



**ANALISIS PENGARUH PENYULUHAN, PELAYANAN, DAN  
PEMERIKSAAN PETUGAS PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK BADAN DALAM MEMENUHI KEWAJIBAN PAJAK  
PENGHASILAN**

**(Studi Kasus pada Kantor Penyuluhan, Pelayanan, dan  
Konsultasi Pajak (KP2KP) Lumajang)**

**SKRIPSI**

Oleh :

Ichsan Aldila Nursandi

NIM. 110810301113

**Dosen Pembimbing I**

Taufik Kurrohman, S.E., M.Si, Ak.

NIP. 19820723 200501 1 002

**Dosen Pembimbing II**

Drs. H. Djoko Supatmoko, MM, Ak.

NIP. 19550227 198403 1 001

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2017**



**ANALISIS PENGARUH PENYULUHAN, PELAYANAN, DAN  
PEMERIKSAAN PETUGAS PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK BADAN DALAM MEMENUHI KEWAJIBAN PAJAK  
PENGHASILAN**

**(Studi Kasus pada Kantor Penyuluhan, Pelayanan, dan  
Konsultasi Pajak (KP2KP) Lumajang)**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Akuntansi (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

**Oleh :**

**Ichsan Aldila Nursandi**

**110810301113**

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2017**

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Almarhum ibunda Nurhayati dan Ayah Muhammad Sholeh S.sos. dan tidak lupa support daro ibu ida Royani yang selalu membuat saya termotivasi.
2. Kedua kakak tersayang yang selama ini selalu memberi motivasi dan semangat, Mohammad Irvan Islami dan Devi Maulia Wulandari.
3. Bapak Taufik Kurrohman, S.E., M.Si, Ak dan Drs. H. Djoko Supatmoko, MM, Ak selaku dosen pembimbing yang selalu saya banggakan.
4. Almamater Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

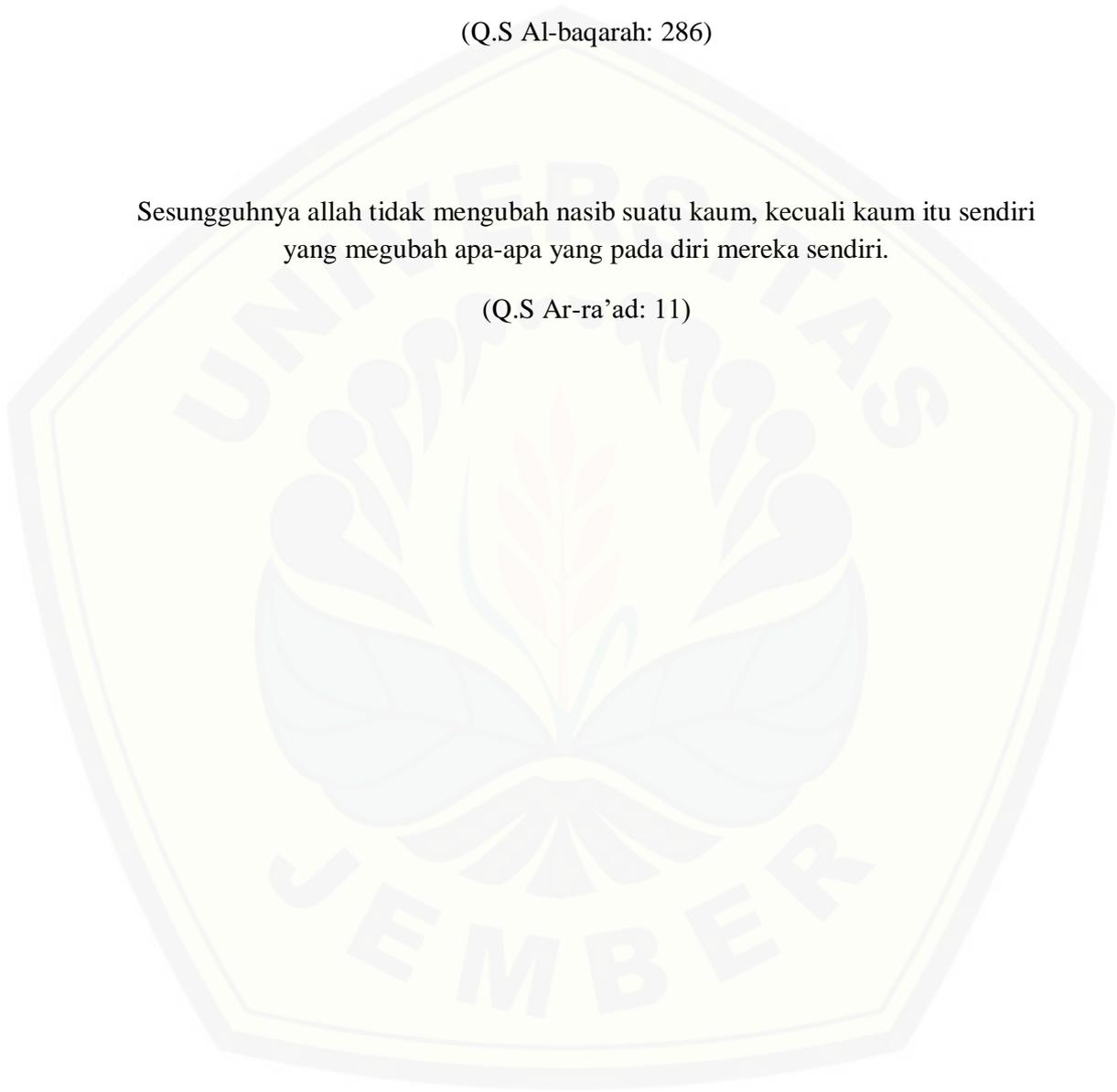
MOTTO

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.

(Q.S Al-baqarah: 286)

Sesungguhnya allah tidak mengubah nasib suatu kaum, kecuali kaum itu sendiri yang mengubah apa-apa yang pada diri mereka sendiri.

(Q.S Ar-ra'ad: 11)



**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ichsan Aldila Nursandi

NIM : 110810301113

jurusan : Akuntansi

program studi : S1-Akuntansi

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Analisis Pengaruh Penyuluhan, Pelayanan, Dan Pemeriksaan Petugs Pajak Terhadapkepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Penghasilan (Studi Kasus Pada Kantor Penyuluhan, Pelayanan, Dan Konsultasi Pajak (KP2KP) Lumajang)” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

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

Jember, 31 Agustus 2017

Yang menyatakan,

Ichsan Aldila Nursandi

NIM 110810301113

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul skripsi : ANALISIS PENGARUH PENYULUHAN,  
PELAYANAN, DAN PEMERIKSAAN PETUGAS  
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
BADAN DALAM MEMENUHI KEWAJIBAN PAJAK  
PENGHASILAN (studi khusus pada Kantor penyuluhan,  
pelayanan dan konsultasi pajak (KP2KP) Lumajang)

Nama Mahasiswa : Ichsan Aldila Nursandi  
N I M : 110810301113  
Jurusan : S1 AKUNTANSI  
Tanggal Persetujuan : 18 September 2017

*Yang Menyetujui,*

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Taufik Kurrohman, S.E., M.Si, Ak

NIP. 19820723 200501 1 002

Drs. H. Djoko Supatmoko, MM, Ak.

NIP. 19550227 198403 1 001

*Mengetahui,*

Ketua Program Studi

S1 Akuntansi

Dr. Agung Budi Sulistiyo, S.E, M.Si, Ak.

NIP. 19780927 200112 1 002

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH PENYULUHAN, PELAYANAN, DAN  
PEMERIKSAAN PETUGAS PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK BADAN DALAM MEMENUHI KEWAJIBAN PAJAK  
PENGHASILAN  
(Studi Kasus pada Kantor Penyuluhan, Pelayanan, dan  
Konsultasi Pajak (KP2KP) Lumajang)**

Oleh :

Ichsan Aldila Nursandi

110810301113

Dosen Pembimbing I

Taufik Kurrohman, S.E., M.Si, Ak.

Dosen Pembimbing II

Drs. H. Djoko Supatmoko, MM, Ak.

**JUDUL SKIRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH PENYULUHAN, PELAYANAN, DAN  
PEMERIKSAAN PETUGAS PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK BADAN DALAM MEMENUHI KEWAJIBAN PAJAK  
PENGHASILAN**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama mahasiswa : **Ichsan Aldila Nursandi**

NIM : **110810301113**

Jurusan : **Akuntansi**

Telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal:

**18 Desember 2017**

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

**Susunan Tim Penguji**

**Ketua** : **Dr. Ahmad Roziq, S.E, M.M, Ak.** :.....  
NIP. 19700428 199702 1 001

**Sekretaris** : **Dr. Agung Budi Sulistiyo, S.E, M.si,Ak.** :.....  
NIP. 19780927 200112 1 002

**Anggota** : **Andriana, S.E, M.Sc, Ak.** :.....  
NIP. 19820929 201912 2 002

Mengetahui/Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi,

**Dr. Muhammad Miqdad, S.E, M.M, Ak,CA.**

NIP. 19710727 199512 1 001

**Ichsan Aldila Nursandi**

*Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh penyuluhan, pelayanan, dan pemeriksaan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Badan dalam memenuhi kewajiban pajak penghasilan. Penelitian ini mengambil lokasi di Kecamatan Lumajang, Kabupaten Lumajang. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari, Persamaan Regresi Berganda untuk menggambarkan pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen, Uji F untuk menunjukkan apakah semua variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen, Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) untuk mencari seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan, dan Uji t untuk menunjukkan seberapa jauh variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen secara individu. Dari hasil analisis tersebut akan ditarik kesimpulan dan akan dikemukakan saran-saran dan perbaikan jika diperlukan. Sedangkan untuk mengecek keabsahan data yang sudah dikumpulkan, maka digunakan Uji Validitas untuk mengukur ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya, dan Uji Reliabilitas untuk mengukur konsistensi suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yaitu, Penyuluhan, Pelayanan, Pemeriksaan yang dilakukan oleh petugas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di wilayah KP2KP Lumajang.

**Kata kunci:** Penyuluhan, Pelayanan, Pemeriksaan, Kepatuhan Wajib Pajak.

**Ichsan Aldila Nursandi**

*Department of Accounting, Faculty of Economics and Business, University of Jember.*

**Abstract**

*This study aims to determine how the influence of counseling, service, and examination of tax officers compliance with corporate taxpayers in meeting income tax liabilities. This research takes place in Kecamatan Lumajang, Lumajang District. The data used are primary data and secondary data. The method of analysis used in this study consists of, Multiple Regression Equation to describe the influence of independent variables to the dependent variable, Test F to show whether all independent variables have a significant influence on the dependent variable, Multiple Determination Coefficient (R<sup>2</sup>) to find how much influence independent variables to the dependent variable simultaneously, and t test to show how far the independent variable can affect the dependent variable individually. From the results of the analysis will be drawn conclusions and will be put forward suggestions and improvements if necessary. Meanwhile, to check the validity of data that has been collected, then used Test Validity to measure the accuracy and accuracy of a measuring instrument in performing its measuring function, and Reliability Test to measure the consistency of a questionnaire which is an indicator of the variable. The results obtained from this research that is, Counseling, Services, Auditors conducted by tax officials have an effect on taxpayer compliance in KP2KP Lumajang area.*

**Keywords:** *Counseling, Services, Inspection, Taxpayer Compliance.*

## RINGKASAN

**Analisis Pengaruh Penyuluhan, Pelayanan, Dan Pemeriksaan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Penghasilan (Studi Khusus Pada Kantor Penyuluhan, Pelayanan Dan Konsultasi Pajak (KP2KP) Lumajang);** ichsan aldila nursandi, 110810301113; 2017; 62 halaman; Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember.

Penyuluhan, pelayanan, dan pemeriksaan petugas pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak badan dalam memenuhi kewajiban pajak penghasilannya. Peranan fiskus di anggap sangat penting dalam melaksanakan penyuluhan, pelayanan dan pemeriksaan pajak karena fiskus merupakan pihak yang memantau langsung terhadap wajib pajak. Dengan kebijakan yang dilakukan fiskus di harapkan wajib pajak mematuhi kewajiban wajib pajaknya.

Penelitian ini di lakukan untuk mengetahui adanya pengaruh Penyuluhan, Pelayanan, dan Pemeriksaan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam memenuhi kewajiban Pajak Penghasilan (Studi khusus pada kantor Penyuluhan, Pelayanan dan Konsultasi Pajak (KP2KP)). Penelitian ini menggunakan data primer berupa data yang terdaftar jumlah Wajib Pajak Badan di KP2KP Lumajang yang fokus pada UMKM. Metode analisi data menggunakan statistik deskriptif, Uji Asumsi Klasik dan pengujian Hipotesis terdiri dari Metode Analisis Regresi Berganda, Koefisien Determinasi, Serta uji t.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif terhadap penyuluhan, pelayan dan pemeriksaan petugas pajak badan dalam memenuhi kewajiban pajak penghasilannya.

## PRAKATA

Segala puji bagi Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayahnya. Sholawat dan salam semoga selalu tercurah pada suri tauladan kita Nabi Muhammad S.A.W. Dengan mengucapkan Alhamdulillahirrobbilalamin atas limpahan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH PENYULUHAN, PELAYANAN, DAN PEMERIKSAAN PETUGAS PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DALAM MEMENUHI KEWAJIBAN PAJAK PENGHASILAN (Studi Kasus pada Kantor Penyuluhan, Pelayanan, dan Konsultasi Pajak (KP2KP) Lumajang)”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat guna meraih gelar sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Muhammad Miqdad, S.E, M.M, Ak,CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
2. Dr. Yosefa Sayekti M.com, Ak. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
3. Taufik Kurrohman, S.E, M.SA, Ak., selaku dosen pembimbing I dan Drs. Djoko Supatmoko, M.M., Ak., selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing, meluangkan waktu dan pikiran dalam penulisan skripsi ini;
4. Bunga Maharani, S.E, M.SA., selaku Dosen Wali serta Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
5. Seluruh staf karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
6. Orang tuaku tercinta Alm Ibu Nurhayati dan Ayah Mochammad Sholeh yang selalu memberikan kasih sayang, do'a, serta dukungan baik moral

maupun material dengan penuh ketulusan, kesabaran, keiklasan, dan pengorbanan yang tiada batas

7. Orang yang selalu memberi Motivasi dan Semangat “Sari Anugraeni” serta teman-teman terbaik, Luqman, Dony, I Nyoman, Rizal, Kokoh, Iwan Prabowo dan semua teman-teman Akuntansi 2011 yang tidak dapat disebutkan satu persatu, Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu memperlancar proses penyusunan skripsi ini.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jember, 25 Agustus 2017

Ichsan Aldila Nursandi

DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>ix</b>
<b>RINGKASAN.....</b>	<b>x</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 rumusan masalah .....</b>	<b>7</b>
<b>1.3 tujuan penelitian.....</b>	<b>7</b>
<b>1.4 manfaat penelitian.....</b>	<b>7</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1 Landasan Teori .....</b>	<b>9</b>
2.1.1 Theory of planned behavior.....	9
<b>2.2 Perpajakan .....</b>	<b>11</b>
2.2.1 Pengertian Pajak .....	11
2.2.2 Fungsi Pajak .....	12

2.2.3 Syarat-Syarat Pemungutan Pajak .....	12
2.2.4 Pengelompokan Pajak .....	13
2.2.5 Asas Pemungutan Pajak .....	14
2.2.6 Sistem Pemungutan Pajak .....	15
2.2.7 Intensifikasi Pajak .....	15
<b>2.3 Penyuluhan Pajak .....</b>	<b>17</b>
2.2.1 Pengetahuan Pajak .....	18
<b>2.4 Pelayanan Fiskus .....</b>	<b>19</b>
<b>2.5 Pemeriksaan Perpajakan .....</b>	<b>20</b>
2.5.1 Pengertian Pemeriksaan Perpajakan .....	20
2.5.2 Unsur-Unsur Pemeriksaan Pajak .....	20
2.5.3 Tujuan Pemeriksaan .....	21
2.5.4 Jenis-Jenis Pemeriksaan Pajak .....	22
2.5.5 Ruang Lingkup Pemeriksaan Pajak .....	23
<b>2.6 Kepatuhan Wajib Pajak .....</b>	<b>23</b>
2.6.1 Manfaat Kepatuhan Wajib Pajak .....	24
<b>2.7 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Membayar Pajaknya .....</b>	<b>25</b>
2.7.1 Penyuluhan .....	25
2.7.2 Pelayanan .....	26
2.7.3 Pemeriksaan .....	27
2.7.4 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	30
<b>2.8 Pengembangan Hipotesis .....</b>	<b>31</b>
2.8.1 Pengaruh Penyuluhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Penghasilan.....	31
2.8.2 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Penghasilan .....	32
2.8.3 Pengaruh Pemeriksaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Penghasilan.....	33

<b>BAB 3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
<b>3.1 Jenis dan Sumber Data .....</b>	<b>36</b>
<b>3.2 Metode Pengambilan Data .....</b>	<b>36</b>
<b>3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....</b>	<b>36</b>
<b>3.4 Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya .....</b>	<b>37</b>
3.4.1 Variabel Independen .....	37
3.4.2 Variabel Dependen .....	39
<b>3.5 Uji Kualitas Data .....</b>	<b>40</b>
3.5.1 Uji Validitas .....	40
3.5.2 Uji Reliabilitas .....	40
<b>3.6 Uji Asumsi Klasik .....</b>	<b>41</b>
3.6.1 Uji Normalitas .....	41
3.6.2 Uji Multikolinearitas .....	41
3.6.3 Uji Heteroskedastisitas .....	42
<b>3.7 Metode Analisis Data .....</b>	<b>42</b>
3.7.1 Uji Hipotesis .....	42
3.7.1.1 Persamaan Regresi Berganda .....	42
3.7.1.2 Uji F .....	43
3.7.1.3 Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	43
3.7.1.4 Parsial dengan t-Test (Uji t) .....	44
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
<b>4.1 Hasil Penelitian .....</b>	<b>45</b>
4.1.1 Gambar Tingkat Pengembalian Kuisioner .....	45
4.1.2 Statistik Deskriptif .....	45
<b>4.2 Hasil Analisis Data .....</b>	<b>48</b>
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	48
4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	49
4.2.3 Pengujian Kelayakan Model (Uji F) .....	51

4.2.4 Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	51
4.2.5 Pengujian Secara Parsial (Uji t) .....	52
<b>4.3 Pembahasan Hipotesis .....</b>	<b>53</b>
4.3.1 Pengaruh Penyuluhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	53
4.3.2 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pajak .....	55
4.3.3 Pengaruh Pemriksaan Terhadap Kepatuhan Pajak .....	57
<b>BAB 5. KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN .....</b>	<b>60</b>
5.1 Kesimpulan .....	60
5.2 Saran .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

