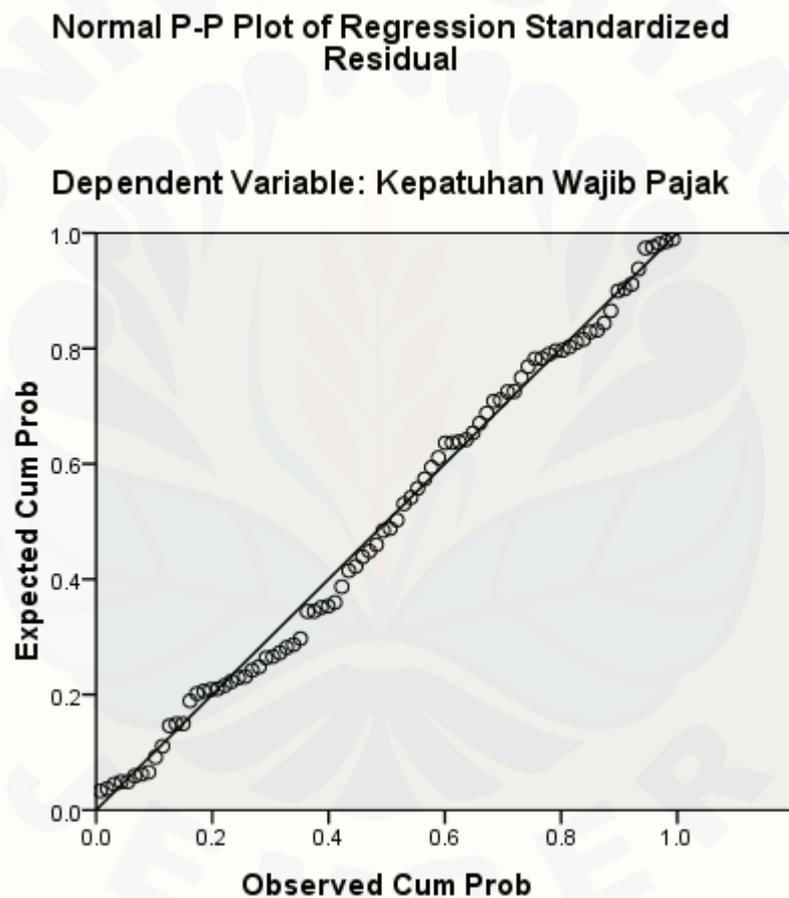
Berdasarkan tabel 4.11 diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$, sehingga penelitian ini reliabel dan dapat diolah lebih lanjut.

4.2.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mendapatkan model empiris yang tepat, dimana koefisien regresi harus memenuhi syarat *Best Linear Unbiased Estimator* (BLUE). Uji asumsi klasik dalam penelitian ini meliputi uji normalitas dengan metode *normal probability plot*, uji multikolinieritas dengan menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF), dan uji heteroskedastisitas dengan Uji Glejser.

4.2.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel dependen dan variabel independen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang sah (valid) adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Uji normalitas data dalam penelitian ini menggunakan *normal probability plot* yang menunjukkan titik-titik penyebaran data untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel residual memiliki distribusi normal. Hasil pengujian tersaji pada gambar berikut:



Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas menggunakan Grafik P-Plot

Sumber: Lampiran 8

Dari grafik *Normal P-Plot of Regression Standardized Residual* di atas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal. Dengan

demikian, dapat dinyatakan bahwa model regresi pertama dengan variabel dependen kepatuhan wajib pajak telah memenuhi asumsi normalitas dan model regresi dinyatakan layak digunakan untuk memprediksi pengaruh persepsi kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji normalitas dapat dilakukan pula dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Berdasarkan uji Kolmogorov-Smirnov, residual dikatakan normal apabila nilai *Asymp. Sig* lebih besar dari 0,05 (5%). Berikut ini merupakan hasil output uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov:

Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
	N	84
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.88896901
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.062
	Positive	.062
	Negative	-.043
	Kolmogorov-Smirnov Z	.571
	Asymp. Sig. (2-tailed)	.900

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Lampiran 8

Berdasarkan tabel 4.12 di atas menunjukkan hasil bahwa nilai *Asymp. Sig* sebesar 0,900 yang lebih besar dari 0,05 (5%), sehingga dapat disimpulkan data penelitian memenuhi asumsi normal.

4.2.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linier antar variabel independen dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independennya. Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas adalah dengan melihat nilai *tolerance* dan

VIF. Apabila nilai *tolerance* < 0,10 atau nilai VIF > 10 maka terdapat gejala multikolinieritas antar variabel independen. Hasil pengujian multikolinieritas tersaji pada tabel berikut:

Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF	Keterangan
Persepsi Kualitas Pelayanan (X_1)	0,682	1,465	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Sanksi Perpajakan (X_2)	0,682	1,465	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Sumber: Lampiran 9

Berdasarkan tabel 4.13 di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel independen memiliki nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10, sehingga dapat dinyatakan bahwa dalam model regresi tidak terjadi multikolinieritas.

4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan dengan Uji Glejser, yaitu meregresi nilai absolute residual terhadap variabel independen. Tingkat signifikansi sebesar 0,05. Apabila hasilnya signifikan maka dapat dikatakan terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji glejser tersaji dalam tabel berikut:

Tabel 4.14 Hasil Uji Heterokedastisitas (Uji Glejser)

Variabel	t hitung	Signifikansi	Keterangan
Persepsi Kualitas Pelayanan (X_1)	-1,098	0,275	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Sanksi Perpajakan (X_2)	-0,065	0,948	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Keterangan: Variabel dependen adalah absolute residual

Sumber: Lampiran 10

Berdasarkan tabel 4.14 diketahui bahwa masing-masing variabel independen memiliki nilai signifikansi > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.2.4 Uji Hipotesis

4.2.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Setelah melakukan uji asumsi klasik dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi memiliki data terdistribusi normal, terbebas dari gejala multikolinieritas dan heteroskedastisitas, sehingga memenuhi persyaratan untuk melakukan analisis regresi linier berganda. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui adanya pengaruh persepsi kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan sebagai variabel independen terhadap kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Hasil analisis regresi linier berganda tersaji dalam tabel berikut:

Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	t hitung	Signifikansi
Konstanta	9,361	4,424	0,000
Persepsi Kualitas Pelayanan (X_1)	0,086	2,062	0,042
Sanksi Perpajakan (X_2)	0,174	3,416	0,001
R = 0,549 R Square (R^2) = 0,302 F hitung = 17,487 F Sig = 0,000 N = 84			

Sumber: Lampiran 11

Berdasarkan tabel 4.15 di atas dapat diketahui persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 9,361 + 0,086X_1 + 0,174 X_2$$

Dimana:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

X_1 = Persepsi Kualitas Pelayanan

X_2 = Sanksi Perpajakan

4.2.4.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Besarnya nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan besarnya persentase pengaruh semua variabel independen yaitu persepsi kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap nilai variabel dependen yaitu kepatuhan wajib

pajak. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai koefisien yang mendekati 1 menandakan bahwa variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2011). Hasil uji koefisien determinasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Estimasi Standar Error
1	0,549	0,302	0,284	1,912

Sumber: Lampiran 11

Pada model regresi ini, diperoleh nilai R^2 sebesar 0,302 atau 30,2%. Hal ini menunjukkan bahwa besarnya pengaruh yang diberikan oleh variabel persepsi kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 30,2%, sedangkan sisanya 69,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model penelitian ini.