**DAFTAR TABEL**

	Halaman
1.1 Realisasi Penerimaan Negara .....	1
1.2 UMKM Kabupaten Lumajang .....	4
1.3 Laporan Pengolahan Data SPT dan informasi .....	4
1.4 LKPJ AMJ Kabupaten Lumajang .....	5
2.1 Penelitian Terdahulu .....	27
4.1 Rincian Tingkat Pengambilan Kuisioner .....	45
4.2 Statistik Deskriptif Demografi Responden .....	46
4.3 statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	47
4.4 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas .....	48
4.5 Hasil Uji Reliabilitas .....	49
4.6 Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda .....	49
4.7 Hasil Perhitungan Uji F.....	51
4.8 Hasil Uji t .....	52

**DAFTAR GAMBAR**

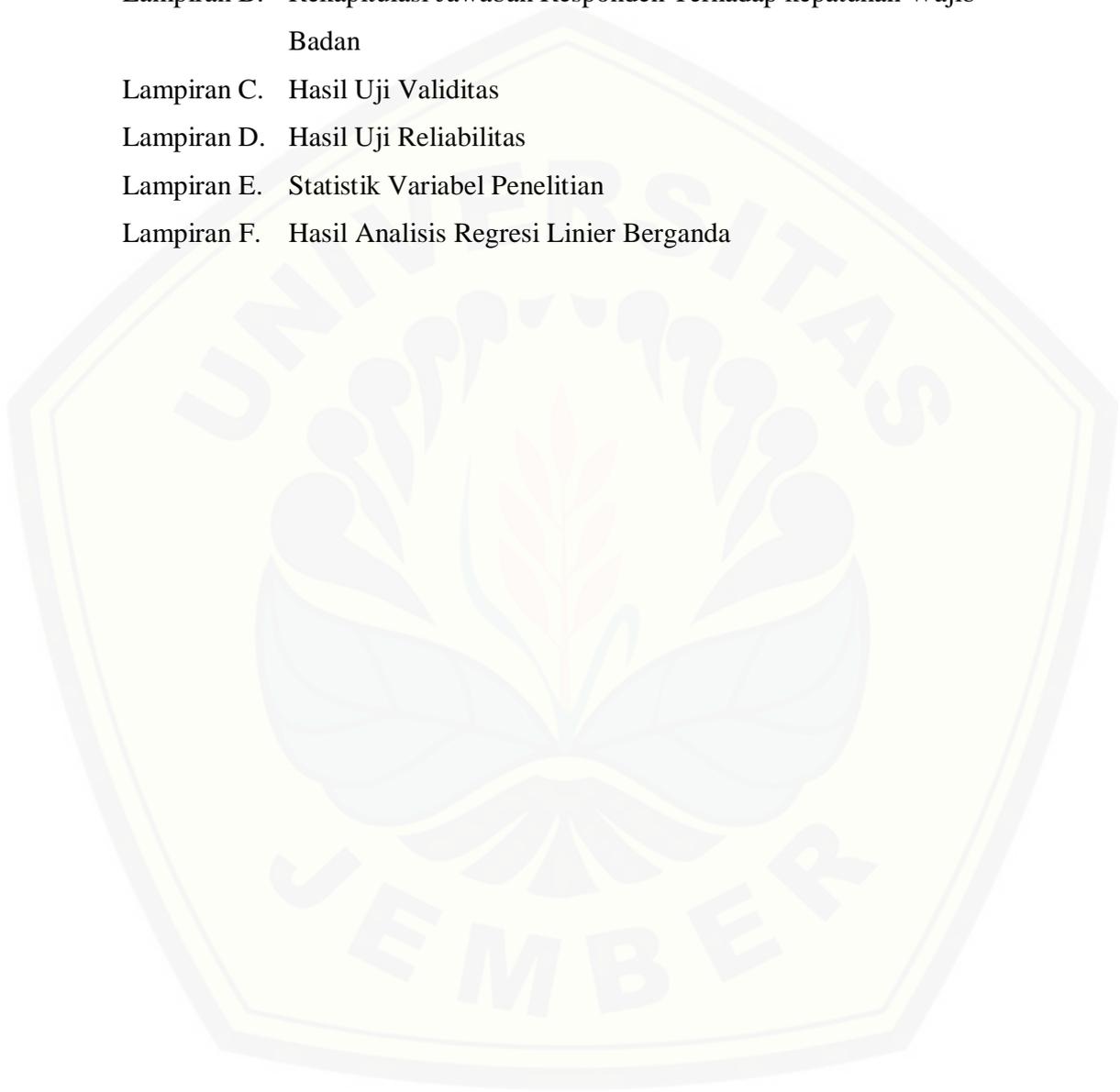
2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....

30



**DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran A. Kuisisioner Penelitian
- Lampiran B. Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap kepatuhan Wajib Badan
- Lampiran C. Hasil Uji Validitas
- Lampiran D. Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran E. Statistik Variabel Penelitian
- Lampiran F. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda



## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era modern ini sangatlah penting peran serta masyarakat maupun badan-badan usaha untuk mensukseskan pembangunan nasional di segala bidang yang telah dicanangkan oleh Pemerintah, salah satunya dengan taat membayar pajak, baik membayar pajak perorangan maupun membayar pajak badan, karena pajak merupakan salah satu penerimaan / pendapatan terbesar dari dalam negeri.

**Tabel 1.1 Realisasi Penerimaan Negara (Milyar Rupiah) Periode Tahun 2011 – Tahun 2014**

Sumber Penerimaan	2011 <sup>1)</sup>	2012 <sup>1)</sup>	2013 <sup>2)</sup>	2014 <sup>3)</sup>
<b>Penerimaan Perpajakan</b>	<b>873874</b>	<b>980518</b>	<b>1 14365</b>	<b>1 31219</b>
Pajak Dalam Negeri	819 752	930 862	1 099944	1 256304
<b>Pajak Penghasilan</b>	<b>431 122</b>	<b>465 070</b>	<b>538 760</b>	<b>591 621</b>
Pajak Pertambahan Nilai	277 800	337 584	423 708	518 879
Pajak Bumi dan Bangunan	29 893	28 969	27 344	25 541
Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan	- 1	0	0	0
Cukai	77 010	95 028	104 730	114 284
Pajak Lainnya	3 928	4 211	5 402	5 980
Pajak Perdagangan Internasional	54 122	49 656	48 421	53 915
Bea Masuk	25 266	28 418	30 812	33 937
Pajak Ekspor	28 856	21 238	17 609	19 978
<b>Penerimaan Bukan Pajak</b>	<b>331 472</b>	<b>351 805</b>	<b>349 156</b>	<b>350 930</b>
Penerimaan Sumber Daya Alam	213 823	225 844	203 730	198 088
Bagian laba BUMN	28 184	30 798	36 456	37 000
Penerimaan Bukan Pajak Lainnya	69 361	73 459	85 471	91 083
Pendapatan Badan Layanan Umum	20 104	21 704	23 499	24 759

Sumber : <http://www.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1286>.

Penerimaan pajak pada dasarnya terdiri dari penerimaan pajak dalam negeri dan penerimaan pajak luar negeri. Penerimaan pajak dalam negeri terdiri dari PPh, PPN, dan PPnBM, Bea Cukai, PBB, dan pajak lainnya, sedangkan pajak luar negeri terdiri dari Bea Masuk dan Pajak Ekspor. Penerimaan pajak setiap tahun mengalami peningkatan secara signifikan, hal ini dapat kita lihat pada tabel di

bawah ini, Dari tabel di atas dapat kita simpulkan bahwa sumber penerimaan negara terbesar diperoleh dari sektor pajak, baik pajak dalam negeri maupun pajak perdagangan internasional yang selanjutnya ditunjang dari penerimaan bukan pajak. Dengan demikian betapa pentingnya pajak yang dikumpulkan bagi kelangsungan pembangunan di negara ini. Penerimaan pemerintah dari sektor perpajakan mempunyai peranan yang sangat penting dan merupakan sumber utama penerimaan dalam negeri untuk menopang pembiayaan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan nasional.

Program-program pemerintah tidak akan berhasil tanpa adanya peran serta dari setiap warga negaranya, hal ini dikarenakan pemerintah memerlukan banyak dana untuk membangun infrastruktur yang belum ada, kurang memadai, maupun untuk memperbaharui infrastruktur yang telah ada sebelumnya. Maksud dan tujuan dari pembangunan tersebut adalah untuk membentuk masyarakat dan negara yang kuat, handal dan mampu bersaing dengan negara-negara lainnya.

Meskipun penerimaan pajak mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, akan tetapi selalu ada saja faktor yang menghambat penerimaan pajak sehingga penerimaan pajak belum bisa memenuhi target secara maksimal. Kendala tersebut adalah kurangnya kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak (Jatmiko, 2006). Menurut Dorodjatun yang dikutip dari media massa “ Target penerimaan pajak pada tahun ini dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) 2014 sebesar Rp 1.110,2 triliun dinilai tidak adil karena berpatokan realisasi penerimaan APBN Perubahan 2013. Tahun ini, target penerimaan pajak sebesar Rp 1.110,2 triliun, atau 20 persen dari realisasi penerimaan tahun lalu yakni Rp 916,3 triliun”.

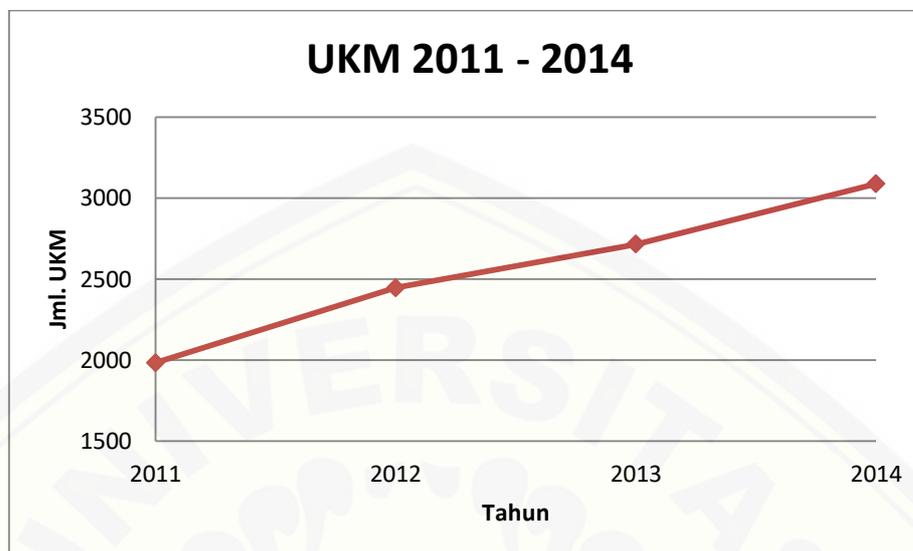
Sesuai dengan sistem perpajakan yang dianut oleh pemerintah yakni *self assessment system* yang berarti sistem pemungutan yang memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, melaporkan utang pajaknya yang tertuang dalam Surat Pemberitahuan pajak (SPT), Seperti yang di tulis Oktivani (2007) dalam jurnalnya Pelunasan serta pelaporan Surat Pemberitahuan pajak (SPT) masa dan tahunan yang tepat waktu merupakan bentuk kepatuhan wajib pajak badan, yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak dan telah melakukan kewajiban perpajakannya. Dengan adanya *self assessment system* pemerintah

mengharapkan kejujuran dan kesadaran dari setiap wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya sesuai dengan Undang-Undang perpajakan yang berlaku.

Dalam hal ini penelitian dilakukan pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak pada KP2KP Kabupaten Lumajang yang difokuskan pada pajak badan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) karena usaha UMKM kabupaten lumajang lebih banyak sebesar 90% dibandingkan industri besar dan Kabupaten Lumajang merupakan salah satu kabupaten yang di jawa timur yang memiliki potensi sosial ekonomi yang dapat dikembangkan untuk kesejahteraan masyarakat dan menjadi salah satu daerah sasaran perencanaan program pembangunan dalam kurun waktu 5 tahun kedepan menurut RPJMD Kabupaten Lumajang tahun 2015-2019 salah satunya dengan peningkatan pertumbuhan ekonomi melalui UMKM yang nantinya diharapkan usaha mikro yang ada dan tersebar di kabupaten Lumajang mampu meningkat menjadi usaha kecil dan pada gilirannya usaha kecil juga dapat berkembang menjadi usaha dengan skala menengah.

Salah satu upaya pemerintah daerah untuk memberdayakan UMKM dalam menghadapi pasar bebas adalah dengan mendorong UMKM melalui peningkatan produktivitas antara lain; dengan meningkatkan akses pasar, standar kualitas, desain, kontinuitas produksi. Untuk mengembangkannya tentu sangat dibutuhkan dukungan dan perkuatan dalam rangka menjamin terwujudnya akselerasi bagi peningkatan UMKM sebagaimana diamatkan oleh Undang-Undang 17 tahun 2005 tentang RPJP dan Undang-Undang No. 20 tahun 2008 tentang UMKM. hal ini terbukti dari nilai PDRB per sektor selalu mengalami peningkatan setiap tahun kurang lebih senilai 9% per tahun berdasarkan Laporan Kegiatan Pertanggung Jawaban Akhir Masa Jabatan (LKPJ AMJ) Kabupaten lumajang tahun 2011-2014 dan jumlah koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) juga mengalami kenaikan kurang lebih 0,59% setiap tahunnya.

Grafik perkembangan Jumlah UKM di Kabupaten Lumajang



Sumber : Dinas Koperasi dan UKM Kab. Lumajang

Selain upaya Pelayanan dan Pengawasan yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak, Pengetahuan Perpajakan juga merupakan salah satu yang harus di ketahui Wajib Pajak tentang tata cara pembayaran dan melaksanakan kewajibannya. Berikut ini merupakan Tabel Laporan Pengolahan Data SPT Tahunan Wajib Pajak Badan yang dapat memperlihatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

Tahun	WP Badan Terdaftar	Wajib Lapor SPT Tahunan	SPT Tahunan Lapor	SPT Tahunan Tidak Lapor	Persentase Tidak Lapor
2011	6,538	4,615	2,975	1,640	35.54%
2012	8,318	6,384	3,442	2,942	46.08%
2013	9,567	7,623	3,060	4,563	59.86%
2014	10,650	8,700	3,088	5,612	64.51%

Sumber: Tabel 1.2 Laporan Pengolahan Data dan Informasi, KP2KP Kabupaten Lumajang tahun 2011-2014.

Berdasarkan data jumlah SPT tahunan yang lapor dan SPT tahunan tidak lapor dapat disimpulkan bahwa persentase tidak lapor mengalami peningkatan setiap tahunnya padahal Jumlah lembaga koperasi maupun UKM besaran Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) lumajang mengalami kenaikan yang konstan setiap tahunnya dan penerimaan pajak yang diperoleh kabupaten lumajang yang bersal dari UMKM lebih kecil dari PDRB kabupaten lumajang hanya sekitar 0,5% menurut KP2KP Kabupaten Lumajang.



Sumber : LKPJ AMJ Kabupaten Lumajang Tahun 2011-2014

Upaya pemerintah kabupaten lumajang dalam mengatasi wajib yang kurang patuh terhadap kewajiban pajak penghasilan adalah dengan mengadakan program penyuluhan, pelayanan dan pemeriksaan. Petugas pajak dituntut agar berperan aktif dalam upaya peningkatan akan kepatuhan wajib dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Penyuluhan menurut Direktorat Jenderal Pajak merupakan suatu sistem penyampaian informasi, konsultasi dan bimbingan perpajakan secara berkesinambungan kepada masyarakat guna meningkatkan pengetahuan, kesadaran, dan kemauan anggota masyarakat tersebut untuk memperoleh hak dan melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pelayanan merupakan suatu upaya yang dilakukan dilakukan oleh fiskus kepada Wajib Pajak, diperlukan juga pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai fiskus. Kewajiban fiskus yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 adalah:

1. Kewajiban untuk membina Wajib Pajak
2. Kewajiban menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar

3. Kewajiban merahasiakan data Wajib Pajak

4. Kewajiban melaksanakan putusan.

Pemeriksaan sesuai Pasal ayat 2 Peraturan Menteri Keuangan No. 199/ PMK.03/ 2007 adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data , keterangan , dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Dalam penelitian yang dilakukan rovianto (2013) menyatakan bahwa penyuluhan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak badan dalam memenuhi kewajiban pajak penghasilannya, sedangkan dalam penelitian Annisa (2013) menyatakan bahwa strategi pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak badan dalam memenuhi kewajiban pajak penghasilannya, dan menurut penelitian yang dilakukan oleh shoffy (2013) menyatakan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak badan dalam memenuhi kewajiban pajak penghasilannya.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan terhadap kepatuhan wajib pajak badan dalam memenuhi wajib pajak penghasilan di ketahui masih terdapat riset gap. Pada penelitian tersebut faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak tidak dapat memberikan pemahaman yang sama kepada wajib pajak sehingga kegiatan yang di lakukan petugas pajak dari 3 faktor penyuluhan,pelayan dan pemeriksaan pajak memiliki hasil yang berbeda. Hal ini membuktikan bahwa hasil yang di peroleh satu faktor tidak bisa disamakan dengan faktor lainnya. Peneliti menganggap perlu dilakukan suatu penelitian terhadap pengaruh penyuluhan,pelayan,pemeriksaan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan dalam memenuhi kewajiban pajak penghasilan. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS PENGARUH PENYULUHAN PERPAJAKAN , PELAYANAN, DAN PEMERIKSAAN PETUGAS PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DALAM MEMENUHI KEWAJIBAN PAJAK PENGHASILAN (Studi Khusus pada KP2KP Lumajang)”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

- a. Apakah faktor pelayanan petugas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan dalam membayar pajak penghasilannya?
- b. Apakah faktor penyuluhan petugas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan dalam membayar pajak penghasilannya?
- c. Apakah faktor pemeriksaan petugas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan dalam membayar pajak penghasilannya?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan dalam membayar pajak penghasilannya.
- b. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh penyuluhan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan dalam membayar pajak penghasilannya.
- c. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pemeriksaan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan dalam membayar pajak penghasilannya.