Angka koefisien (R) pada tabel 4.16 sebesar 0,549 berarti hubungan antara variabel independen dengan dependen adalah cukup kuat karena memiliki nilai koefisien korelasi di atas 0,50. *Standar Error of Estimate* (SEE) sebesar 1,912; artinya semakin kecil nilai SEE maka akan membuat model regresi semakin tepat dalam memprediksi variabel dependen.

4.2.4.3 Uji F (Uji Kelayakan Model)

Uji F ini dilakukan untuk menguji kelayakan suatu model regresi yang telah terbentuk dengan tingkat signifikansi sebesar 5% (0,05). Hasil uji F dalam penelitian ini tersaji dalam tabel berikut:

Tabel 4.17 Hasil Uji F (Uji Kelayakan Model)

Model	F hitung	Sig.
Regression	17,487	0,000

Sumber: Lampiran 11

Berdasarkan tabel 4.17 didapat nilai F-hitung sebesar 17,487 dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari nilai 0,05 (5%), sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan untuk menguji persepsi kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak adalah model yang layak, dengan artian pemilihan variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen sudah tepat.

4.2.4.4 Uji t (Uji Parsial)

Uji hipotesis secara parsial (uji t) bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2011). Variabel independen dikatakan berpengaruh terhadap variabel dependen jika t hitung lebih besar dari t tabel atau nilai probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan pada taraf signifikansi 5% dengan df (n-k-1) atau $84-2-1=81$ maka diperoleh t tabel sebesar 1,989 (n = jumlah sampel yang diteliti dan k = jumlah variabel independen). Hasil uji t dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.18 Hasil Uji t (Uji Parsial)

Variabel	Koefisien Regresi	t hitung	Signifikansi	Keterangan
Persepsi Kualitas Pelayanan (X_1)	0,086	2,062	0,042	H_{a1} diterima
Sanksi Perpajakan (X_2)	0,174	3,416	0,001	H_{a2} diterima

Sumber: Lampiran 11

Berdasarkan tabel 4.18 di atas diperoleh hasil sebagai berikut:

- Pengujian hipotesis variabel persepsi kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepatuhan wajib pajak dengan tingkat keyakinan 95% diperoleh nilai probabilitas signifikansi sebesar 0,042 yang lebih kecil dari 0,05 ($0,042 < 0,05$), dan t hitung $2,062 > t$ tabel 1,989 maka H_0 ditolak dan H_{a1} diterima. Dengan demikian persepsi kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

- b. Pengujian hipotesis variabel sanksi perpajakan (X_2) terhadap kepatuhan wajib pajak dengan tingkat keyakinan 95% diperoleh nilai probabilitas signifikansi sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$), dan t hitung $3,416 > t$ tabel 1,989 maka H_0 ditolak dan H_{a2} diterima. Dengan demikian sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.3 Pembahasan Hipotesis

4.3.1 Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil analisis menggunakan uji t untuk mencari pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak diketahui bahwa tingkat signifikansi variabel persepsi kualitas pelayanan sebesar 0,042 lebih kecil dari 0,05 ($0,042 < 0,05$), dan t hitung $2,062 > t$ tabel 1,989. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_{a1} diterima, yang berarti persepsi kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jember. Besarnya pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diketahui dari koefisien regresi dengan nilai positif sebesar 0,086.

Hasil analisis tersebut sejalan dengan *Theory of Planned of Behavior* (TPB) yang mengaitkan persepsi kualitas pelayanan dengan *normative beliefs*, yaitu harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Kualitas pelayanan yang baik, sistem perpajakan yang efisien, dan penyuluhan yang memberikan motivasi, membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan teori yang dinyatakan oleh Devano dan Rahayu (2006:112) yang mengatakan bahwa 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 petugas pajak baik, maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya juga meningkat. Mutu pelayanan terbaik yang diterima oleh wajib

pajak dari petugas pajak akan membuat wajib pajak cenderung patuh untuk membayar kewajiban perpajakannya. Memberikan pelayanan yang berkualitas pada wajib pajak akan membuat wajib pajak nyaman dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak (Pratiwi, 2014). Semakin baik persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak, maka semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Menurut Wajib Pajak di KPP Pratama Jember, petugas pajak telah memberikan kualitas pelayanan yang baik dan kooperatif dalam melayani kebutuhan wajib pajak. Sebagian besar responden memiliki persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan, terutama dalam hal daya tanggap petugas pajak ketika membantu dan menerima keluhan dari wajib pajak. Secara umum, kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak di KPP Pratama Jember semakin meningkat, hal ini dibuktikan dengan adanya fasilitas *Help Desk*, dimana petugas pajak menyediakan tempat bagi wajib pajak yang mengalami kesulitan dan ingin bertanya secara langsung mengenai hal-hal yang berhubungan dengan perpajakan, seperti cara membayar pajak penghasilan, pengisian SPT Tahunan, dan pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak. Fasilitas ini selain memberikan kemudahan bagi wajib pajak, dapat pula meningkatkan kepuasan yang diterima wajib pajak sehingga berdampak terhadap kepatuhan di bidang perpajakan.

Hasil ini sesuai dengan penelitian Maharani (2012) dan Sulistianingrum (2009) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan Syahril (2013) juga menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

4.3.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil analisis menggunakan uji t untuk mencari pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak diketahui bahwa tingkat signifikansi variabel sanksi perpajakan sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$), dan t hitung $3,416 > t$ tabel 1,989. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak

dan H_{a2} diterima, yang berarti sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jember. Besarnya pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diketahui dari koefisien regresi dengan nilai positif sebesar 0,174.

Hasil analisis tersebut sejalan *Theory of Planned of Behavior* (TPB) yang mengaitkan sanksi pajak dengan *control beliefs*. Kepatuhan wajib pajak dapat ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan teori yang dinyatakan oleh (Mardiasmo, 2011:59) yang mengatakan bahwa sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Penerapan sanksi perpajakan kepada wajib pajak dimaksudkan agar wajib pajak tidak melalaikan kewajiban dalam menaati peraturan perundang-undangan perpajakan, sehingga kepatuhan wajib pajak pun dapat ditingkatkan. Pandangan tentang pengenaan sanksi pajak yang akan lebih merugikan apabila wajib pajak melakukan penghindaran pajak menjadi faktor pendorong bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga salah satu cara untuk menghindari sanksi perpajakan adalah dengan melakukan pembayaran tepat waktu atau jangan melewati jangka waktu yang ditetapkan (Pratiwi, 2014). Semakin baik persepsi wajib pajak terhadap pelaksanaan sanksi perpajakan yang merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Wajib pajak di KPP Pratama Jember sebagai responden penelitian menilai sanksi perpajakan yang telah diterapkan cukup baik, terutama dalam hal pemberlakuan sanksi administrasi maupun sanksi pidana. Namun sebagian responden ada yang merasa keberatan dengan pemberian sanksi administrasi, karena menganggap sanksi administrasi yang diberikan terlalu besar dan tidak disesuaikan dengan kondisi wajib pajak. Selain itu, menelaah dari butir pertanyaan mengenai pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan, peneliti mendapati wajib pajak di Kabupaten Jember sebagian besar menjawab bahwa mereka ingin agar sanksi pajak yang diberikan dapat

dinegoisasikan terlebih dahulu dengan wajib pajak, sehingga pelanggaran yang telah dilakukan mendapat sanksi yang sesuai dan tidak terlalu berlebihan maupun kekurangan. Dengan demikian, sanksi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan ketaatan, kepatuhan, dan rasa disiplin wajib pajak dalam menunaikan kewajiban perpajakan.

Hasil ini sesuai dengan penelitian Utami dan Kardinal (2013) yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Muliari dan Setiawan (2011) yang menyimpulkan bahwa persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

BAB 5. KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data pada penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung $>$ t tabel ($2,062 > 1,989$) dan tingkat signifikan (sebesar 0,042 atau dibawah 0,05). Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Maharani (2012), Sulistianingrum (2009) dan Syahril (2013).
2. Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung $>$ t tabel ($3,416 > 1,989$) dan tingkat signifikan (sebesar 0,001 atau dibawah 0,05). Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Utami dan Kardinal (2013) serta Muliari dan Setiawan (2011).

5.2 Keterbatasan

Dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan, yaitu:

1. Penelitian ini menggunakan metode *incidental sampling* dalam teknik pengambilan sampel, sehingga peneliti belum sepenuhnya mendapatkan sampel yang representatif.
2. Nilai koefisien determinasi dalam penelitian ini termasuk rendah, sehingga variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi belum sepenuhnya mampu memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.
3. Pertanyaan dalam kuesioner sanksi perpajakan masih kurang sempurna, sehingga responden merasa kurang memahami maksud dari peneliti.
4. Skala likert yang digunakan dalam pengukuran variabel kepatuhan wajib pajak kurang tepat, karena tidak menunjukkan patuh atau tidaknya wajib pajak selama menjalani kewajiban perpajakannya.

5.3 Saran

Saran bagi peneliti selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya sebaiknya menggunakan metode *purposive sampling* atau *cluster sampling* dalam teknik pengambilan sampel, sehingga sampel yang diperoleh lebih representatif untuk diteliti.
2. Diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menambah variabel independen yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga nilai koefisien determinasi dapat meningkat, misalnya pengetahuan perpajakan.
3. Perlu memperbaiki kalimat dalam pertanyaan kuesioner agar responden lebih memahami maksud pertanyaan dari peneliti.
4. Pada variabel kepatuhan wajib pajak sebaiknya memakai skala dikotomi (nilai *dummy*), sehingga responden yaitu wajib pajak hanya menjawab patuh atau tidak pada pertanyaan kuesioner. Dengan demikian pengukuran variabel dapat menghasilkan jawaban yang lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, Icek. 2006. *TPB Diagram*. [serial online]. <http://people.umass.edu/aizen/tpb.diag.html> [17 Oktober 2014].
- Astuty, Nur Fuji. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Penerimaan PPh Pasal 25 yang Dimoderasi oleh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama se-DKI Jakarta*. Skripsi. Jakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”.
- Bisnis.com. 2014. *Fuad Rahmany: Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Masih Rendah* [serial online]. <http://m.bisnis.com/> [22 November 2014].
- Bisnis-jatim.com. 2011. *Pengembalian SPT PPh di Jember Baru 30%* [serial online]. <http://www.bisnis-jatim.com/> [22 November 2014].
- Bobek, D., dan Richard C Hatfield. 2003. *An Investigation of Theory of Planned Behavior and The Role of Moral Obligation in Tax Compliance*. Behavioral Research in Accounting.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Devano, Sony, dan Rahayu Kurnia. 2006. *Perpajakan Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta: PT. Kencana.
- Dharma, Gede Pani Esa dan Ketut Alit Suardana. 2014. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana. Vol.6, No.1, Pp. 340-353.
- Fuadi, Arabella Oentari dan Yeni Mangonting. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM*. Tax & Accounting Review, Vol.1, No.1, Pp. 35-42.

- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hanno, D.M. and G.R. Violette. 1996. *An Analysis of Moral and Social Influences on Taxpayer Behavior*. Behavioral Research in Accounting, 8.
- Hidayat, Widi dan Argo Adhi Nugroho. 2010. *Studi Empiris Theory of Planned Behavior dan Pengaruh Kewajiban Moral pada Perilaku Ketidakpatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan. Vol. 12. No.2. Hal. 82-93.
- Ilyas, Wirawan B dan Richard Burton. 2007. *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ilyas, Wirawan B dan Rudy Suhartono. 2012. *Perpajakan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo, 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Latan, Hengky dan Temalagi, Selva. 2013. *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0*. Bandung: CV Alfabeta.
- Maharani, Maria Paramitha. 2012. *Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Karyawan Tetap yang Bekerja di PTPN XI PG Semboro Jember)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi, Universitas Jember.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*, Edisi Revisi 2011. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Menteri Keuangan. 2012. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74/PMK.03/2012 tentang Tata Cara Penetapan dan Pencabutan

Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.

Muliari, Ni Ketut dan Setiawan, Putu Ery. 2011. *Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur*. Jurnal. Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.

Pratiwi, I G. A. M. Agung Mas Andriani dan Putu Ery Setiawan. 2014. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan Perusahaan, dan Persepsi tentang Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame di Dinas Pendapatan Kota Denpasar*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.6, No.1, Pp. 139-153.

Republik Indonesia. 2007. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan (KUP).

_____. 2008. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2008 tentang Perubahan Keempat atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan.