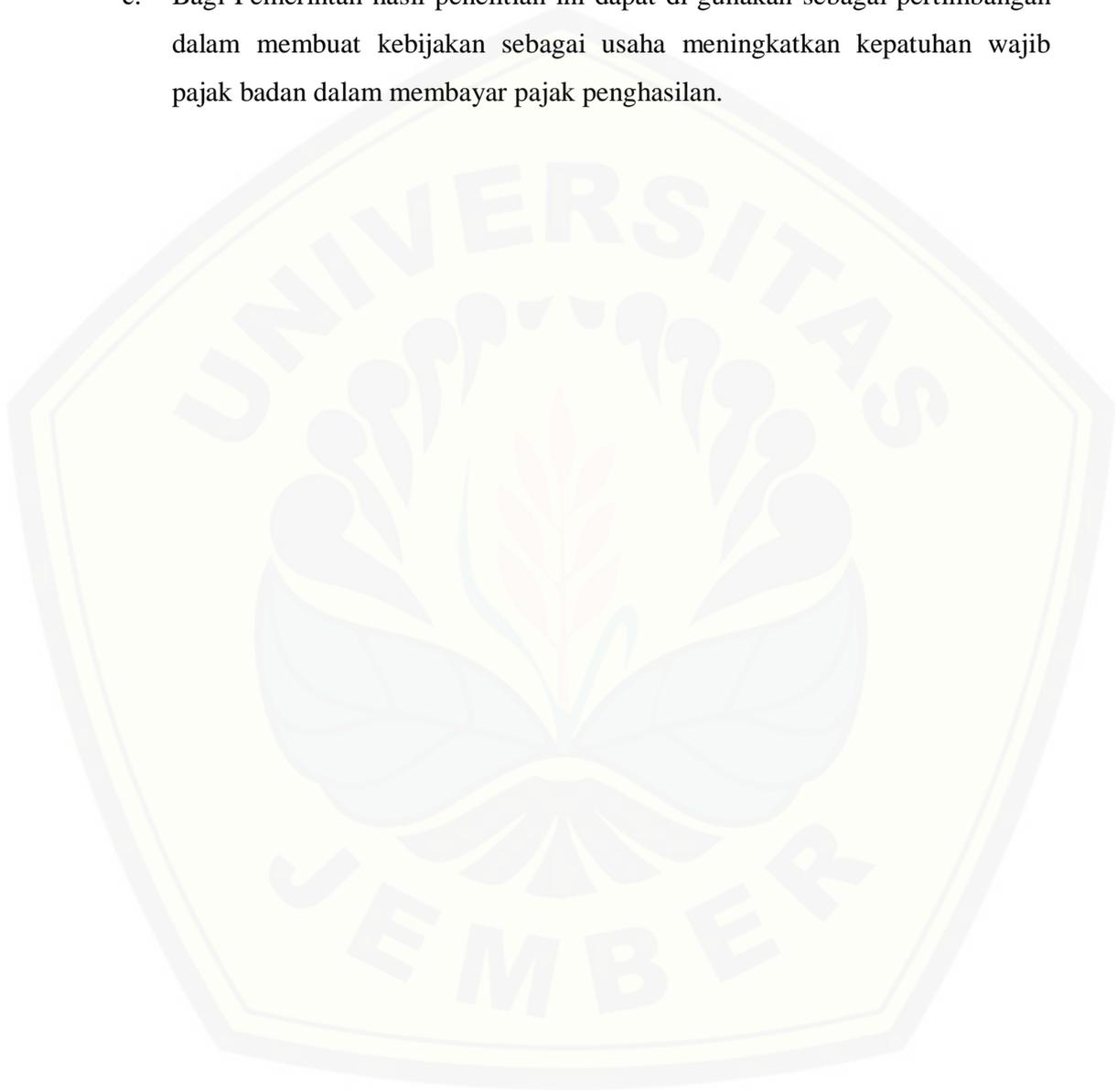
## 1.4 Manfaat Penulisan

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat bagi beberapa kepentingan atau pihak terkait, yaitu:

- a. Bagi peneliti hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberi nilai tambah berupa ilmu pengetahuan mengenai pengaruh penyuluhan, pelayanan, dan pemeriksaan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan dalam membayar pajak penghasilan.
- b. Bagi Akademisi hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan literatur kepustakaan tentang pengaruh penyuluhan, pelayanan, dan

pemeriksaan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan dalam membayar pajak penghasilan dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya yang lebih baik.

- c. Bagi Pemerintah hasil penelitian ini dapat di gunakan sebagai pertimbangan dalam membuat kebijakan sebagai usaha meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan dalam membayar pajak penghasilan.



## BAB 2

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 Theory of planned behavior

*Theory of planned behavior* (TPB) teori ini menengrangkan bahwa perilaku yang ditampilkan individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat untuk berperilaku di tentukan tiga factor (Ajzen 1991), yaitu :

1. Sikap (*Attitude*)

Sikap adalah evaluasi individu secara positif atau negative terhadap benda, orang, instusi, kejadian, perilaku atau minta tertentu. Sikap individu terhadap suatu perilaku diperoleh dari keyakinan terhadap konsekuensi yang ditimbulkan oleh perilaku tersebut, yang diistilahkan dengan behavioral beliefs (keyakinan terhadap perilaku). Keyakinan terhadap perilaku menghubungkan perilaku dengan hasil tertentu , atau beberapa atribut lainnya seperti biaya atau kerugian yang terjadi saat melakukan suatu perilaku. Dengan kata lain, seseorang yang yakin bahwa sebuah tingkah laku dapat menghasilkan hasil positif, maka individu tersebut akan memiliki sikap positif, begitu juga sebaliknya.

2. Norma subjektif (*Subjective norms*)

Norma subjektif yaitu keyakinan seseorang bahwa individu atau kelompok tertentu setuju atau tidak menyetujui, terlibat atau tidak terlibat bila dirinya menampilkan atau memunculkan tingkah laku tertentu. Individu atau kelompok diatas disebut *Refrent*. Refrent adalah orang atau kelompok social yang berpengaruh bagi individu baik itu orang tua, pasangan (suami-istri), teman dekat, rekan kerja atau yang lain tergantung pada tingkah laku yang terlibat (*significant others*). Keyakinan norma subjektif ini disebut dengan istilah *nortmative beliefs* yaitu sejauh mana seseorang memiliki motivasi untuk mengikuti pandangan orang terhadap perilaku yang akan dilakukannya. Norma subjektif juga ditentukan dengan adanya *motivation to comply* yaitu motivasi individu untuk mematuhi orang atau kelompok orang yang berpengaruh.

### 3. Pengendalian perilaku yang dirasakan (*perceived behavioral control*)

Pengendalian perilaku yang dirasakan yaitu keyakinan individu akan ada atau tidaknya faktor yang mendukung atau menghalangi akan munculnya tingkah laku (*control beliefs*). Keyakinan ini dapat diakibatkan oleh pengalaman masa lalu dengan tingkah laku, tetapi juga dapat dipengaruhi oleh informasi yang tidak langsung akan tingkah laku tersebut yang diperoleh dengan mengobservasi pengalaman orang yang dikenal atau teman.

Berkaitan dengan penelitian ini, *Theory Of Planned Behavior* relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai konsekuensi atau hasil yang akan diperoleh dari pelakunya tersebut. Kemudian yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya. Hal tersebut berkaitan dengan kesadaran wajib pajak. Wajib pajak yang sadar pajak akan memiliki keyakinan bahwa dengan membayar pajak akan membantu menyelenggarakan pembangunan Negara (*behavioral beliefs*).

Ketika akan melakukan sesuatu, Individu akan memiliki keyakinan yang mendasar untuk mengetahui sejauh mana dia memiliki motivasi untuk mengikuti pandangan orang terhadap perilaku yang akan dilakukannya (*normative beliefs*). Hal tersebut dapat dikaitkan dengan pelayanan pajak, sistem perpajakan yang efisien dan efektif, serta penyuluhan - penyuluhan pajak yang memberikan motivasi kepada wajib pajak agar patuh terhadap pajak, dan membuat wajib pajak akan memiliki keyakinan patuh terhadap kewajiban membayar pajak.

Sanksi pajak dibuat untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak untuk patuh terhadap pajak. Hal ini dapat dikaitkan dengan *control belief* dimana dengan adanya sanksi pajak akan mendukung untuk membuat wajib pajak berperilaku patuh terhadap kewajiban membayar pajak.

*Behavioral beliefs, normative beliefs dan control beliefs* sebagai tiga faktor yang menentukan seseorang untuk berperilaku. Setelah terdapat tiga faktor, maka seseorang akan memasuki tahap *intention*, kemudian tahap terakhir adalah

*behavior*. Tahap *intention* merupakan tahap dimana seseorang memiliki maksud atau niat untuk berperilaku, sedangkan *behavior* adalah tahap seseorang berperilaku. Kesadaran wajib pajak, pelayanan petugas pajak, dan sanksi pajak dapat menjadi faktor yang menentukan perilaku patuh terhadap pajak. Setelah wajib pajak memiliki kesadaran untuk membayar pajak, termotivasi oleh petugas pajak dan sanksi pajak, maka wajib pajak akan memiliki niat untuk membayar pajak dan kemudian merealisasikan niat tersebut.

## 2.2 Perpajakan

### 2.2.1 Pengertian Pajak

Pengertian pajak menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah, “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”.

Pengertian lain menurut P.J.A. Andriani dalam Waluyo (2011:3), menyatakan bahwa: “Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksa) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintah”.

Dari definisi-definisi tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan tentang ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak (Waluyo, 2011), yaitu:

- a. Pajak dipungut oleh negara (baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah) berdasarkan kekuatan Undang-Undang serta aturan pelaksanaannya.
- b. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontra prestasi individual oleh pemerintah (tidak ada hubungan langsung antara jumlah pembayaran pajak dengan kontra prestasi secara individual).
- c. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran pembayaran pemerintah, bila dari pemasukan masih terdapat surplus dipergunakan untuk *public investment*,

sehingga tujuan yang utama dari pemungutan pajak adalah sumber keuangan negara (*budgetair*).

- d. Dengan demikian pajak hanya dapat dipungut oleh pemerintah (baik pusat maupun daerah), dan pemerintah baru dapat memungut pajak jika sudah terdapat peraturan perundang-undangan.

### **2.2.2. Fungsi Pajak**

Sebagaimana telah diketahui ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak dari berbagai definisi, terlihat adanya dua fungsi pajak menurut Waluyo (2011:2), yaitu sebagai berikut:

1. Fungsi Penerimaan (*Budgeter*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran Pemerintah. Sebagai contoh: dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

2. Fungsi Mengatur (*Regular*)

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

### **2.2.3. Syarat-Syarat Pemungutan Pajak**

Menurut Mardiasmo (2008:2), agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut :

- a) 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. Adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi wajib pajak untuk mengajukan keberatan,

penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak.

- b) Pemungutan pajak harus berdasarkan Undang-Undang (syarat yuridis)  
Pajak di Indonesia diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya.
- c) Tidak mengganggu perekonomian (syarat ekonomis)  
Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan sehingga tidak menimbulkan rendahnya perekonomian masyarakat.
- d) Pemungutan pajak harus efisien (syarat finansial)  
Sesuai fungsi *budgetair*, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.
- e) Sistem pemungutan pajak harus sederhana  
Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

#### 2.2.4. Pengelompokan Pajak

Pada dasarnya pajak dikelompokkan karena setiap pajak yang dipungut memiliki kriteria sifat dan kegunaan yang berbeda-beda. Menurut Mardiasmo (2008:5) pajak dapat dikelompokkan menjadi tiga antara lain :

1. Menurut Golongan
  - a. Pajak Langsung, yaitu pajak yang pembebanannya tidak dapat dilimpahkan ke pihak lain, tetapi harus menjadi beban langsung WP yang bersangkutan.  
Contoh: Pajak Penghasilan (PPh)
  - b. Pajak Tidak Langsung, yaitu pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan ke pihak lain.  
Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

2. Menurut Sifat
  - a. Pajak Subjektif, adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya yang selanjutnya dicari syarat objektifnya, dalam arti memperhatikan keadaan WP.  
Contoh: Pajak Penghasilan (PPh)
  - b. Pajak Objektif, adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan WP.  
Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah
3. Menurut Pemungut atau Pengelola
  - a. Pajak Pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.  
Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, dan Bea Materai.
  - b. Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.  
Contoh: Pajak Reklame dan Pajak Hiburan.

#### **2.2.5. Asas Pemungutan Pajak**

Menurut Waluyo (2011:16) terdapat tiga asas yang digunakan untuk memungut pajak penghasilan, yaitu:

1. Asas Tempat Tinggal  
Negara mempunyai hak untuk memungut atas seluruh penghasilan WP berdasarkan tempat tinggal. WP yang bertempat tinggal di Indonesia dikenai pajak atas penghasilan yang diterima atau diperoleh, yang berasal dari Indonesia atau berasal dari luar negeri.
2. Asas Sumber  
Negara mempunyai hak untuk memungut pajak atas penghasilan yang bersumber pada suatu negara yang memungut pajak. Dengan demikian WP menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesia dikenai pajak di Indonesia tanpa memperhatikan tempat tinggal WP.

### 3. Asas Kebangsaan

Pengenaan pajak dihubungkan dengan suatu negara. Asas ini diberlakukan kepada setiap orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia untuk membayar pajak.

### 2.2.6 Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Waluyo (2011:17) sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi tiga, yaitu:

#### 1. *Official Assessment System*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang.

- a. Ciri-ciri official assessment system: Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada fiskus.
- b. Wajib pajak bersifat pasif
- c. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus

#### 2. *Self Assasment System*

Sistem ini merupakan pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

#### 3. *With Holding System*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

### 2.2.7. Intensifikasi Pajak

Untuk mengatasi menurunnya penerimaan Negara dari sektor pajak yang di sebabkan karena adanya keringanan, kemudahan dan fasilitas terhadap Wajib Pajak untuk membayar Pajak Penghasilan maka akan dilasanakan intensifikasi pemungutan pajak. Menurut Surat Edaran DJP No.SE-06/PJ.9/2001 Intensifikasi

Pajak adalah kegiatan optimalisasi penggalan penerimaan pajak terhadap objek serta subjek pajak yang telah tercatat atau terdaftar dalam administrasi Direktorat Jenderal Pajak, dan dari hasil pelaksanaan intensifikasi Wajib Pajak. Sasaran untuk melakukan pemungutan intensifikasi pajak adalah wajib pajak badan yang telah memiliki NPWP. Intensifikasi dilaksanakan dengan cara meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, yang salah satunya berupa peningkatan kegiatan pemeriksaan fiskus dengan cara verifikasi lapangan (Field Audit) maupun verifikasi kantor (Room Audit), penyuluhan kepada Wajib Pajak, dan pelayanan yang prima kepada Wajib Pajak. Selain itu untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak perlu dukungan Law Enforcement berupa penerapan sanksi hukum baik secara administrasi ataupun sanksi secara konsisten (Mardiasmo, 2000:37).

Untuk lebih meningkatkan tingkat kesadaran masyarakat mengenai kepatuhan wajib pajak sukarela dan terhadap administrasi kepercayaan yang tinggi, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak melakukan reformasi perpajakan yang menyangkut modernisasi administrasi perpajakan jangka menengah (tiga sampai enam tahun) dan reformasi pengawasan, yaitu:

1. Penyampaian SPT secara elektronik (*e-Filing*)
2. Pembayaran pajak secara *on-linesystem*(*e-Payment*)
3. Pendaftaran NPWP secara *on-linesystem* (*e-Registration*)
4. Pembentukan Kantor Wilayah dan KPP WP Besar
5. Pembentukan *Account Representative* (AR) yang bertujuan untuk mengetahui segala tingkah laku, ruang lingkup bisnis dan segala sesuatu yang berkaitan dengan hak dan kewajiban perpajakan Wajib Pajak yang diawasi dan pelayanan kepada Wajib Pajak dapat dilakukan secara tuntas pada satu meja.
6. Pembentukan Tempat Pelayanan Terpadu
7. Pembentukan Bank Data
8. Pembentukan program aplikasi Monitoring Pelaporan dan Pembayaran Pajak (MP3) yang berfungsi memonitoring dan mengawasi penerimaan pajak secara *on-line*

9. Mengembangkan *e-mapping* dan *smart-mapping* yang memuat info rinci yang terkait dengan suatu Nomor Objek Pajak (NOP)
10. Melaksanakan *law enforcement* antara lain penyanderaan dan penyidikan.

## 2.3 Penyuluhan Pajak

Seperti yang ditulis dalam jurnalnya Yulanda Atika (2011) penyuluhan perpajakan merupakan suatu upaya dan proses memberikan informasi perpajakan untuk menghasilkan perubahan pengetahuan, keterampilan, dan sikap masyarakat, dunia usaha, aparat, sertalembaga pemerintahan maupun non pemerintahan agar terdorong untuk paham, sadar, peduli dan berkontribusi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Adapun pengertian yang dirumuskan Direktorat Jenderal Pajak mengenai Penyuluhan Pajak adalah suatu sistem penyampaian informasi, konsultasi dan bimbingan perpajakan secara berkesinambungan kepada masyarakat guna meningkatkan pengetahuan, kesadaran, dan kemauan anggota masyarakat tersebut untuk memperoleh hak dan melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Penyuluhan dilaksanakan oleh penyuluh perpajakan yang telah mempunyai pengetahuan, pengalaman, keahlian, serta keterampilan di bidang perpajakan. Sehingga hanya petugas penyuluhan yang memenuhi kualifikasi tertentu yang dapat ditunjuk atau diangkat sebagai penyuluh dalam arti sebagai tenaga fungsional. Hal ini dimaksudkan agar penyuluhan dapat dilaksanakan secara profesional sehingga tujuan penyuluhan dapat tercapai dengan baik. (<http://www.pajak.go.id>)

Tujuan perpajakan yang dirumuskan oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah untuk:

- a. Meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai pentingnya peranan pajak bagi suatu negara agar negara tersebut mampu melaksanakan pembangunan nasionalnya untuk mewujudkan suatu masyarakat yang adil dan makmur.
- b. Meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai hak dan kewajiban perpajakannya yang bagi seorang warga negara hak dan kewajiban perpajakan tersebut juga merupakan hak dan kewajiban kenegaraan.

- c. Meningkatkan kemauan masyarakat untuk memperoleh hak dan melaksanakan kewajiban perpajakannya.
- d. Meningkatkan kepatuhan (*tax compliance*) Wajib Pajak termasuk pemungut pajak dan para bendaharawan yang ditunjuk dan diberi tanggungjawab untuk memungut dan menyetorkan pajak.
- e. Mendorong ke ikutsertaan lembaga pemerintah dan lembaga kemasyarakatan (non pemerintah) agar turut serta mendukung pelaksanaan sistem pemungutan pajak baru.
- f. Memperbaiki dan memelihara citra perpajakan.