_____. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sanusi. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Setyawan, Agus. 2008. *Cara Mudah Menghitung PPh Badan dengan Undang-Undang Pajak Terbaru*. Yogyakarta: Andi.

Setyobudi, Wahyu T. 2008. *Aplikasi Theory of Planned Behavior (TPB) terhadap Perilaku Berbagi Pengetahuan (Knowledge Sharing) dalam Organisasi*. National Conference on Management Research, ISBN: 979-442-242-8. [serial online]. <http://asp.trunojoyo.ac.id/> [16 Oktober 2014].

- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2006. *Metode Penelitian Survey*, Edisi Revisi. Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia.
- Soemitro, Rochmat. 1998. *Asas dan Dasar Perpajakan 2*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistianingrum. 2009. *Kualitas Pelayanan Administrasi dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.
- Supadmi, Ni Luh. 2009. *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*. Jurnal Akuntansi & Bisnis, Vol. 4, No. 2.
- Syahril, Farid. 2013. *Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Kota Solok)*. Jurnal. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.
- Utami, Thia Dwi dan Kardinal. 2013. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu*. Jurnal. Jurusan Akuntansi S1, STIE MDP.
- Waluyo dan Wirawan B. Ilyas. 2000. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Zuraida. Ida dan Hari Sih Advianto. 2011. *Penagihan Pajak, Pajak Pusat dan Pajak Daerah*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Lampiran 1



PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER

Lampiran : Kuesioner penelitian

Perihal : Permohonan bantuan pengisian kuesioner penelitian

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i Responden

Di Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan tugas akhir program studi S-1 Akuntansi di Universitas Jember, saya bermaksud untuk menyusun skripsi yang berjudul **Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jember**, maka saya memohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk berkenan mengisi kuesioner yang dilampirkan bersama surat ini.

Saya berharap Bapak/Ibu/Saudara/i bisa meluangkan sedikit waktunya untuk mengisi kuisisioner penelitian ini berdasarkan penilaian pribadi, sehingga dapat memberikan hasil yang maksimal bagi semua pihak. Ketelitian dan kelengkapan jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i sangat saya harapkan, karena jika terdapat salah satu nomor yang tidak diisi maka kuesioner dianggap tidak berlaku. Data yang diperoleh hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian sehingga akan saya jaga kerahasiannya sesuai dengan etika penelitian.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i mengisi dan menjawab semua pertanyaan dalam penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Zakiyatul Fikri

NIM. 110810301007

BAGIAN I: IDENTITAS RESPONDEN

Bapak/Ibu/Saudara/i dimohon untuk memberikan tanda *tickmark* (√) pada salah satu pilihan jawaban yang paling sesuai.

1. Nama Responden :(boleh tidak diisi)
2. Nomor Responden :(diisi oleh peneliti)
3. Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan
4. Umur : ≤ 30 tahun 31-40 tahun
 41-50 tahun > 50 tahun
5. Pendidikan terakhir : Tamat SD Tamat SMP
 Tamat SMA Sarjana/Diploma
6. Pekerjaan :
7. Lama bekerja : ≤ 5 tahun 6-10 tahun
 11-15 tahun > 15 tahun

BAGIAN II: KUISIONER

Bapak/Ibu/Saudara/i dimohon untuk memberikan tanda *tickmark* (√) pada salah satu pilihan jawaban yang paling sesuai atas pertanyaan-pertanyaan yang tersaji. Pengukuran instrumen menggunakan 5 (lima) poin skala Likert.

Untuk variabel Sanksi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak digunakan pilihan jawaban sebagai berikut:

- a. Sangat Setuju (SS) : skor 5
- b. Setuju (S) : skor 4
- c. Ragu (R) : skor 3
- d. Tidak Setuju (TS) : skor 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) : skor 1

Untuk variabel Persepsi Kualitas Pelayanan digunakan pilihan jawaban sebagai berikut:

- a. Sangat Baik (SB) : skor 5
- b. Baik (B) : skor 4
- c. Ragu (R) : skor 3
- d. Tidak Baik (TB) : skor 2
- e. Sangat Tidak Baik (STB) : skor 1

PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

No.	Pernyataan	SB	B	R	TB	STB
	Kehandalan (<i>Reliability</i>)					
1	Petugas sudah menjalankan prosedur sesuai UU					
2	Ketepatan waktu pengoperasian					
3	Pelaksanaan pelayanan yang sama kepada semua wajib pajak					
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
4	Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan dan pemrosesan data					
5	Kesediaan petugas dalam menerima keluhan dan kritikan dari Wajib Pajak					
6	Kemauan dan kesediaan petugas dalam membantu Wajib Pajak					
	Jaminan (<i>Assurance</i>)					
7	Kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani Wajib Pajak					
8	Kemampuan petugas dalam memberikan data perpajakan yang akurat					
9	Keamanan, kenyamanan, dan keadilan yang diberikan petugas dalam melayani Wajib Pajak					
	Empati (<i>Emphaty</i>)					
10	Pengertian dan pemahaman petugas akan keinginan Wajib Pajak					
11	Pemberian perhatian secara pribadi oleh petugas kepada Wajib Pajak					
12	KPP memberikan kemudahan dalam berkomunikasi dengan petugas					
	Wujud Nyata (<i>Tangibles</i>)					
13	Fasilitas fisik yang modern mudah diakses dan berfungsi dengan baik					
14	Media promosi tentang fasilitas dan peraturan baru					
15	Penampilan petugas yang rapi dan menarik					

SANKSI PERPAJAKAN

No.	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Sanksi denda sebesar Rp 100.000,00 diberikan kepada wajib pajak orang pribadi yang terlambat menyampaikan SPT Tahunan PPh					
2	Sanksi kenaikan sebesar 50% diberikan kepada wajib pajak yang tidak melaporkan SPT Tahunan PPh walaupun telah ditegur					
3	Sanksi berupa bunga 2% diberikan kepada wajib pajak yang terlambat membayar PPh					
4	Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan					
5	Sanksi pidana diberikan kepada wajib pajak yang tidak melaporkan pajaknya dengan benar dan lengkap					
6	Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat					
7	Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak					
8	Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggar tanpa toleransi					
9	Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan					

KEPATUHAN WAJIB PAJAK

No.	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Wajib Pajak tepat waktu dalam menyampaikan SPT Tahunan selama 3 (tiga) Tahun Pajak terakhir					
2	Wajib Pajak tidak pernah menyampaikan SPT Masa yang terlambat lebih dari 3 (tiga) Masa Pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut, serta tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa Pajak berikutnya					
3	Wajib Pajak tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak					
4	Wajib Pajak tidak pernah dipidana atas sanksi perpajakan dalam lima tahun terakhir					
5	Wajib Pajak melakukan perhitungan pajak sesuai dengan undang-undang					

Lampiran 2

Rekapitulasi Karakteristik Responden

No.	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Lama Bekerja
1	1	4	3	1	2
2	1	4	4	3	4
3	1	1	4	2	1
4	1	1	4	3	2
5	1	1	4	3	1
6	2	2	4	3	1
7	2	1	4	2	1
8	2	1	4	2	1
9	1	3	4	1	3
10	2	2	3	2	2
11	2	2	4	3	2
12	2	2	3	2	2
13	1	3	4	3	3
14	2	2	4	3	2
15	2	3	4	1	2
16	2	1	4	1	1
17	2	4	3	1	2
18	1	2	4	3	1
19	1	3	3	4	2
20	1	3	4	1	1
21	2	2	4	4	2
22	2	3	3	1	2
23	2	2	4	4	2
24	1	4	4	1	2
25	1	2	4	1	2
26	2	3	4	2	2
27	2	4	3	1	2
28	1	1	4	4	1
29	2	3	4	2	1
30	2	2	4	3	1
31	2	2	3	3	2
32	1	2	4	4	1
33	2	1	4	3	1
34	1	4	2	1	4
35	2	1	3	4	1
36	2	2	4	4	2
37	2	1	4	4	1
38	1	4	4	2	3
39	2	2	3	1	1
40	2	2	2	1	2
41	2	3	4	1	1

Digital Repository Universitas Jember

42	1	3	4	1	1
43	2	3	3	1	1
44	1	4	4	1	4
45	1	2	3	1	2
46	1	3	4	1	2
47	1	1	4	2	2
48	1	1	4	2	1
49	1	1	4	2	1
50	1	2	4	2	1
51	2	1	4	2	1
52	2	1	4	2	1
53	1	2	4	2	4
54	1	1	3	2	1
55	1	2	4	2	1
56	2	1	4	2	1
57	2	1	3	2	1
58	1	1	3	4	1
59	1	2	4	2	2
60	1	1	4	4	1
61	2	1	4	4	1
62	1	2	4	2	2
63	2	2	4	4	2
64	2	1	4	2	1
65	2	2	4	4	4
66	1	2	3	2	2
67	1	1	4	2	1
68	1	1	3	4	2
69	2	1	4	4	1
70	2	1	3	2	1
71	1	1	3	1	1
72	1	1	3	1	1
73	1	4	4	2	4
74	1	2	4	4	3
75	1	1	4	4	1
76	1	1	3	2	1
77	1	1	4	2	1
78	1	2	3	1	3
79	1	3	4	2	4
80	2	1	3	1	1
81	2	1	4	4	1
82	1	1	3	3	1
83	2	2	4	4	2
84	2	2	3	4	1

Lampiran 3
Hasil Jawaban Kuesioner Responden

No.	Persepsi Kualitas Pelayanan															Total
	Kehandalan			Daya Tanggap			Jaminan			Empati			Wujud Nyata			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	67
2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	72
3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	72
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	72
5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	67
6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	61
7	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	65
8	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	67
9	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	67
10	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	67
11	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	67
12	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	68
13	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	68
14	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	64
15	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	61
16	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	61
17	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	58
18	4	3	3	3	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	61
19	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	63
20	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	63
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
22	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	64
23	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	57
24	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	71
25	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	64
26	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	65
27	3	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	55
28	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	59
29	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	2	2	4	54
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	57
31	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	61
32	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
33	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	57
34	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4	3	3	4	57
35	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	68
36	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	62
37	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
38	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	69
39	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	61

40	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	63
41	5	1	4	1	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	58
42	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	1	57
43	5	1	4	2	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	61
44	4	2	4	2	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	58
45	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	55
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	59
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	59
48	5	4	4	2	4	4	3	4	5	4	4	4	5	3	2	57
49	5	4	3	1	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	5	53
50	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	59
51	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	4	45
52	3	1	3	1	2	4	2	4	3	3	2	2	3	2	4	39
53	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	53
54	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	65
55	4	4	5	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	55
56	4	2	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	5	47
57	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	55
58	4	4	4	2	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	60
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	59
60	4	1	4	2	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	51
61	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	60
62	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	53
63	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	63
64	4	3	5	1	3	5	5	5	4	4	4	5	4	3	5	60
65	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	59
66	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	56
67	4	3	4	3	3	3	5	4	4	4	3	4	5	4	5	58
68	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	57
69	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	55
70	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	57
71	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	66
72	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	66
73	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
74	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	54
75	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	57
76	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	5	3	4	4	62
77	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5	61
78	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	56
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
80	4	2	4	2	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	57
81	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	68
82	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	67
83	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	60
84	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	62

No.	Sanksi Perpajakan									Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	4	4	4	3	4	3	5	35
2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
3	5	5	4	4	3	4	4	5	5	39
4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	43
5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	39
6	4	4	4	3	2	4	5	4	4	34
7	4	3	4	4	3	3	5	4	5	35
8	5	5	4	4	4	4	5	4	5	40
9	5	5	4	4	5	5	5	5	4	42
10	4	5	5	4	4	4	5	3	4	38
11	4	4	5	4	5	5	5	4	4	40
12	4	4	4	4	4	5	5	4	4	38
13	4	4	4	5	5	5	5	4	5	41
14	4	5	5	4	4	4	4	3	5	38
15	3	3	3	4	4	3	4	4	4	32
16	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39
17	4	4	3	3	4	4	4	4	5	35
18	5	4	4	3	3	4	5	4	4	36
19	5	4	4	5	4	4	4	5	5	40
20	4	4	5	4	4	5	4	4	4	38
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
22	5	3	3	3	4	5	4	3	5	35
23	3	3	4	5	4	4	5	5	5	38
24	3	3	5	4	4	4	5	5	5	38
25	4	5	4	4	4	4	4	4	5	38
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
27	4	4	5	4	4	4	4	4	5	38
28	3	3	3	4	4	4	4	4	5	34
29	4	4	4	5	4	4	5	4	4	38
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
31	3	4	3	4	3	3	4	4	5	33
32	4	5	4	4	4	5	4	4	5	39
33	4	5	3	3	4	4	4	3	4	34
34	4	3	4	5	4	4	4	3	5	36
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
36	5	4	5	5	5	5	4	5	5	43
37	4	3	3	3	5	4	5	4	4	35
38	5	4	4	4	3	5	4	5	4	38
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
40	4	3	3	4	4	4	4	5	4	35
41	3	3	3	4	4	4	4	4	5	34
42	3	4	5	4	4	3	3	3	4	33
43	4	2	4	4	5	3	3	4	5	34
44	3	4	4	4	5	3	4	4	5	36