### 2.3.1 Pengetahuan Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengetahuan berarti segala sesuatu yang diketahui; kepandaian; atau segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal (mata pelajaran). Kaitannya dengan perpajakan, pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui mengenai ketentuan umum perpajakan. Pengetahuan tersebut berupa pengetahuan mengenai peraturan perpajakan, pengetahuan mengenai tata cara menghitung maupun melaporkan kewajiban perpajakan, serta pengetahuan tentang fungsi dan peranan pajak. Pengetahuan tentang peraturan pajak sangat penting untuk menumbuhkan perilaku patuh. Karena bagaimana mungkin wajib pajak patuh apabila mereka tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakannya. Dengan adanya pengetahuan wajib pajak tentang pajak yang baik akan dapat memperkecil adanya tax evasion. (Witono,2008)

Menurut Gardina dan Haryanto (2006) faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain pengetahuan sebagian besar wajib pajak tentang pajak, serta persepsi wajib pajak tentang pajak dan petugas pajak masih rendah. Sebagian besar wajib pajak memperoleh pengetahuan tentang pajak dari petugas pajak. Ada juga yang diperoleh dari radio, televisi, majalah, surat kabar, internet, buku perpajakan, konsultan pajak, seminar pajak dan ada pula yang diperoleh dari pelatihan pajak. Namun dalam pelaksanaan, kegiatan tersebut tidak sering dilakukan. Bahkan dalam dunia pendidikan pengetahuan tentang

pajak belum menyentuh secara komprehensif. Oleh karena itu, pada tataran pendidikan mulai pendidikan dasar sampai pendidikan tinggi masih belum tersosialisasi pajak secara menyeluruh, kecuali bagi mereka yang menempuh jurusan perpajakan. Kurangnya sosialisasi ini mungkin menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak.(Supriyati dan Hidayati,2008).

## **2.4 Pelayanan Fiskus**

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus adalah petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang dalam hal ini adalah Wajib Pajak (Jatmiko, 2006).

Kegiatan yang dilakukan petugas pajak atau fiskus dengan menyapamasyarakat agar menyampaikan SPT tepat waktu, termasuk penyuluhan secara kontinyu melalui berbagai media, serta pawai peduli NPWP di jalan, patut untuk dipuji. Dengan diadakannya penyuluhan secara terus-menerus kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui, mengakui, menghargai, menaati ketentuan dan kepatuhan pajak, diharapkan dengan adanya penyuluhan tersebut penerimaan pajak akan mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.

Dalam hal untuk mengetahui bagaimana pelayanan terbaik yang seharusnya dilakukan oleh fiskus kepada Wajib Pajak, diperlukan juga pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai fiskus. Kewajiban fiskus yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 adalah:

5. Kewajiban untuk membina Wajib Pajak
6. Kewajiban menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar
7. Kewajiban merahasiakan data Wajib Pajak
8. Kewajiban melaksanakan putusan

Sementara itu, ada pula hak-hak fiskus yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007, yaitu:

1. Hak menerbitkan NPWP atau NPPKP secara jabatan
2. Hak menerbitkan surat ketetapan pajak

3. Hak menerbitkan Surat Paksa dan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan
4. Hak melakukan pemeriksaan dan penyegelan
5. Hak menghapus atau mengurangi sanksi administrasi
6. Hak melakukan penyidikan
7. Hak melakukan pencegahan
8. Hak melakukan penyanderaan

## **2.5. Pemeriksaan Perpajakan**

### **2.5.1. Pengertian Pemeriksaan Perpajakan**

Sesuai Pasal 1 ayat 2 Peraturan Menteri Keuangan No.199/PMK.03/2007 Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data , keterangan , dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

### **2.5.2. Unsur-Unsur Pemeriksaan Pajak**

Unsur-unsur pokok dalam pemeriksaan pajak yang dapat diuraikan menurut Suandy (2011:207) adalah:

1. Informasi yang terukur dengan kriteria tetap, yaitu untuk proses pemeriksaan pajak dimulai dengan mencari, menghimpun, dan mengolah informasi yang terutang dalam Surat Pemberitahuan (SPT) yang diisi oleh Wajib Pajak sesuai dengan sistem *self assessment*. Dalam setiap pemeriksaan diperlukan informasi yang dapat dibuktikan dan standar atau kriteria yang dapat dipakai pemeriksa sebagai pegangan untuk melakukan evaluasi terhadap informasi yang diperoleh.
2. Suatu usaha, yaitu setiap akan melakukan pemeriksaan pajak, ruang lingkup pemeriksaan harus dinyatakan secara jelas. Kesatuan usaha dapat berbentuk Wajib Pajak perorangan atau Wajib Pajak badan. Pada umumnya periode waktu pemeriksaan pajak adalah satu tahun, tetapi ada pula pemeriksaan

untuk satu bulan, satu kwartal atau beberapa tahun. Hal ini disesuaikan dengan kebutuhan.

3. Mengumpulkan dan mengevaluasi bahan bukti, maksudnya adalah segala informasi yang dipergunakan oleh pemeriksa pajak untuk menentukan informasi terukur yang diperiksa melalui evaluasi agar sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan.
4. Pemeriksa yang kompeten dan independen, yaitu setiap pemeriksa pajak harus memiliki pengetahuan, sikap, dan keterampilan yang cukup agar dapat memahami kriteria yang dipergunakan.

### **2.5.3. Tujuan Pemeriksaan**

Tujuan pemeriksaan pajak menurut Suandy (2011:204) adalah:

1. Menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dalam rangka memberikan kepastian hukum, keadilan, dan pembinaan kepada Wajib Pajak. Pemeriksaan dapat dilakukan dalam hal:
  - a. Surat Pemberitahuan menunjukkan kelebihan pembayaran pajak, termasuk yang telah diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pajak
  - b. Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan menunjukkan rugi;
  - c. Surat Pemberitahuan tidak disampaikan atau disampaikan tidak pada waktunya yang telah ditetapkan
  - d. Surat Pemberitahuan yang memenuhi kriteria seleksi yang ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak
  - e. Ada indikasi kewajiban perpajakan selain kewajiban Surat Pemberitahuan tidak dipenuhi.
2. Tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Pemeriksaan meliputi pemeriksaan yang dilakukan dalam rangka:
  - a. Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak secara jabatan;
  - b. Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak;
  - c. Pengukuhan atau pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;

- d. Wajib Pajak mengajukan keberatan;
- e. Pengumpulan bahan guna penyusunan Norma Penghitungan Penghasilan Netto;
- f. Pencocokan data dan/atau alat keterangan;
- g. Penentuan Wajib Pajak berlokasi di daerah terpencil;
- h. Penentuan satu atau lebih tempat terutang Pajak Pertambahan Nilai;
- i. Pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan untuk tujuan lain.

#### **2.5.4 Jenis-Jenis Pemeriksaan Pajak**

menurut Erly Suandy (2011:208) dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu sebagai berikut:

1. Pemeriksaan rutin, adalah pemeriksaan yang langsung dilakukan oleh unit pemeriksa tanpa harus ada persetujuan terlebih dahulu dari unit atasan, biasanya harus segera dilakukan terhadap:
  - a. Surat Pemberitahuan (SPT) lebih bayar;
  - b. Surat Pemberitahuan (SPT) rugi;
  - c. Surat Pemberitahuan (SPT) yang menyalahi penggunaan norma perhitungan.
2. Pemeriksaan khusus, dilakukan setelah ada persetujuan atau instruksi dari unit atasan (Direktur Jenderal Pajak atau kepala kantor yang bersangkutan) dalam hal:
  - a. Terdapat bukti bahwa Surat Pemberitahuan (SPT) yang disampaikan oleh Wajib Pajak tidak benar;
  - b. Terdapat indikasi bahwa Wajib Pajak melakukan tindak pidana dibidang perpajakan;
  - c. Sebab-sebab lain berdasarkan instruksi dari Direktur Jenderal Pajak atau kepala kantor wilayah (misalnya ada pengaduan dari masyarakat.

## 2.5.5 Ruang Lingkup Pemeriksaan Pajak

Untuk melaksanakan pemeriksaan menurut Erly Suandy (2011:206) dijelaskan mengenai ruang lingkup pemeriksaan pajak yang terdiri atas :

### 1. Pemriksaan Lengkap

Pemeriksaan lengkap yaitu pemeriksaan yang dilakukan di tempat wajib pajak yang meliputi seluruh jenis pajak atau tujuan lain baik tahun berjalan dan tahun-tahun sebelumnya dengan menerapkan teknik-teknik pemeriksaan yang lazim digunakan dalam periksaan pada umumnya. Unit pelaksanaan pemeriksaan lengkap adalah Direktorat Pemeriksaan Pajak dan Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak.

### 2. Pemeriksaan Sederhana

Pemeriksaan sederhana yaitu pemeriksaan yang dilakukan untuk mencari, mengumpulkan, dan Mengelola data atau kegiatan lainnya dengan menerapkan teknik-teknik pemeriksaan dengan bobot dan kedalaman yang sederhana. Pemeriksaan sederhana di lakukan karena selama ini pemeriksaan yang telah dilakukan karena banyak memerlukan waktu, biaya dan pengorbanan sumber daya lainnya, baik oleh administrasi pajak maupun oleh wajib pajak itu sendiri, sehingga kurang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat wajib pajak.

## 2.6 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Norman D. Nowak (Moh. Zain: 2004), Kepatuhan Wajib Pajak memiliki pengertian yaitu Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana:

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

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan

secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem Self Assessment di mana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak, Wajib Pajak disebut sebagai Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan;
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
3. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawas keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut;
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindakan pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Ada dua macam kepatuhan yakni kepatuhan formal dan kepatuhan materiil. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan dengan menitik beratkan pada nama dan bentuk kewajiban saja, tanpa memperhatikan hakekat kewajiban itu. Kepatuhan materiil adalah suatu keadaan dimana wajib pajak selain memenuhi kewajiban yang berhubungan dengan nama dan bentuk kewajiban perpajakan, juga memenuhi hakekat kewajiban perpajakannya.

## **2.6.1 Manfaat Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan pajak akan menghasilkan banyak keuntungan, baik bagi fiskus maupun bagi Wajib Pajak sendiri selaku pemegang peran penting tersebut. Bagi fiskus, kepatuhan dapat meringankan tugas aparat negara, petugas tidak terlalu banyak melakukan pemeriksaan pajak dan tentunya penerimaan pajak akan mendapat pencapaian optimal. Sedangkan bagi Wajib Pajak, manfaat yang

diperoleh dari kepatuhan pajak seperti yang dikemukakan oleh Rahayu (2010:143) adalah sebagai berikut:

1. Pemberian batas waktu penerbitan Surat Keputusan Pengambilan Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) paling lambat tiga bulan sejak permohonan kelebihan pembayaran pajak yang diajukan Wajib Pajak diterima untuk PPh dan satu bulan untuk PPN, tanpa melalui penelitian dan pemeriksaan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP).
2. Adanya kebijakan percepatan penerbitan Surat Keputusan Pengambilan Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) menjadi paling lambat dua bulan untuk PPh dan tujuh hari untuk PPN.

## **2.7 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Membayar Pajaknya**

### **2.7.1 Penyuluhan**

Penyuluhan adalah suatu usaha/kegiatan yang dilakukan oleh fiskus untuk melakukan pembinaan dan pengarahan kepada Wajib Pajak tentang hak dan kewajiban Wajib Pajak. Penyuluhan dapat dilakukan secara langsung melalui seminar-seminar dan dapat dilakukan secara tidak langsung melalui berbagai media elektronik maupun media cetak.

Penyuluhan merupakan faktor penting dalam menimbulkan kesadaran Wajib Pajak, apalagi jika penyuluhan tersebut bisa diterima secara efektif oleh Wajib Pajak. Dampaknya pun tak tanggung-tanggung yakni penerimaan negara akan semakin meningkat jika Wajib Pajak sadar akan kewajibannya membayar pajak. Menurut Kepala Subdirektorat Penyuluhan Perpajakan, Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat, Sanitya Jukti Prajawatsan yang dikutip dari media massa, “Akhir-akhir ini sebetulnya masyarakat lebih membutuhkan penyuluhan atau penjelasan yang sifatnya langsung. Kalau masyarakat tidak paham dan mengerti tentang pajak, tentu akan sulit bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk mengharapkan Wajib Pajak mau melaksanakan kewajiban membayar pajak”. (<http://merdeka.com>)

Hasil penelitian Rovianto (2014) membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara penyuluhan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

## 2.7.2 Pelayanan

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 dalam Supadmi 2006). Hakikat pelayanan umum adalah sebagai berikut;

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efektif dan efisien).
- c. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan **4K**, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Di samping itu, juga kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan Wajib Pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai, dan pegawai yang cakap dalam tugasnya (Supadmi, 2006)

Hasil penelitian Chotimah (2007) membuktikan terdapat pengaruh positif signifikan pelayanan informasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sedangkan penelitian Syafiqurrahman dan Sri Suranta (2006) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak terhadap kepatuhan pembayaran pajak restoran di Surakarta menunjukkan bahwa variabel pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dikarenakan kurangnya penyuluhan yang dilakukan.

### 2.7.3 Pemeriksaan

Pemeriksaan menurut *International Tax Glossary* adalah pemeriksaan yang dilakukan oleh pemeriksa pajak yang berwenang terhadap buku-buku dan dokumen rekening bank Wajib Pajak atau meneliti kebenaran Surat Pemberitahuan atau laporan dan keterangan Wajib pajak, baik dalam rangka pemeriksaan rutin maupun pemeriksaan khusus seperti adanya dugaan penyelewengan pajak.

Hasil penelitian Suryadi (2006) yang menyimpulkan kepatuhan Wajib Pajak yang diukur dari pemeriksaan pajak, penegakkan hukum, dan kompensasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak.

Penerimaan hipotesis ini menyatakan bahwa semakin patuh Wajib Pajak Badan melaporkan dan melunasi kewajiban perpajakannya maka akan semakin meningkatkan penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Setiawan (2007) menunjukkan adanya pengaruh pelaksanaan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Demikian juga pada penelitian Anjarini (2012) membuktikan bahwa pemeriksaan pajak berdampak positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berikut ini adalah ringkasan dari penelitian terdahulu :

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No.	Penelitian	Judul penelitian	Variabel	Hasil
1	Euphrasia Susy Suhendra(2010)	Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Penghasilan Badan	Variabel independen: Tingkat Kepatuhan Wajib PajakBadan, Pemeriksaan Pajak, dan Pajak Penghasilan Terutang. Variabel dependen: Kepatuhan WP	Terdapat pengaruh signifikan terhadap peningkatan penerimaan pajak penghasilan badan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

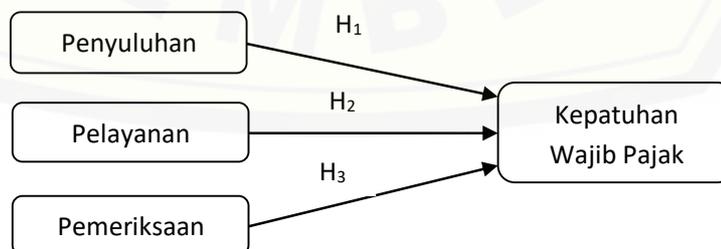
2	Vivin Ernawati (2012)	Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Genteng	Variabel independen : Tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan. Variabel dependen Penerimaan Pajak Penghasilan.	Hasil penelitian menunjukkan, tingkat kepatuhan wajib pajak yang diukur dari jumlah Surat Pemberitahuan (SPT) yang disampaikan berpengaruh terhadap peningkatan penerimaan pajak penghasilan pasal 21 pada KPP
3	Shoffy Indria Prawindarti (2013)	Hubungan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dan Pemeriksaan Pajak Dengan Peningkatan Penerimaan Pajak Pada Kpp Pratama Pati	Variabel independen: tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan, pemeriksaan pajak Variabel dependen: peningkatan penerimaan pajak	Hasil dari penelitian ini 1. Terdapat hubungan antara tingkat kepatuhan wajib pajak badan dengan peningkatan penerimaan pajak pada KPP Pratama Pati 2. Terdapat hubungan antara pemeriksaan pajak dengan peningkatan penerimaan pajak pada kpp pati
4	Annisa (2013).	Pengaruh penerapan strategi pelayanan terhadap pengetahuan pajak dan implementasi pada kepatuhan wajib pajak	Variabel Independen : Penerapan strategi pelayanan, pengetahuan pajak, implementasinya. Variable dependen : Kepatuhan wajib pajak.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa berpengaruh positif untuk penerapan strategi pelayanan, pengetahuan pajak, implementasinya terhadap kepatuhan wajib pajak.

5	Tri Suryanti (2013)	Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Penghasilan Dengan Penagihan Pajak Sebagai Variabel Moderating (kpp pratama serpong)	Variabel independen:tingkat kepatuhan wajib pajak badan Variabel dependen:peningkatan penerimaan pajak tidak kuat yang disebabkan oleh pemakaian variabel moderating yang kurang tepat.	Terdapat pengaruh secara signifikan terhadap peningkatan penerimaan pajak penghasilan dan penagihan pajak tidak bisa menjadi variabel moderating bagi tingkat kepatuhan wajib pajak badan tersebut.
6	Riyatik Emilia (2013)	Pegawai Negeri yang ada di lingkup UNEJ	Variabel independen: Pengetahuan WP, Kesadaran WP, Pelayanan petugas pajak. Variabel dependen: Kepatuhan WP.	Pengetahuan WP dan Pelayanan petugas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP.
7	Faizal Rizki Rovianto (2013)	Analisis Pengaruh Penyuluhan, Pelayanan, Dan Pemeriksaan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Penghasilan (Studi Kasus Pada Kantor Penyuluhan, Pelayanan, Dan Konsultasi Pajak (Kp2kp) Lumajang)	Variabel independen: Penyuluhan ,Pelayanan dan Pemriksaan petugas pajak. Variabel dependen: Tingakat Kepatuhan WP Pribadi.	Penyuluhan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Untuk pelayanan dan pemeriksaan petugas pajak menunjukkan bahwa pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban

				perpajakannya.
8	Ahmad Kholid Halimi (2015)	Pengaruh Kesadaran wajib pajak, pelayanan petugas pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas di wilayah kpp pratama jember	Variabel independen: Kesadaran wajib pajak, pelayanan petugas pajak, dan sanksi pajak Variabel dependen: Tingkat Kepatuhan	Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya untuk pelayanan dan pemeriksaan petugas pajak menunjukkan bahwa pemeriksaan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

#### 2.7.4 Kerangka Pemikiran Teoritis

Kerangka pemikiran teoritis menggambarkan secara spesifik pola pikir hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian. Berdasarkan landasan teori dalam tinjauan pustaka, maka dapat digambarkan kerangka pemikiran teoritis yang berfungsi sebagai penyusunan dan perumusan hipotesis. Adapun kerangka pemikiran teoritis sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis

## 2.8 Pengembangan Hipotesis

### 2.8.1 Pengaruh Penyuluhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Penghasilan

Berdasarkan *Theory of planned behavior* (TPB) teori ini menerangkan bahwa perilaku yang ditampilkan individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku dan munculnya niat dipengaruhi tiga faktor yaitu sikap, norma subjektif dan pengendalian perilaku yang dirasakan (*perceived behavioral control*). Dengan mengacu pada teori tersebut penyuluhan merupakan suatu bentuk pendidikan yang akan mempengaruhi sikap dari subyek perorangan disesuaikan dengan keadaan, kebutuhan, dan kepentingan sasaran. Karena sifatnya yang demikian maka penyuluhan biasa juga disebut pendidikan non formal (Pudji, 2007).