No.	Kepatuhan Wajib Pajak					Total
	1	2	3	4	5	
1	4	4	5	4	4	21
2	5	5	5	5	5	25
3	5	4	5	5	5	24
4	4	4	5	4	4	21
5	5	5	5	5	4	24
6	5	2	4	4	4	19
7	5	5	5	5	5	25
8	5	3	5	5	5	23
9	5	4	5	5	5	24
10	5	5	5	5	3	23
11	5	5	5	5	5	25
12	5	4	5	4	4	22
13	5	5	4	5	4	23
14	5	4	5	5	4	23
15	5	4	4	4	4	21
16	4	4	5	4	4	21
17	5	5	4	4	5	23
18	4	5	4	4	4	21
19	4	4	5	4	4	21
20	4	5	4	5	5	23
21	4	4	4	4	4	20
22	4	4	5	5	4	22
23	5	4	4	4	5	22
24	5	5	4	4	4	22
25	4	4	3	5	4	20
26	4	4	4	4	4	20
27	4	4	4	4	4	20
28	4	5	4	4	4	21
29	5	5	5	5	5	25
30	4	5	4	5	4	22
31	4	4	5	4	4	21
32	4	4	5	4	4	21
33	4	3	4	3	3	17
34	5	5	5	4	4	23
35	4	4	5	5	4	22
36	4	5	4	4	4	21
37	5	4	4	4	5	22
38	4	4	3	4	4	19
39	5	4	4	5	4	22
40	5	5	5	5	5	25
41	4	5	3	4	4	20
42	4	4	4	4	4	20
43	5	4	4	4	5	22
44	5	4	4	4	5	22

45	3	4	4	4	5	20
46	4	2	4	4	2	16
47	4	3	4	3	4	18
48	4	2	4	4	4	18
49	4	3	2	4	4	17
50	4	2	4	4	3	17
51	4	2	3	3	4	16
52	5	1	5	5	5	21
53	4	4	4	4	4	20
54	4	3	4	4	4	19
55	4	3	3	4	4	18
56	4	4	4	4	4	20
57	3	4	3	4	3	17
58	4	4	4	5	5	22
59	4	3	5	4	4	20
60	4	3	3	4	4	18
61	4	4	5	4	4	21
62	4	3	4	5	4	20
63	5	4	5	5	3	22
64	4	3	3	3	4	17
65	4	4	4	4	4	20
66	4	4	4	3	4	19
67	4	3	4	3	3	17
68	4	4	5	5	5	23
69	4	3	4	4	4	19
70	5	3	5	4	5	22
71	5	4	5	4	5	23
72	4	4	4	4	4	20
73	4	3	4	4	4	19
74	4	3	4	4	3	18
75	3	3	4	4	3	17
76	5	4	4	3	4	20
77	5	4	4	4	4	21
78	4	2	4	3	4	17
79	4	4	4	4	4	20
80	4	3	4	4	4	19
81	4	4	4	4	4	20
82	4	4	4	4	4	20
83	4	3	4	4	4	19
84	4	3	4	4	3	18

Lampiran 4

Frekuensi Data

Frequencies

Statistics

		Jenis Kelamin Responden	Umur Responden	Pendidikan Terakhir Responden	Pekerjaan Responden	Lama Kerja Responden
N	Valid	84	84	84	84	84
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

Jenis Kelamin Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	44	52.4	52.4	52.4
	Perempuan	40	47.6	47.6	100.0
Total		84	100.0	100.0	

Umur Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<= 30 tahun	34	40.5	40.5	40.5
	31-40 tahun	28	33.3	33.3	73.8
	41-50 tahun	13	15.5	15.5	89.3
	> 50 tahun	9	10.7	10.7	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMP	2	2.4	2.4	2.4
SMA	25	29.8	29.8	32.1
Sarjana/Diploma	57	67.9	67.9	100.0
Total	84	100.0	100.0	

Pekerjaan Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Wiraswasta	23	27.4	27.4	27.4
Pegawai Swasta	29	34.5	34.5	61.9
Pegawai BUMN	12	14.3	14.3	76.2
Guru	20	23.8	23.8	100.0
Total	84	100.0	100.0	

Lama Kerja Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <= 5 tahun	44	52.4	52.4	52.4
6-10 tahun	28	33.3	33.3	85.7
11-15 tahun	5	6.0	6.0	91.7
> 15 tahun	7	8.3	8.3	100.0
Total	84	100.0	100.0	

Lampiran 5

Statistik Deskriptif

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic
Persepsi Kualitas Pelayanan	84	34.00	39.00	73.00	5076.00
Sanksi Perpajakan	84	27.00	18.00	45.00	2929.00
Kepatuhan Wajib Pajak	84	9.00	16.00	25.00	1731.00
Valid N (listwise)	84				

Descriptive Statistics

	Mean		Std. Deviation	Variance
	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic
Persepsi Kualitas Pelayanan	60.4286	.66709	6.11395	37.380
Sanksi Perpajakan	34.8690	.54430	4.98861	24.886
Kepatuhan Wajib Pajak	20.6071	.24662	2.26028	5.109

Lampiran 6

Uji Validitas Instrumen

Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan

		Correlations								
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.277*	.310**	.160	.412**	.328**	.355**	.189	.535**
	Sig. (2-tailed)		.011	.004	.146	.000	.002	.001	.085	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X1.2	Pearson Correlation	.277*	1	.313**	.681**	.423**	.261	.312**	.321**	.605**
	Sig. (2-tailed)	.011		.004	.000	.000	.017	.004	.003	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X1.3	Pearson Correlation	.310**	.313**	1	.220	.185	.344**	.426**	.321**	.520**
	Sig. (2-tailed)	.004	.004		.044	.092	.001	.000	.003	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X1.4	Pearson Correlation	.160	.681**	.220	1	.376**	.195	.227	.240	.564**
	Sig. (2-tailed)	.146	.000	.044		.000	.075	.038	.028	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X1.5	Pearson Correlation	.412**	.423**	.185	.376**	1	.498**	.392**	.353**	.634**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.092	.000		.000	.000	.001	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X1.6	Pearson Correlation	.328**	.261	.344**	.195	.498**	1	.420**	.534**	.582**
	Sig. (2-tailed)	.002	.017	.001	.075	.000		.000	.000	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X1.7	Pearson Correlation	.355**	.312**	.426**	.227	.392**	.420**	1	.516**	.719**
	Sig. (2-tailed)	.001	.004	.000	.038	.000	.000		.000	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X1.8	Pearson Correlation	.189	.321**	.321**	.240	.353**	.534**	.516**	1	.683**
	Sig. (2-tailed)	.085	.003	.003	.028	.001	.000	.000		.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X1	Pearson Correlation	.535**	.605**	.520**	.564**	.634**	.582**	.719**	.683**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84