Penyuluhan perpajakan atau sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya KP2P untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat/ wajib pajak badan mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan dan perundang-undangan perpajakan. Penyuluhan yang baik akan meningkatkan pengetahuan Wajib Pajak seputar dunia perpajakan dan seiring bertambahnya pengetahuan Wajib Pajak, maka akan tumbuh kesadaran dan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan adanya sosialisasi perpajakan diharapkan akan tercipta partisipasi yang efektif dimasyarakat dalam memenuhi hak dan kewajiban sebagai wajib pajak dalam memenuhi perpajakannya.

Penyuluhan perpajakan dapat memberikan pengetahuan mengenai dan bagaimana perpajakan dilaksanakan. Pengetahuan tersebut dapat memberikan wajib pajak badan yang nantinya akan menimbulkan sikap tentang bagaimana memandang konsep perpajakan dan perlakuannya. Ketika wajib pajak sudah memahami konsep perpajakan maka ada niat dan kecenderungan untuk bertindak artinya wajib pajak akan memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak dan penyuluhan dapat menimbulkan norma subjektif, sehingga dapat disimpulkan bahwa penyuluhan berdampak baik bagi kepatuhan wajib pajak. Dan hal ini juga sesuai dengan teori pembelajaran sosial suatu proses mengamati, mengingat

kembali, kemudian terdapat reaksi terhadap apa yang dilihat sehingga timbul pengulangan atas yang telah dilakukan sehingga wajib pajak akan semakin giat dan patuh untuk membayar pajak. Sehingga disini penyuluhan sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya (Yulanda Atika, 2011). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rovianto (2014) menunjukkan adanya pengaruh penyuluhan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Berdasarkan uraian di atas, hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

**H<sub>1</sub>**.Penyuluhan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam memenuhi kewajiban pajak penghasilan.

## **2.8.2 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Penghasilan.**

Berdasarkan *Theory of planned behavior* (TPB) teori ini menerangkan bahwa perilaku yang ditampilkan individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku dan munculnya niat dipengaruhi tiga faktor yaitu sikap, norma subjektif dan Pengendalian perilaku yang dirasakan (*perceived behavioral control*). Berdasarkan teori tersebut Pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003 dalam Supadmi 2006). Hakikat pelayanan umum adalah sebagai berikut;

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efektif dan efisien).
- c. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan **4K**, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan

pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Di samping itu, juga kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan Wajib Pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai, dan pegawai yang cakap dalam tugasnya (Supadmi, 2006).

Pelayanan Fiskus dapat membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang dalam hal ini adalah Wajib Pajak (Jatmiko, 2006). Pelayanan tersebut akan menimbulkan sikap dari para wajib pajak yang berupa keyakinan atas sebuah konsep mengenai perpajakan, Menurut (Albari, 2009:3) mendefinisikan layanan sebagai tindakan atau perbuatan yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang dapat menciptakan nilai dan memberikan manfaat kepada pelanggan pada waktu dan tempat tertentu dengan menimbulkan perubahan keinginan atau kepentingan penerimaan layanan. Sehingga, pelayanan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan yang diberikan KP2P berupa layanan prima perpajakan. Dengan demikian WP akan melihat dampak dan manfaat dari kegiatan perpajakan serta tata cara pembayaran pajak yang benar sesuai aturan yang telah ditetapkan.

Pelayanan fiskus yang baik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya (Supadmi, 2010). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Annisa (2013) menunjukkan strategi pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Berdasarkan uraian di atas, hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

**H<sub>2</sub>**:Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam memenuhi kewajiban pajak penghasilan.

### **2.8.3 Pengaruh Pemeriksaan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Penghasilan.**

Berdasarkan *Theory of planned behavior* (TPB) teori ini menerangkan bahwa perilaku yang ditampilkan individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku dan munculnya niat dipengaruhi tiga faktor yaitu sikap, norma

subjektif dan Pengendalian perilaku yang dirasakan (*perceived behavioral control*). Dengan mengacu pada terori tersebut tujuan pemeriksaan pajak adalah untuk menguji kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya harus mendapat prioritas utama dan pemeriksaan pajak yang dilaksanakan oleh fiskus untuk menguji kepatuhan Wajib Pajak harus secara objektif dan profesional sesuai dengan tata cara pemeriksaan pajak.

Pemeriksaan pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pajak, dengan demikian dapat dikatakan bahwa fiskus mempunyai kewajiban untuk melaksanakan pemeriksaan dengan baik dan benar. Hal ini sesuai dengan Pasal 11 ayat (1) dan (2) Peraturan Menteri Keuangan Nomor:199/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Pemeriksaan Pajak, yang menegaskan bahwa : “Pemeriksa pajak wajib melakukan pembinaan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan memberikan petunjuk kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya agar pemenuhan kewajiban perpajakan dalam tahun-tahun selanjutnya dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.”

Pemeriksaan pajak dapat menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dalam rangka memberikan kepastian hukum, keadilan, dan pembinaan kepada Wajib Pajak dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan tercantum dalam Keputusan Menteri Keuangan No.545/KMK.04/2000.

Menurut Gunadi (2004:41) pemeriksaan pajak atau *tax audit* adalah pemeriksaan yang dilakukan oleh pemeriksa pajak yang berwenang terhadap buku-buku dan dokumen rekening bank Wajib Pajak atau meneliti kebenaran Surat Pemberitahuan atau laporan dan keterangan Wajib Pajak, baik dalam rangka pemeriksaan rutin maupun pemeriksaan khusus adanya dugaan penggelapan pajak. menimbulkan sikap dari para wajib pajak sikap tersebut dapat berupa keyakinan atau sebuah konsep mengenai perpajakan artinya bagaimana keyakinan dan pendapat atau pemikiran WP terhadap perpajakan, bagaimana penilaian WP terhadap perpajakan. Timbulnya norma subjektif yang terbentuk karena terdapat

sanksi pajak yang diberikan apabila terdapat penggelapan pajak yang sengaja dilakukan sehingga WP akan berperilaku patuh terhadap kewajiban membayar pajak sehingga timbul niat untuk berperilaku dan adanya bentuk tahap *behavior* adalah tahap seseorang berperilaku. kesadaran wajib pajak, pelayanan petugas pajak, dan sanksi pajak dapat menjadi faktor yang menentukan perilaku patuh terhadap pajak.

Setelah wajib pajak memiliki kesadaran untuk membayar pajak, termotivasi oleh petugas pajak dan sanksi pajak, maka wajib pajak akan memiliki niat untuk membayar pajak dan kemudian merealisasikan niat tersebut. Dan hal ini juga sesuai dengan teori pembelajaran sosial suatu proses mengamati, mengingat kembali, kemudian terdapat reaksi terhadap apa yang dilihat sehingga timbul pengulangan atas yang telah dilakukan sehingga wajib pajak akan semakin giat dan patuh untuk membayar pajak karena wajib pajak memiliki kesadaran untuk membayar pajak, termotivasi oleh petugas pajak dan sanksi pajak dari pemeriksaan pajak (Nurjanah, 2006). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh shoffy indria prawindarti (2013) menunjukkan Pemeriksaan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya. Berdasarkan uraian di atas, hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

**H<sub>3</sub>**:Pemeriksaan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam memenuhi kewajiban pajak penghasilan.

## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis dan Sumber Data**

Penelitian tentang “Analisis Pengaruh Penyuluhan, Pelayanan, Dan Pemeriksaan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Penghasilan” Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli ( Indriantoro dan Supomo, 2009). Peneliti juga melakukan penelitian dengan metode survey dan menyebarkan kuesioner bagi responden Wajib Pajak Badan di wilayah Kabupaten Lumajang.

#### **3.2 Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, metode pengambilan data yang dilakukan adalah dengan menggunakan kuisisioner yang merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut (Umar, 2011). Pengambilan data pada penelitian ini lebih difokuskan pada kuisisioner yang akan didistribusikan secara langsung dan diberikan kepada responden Wajib Pajak Badan yang terdapat di Kabupaten Lumajang.

#### **3.3 Populasi Dan Sampel Penelitian**

Populasi yaitu sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu (Indriantoro dan Supomo, 2009). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KP2KP Kabupaten Lumajang berjumlah 10,650 wajib pajak yang merupakan sektor UMKM.

Sampel adalah sebagian dari elemen populasi (Indriantoro dan supomo,2014). Metode pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Probability Sampling* merupakan metode sampling yang setiap anggota populasi memiliki peluang sama untuk terpilih sabagai

sampel dengan menggunakan rumus solvin untuk menentukan jumlah sampling yang akan di ambil.

Penggunaan rumus solvin dalam pengambilan sample bertujuan agar data sample yang diperoleh dapat mewakili seluruh populasi yang ada dengan demikian sampel yang diperoleh dapat digeneralisasikan dan perhitungannya tidak memerlukan tabel jumlah sampel. Rumus Slovin adalah sebagai berikut (Umar, 2003).

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

Dimana:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat di tolerir, yakni 10%.

Perhitungan sampel dengan jumlah populasi 10.650 adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{10.650}{1 + 10.650(0,1)^2}$$

$n = 99,99$  dibulatkan menjadi 100

Berdasarkan rumus tersebut, maka jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan sebanyak 100 orang.

### **3.4 Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya**

#### **3.4.1 Definisi Variabel Independen**

Menurut Indriantoro dan Supomo (2009), adalah tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel lain. Dalam penelitian ini variabel independen yang mempengaruhi variabel dependen adalah sebagai berikut:

a. Penyuluhan ( $X_1$ )

Penyuluhan adalah suatu usaha/kegiatan yang dilakukan oleh fiskus untuk melakukan pembinaan dan pengarahan kepada Wajib Pajak tentang hak dan kewajiban Wajib Pajak. Penyuluhan dapat dilakukan secara langsung

melalui seminar-seminar dan dapat dilakukan secara tidak langsung melalui berbagai media elektronik maupun media cetak. Variabel penyuluhan ini diteliti menggunakan beberapa pertanyaan yang akan diberikan kepada responden melalui kuisisioner dengan pengukuran 5 skala Likert dengan penjelasan, skor 1 (sangat tidak setuju), skor 2 (tidak setuju), skor 3 (netral), skor 4 (setuju), dan skor 5 (sangat setuju) dengan indikator yang diduplikasi dari penelitian sebelumnya sebagai berikut:

1. KP2KP menyediakan informasi bagi semua Wajib Pajak, dengan mekanisme dan akses informasi yang jelas.
2. Ketersediaan sumber informasi bagi Wajib Pajak baik dari petugas penyuluh pajak, media cetak, maupun media elektronik.
3. Kemampuan KP2KP mengatasi masalah pajak yang dihadapi oleh Wajib Pajak

b. Pelayanan ( $X_2$ )

Pelayanan adalah suatu usaha/kegiatan yang dilakukan oleh fiskus kepada Wajib Pajak dengan memberikan fasilitas-fasilitas pembayaran pajak terutang maupun konsultasi tentang tata cara penghitungan pajak terutang agar wajib pajak merasa mudah dan mengerti dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Variabel pelayanan ini diteliti menggunakan beberapa pertanyaan yang akan diberikan kepada responden melalui kuisisioner dan diukur menggunakan 5 skala Likert dan dengan beberapa indikator yang diduplikasi dari penelitian sebelumnya sebagai berikut:

1. Ketersediaan Petugas pajak yang melayani Wajib Pajak.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan KP2KP Kabupaten Lumajang.
3. Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan Wajib Pajak.

c. Pemeriksaan ( $X_3$ )

Pemeriksaan adalah pemeriksaan yang dilakukan oleh pemeriksa pajak yang berwenang terhadap buku-buku dan dokumen rekening bank Wajib Pajak atau meneliti kebenaran Surat Pemberitahuan atau laporan dan keterangan Wajib pajak, baik dalam rangka pemeriksaan rutin maupun pemeriksaan

khusus seperti adanya dugaan penyelewengan pajak. Variabel pemeriksaan ini diteliti menggunakan beberapa pertanyaan yang akan diberikan kepada responden melalui kuisioner dengan pengukuran menggunakan 5 skala Likert dengan beberapa indikator pertanyaan sebagai berikut:

1. Wajib Pajak yakin kebenaran format pelaporan yang dibuat setelah pihak KP2KP Kabupaten Lumajang melakukan pemeriksaan.
2. Kepercayaan Wajib Pajak kepada petugas pemeriksa bahwa laporan yang telah dibuat tidak akan disalahgunakan.

### 3.4.2 Variabel dependen

Variabel dependen adalah variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen (Indiantoro dan Supomo, 2009). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam memenuhi kewajiban pajak penghasilan.

Indikator kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam penerapan *self assessment system* ini terlihat dari Wajib Pajak mengisi formulir dengan tepat, menghitung pajak dengan jumlah yang benar, membayar pajak tepat pada waktunya, tepat waktu dalam menyampaikan SPT, tidak mempunyai tanggungan pajak, tidak pernah dipidana karena melakukan kecurangan di bidang perpajakan. Indikator kepatuhan tersebut berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK 03/2007, yaitu:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh ijin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindakan di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Pengukuran variabel dependen dalam penelitian ini menggunakan kuisioner/angket. Untuk pengukuran variabelnya peneliti menggunakan skala *linkert* 5 poin. Skor terendah 1 poin untuk jawaban responden sangat tidak setuju

dan skor tertinggi 5 poin untuk jawaban responden sangat setuju dengan pertanyaan yang diberikan oleh peneliti.

### **3.5 Uji Kualitas Data**

Kejujuran dan kesungguhan responden dalam menjawab pertanyaan dalam kuisioner yang dibagikan sangat menentukan kualitas data yang akan diproses. Kesungguhan responden dapat dipengaruhi oleh situasi dan alat ukur yang digunakan, dan keabsahan hasil penelitian sangat ditentukan oleh instrumen pengukuran yang digunakan untuk menguji variabel penelitian. Alat ukur yang tidak valid akan mempengaruhi hasil penelitian yang tidak mampu merepresentasikan keadaan yang sebenarnya sebagai bentuk reliabilitas penelitian. Untuk menguji kualitas data dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas.

#### **3.5.1 Uji Validitas**

Validitas merujuk pada sejauh mana suatu alat ukur dapat mengukur apa yang sebenarnya ingin kita ukur (Sekaran, 2006:15). Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuisioner. Suatu kuisioner dikatakan valid jika pertanyaan dari kuisioner mampu untuk mengungkap suatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut (Ghozali, 2006:52).

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor pertanyaan dengan skor total seluruh pertanyaan. Teknik korelasi yang digunakan memakai hubungan antara hasil pengamatan dari populasi yang mempunyai dua varian karena memakai skala Likert. Dalam penelitian ini, item dikatakan valid apabila koefisien korelasinya menunjukkan tingkat signifikan  $>0,05\%$  ( $\alpha = 5\%$ ).

#### **3.5.2 Uji Reliabilitas**

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten. Suatu pertanyaan yang baik adalah pertanyaan yang jelas, mudah dipahami, dan memiliki interpretasi yang sama meskipun disampaikan kepada responden yang berbeda dan waktu yang berbeda pula. Suatu kuisioner dapat dikatakan handal apabila jawaban seseorang konsisten dari waktu

ke waktu (Ghozali, 2006:47). Pengujian keandalan menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran dilakukan beberapa kali. Dalam penelitian ini, variabel dikatakan reliabel bila nilai *Croanbach Alpha* > 0,6.

### **3.6 Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi Klasik bertujuan untuk mengetahui kelayakan penggunaan model regresi dalam penelitian. Uji asumsi klasik terdiri dari Uji Normalitas, Uji multikolonieritas, Uji Heteroskedastisitas (Ghozali,2011)

#### **3.6.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas data dilakukan untuk menguji apakah regresi, variabel dependen maupun keduanya mempunyai distribusi normal atau data terhindar dari bias. Penelitian ini menggunakan uji normalitas *normal probably plot*. Model regresi memenuhi asumsi normalitas apabila data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Sebaliknya apabila data menyebar jauh dari garis diagona l dan tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi normalitas atau tidak dapat dipertanggungjawabkan.

#### **3.6.2 Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas digunakan terdapat korelasi antar variabel independen dalam model regresi (Ghozali, 2006:105). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Uji multikolinearitas dideteksi dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Jika nilai VIF ada di sekitar angka 1 dan nilai *tolerance* mendekati angka 1 pada kolom *Collineraity Statistic* dalam tabel *coefficients*, maka tidak terjadi multikolinearitas. Multikolinearitas terjadi jika nilai VIF kurang dari 10 maka korelasi antar variabel independen masih bisa ditelorir.

### 3.6.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji ada tidaknya ketidaksamaan antara varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varian residual suatu pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas, dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Sedangkan model regresi yang baik adalah homokedastisitas bukan heterokedastisitas. Gejala adanya heteroskedastisitas adalah dimana variabel gangguan tidak mempunyai varian yang sama untuk seluruh observasi, sehingga penafsiran regresi tidak efisien.

Untuk menguji adanya heteroskedastisitas, dilakukan dengan melihat pola tertentu pada grafik *scatterplot*. Kriteria terjadi atau tidaknya heteroskedastisitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apabila ada pola tertentu, titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, menyebar, dan menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
2. Apabila tidak ada pola yang jelas, seta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

## 3.7 Metode Analisis Data

### 3.7.1 Uji Hipotesis

#### 3.7.1.1 Persamaan Regresi Berganda

Uji regresi digunakan untuk menggambarkan secara jelas mengenai pengaruh variabel-variabel independen yang digunakan terhadap variabel dependen yang akan diuji dengan menggunakan teknik statistik yang menggunakan suatu model. Analisis regresi berganda dilakukan untuk menganalisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Model regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam memenuhi kewajiban pajak penghasilan

a = Konstanta Y

- b = Koefisien regresi
- $X_1$  = Penyuluhan
- $X_2$  = Pelayanan
- $X_3$  = Pemeriksaan
- e = *Standarterror*

### 3.7.1.2 Uji F

Uji F dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model persamaan regresi berganda mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Uji F merupakan uji kelayakan model, dimana jika hasil pengujian tidak signifikan, maka tidak disarankan untuk melakukan Uji t. Kriteria uji F yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

1. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak
2. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima  
( $H_0$  = variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen)  
( $H_a$  = variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen)

### 3.7.1.3 Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ )

$R^2$  berfungsi untuk mencari seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan. Menurut Ghazali (2006) koefisien determinasi berganda menyatakan seberapa baik suatu model untuk menjelaskan variabel dependen. Sebaliknya, semakin kecil nilai  $R^2$  menunjukkan semakin rendah kemampuan variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen.

Dalam koefisien determinasi berganda, hal-hal yang harus diperhatikan adalah:

1. Jika  $R^2 = 1$ , maka terdapat pengaruh sempurna antara variabel independen terhadap variabel dependen.
2. Jika  $R^2 = 0$ , maka tidak terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

3. Jika  $R^2$  mendekati 1, maka terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

#### 3.7.1.4 Parsial dengan t-Test (Uji t)

Uji t menunjukkan seberapa jauh variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen secara individu, dengan tingkat signifikan 0,05 atau 5%. Pengukuran hipotesis dapat menggunakan suatu perbandingan antara t hitung dengan t tabel menggunakan kriteria sebagai berikut:

1. Apabila  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  atau nilai signifikan  $t < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal itu menunjukkan bahwa variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependennya.
2. Apabila  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  atau nilai signifikan  $t > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependennya.

## BAB 4

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Penelitian

##### 4.1.1 Gambaran Tingkat Pengembalian Kuisisioner

Berdasarkan rincian yang telah diuraikan di Bab 3 mengenai populasi dan sample penelitian bahwa responden yang menjadi objek penelitian ini adalah Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KP2KP Kabupaten Lumajang. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan sebanyak 100 responden. Selanjutnya, dilakukan penyebaran kuisisioner kepada wajib pajak tersebut. Dalam hal ini disebarkan sebanyak 100 kuisisioner dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 4.1 Rincian Tingkat Pengembalian Kuisisioner**

Keterangan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Kuisisioner yang disebar	100	100,0
Kuisisioner yang tidak kembali	4	4,0
Kuisisioner yang kembali	96	96,0
Kuisisioner yang tidak dapat diolah	1	1,0
Kuisisioner yang dapat diolah	95	95,0

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan Tabel 4.1 dari 100 kuisisioner yang disebarkan, terdapat 96 kuisisioner telah kembali, sehingga tingkat pengembalian kuisisioner adalah 96%. Dari kuisisioner yang kembali terdapat 1 kuisisioner yang tidak dapat diolah, sehingga kuisisioner yang dapat diolah untuk keperluan analisis data sebanyak 95%.

##### 4.1.2 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan proses transformasi data penelitian dalam bentuk tabulasi sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan. Statistik deskriptif meliputi statistik deskriptif responden dan statistik deskriptif variabel penelitian.

###### a. Statistik Deskriptif Responden

Karakteristik responden digunakan oleh peneliti untuk memberikan informasi mengenai data demografi responden (jenis kelamin dan Pemeriksaan). Responden penelitian adalah Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KP2KP

Kabupaten Lumajang. Berikut ini disajikan statistik demografi responden yang merupakan Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KP2KP Kabupaten Lumajang.

**Tabel 4.2 Statistik Deskriptif Demografi Responden**

Kriteria	Frekwensi (orang)	Persentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	42	44,2
Perempuan	53	55,8
Total	95	100,0
<b>Pemeriksaan</b>		
< 5 tahun	46	48,4
5 – 10 tahun	32	33,7
>10 tahun	17	17,9
Total	95	100,0

Sumber: Lampiran 5, Data diolah

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden penelitian ini terdiri dari 42 orang laki-laki dan 53 orang perempuan. Dan, dari sisi Pemeriksaan dapat diketahui bahwa responden dengan lama kurang dari 5 tahun sebanyak 46 orang, lama usaha 5 - 10 tahun sebanyak 32 orang, dan lama usaha lebih dari 10 tahun sebanyak 17 orang. Berdasarkan hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah pemilik dari UKM yang merupakan Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KP2KP Kabupaten Lumajang dengan jenis kelamin perempuan (55,8%) dan lama usaha kurang dari 5 tahun (48,4%).

#### b. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Deskripsi variabel penelitian berguna untuk mendukung hasil analisis data. Variabel penelitian yang dideskriptifkan adalah Penyuluhan ( $X_1$ ), Pelayanan ( $X_2$ ), Pemeriksaan ( $X_3$ ), dan Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ).

Variabel dalam penelitian ini semuanya diukur dengan menggunakan Skala Likert, maka diperlukan kategorisasi dalam bentuk skor tertinggi sampai skor terendah. Formulasi yang digunakan adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2004).

$$\frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah kelas}} = \text{Panjang kelas}$$

Pengkategorian untuk analisis frekuensi dari masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

Indikator masing-masing variabel penelitian terdiri dari 5 pertanyaan, sehingga:

$$\text{Skor tertinggi} = 5 \times 5 = 25$$

$$\text{Skor terendah} = 5 \times 1 = 5$$

$$\text{Panjang kelas} = \frac{25 - 5}{5} = \frac{20}{5} = 4$$

Skor 5 – 9 = masuk kategori sangat tidak baik

Skor 10 – 13 = masuk kategori tidak baik

Skor 14 – 17 = masuk kategori cukup baik

Skor 18 – 21 = masuk kategori baik

Skor 22 – 25 = masuk kategori sangat baik

Berikut ini disajikan statistik deskriptif untuk masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian**

Variabel	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Dev
X <sub>1</sub>	8	25	20,20	3,32
X <sub>2</sub>	9	25	20,63	3,37
X <sub>3</sub>	8	25	20,49	2,84
Y	9	25	20,54	2,72

Sumber: Lampiran 5

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat dijelaskan bahwa berkaitan dengan variabel Penyuluhan (X<sub>1</sub>) mempunyai nilai skor minimum sebesar 8 dan skor maksimum sebesar 25. Adapun nilai rata-ratanya sebesar 20,20, berdasarkan kategori penilaian dapat dinyatakan bahwa variabel penyuluhan berada pada rentang 18 – 21 atau dikategorikan baik.

Berkaitan dengan variabel Pelayanan (X<sub>2</sub>) mempunyai nilai skor minimum sebesar 9 dan skor maksimum sebesar 25. Adapun nilai rata-ratanya sebesar 20,63, berdasarkan kategori penilaian dapat dinyatakan bahwa variabel pelayanan berada pada rentang 18 – 21 atau dikategorikan baik.

Berkaitan dengan variabel Pemeriksaan (X<sub>3</sub>) mempunyai nilai skor minimum sebesar 8 dan skor maksimum sebesar 25. Adapun nilai rata-ratanya sebesar 20,49, berdasarkan kategori penilaian dapat dinyatakan bahwa dengan variabel pemeriksaan berada pada rentang 18 – 21 atau dikategorikan baik.

Berkaitan dengan variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) mempunyai nilai skor minimum sebesar 9 dan skor maksimum sebesar 25. Adapun nilai rata-ratanya sebesar 20,54, berdasarkan kategori penilaian dapat dinyatakan bahwa variabel pemeriksaan berada pada rentang 18 – 21 atau dikategorikan baik.

## 4.2 Hasil Analisis Data

### 4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

#### a. Uji Validitas

Validitas mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur (dalam hal ini kuesioner) melakukan fungsi ukurnya. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan korelasi *Pearson Validity* dengan teknik *product moment*. Hasil uji validitas secara ringkas dapat dilihat pada Tabel 4.3.

**Tabel 4.4 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas**

Variabel	Indikator	r hitung	Sig.	Keterangan
Penyuluhan (X <sub>1</sub> )	X <sub>1.1</sub>	0,849	0,000	Valid
	X <sub>1.2</sub>	0,774	0,000	Valid
	X <sub>1.3</sub>	0,652	0,000	Valid
	X <sub>1.4</sub>	0,821	0,000	Valid
	X <sub>1.5</sub>	0,784	0,000	Valid
Pelayanan (X <sub>2</sub> )	X <sub>2.1</sub>	0,800	0,000	Valid
	X <sub>2.2</sub>	0,687	0,000	Valid
	X <sub>2.3</sub>	0,803	0,000	Valid
	X <sub>2.4</sub>	0,827	0,000	Valid
	X <sub>2.5</sub>	0,855	0,000	Valid
Pemeriksaan (X <sub>3</sub> )	X <sub>2.1</sub>	0,787	0,000	Valid
	X <sub>2.2</sub>	0,702	0,000	Valid
	X <sub>2.3</sub>	0,763	0,000	Valid
	X <sub>2.4</sub>	0,787	0,000	Valid
	X <sub>2.5</sub>	0,746	0,000	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	X <sub>2.1</sub>	0,817	0,000	Valid
	X <sub>2.2</sub>	0,832	0,000	Valid
	X <sub>2.3</sub>	0,850	0,000	Valid
	X <sub>2.4</sub>	0,826	0,000	Valid
	X <sub>2.5</sub>	0,598	0,000	Valid

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa masing-masing indikator yang digunakan baik dalam variabel independen (Penyuluhan, Pelayanan, dan Pemeriksaan) maupun variabel dependen (Kepatuhan Wajib Pajak) mempunyai

nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti indikator-indikator yang digunakan dalam variabel penelitian ini layak atau valid digunakan sebagai pengumpul data.

#### b. Uji Reliabilitas

Pengujian ini dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten. Suatu pertanyaan yang baik adalah pertanyaan yang jelas mudah dipahami dan memiliki interpretasi yang sama meskipun disampaikan kepada responden yang berbeda dan waktu yang berlainan. Hasil pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Nilai Cronbach Alpha ( $\alpha$ )	Keterangan
Penyuluhan ( $X_1$ )	0,837	
Pelayanan ( $X_2$ )	0,851	Reliabel
Pemeriksaan ( $X_3$ )	0,807	$\alpha > 0,60$
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,837	

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel, karena memiliki nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) lebih besar dari 0,60. Sesuai yang disyaratkan oleh Ghazali (2006) bahwa suatu konstruk dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60.

#### 4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Pengujian regresi linear berganda berguna untuk mengetahui tingkat pengaruh variabel independen (Penyuluhan, Pelayanan, dan Pemeriksaan) terhadap variabel dependen (Kepatuhan Wajib Pajak). Berdasarkan pengujian dengan bantuan program *SPSS for Windows* diperoleh hasil yang dapat disajikan dalam tabel berikut.

**Tabel 4.6 Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda**

Variabel	Koef. Regresi	t <sub>hitung</sub>	Sig.	Keterangan
Konstanta	5,474	3,706	0,000	-
Penyuluhan (X <sub>1</sub> )	0,205	2,555	0,012	Signifikan
Pelayanan (X <sub>2</sub> )	0,226	2,878	0,005	Signifikan
Pemeriksaan (X <sub>3</sub> )	0,306	3,096	0,003	Signifikan
	R		=	0,737
	R Square		=	0,543
	Standar Error		=	1,872
	F <sub>hitung</sub>		=	36,056
	F <sub>sig</sub>		=	0,000
	N		=	95

Sumber: Lampiran 6

Berdasarkan hasil tersebut dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 5,474 + 0,205 X_1 + 0,226 X_2 + 0,306 X_3$$

Interpretasi atas hasil analisis tersebut dapat dinyatakan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 5,474, artinya nilai konstanta ini menunjukkan besarnya nilai variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) pada saat variabel Penyuluhan, Pelayanan, dan Pemeriksaan sama dengan nol. Dalam hal ini Kepatuhan Wajib Pajak masih bernilai positif meskipun tanpa ketiga variabel tersebut yang disebabkan oleh faktor lain.
2.  $b_1 = 0,205$ , artinya apabila variabel Pelayanan dan Pemeriksaan dianggap konstan, maka peningkatan variabel Penyuluhan akan diikuti peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak.
3.  $b_2 = 0,226$  artinya apabila variabel Penyuluhan dan Pemeriksaan dianggap konstan, maka peningkatan variabel Pelayanan akan diikuti peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak.
4.  $b_3 = 0,306$  artinya apabila variabel Penyuluhan dan Pelayanan dianggap konstan, maka peningkatan variabel Pemeriksaan akan diikuti peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak.

### 4.2.3 Pengujian Kelayakan Model (Uji F)

Pengujian ini bertujuan Uji F adalah uji kelayakan model yang harus dilakukan dalam analisis regresi linear. Jika uji F tidak signifikan maka tidak disarankan untuk melakukan uji t atau uji persial. Uji dilakukan dengan menggunakan tabel ANOVA yang bertujuan untuk menguji kelayakan model regresi yang digunakan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikan 0,05. Dalam hal ini, jika probabilitas  $< 0,05$  maka  $H_0$  berhasil ditolak yang berarti bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen. Adapun hasil uji F dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Uji F**

<i>Dependent Variable</i>	<i>Independent Variable</i>	<i>R Square</i>	$F_{hitung}$	<i>Sig.</i>
Y	$X_1, X_2, X_3$	0,543	36,056	0,000

Sumber: Lampiran 6

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat dilihat bahwa nilai probabilitas signifikansi uji F lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  berhasil ditolak yang berarti model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen.

### 4.2.4 Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ )

Nilai koefisien determinasi berganda ( $R^2$ ) dimaksudkan untuk mengetahui besarnya sumbangan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi terletak antara 0 dan 1. Apabila *R square* atau  $R^2 = 1$ , maka garis regresi dari model tersebut memberikan sumbangan sebesar 100% terhadap perubahan variabel terikat. Apabila  $R^2 = 0$ , maka model tersebut tidak bisa mempengaruhi atau tidak bisa memberikan sumbangan terhadap perubahan variabel terikat. Kecocokan model akan semakin lebih baik apabila mendekati satu.

Berdasarkan hasil analisis yang bisa dilihat pada Tabel 4.6 diperoleh hasil koefisien determinasi berganda ( $R^2$ ) sebesar 0,543, hal ini berarti 54,3% perubahan Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh variabel Penyuluhan, Pelayanan, dan Pemeriksaan sedangkan sisanya sebesar 45,7% disebabkan oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam persamaan regresi yang dibuat.

#### 4.2.5 Pengujian Secara Parsial (Uji t)

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Caranya adalah dengan membandingkan nilai statistik  $t_{hitung}$  dengan nilai statistik  $t_{tabel}$  dengan tingkat signifikan ( $\alpha$ ) yang digunakan yaitu 5%. Masing-masing variabel bebas dikatakan mempunyai pengaruh yang signifikan (nyata) apabila apabila probabilitas  $< 5\%$  ( $\alpha$ ).

**Tabel 4.8 Hasil Uji t**

Variabel	$t_{hitung}$	Sig.	Keterangan
Penyuluhan ( $X_1$ )	2,555	0,012	H <sub>1</sub> diterima
Pelayanan ( $X_2$ )	2,878	0,005	H <sub>2</sub> diterima
Pemeriksaan ( $X_3$ )	3,096	0,003	H <sub>3</sub> diterima

Sumber: Lampiran 6

Hasil perhitungan uji t dengan menggunakan program *SPSS for Windows* dapat dilihat pada Tabel 4.7. Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat sebagai berikut:

1. Pengaruh variabel Penyuluhan ( $X_1$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Hasil pengujian untuk pengaruh variabel Penyuluhan ( $X_1$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 2,555 dan signifikansi  $< \alpha$  yaitu 0,012  $< 0,05$ . Karena tingkat probabilitasnya lebih kecil dari 5%, maka  $H_0$  ditolak, berarti secara parsial variabel Penyuluhan ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Sehingga, hipotesis yang menyatakan penyuluhan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Pribadi dalam memenuhi kewajiban pajak penghasilan terbukti kebenarannya ( $H_1$  diterima).

2. Pengaruh variabel Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Hasil pengujian untuk pengaruh variabel Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)  $t_{hitung}$  sebesar 2,878 dan signifikansi  $< \alpha$  yaitu 0,005  $< 0,05$ . Karena tingkat probabilitasnya lebih kecil dari 5%, maka  $H_0$  ditolak, berarti secara parsial variabel Pelayanan ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Sehingga, hipotesis yang menyatakan pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Pribadi dalam memenuhi kewajiban pajak penghasilan terbukti kebenarannya ( $H_2$  diterima).

3. Pengaruh variabel Pemeriksaan ( $X_3$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Hasil pengujian untuk pengaruh variabel Pemeriksaan ( $X_3$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)  $t_{hitung}$  sebesar 3,096 dan signifikansi  $< \alpha$  yaitu  $0,003 < 0,05$ . Karena tingkat probabilitasnya lebih kecil dari 5%, maka  $H_0$  ditolak, berarti secara parsial variabel Pemeriksaan ( $X_3$ ) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Sehingga, hipotesis yang menyatakan pemeriksaan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Pribadi dalam memenuhi kewajiban pajak penghasilan terbukti kebenarannya ( $H_3$  diterima).

### 4.3 Pembahasan

Setelah dilakukan pengujian statistik baik secara parsial (individu) dengan menggunakan uji t, maka analisis lebih lanjut dari hasil analisis regresi adalah:

#### 4.3.1 Pengaruh Penyuluhan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji regresi menunjukkan variabel Penyuluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan koefisien 0,205. Hal ini berarti dengan semakin baiknya penyuluhan mengenai pajak maka Kepatuhan Wajib Pajak juga akan meningkat. Hal ini berarti faktor penyuluhan yang diukur melalui KP2KP menyediakan informasi bagi semua Wajib Pajak, dengan mekanisme dan akses informasi yang jelas, ketersediaan sumber informasi bagi Wajib Pajak baik dari petugas penyuluh pajak, media cetak, maupun media elektronik, dan kemampuan KP2KP mengatasi masalah pajak yang dihadapi oleh Wajib Pajak merupakan suatu faktor yang akan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.

Penyuluhan merupakan suatu bentuk pendidikan yang cara, bahan, dan sarannya disesuaikan dengan keadaan, kebutuhan, dan kepentingan sasaran. Karena sifatnya yang demikian maka penyuluhan biasa juga disebut pendidikan non formal (Pudji, 2007). Penyuluhan perpajakan atau sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya Direktorat Jenderal Pajak khususnya KPP untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat/Badan

mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan dan perundang-undangan perpajakan. Penyuluhan yang baik akan meningkatkan pengetahuan Wajib Pajak seputar dunia perpajakan dan seiring bertambahnya pengetahuan Wajib Pajak, maka akan tumbuh kesadaran dan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan adanya sosialisasi perpajakan diharapkan akan tercipta partisipasi yang efektif dimasyarakat dalam memenuhi hak dan kewajiban sebagai wajib pajak dalam memenuhi perpajakannya.