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

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

Correlations

		X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1
X1.9	Pearson Correlation	1	.414**	.483**	.432**	.351**	.402**	.070	.587**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001	.000	.527	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84
X1.10	Pearson Correlation	.414**	1	.446**	.311**	.249	.271	.252	.541**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.004	.023	.013	.021	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84
X1.11	Pearson Correlation	.483**	.446**	1	.417**	.359**	.415**	.087	.633**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.000	.432	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84
X1.12	Pearson Correlation	.432**	.311**	.417**	1	.335**	.350**	.148	.510**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.000		.002	.001	.178	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84
X1.13	Pearson Correlation	.351**	.249	.359**	.335**	1	.585**	.185	.592**
	Sig. (2-tailed)	.001	.023	.001	.002		.000	.092	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84
X1.14	Pearson Correlation	.402**	.271	.415**	.350**	.585**	1	.319**	.693**
	Sig. (2-tailed)	.000	.013	.000	.001	.000		.003	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84
X1.15	Pearson Correlation	.070	.252	.087	.148	.185	.319**	1	.426**
	Sig. (2-tailed)	.527	.021	.432	.178	.092	.003		.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84
X1	Pearson Correlation	.587**	.541**	.633**	.510**	.592**	.693**	.426**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	84	84	84	84	84	84	84	84

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

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

Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Perpajakan

Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2
X2.1 Pearson Correlation	1	.611**	.492**	.230	.366**	.378**	.571**	.497**	.183	.756**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.035	.001	.000	.000	.000	.095	.000
N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X2.2 Pearson Correlation	.611**	1	.600**	.210	.374**	.407**	.428**	.374**	.250	.741**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.056	.000	.000	.000	.000	.022	.000
N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X2.3 Pearson Correlation	.492**	.600**	1	.271	.358**	.233	.385**	.356**	.213	.670**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.013	.001	.033	.000	.001	.052	.000
N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X2.4 Pearson Correlation	.230	.210	.271	1	.215	.282	.145	.098	.542**	.531**
Sig. (2-tailed)	.035	.056	.013		.050	.009	.187	.376	.000	.000
N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X2.5 Pearson Correlation	.366**	.374**	.358**	.215	1	.364**	.376**	.460**	.153	.621**
Sig. (2-tailed)	.001	.000	.001	.050		.001	.000	.000	.165	.000
N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X2.6 Pearson Correlation	.378**	.407**	.233	.282	.364**	1	.465**	.312**	.321**	.656**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.033	.009	.001		.000	.004	.003	.000
N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X2.7 Pearson Correlation	.571**	.428**	.385**	.145	.376**	.465**	1	.591**	-.023	.664**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.187	.000	.000		.000	.833	.000
N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X2.8 Pearson Correlation	.497**	.374**	.356**	.098	.460**	.312**	.591**	1	-.077	.607**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.376	.000	.004	.000		.485	.000
N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X2.9 Pearson Correlation	.183	.250	.213	.542**	.153	.321**	-.023	-.077	1	.491**
Sig. (2-tailed)	.095	.022	.052	.000	.165	.003	.833	.485		.000
N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
X2 Pearson Correlation	.756**	.741**	.670**	.531**	.621**	.656**	.664**	.607**	.491**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84

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

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

Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Correlations

	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y
Y.1 Pearson Correlation	1	.259	.422	.359	.441	.677
Sig. (2-tailed)		.017	.000	.001	.000	.000
N	84	84	84	84	84	84
Y.2 Pearson Correlation	.259	1	.239	.372	.302	.704
Sig. (2-tailed)	.017		.028	.000	.005	.000
N	84	84	84	84	84	84
Y.3 Pearson Correlation	.422	.239	1	.431	.267	.671
Sig. (2-tailed)	.000	.028		.000	.014	.000
N	84	84	84	84	84	84
Y.4 Pearson Correlation	.359	.372	.431	1	.345	.711
Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.001	.000
N	84	84	84	84	84	84
Y.5 Pearson Correlation	.441	.302	.267	.345	1	.665
Sig. (2-tailed)	.000	.005	.014	.001		.000
N	84	84	84	84	84	84
Y Pearson Correlation	.677	.704	.671	.711	.665	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N	84	84	84	84	84	84

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

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

Lampiran 7

Hasil Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	84	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	84	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.856	.867	15

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	4.1667	.53399	84
X1.2	3.6310	.99128	84
X1.3	4.0833	.64394	84
X1.4	3.5476	1.03441	84
X1.5	4.0476	.67493	84
X1.6	4.1786	.58414	84
X1.7	4.1786	.60442	84
X1.8	4.2024	.61663	84
X1.9	4.1667	.57735	84
X1.10	4.0357	.62952	84
X1.11	3.9167	.69782	84
X1.12	4.0714	.72454	84
X1.13	4.0357	.68454	84
X1.14	3.7738	.68286	84
X1.15	4.3929	.74475	84

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
60.4286	37.380	6.11395	15

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Sanksi Perpajakan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	84	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	84	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.810	.818	9

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X2.1	3.8214	.95892	84
X2.2	3.7500	.89004	84
X2.3	3.8452	.78378	84
X2.4	3.7857	.80767	84
X2.5	3.7976	.78816	84
X2.6	3.8333	.84787	84
X2.7	4.1548	.79901	84
X2.8	3.9762	.84989	84
X2.9	3.9048	1.13667	84

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
34.8690	24.886	4.98861	9

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	84	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	84	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.702	.724	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y.1	4.3095	.53720	84
Y.2	3.7976	.88875	84
Y.3	4.2143	.65989	84
Y.4	4.1786	.58414	84
Y.5	4.1071	.62127	84

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20.6071	5.109	2.26028	5

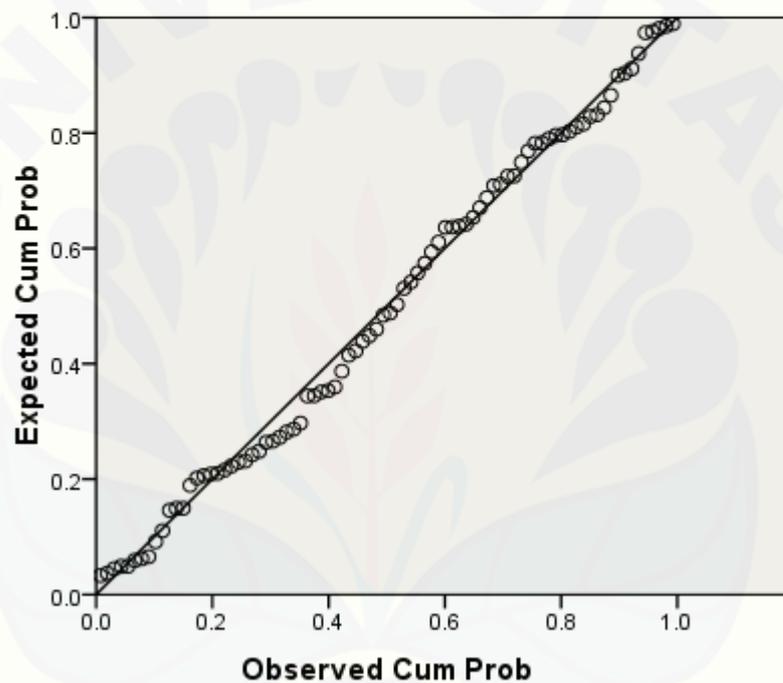
Lampiran 8

Hasil Uji Normalitas

a. Uji Normalitas dengan normal probability plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak



Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas dengan Grafik P-Plot

b. Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
	N	84
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.88896901
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.062
	Positive	.062
	Negative	-.043
	Kolmogorov-Smirnov Z	.571
	Asymp. Sig. (2-tailed)	.900

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran 9

Hasil Uji Multikolinieritas

Regression

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Sanksi Perpajakan, Persepsi Kualitas Pelayanan ^a		Enter

a. All requested variables entered.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.361	2.116		4.424	.000
	Persepsi Kualitas Pelayanan	.086	.042	.232	2.062	.042
	Sanksi Perpajakan	.174	.051	.384	3.416	.001

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Coefficients^a

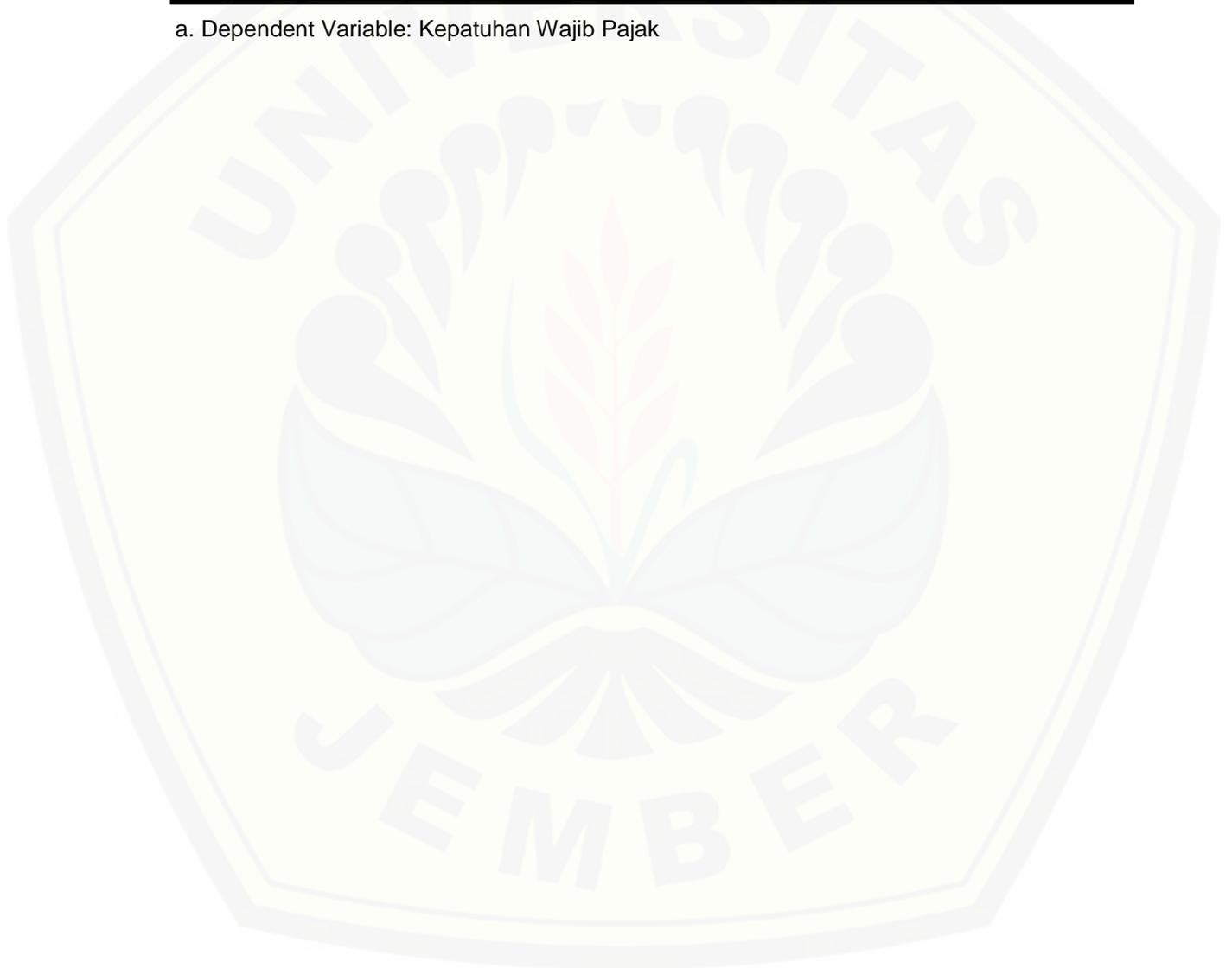
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Persepsi Kualitas Pelayanan	.682	1.465
	Sanksi Perpajakan	.682	1.465

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimen sion	Variance Proportions				
		Eigenvalue	Condition Index	(Constant)	Kualitas Pelayanan	Sanksi Perpajakan
1	1	2.985	1.000	.00	.00	.00
	2	.010	17.111	.35	.02	.80
	3	.004	25.901	.64	.98	.20

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak



Lampiran 10

Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.150	1.177		2.676	.009
	Persepsi Kualitas Pelayanan	-.025	.023	-.146	-1.098	.275
	Sanksi Perpajakan	-.002	.028	-.009	-.065	.948

a. Dependent Variable: Glejser

Lampiran 11

Regresi Linier Berganda

Regression

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Sanksi Perpajakan, Persepsi Kualitas Pelayanan ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.549 ^a	.302	.284	1.91215

a. Predictors: (Constant), Sanksi Perpajakan, Persepsi Kualitas Pelayanan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	127.875	2	63.937	17.487	.000 ^a
	Residual	296.161	81	3.656		
	Total	424.036	83			

a. Predictors: (Constant), Sanksi Perpajakan, Persepsi Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.361	2.116		4.424	.000
	Persepsi Kualitas Pelayanan	.086	.042	.232	2.062	.042
	Sanksi Perpajakan	.174	.051	.384	3.416	.001

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