Berdasarkan *Theory of planned behavior* (TPB) teori ini menengrangkan bahwa perilaku yang ditampilkan individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku dan munculnya niat dipengaruhi tiga faktor yaitu sikap, norma subjektif dan Pengendalian perilaku yang dirasakan (*perceived behavioral control*).

Penyuluhan perpajakan dapat memberikan pengetahuan mengenai dan bagaimana perpajakan dan dari pengetahuan tersebut dapat menimbulkan sikap dari para wajib pajak sikap tersebut dapat berupa keyakinan atau sebuah konsep mengenai perpajakan artinya bagaimana keyakinan dan pendapat atau pemikiran WP terhadap perpajakan, bagaimana penilaian WP terhadap perpajakan ketika WP sudah memahami maka ada niat dan kecenderungan untuk bertindak artinya wajib pajak akan memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak dan penyuluhan dapat menimbulkan norma subjektif yang merupakan pengaruh dari orang lain yaitu penyuluh pajak yang lebih berpengalaman dan ahli dalam hal perpajakan, WP akan melihat bagaimana pajak tersebut dampak dan manfaat dari kegiatan perpajakan dan tata cara pembayaran pajak serta aturan yang telah ditetapkan dapat mempengaruhi kecenderungan perilaku WP dalam membayar pajak dan informasi secara langsung yang diperoleh dari penyuluh pajak sehingga dapat memberikan motivasi pada WP untuk patuh terhadap pajak dan sanksi pajak yang diberikan dapat mendukung perubahan persepsi sehingga menimbulkan pengendalian perilaku yang dirasakan, sehingga dapat disimpulkan bahwa penyuluhan berdampak baik bagi kepatuhan WP karena pengetahuan yang diperoleh, proses pembayaran yang mereka pahami, manfaat yang diperoleh serta sanksi pajak yang diterima ketika tidak membayar pajak dapat berpengaruh

terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan hal ini juga sesuai dengan teori pembelajaran sosial suatu proses mengamati, mengingat kembali, kemudian terdapat reaksi terhadap apa yang dilihat sehingga timbul pengulangan atas ang telah dilakukan sehingga wajib pajak akan semakin giat dan patuh untuk membayar pajak karena adanya pengetahuan yang memadai, kemudahan yang diterima ketika WP selalu rutin membayar pajak dan sanksi apabila WP tidak membayar pajak sehingga dari apa yang telah dimatai dan dikerjakan dapat memotivasi WP untuk selalu patuh dalam membayar pajak. Sehingga disini penyuluhan sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya (Yulanda Atika, 2011). Hasil penelitian ini sesuai dan mendukung hasil penelitian Rovianto (2014) yang menunjukkan adanya pengaruh penyuluhan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

#### **4.3.2 Pengaruh Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil uji regresi menunjukkan variabel Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan koefisien 0,226. Hal ini berarti dengan semakin baiknya pelayanan perpajakan maka Kepatuhan Wajib Pajak juga akan meningkat. Hal ini berarti faktor pelayanan yang diukur melalui ketersediaan Petugas pajak yang melayani Wajib Pajak, kualitas pelayanan yang diberikan KP2KP Kabupaten Lumajang, dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan Wajib Pajak merupakan suatu faktor yang akan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan *Theory of planned behavior* (TPB) teori ini menerangkan bahwa perilaku yang ditampilkan individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku dan munculnya niat dipengaruhi tiga faktor yaitu sikap, norma subjektif dan Pengendalian perilaku yang dirasakan (*perceived behavioral control*). Pelayanan Fiskus dapat membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang dalam hal ini adalah Wajib Pajak (Jatmiko, 2006) menimbulkan sikap dari para wajib pajak sikap tersebut dapat berupa keyakinan atau sebuah konsep mengenai perpajakan artinya bagaimana keyakinan dan pendapat atau pemikiran WP terhadap perpajakan, bagaimana penilaian WP

terhadap perpajakan. Menurut Albari, 2009:3, mendefinisikan layanan sebagai tindakan atau perbuatan yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang dapat menciptakan nilai dan memberikan manfaat kepada pelanggan pada waktu dan tempat tertentu dengan menimbulkan perubahan keinginan atau kepentingan penerimaan layanan. Sehingga pelayanan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) berupa layanan prima perpajakan untuk memberikan kepuasan atas melayani kebutuhan wajib pajak, ketika WP merasa puas maka ada niat dan kecenderungan untuk bertindak artinya wajib pajak akan memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak dan penyuluhan dapat menimbulkan norma subjektif yang merupakan pengaruh dari orang lain yaitu pelayanan Fiskus yang lebih baik dan dapat memberikan kepuasan dalam hal melayani pembayaran pajak, pemberian informasi, sehingga WP akan melihat bagaimana pajak tersebut dampak dan manfaat dari kegiatan perpajakan dan tata cara pembayaran pajak serta aturan yang telah ditetapkan dapat mempengaruhi kecenderungan perilaku WP dalam membayar pajak dan layanan secara langsung yang diperoleh dari pelayanan fiskus dapat memberikan motivasi pada WP untuk patuh terhadap pajak dan sanksi pajak yang diberikan dapat mendukung perubahan persepsi sehingga menimbulkan pengendalian perilaku yang dirasakan.

Disimpulkan bahwa pelayanan fiskus yang baik berdampak baik bagi kepatuhan WP karena kepuasan dan manfaat yang diperoleh, proses pembayaran yang mereka pahami, manfaat yang diperoleh serta sanksi pajak yang diterima ketika tidak membayar pajak dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan hal ini juga sesuai dengan teori pembelajaran sosial suatu proses mengamati, mengingat kembali, kemudian terdapat reaksi terhadap apa yang dilihat sehingga timbul pengulangan atas yang telah dilakukan sehingga wajib pajak akan semakin giat dan patuh untuk membayar pajak karena adanya pengetahuan yang memadai, kepuasan atas pelayanan fiskus, kemudahan yang diterima ketika WP selalu rutin membayar pajak dan sanksi apabila WP tidak membayar pajak sehingga dari apa yang telah dimatai dan dikerjakan dapat memotivasi WP untuk selalu patuh dalam membayar pajak. Sehingga disini pelayanan fiskus berpengaruh terhadap

kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya (Supadmi, 2010). Hasil penelitian ini sesuai dan mendukung hasil penelitian Jatmiko (2006) yang menunjukkan Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya.

### **4.3.3 Pengaruh Pemeriksaan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil uji regresi menunjukkan variabel Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan koefisien 0,306. Hal ini berarti dengan semakin baiknya pemeriksaan perpajakan maka Kepatuhan Wajib Pajak juga akan meningkat. Hal ini berarti faktor pemeriksaan yang diukur melalui Wajib Pajak yakin kebenaran format pelaporan yang dibuat setelah pihak KP2KP Kabupaten Lumajang melakukan pemeriksaan dan Kepercayaan Wajib Pajak kepada petugas pemeriksa bahwa laporan yang telah dibuat tidak akan disalahgunakan merupakan suatu faktor yang akan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.

Tujuan pemeriksaan pajak adalah untuk menguji kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya harus mendapat prioritas utama dan pemeriksaan pajak yang dilaksanakan oleh fiskus untuk menguji kepatuhan Wajib Pajak harus secara objektif dan profesional sesuai dengan tata cara pemeriksaan pajak. Pemeriksaan pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pajak, dengan demikian dapat dikatakan bahwa fiskus mempunyai kewajiban untuk melaksanakan pemeriksaan dengan baik dan benar. Hal ini sesuai dengan Pasal 11 ayat (1) dan (2) Peraturan Menteri Keuangan Nomor:199/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Pemeriksaan Pajak, yang menegaskan bahwa : “Pemeriksa pajak wajib melakukan pembinaan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan memberikan petunjuk kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya agar pemenuhan kewajiban perpajakan dalam tahun-tahun selanjutnya dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.”

Berdasarkan *Theory of planned behavior* (TPB) teori ini menerangkan bahwa perilaku yang ditampilkan individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku dan munculnya niat dipengaruhi tiga faktor yaitu sikap, norma subjektif dan Pengendalian perilaku yang dirasakan (*perceived behavioral control*). Pemeriksaan pajak dapat menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dalam rangka memberikan kepastian hukum, keadilan, dan pembinaan kepada Wajib Pajak dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan tercantum dalam Keputusan Menteri Keuangan No.545/KMK.04/2000. Menurut Gunadi (2004:41)

Pemeriksaan pajak atau *tax audit* adalah pemeriksaan yang dilakukan oleh pemeriksa pajak yang berwenang terhadap buku-buku dan dokumen rekening bank Wajib Pajak atau meneliti kebenaran Surat Pemberitahuan atau laporan dan keterangan Wajib Pajak, baik dalam rangka pemeriksaan rutin maupun pemeriksaan khusus adanya dugaan penggelapan pajak. menimbulkan sikap dari para wajib pajak sikap tersebut dapat berupa keyakinan atau sebuah konsep mengenai perpajakan artinya bagaimana keyakinan dan pendapat atau pemikiran WP terhadap perpajakan, bagaimana penilaian WP terhadap perpajakan. Timbulnya norma subjektif yang terbentuk karena terdapat sanksi pajak yang diberikan apabila terdapat penggelapan pajak yang sengaja dilakukan sehingga WP akan berperilaku patuh terhadap kewajiban membayar pajak sehingga timbul niat untuk berperilaku dan adanya bentuk tahap *behavior* adalah tahap seseorang berperilaku. kesadaran wajib pajak, pelayanan petugas pajak, dan sanksi pajak dapat menjadi faktor yang menentukan perilaku patuh terhadap pajak. Setelah wajib pajak memiliki kesadaran untuk membayar pajak, termotivasi oleh petugas pajak dan sanksi pajak, maka wajib pajak akan memiliki niat untuk membayar pajak dan kemudian merealisasikan niat tersebut. Dan hal ini juga sesuai dengan teori pembelajaran sosial suatu proses mengamati, mengingat kembali, kemudian terdapat reaksi terhadap apa yang dilihat sehingga timbul pengulangan atas yang telah dilakukan sehingga wajib pajak akan semakin giat dan patuh untuk membayar pajak karena wajib pajak memiliki kesadaran untuk membayar pajak, termotivasi oleh petugas pajak dan sanksi pajak dari pemeriksaan pajak

(Nurjanah, 2006). Hasil penelitian ini sesuai dan mendukung hasil penelitian Shinta Dewi & Supadmi (2014) yang menunjukkan Pemeriksaan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya.



## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penyuluhan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Pribadi dalam memenuhi kewajiban pajak penghasilan.
2. Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Pribadi dalam memenuhi kewajiban pajak penghasilan.
3. Pemeriksaan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Pribadi dalam memenuhi kewajiban pajak penghasilan.

#### **5.2 Saran**

Mengacu pada hasil kesimpulan dan pembahasan, maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Untuk kepentingan perpajakan
  - a. Untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak diperlukan sinergi dari petugas pajak dan peraturan perpajakan yang fleksibel. Kualitas pelayanan yang semakin baik mendorong muncul dan menguatnya kesadaran wajib pajak terhadap peraturan perpajakan.
  - b. Hasil penelitian hendaknya dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak-pihak yang berwenang khususnya bagi aparat pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak agar dapat memaksimalkan penerimaan pajak
2. Untuk kepentingan ilmiah
  - a. Peneliti yang tertarik untuk melakukan penelitian di bidang yang sama dapat menambahkan atau menggunakan variabel-variabel lain, misalnya pelaksanaan tindakan sosialisasi peraturan perpajakan. Hal ini dapat dilakukan karena nilai koefisien determinasi dalam penelitian ini masih dapat ditingkatkan dengan adanya penambahan variabel bebas.

- b. Untuk peneliti yang ingin meneliti hal yang sama dengan jenis penelitian yang sama hendaknya peneliti memastikan jumlah populasi yang akan diteliti dengan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Peneliti juga dapat menggunakan teknik wawancara dalam mengumpulkan data.
- c. Selain itu, disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian secara kualitatif mengenai pelayanan petugas pajak dengan memberikan indikator-indikator apa saja yang mempengaruhi secara mendalam. Untuk mendapatkan kesan yang lebih mendalam mengenai persepsi responden, dalam pengumpulan datanya peneliti dapat menggunakan metode *depth in interview* yang memerlukan waktu lebih lama dan responden yang tepat dalam penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, Icek. 1991. *Organizational of Behavior and Human Decision Processes*. Massachusetts Amherst: University of Massachusetts Amherst.
- Annisa (2013). *Pengaruh penerapan strategi pelayanan terhadap pengetahuan pajak dan implementasi pada kepatuhan wajib pajak (Studi Khusus Pada KPP Bandung)*. Skripsi. Universtas Widyatama Bandung.
- Asri, Manik. W. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar*. Skripsi Akuntansi: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Azizah, Sayyida. 2011. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo)*. *Skripsi Akuntansi: Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran"*.
- Bandura, Albert. 1977. *Social Learning Theory*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Booklet panduan wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas*. Panduan Wajib Pajak Orang Pribadi. Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jendral Pajak.
- Chotimah, Chusnul. 2007. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak Penghasilan Orang Pribadi*. Skripsi Strata 1, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Surakarta. Tidak Dipublikasikan. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Daud, Amaidyo. 2013. "Hanya 20 Juta UKM yang Patuh Bayar Pajak", diakses pada tanggal 5 Desember 2015 dari <http://www.sindonews.com>.
- Emalia, Riyatik. 2013. *Analisis Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran Wajib Pajak serta Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Memenuhi Kewajiban Pajak Penghasilan*. Skripsi. Universitas Jember.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Hair, Joseph, Ralph, Ronald dan William. 1998. *Multivariate Data Analysis*. 5 ed. Prentice-Hall International, Inc.
- Hariyanto, Bambang 2012. *Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak Oleh Para Ahli*. <http://bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1286>. [28 Juli 2015]

<http://pemilu.tempo.co/read/news/2014/04/09/087569377/Target-Penerimaan-Pajak-2014-Sulit-Tercapai> [20 Juli 2015]

Ilyas, Wirawan B. dan Richard Burton. 2010. *Hukum Pajak*. 5 ed. Jakarta: Salemba Empat.

Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPF.

Irianto, S. E. 2005. *Politik Perpajakan: Membangun Demokrasi Negara*. Yogyakarta: UII Press.

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

Malhotra. 2005. *Riset Penelitian*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Mardiasmo. 2008. *Perpajakan*. Yogyakarta : Andi Offset.

Mason, Robert D. dan Douglas A. Lind. 1996. *Teknik Statistika untuk Bisnis & Ekonomi*. 9 Ed. Jakarta: Erlangga.

Mayangsari. 2011. Penelitian Kausal Komparatif. <http://vinkmayangsari.blogspot.com/2011/03/penelitian-kausal-komparatif.html> (14 Maret 2011)

Muliari, N.K. dan P.E. Setiawan. 2010. Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.

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

Mustikasari, Elia. 2007. Kajian Empiris tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya. Makassar: Simposium Nasional Akuntansi.

Noor, Juliansyah. 2011. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT Bhuana Ilmu Populer.

Nowak, Norman D. 1973. *Tax Administration in Theory and Practice*. New York: Praeger Publisher.

- Oktivani, Debby. 2007. *Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak dan Jumlah Pemeriksaan terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan di Kantor Pelayanan Pajak Madiun*. Skripsi Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra Surabaya. Surabaya: Universitas Kristen Petra Surabaya.
- Pemeriksaan Wajib Pajak Orang Pribadi.  
<http://www.pajakpribadi.com/artikel/periksa.htm> (16 Mei 2013)
- Prawindarti, Shoffy Indria. 2013. *Hubungan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dan Pemeriksaan Pajak Dengan Peningkatan Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pati*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Proyek Pengembangan Pendidikan Akuntansi*. 1991. Perpajakan. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Pudji, Muljono. 2007. Learning Society, Penyuluhan dan Pembangunan Bangsa. *Jurnal Penyuluhan Vol. 3 No 1*.
- Puspitasari, Chandra Dwi 2013. *Mendorong Tingkat Kepatuhan Pajak Melalui Penegakan Hukum Terhadap Aparat Pajak*. Skripsi. Universitas Negeri Jogjakarta.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia : Konsep & Aspek Formal*. Bandung: Graha Ilmu.
- Rahmadian. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Kembangan. *Jurnal Akuntansi: Fakultas Ekonomi Universitas Bina Nusantara*.
- Ratnasari, Maria. M dan Afriyanti. 2010. Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan PPh Pasal 25/29 Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*.
- Republik Indonesia. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 Tentang Kriteria Wajib Pajak Yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Rohman, Abdul. 2011. Kajian Terhadap Kapabilitas Pembukuan Usaha Kecil dan Menengah dalam Mendukung Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro*.

- Rovianto, Faizal Rizki. 2014. *Analisis Pengaruh Penyuluhan, Pelayanan, Dan Pemeriksaan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Penghasilan (Studi Kasus pada Kantor Penyuluhan, Pelayanan, dan Konsultasi Pajak (KP2KP) Lumajang)*. Skripsi. Jember: Universitas Jember.
- Rustiyaningsih, Sri. 2011. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*: Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala.
- Safitri, Nurmantu. 2003. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Kelompok Yayasan Obor.
- Santoso, Singgih dan Fandy Tjiptono. 2004. *Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi Dengan SPSS*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis, Edisi 4, Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Shinta Dewi & Supadmi. 2014 “Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Kesadaran, Kualitas Pelayanan Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan”. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol. 9, No. 2, 2014.
- Suandy, Erly. 2011. *Hukum Pajak*. Edisi 5. Bandung : PT. Tarsito.
- Sugiyono. 2001. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhendra, Euphrasia Susy. 2010. Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Penghasilan Badan pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Jakarta. *Jurnal Ekonomi Bisnis No. 1 Vol. 15*.
- Supadmi, Ni Luh. 2006. *Meningkatkan Kepatuhan wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*.
- Supriyati dan Nur Hidayati. 2008. Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Manajemen, Akuntansi dan Bisnis, Volume 3, Nomor 2*.
- Suryadi. 2006. Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Penerimaan Pajak: Suatu Survei di Wilayah Jawa Timur. *Jurnal Keuangan Publik, Vol. 4, No. 1*.

- Suryanti, Tri. 2013. *Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Penghasilan Dengan Penagihan Pajak Sebagai Variabel Moderating pada Kantor Pelayanan Pajak pratama serpong*. Skripsi. Universitas Islam Negeri.
- Susanto, Joko. 2011. Mencermati Kepatuhan Pajak. <http://www.suarakarya-online.com/news.html?id=275176> (23 Maret 2011)
- Syafiqurrahman, Muhammad dan Sri Suranta. 2006. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Restoran*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Tjahjono, Arif. 2009. Efek BBJ Terhadap Perekonomian Jember. <http://kissfmjember.com/2009/07/24/efek-bbj-terhadap-perekonomian-jember.html> (24 Juli 2009)
- Umar, Husein. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Utami S.R, Andi, Soerono, A.N. 2012. Pengaruh Faktor-Faktor Eksternal Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang. *Jurnal Akuntansi*: Fakultas Ekonomi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Wahyuni, Dwi. 2011. Pengembalian SPT PPh di Jember Baru 30%. <http://www.bisnis-jatim.com/index.php/2011/03/28/pengembalian-spt-pph-di-jember-baru-30/> (28 Maret 2012)
- Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia Edisi 10 Buku 1*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Wirawan, Oryza A. 2013. Pertumbuhan Jember Melebihi Jawa Timur. [http://m.beritajatim.com/detailnews.php/1/Ekonomi/2013-04-27/169382/Bupati\\_Klaim\\_Pertumbuhan\\_Jember\\_Lebihi\\_Jatim](http://m.beritajatim.com/detailnews.php/1/Ekonomi/2013-04-27/169382/Bupati_Klaim_Pertumbuhan_Jember_Lebihi_Jatim) (27 April 2013)
- Yadnyana, I Ketut. 2009. Pengaruh Moral dan Sikap Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Koperasi di Kota Denpasar. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Zain, Moh. 2004. *Manajemen Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.

**KUISIONER**

**ANALISIS PENGARUH PENYULUHAN, PELAYANAN, DAN  
PEMERIKSAAN PETUGAS PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK BADAN DALAM MEMENUHI KEWAJIBAN PAJAK  
PENGHASILAN**

**(Studi Kasus Pada KP2KP Kabupaten Lumajang)**

Responden yang terhormat,

Sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan, dengan ini memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuisisioner ini sesuai dengan petunjuk yang ada.

Adapun data kuisisioner saya perlukan untuk menyusun skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan Studi S1, maka saya:

Nama : Ichsan Aldila Nursandi

NIM : 110810301113

Program Studi/Fakultas : Akuntansi/Ekonomi

Universitas : Universitas Negeri Jember

memohon kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu untuk mengisi kuisisioner ini dengan baik, benar, dan jujur. Mengenai identitas diri, data, dan jawaban dari kuisisioner ini akan saya jaga sesuai dengan etika penelitian.

Atas kesediaan Bapak/Ibu yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini, saya sampaikan terima kasih.

Hormat Saya

Ichsan aldila N

**IDENTITAS RESPONDEN**

Nama Badan usaha (boleh tidak diisi) :  
 .....

Jenis Usaha : ..... tahun

Alamat Usaha : .....

\*) Coret yang tidak perlu

**KETERANGAN KUISIONER**

Berilah tanda *tickmark* ( √ ) pada salah satu pilihan jawaban yang paling sesuai pengukuran instrumen menggunakan skala Linkert, yaitu:

- a. Sangat Tidak Setuju (STS)
- b. Tidak Setuju (TS)
- c. Netral (N)
- d. Setuju (S)
- e. Sangat Setuju (SS)

**KARAKTERISTIK WAJIB PAJAK**

**I. Wajib Pajak Badan Patuh adalah Wajib Pajak yang:**

No.	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Tidak pernah terlambat dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT)					
2.	Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak					
3.	Tidak pernah dipidana karena melakukan tindakan pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 5 tahun					

	terakhir					
4.	Tidak pernah menyampaikan SPT masa pph 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.					
5.	Tidak pernah dikenai sanksi administrasi/denda pajak dalam 2 tahun terakhir.					

## II. PENYULUHAN PAJAK

No.	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Penyuluhan pajak merupakan sarana penyampaian informasi perpajakan kepada Wajib Pajak					
2.	Tersedia cukup sumber informasi di KP2KP Kabupaten Lumajang baik petugas maupun media yang lain					
3.	Penyuluhan yang diadakan KP2KP Kabupaten Lumajang sudah bisa mengatasi masalah pajak yang Anda hadapi					
4.	Penyuluhan yang diadakan KP2KP kabupaten Lumajang dapat memberi motivasi bagi wajib pajak agar sadar membayar pajak					
5.	Penyuluhan yang diadakan di KP2KP kabupaten Lumajang untuk pengisian SPT Masa / SPT tahunan sudah dimengerti?					

### III. PELAYANAN PAJAK

No.	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Petugas pelayanan yang ada di KP2KP Kabupaten Lumajang sudah memadai.					
2.	Petugas pelayanan yang ada di KP2KP Kabupaten lumajang memberikan pelayanan dengan baik.					
3.	Sarana dan prasarana yang ada di KP2KP Kabupaten Lumajang sudah memadai.					
4	Adanya kemudahan bagi wajib pajak untuk mendapatkan pelayanan dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT)					
5	Petugas dapat bersikap ramah dan sopan terhadap calon wajib pajak maupun wajib pajak.					

### IV. PEMERIKSAAN PAJAK

No.	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Setelah diperiksa oleh petugas pemeriksa, Wajib pajak yakin bahwa laporan yang dibuat sudah benar					
2	Petugas pemeriksa dapat dipercaya bahwasannya laporan yang sudah dibuat tidak akan disalahgunakan					

3	Dengan adanya pemeriksaan pajak, dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak					
4	Dengan adanya pemeriksaan pajak, masyarakat dapat memahami peraturan-peraturan perpajakan yang berlaku					
5	Pemeriksaan dilakukan petugas pajak berdasarkan keterangan atau bukti.					

**Lampiran 2**

**Rekapitulasi Data Jawaban Responden**

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
1	3	4	3	3	3	16	4	3	4	4	4	19
2	5	5	5	5	4	24	4	5	5	5	5	24
3	3	3	4	4	4	18	5	4	5	4	5	23
4	3	4	4	4	4	19	5	4	4	5	4	22
5	5	5	5	4	5	24	5	3	5	5	5	23
6	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
7	5	5	4	5	5	24	4	5	4	5	4	22
8	4	4	4	3	4	19	3	4	4	4	4	19
9	5	5	4	4	5	23	4	5	5	5	5	24
10	5	4	3	5	5	22	5	5	4	4	5	23
11	5	3	4	4	4	20	4	4	3	3	3	17

12	4	3	3	4	4	18	4	4	5	5	5	23
13	3	4	4	5	5	21	5	3	5	4	5	22
14	2	2	3	2	2	11	2	4	2	3	2	13
15	4	5	3	4	4	20	5	4	5	4	4	22
16	5	4	3	5	5	22	5	5	4	4	4	22
17	4	3	4	5	4	20	4	4	4	4	5	21
18	3	4	3	4	3	17	5	3	5	4	4	21
19	4	4	3	4	4	19	4	3	5	4	4	20
20	4	4	4	5	4	21	5	4	5	5	4	23
21	4	4	4	4	3	19	4	3	5	4	4	20
22	4	4	4	4	5	21	5	5	5	4	4	23
23	1	1	2	2	2	8	2	5	2	2	2	13
24	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21
25	4	5	4	5	3	21	3	3	3	4	4	17
26	5	5	5	5	4	24	4	5	5	5	5	24
27	4	3	4	4	4	19	4	4	3	3	4	18
28	5	5	5	5	5	25	4	4	3	4	4	19
29	4	3	5	4	3	19	1	2	2	2	2	9
30	4	4	5	4	4	21	4	4	3	4	4	19
31	4	4	5	5	3	21	5	5	5	5	5	25
32	4	3	5	5	5	22	5	5	4	4	4	22
33	5	5	5	4	4	23	4	4	5	4	5	22
34	4	4	3	4	4	19	4	4	3	3	4	18
35	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	4	22
36	4	4	3	3	4	18	5	3	4	4	4	20
37	4	4	3	5	5	21	5	4	4	4	4	21

38	4	4	5	4	3	20	3	3	4	4	4	18
39	5	5	4	5	5	24	5	4	4	4	4	21
40	4	4	4	5	5	22	3	5	4	4	4	20
41	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25
42	3	4	3	3	3	16	3	3	5	4	4	19
43	4	4	4	5	4	21	5	5	4	4	4	22
44	5	5	4	4	3	21	4	4	5	5	5	23
45	4	4	4	5	3	20	4	5	4	5	5	23
46	4	4	4	4	3	19	5	4	5	5	5	24
47	4	4	3	5	5	21	5	5	4	5	5	24
48	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	10
49	5	4	4	5	4	22	5	5	5	4	4	23
50	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25
51	4	3	4	4	5	20	4	4	5	4	4	21
52	5	4	4	5	5	23	5	5	5	4	4	23
53	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25
54	4	4	4	4	3	19	4	5	5	4	5	23
55	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
56	4	3	4	2	2	15	2	2	3	3	3	13
57	5	4	5	4	5	23	5	5	4	5	4	23
58	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20
59	5	3	5	5	4	22	5	5	5	4	5	24
60	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25
61	3	3	4	3	3	16	4	5	5	4	5	23
62	5	4	4	4	3	20	5	5	5	5	5	25
63	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24

64	5	4	3	5	5	22	4	5	4	4	4	21
65	5	4	4	5	5	23	3	4	4	4	4	19
66	4	4	4	5	5	22	3	4	4	4	4	19
67	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20
68	4	4	4	5	5	22	3	4	3	4	3	17
69	5	5	4	5	5	24	3	4	2	5	5	19
70	4	4	4	5	4	21	3	4	4	4	4	19
71	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
72	5	4	4	4	4	21	4	3	4	3	3	17
73	3	3	3	4	5	18	5	5	5	4	4	23
74	4	5	4	4	4	21	5	5	5	4	4	23
75	4	4	4	3	4	19	5	5	4	5	5	24
76	5	4	4	3	4	20	3	3	3	4	3	16
77	5	4	4	5	5	23	3	4	4	5	5	21
78	2	3	3	2	2	12	4	4	4	5	4	21
79	5	4	4	4	5	22	5	5	4	4	5	23
80	5	5	4	5	5	24	5	4	3	3	5	20
81	4	3	3	4	4	18	4	5	5	4	5	23
82	3	4	4	5	5	21	5	3	5	4	5	22
83	2	2	3	5	5	17	5	5	3	3	3	19
84	4	5	3	4	4	20	5	4	5	4	4	22
85	5	4	3	5	5	22	5	5	4	4	4	22
86	4	3	4	5	4	20	4	4	4	4	5	21
87	4	4	3	5	5	21	5	3	5	4	4	21
88	4	4	3	4	4	19	4	3	5	4	4	20
89	5	5	3	4	4	21	4	4	3	3	3	17

90	3	4	3	4	4	18	4	4	3	3	3	17
91	3	4	3	4	4	18	3	3	4	3	3	16
92	2	1	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10
93	3	3	4	5	5	20	5	3	3	3	3	17
94	4	3	4	5	5	21	5	4	4	4	5	22
95	4	3	3	4	4	18	5	4	3	5	5	22

No.	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y
1	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	4	18
2	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	23
3	4	4	5	5	4	22	4	5	4	4	3	20
4	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	3	20
5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24
6	4	5	4	5	3	21	5	4	4	4	5	22
7	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	3	23
8	4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	4	22
9	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	4	24
10	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
11	3	3	4	4	3	17	4	4	4	4	4	20
12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24
13	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20
14	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	2	11
15	4	3	4	4	5	20	3	4	3	4	4	18
16	4	4	4	4	4	20	3	4	3	5	5	20
17	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	4	20
18	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	3	19

19	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21
20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	4	22
21	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	4	23
22	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	3	19
23	2	2	1	2	1	8	2	2	1	2	2	9
24	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
25	2	2	5	4	5	18	5	5	4	4	5	23
26	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24
27	3	4	4	4	3	18	5	4	4	4	4	21
28	3	4	4	4	3	18	5	5	5	5	5	25
29	2	2	4	4	3	15	3	2	2	2	2	11
30	4	4	4	4	3	19	4	5	5	5	4	23
31	5	4	5	5	4	23	5	5	5	5	3	23
32	4	5	5	4	3	21	5	4	5	5	4	23
33	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	4	24
34	5	3	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20
35	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	4	23
36	2	2	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
37	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
38	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
39	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20
40	4	3	4	4	4	19	4	4	4	5	5	22
41	5	3	5	5	5	23	4	4	5	4	5	22
42	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	5	21
43	4	3	5	4	4	20	4	4	4	4	4	20
44	5	4	5	5	5	24	4	4	4	4	5	21

45	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
46	5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	4	20
47	4	2	4	4	4	18	4	4	4	4	3	19
48	4	3	5	4	2	18	2	2	2	2	4	12
49	4	3	5	5	4	21	4	4	4	4	4	20
50	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
51	4	5	4	4	3	20	4	4	4	4	4	20
52	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	4	20
53	5	4	4	5	5	23	4	4	4	4	3	19
54	5	3	4	4	4	20	5	5	4	4	5	23
55	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	4	24
56	4	3	4	4	3	18	3	3	3	4	5	18
57	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20
58	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	5	18
59	5	5	4	5	3	22	5	4	4	4	5	22
60	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25
61	5	5	4	5	3	22	4	4	4	4	5	21
62	5	4	5	5	4	23	4	4	4	4	3	19
63	4	5	5	5	5	24	5	4	4	4	4	21
64	4	4	4	5	4	21	4	5	4	4	5	22
65	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20
66	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
67	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
68	5	4	3	4	4	20	4	4	4	4	3	19
69	5	4	5	5	5	24	5	5	4	3	4	21
70	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	5	21

71	4	4	4	4	5	21	5	4	4	4	4	21
72	5	5	4	5	4	23	4	4	4	4	4	20
73	4	4	4	5	4	21	4	4	3	5	5	21
74	4	4	5	4	5	22	5	4	4	4	5	22
75	5	4	4	4	4	21	5	4	4	5	4	22
76	5	4	4	5	4	22	4	4	4	5	2	19
77	5	4	4	5	4	22	5	4	4	4	4	21
78	3	4	4	4	3	18	5	4	4	5	3	21
79	5	5	4	5	4	23	5	4	4	5	5	23
80	5	4	4	5	5	23	5	4	4	4	4	21
81	2	2	4	5	4	17	5	4	4	5	5	23
82	4	4	4	4	5	21	5	4	4	5	5	23
83	3	4	5	5	5	22	4	4	4	4	4	20
84	4	3	4	5	4	20	5	4	4	4	4	21
85	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
86	5	4	4	4	3	20	4	4	4	4	4	20
87	4	3	4	5	5	21	5	4	5	5	5	24
88	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	5	21
89	3	4	5	5	4	21	5	5	4	5	5	24
90	3	3	3	4	3	16	5	3	3	4	4	19
91	3	3	3	4	3	16	4	4	4	3	3	18
92	2	3	3	4	4	16	3	3	3	4	4	17
93	3	3	3	4	3	16	4	4	4	3	3	18
94	3	4	3	4	4	18	5	4	3	4	4	20
95	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20



**Lampiran 3**

**Hasil Uji Validitas**

**Correlations**

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
X1.1 Pearson Correlation	1	.683**	.517**	.552**	.537**	.849**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
N	95	95	95	95	95	95
X1.2 Pearson Correlation	.683**	1	.413**	.466**	.433**	.774**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
N	95	95	95	95	95	95
X1.3 Pearson Correlation	.517**	.413**	1	.419**	.285**	.652**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.005	.000
N	95	95	95	95	95	95
X1.4 Pearson Correlation	.552**	.466**	.419**	1	.737**	.821**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
N	95	95	95	95	95	95
X1.5 Pearson Correlation	.537**	.433**	.285**	.737**	1	.784**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.005	.000		.000
N	95	95	95	95	95	95
X1 Pearson Correlation	.849**	.774**	.652**	.821**	.784**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N	95	95	95	95	95	95

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

**Correlations**

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
X2.1 Pearson Correlation	1	.474**	.578**	.500**	.573**	.800**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
N	95	95	95	95	95	95
X2.2 Pearson Correlation	.474**	1	.339**	.470**	.454**	.687**
Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000	.000	.000
N	95	95	95	95	95	95
X2.3 Pearson Correlation	.578**	.339**	1	.609**	.637**	.803**
Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000	.000	.000
N	95	95	95	95	95	95
X2.4 Pearson Correlation	.500**	.470**	.609**	1	.766**	.827**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
N	95	95	95	95	95	95
X2.5 Pearson Correlation	.573**	.454**	.637**	.766**	1	.855**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
N	95	95	95	95	95	95
X2 Pearson Correlation	.800**	.687**	.803**	.827**	.855**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N	95	95	95	95	95	95

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

**Correlations**

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.564**	.441**	.467**	.424**	.787**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95
X3.2	Pearson Correlation	.564**	1	.343**	.441**	.257*	.702**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000	.012	.000
	N	95	95	95	95	95	95
X3.3	Pearson Correlation	.441**	.343**	1	.588**	.581**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95
X3.4	Pearson Correlation	.467**	.441**	.588**	1	.571**	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95
X3.5	Pearson Correlation	.424**	.257*	.581**	.571**	1	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000	.012	.000	.000		.000
	N	95	95	95	95	95	95
X3	Pearson Correlation	.787**	.702**	.763**	.787**	.746**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95	95

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

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

**Correlations**

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.652**	.652**	.585**	.325**	.817**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001	.000
	N	95	95	95	95	95	95
Y2	Pearson Correlation	.652**	1	.746**	.647**	.277**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.007	.000
	N	95	95	95	95	95	95
Y3	Pearson Correlation	.652**	.746**	1	.664**	.301**	.850**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.003	.000
	N	95	95	95	95	95	95
Y4	Pearson Correlation	.585**	.647**	.664**	1	.355**	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95
Y5	Pearson Correlation	.325**	.277**	.301**	.355**	1	.598**
	Sig. (2-tailed)	.001	.007	.003	.000		.000
	N	95	95	95	95	95	95
Y	Pearson Correlation	.817**	.832**	.850**	.826**	.598**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95	95

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

Lampiran 4

Hasil Uji Reliabilitas

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	95	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	95	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.837	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	4.0842	.88321	95
X1.2	3.9368	.87288	95
X1.3	3.8105	.73361	95
X1.4	4.2526	.85014	95
X1.5	4.1158	.92095	95

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20.2000	11.055	3.32495	5

## Reliability

Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	95	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	95	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.851	5

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X2.1	4.1684	.93003	95
X2.2	4.1158	.84882	95
X2.3	4.1368	.90637	95
X2.4	4.0632	.75527	95
X2.5	4.1474	.81173	95

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20.6316	11.384	3.37403	5

## Reliability

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	95	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	95	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.807	5

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
X3.1	4.0947	.85145	95
X3.2	3.8000	.79359	95
X3.3	4.1895	.68874	95
X3.4	4.4000	.62569	95
X3.5	4.0105	.79218	95

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20.4947	8.040	2.83547	5

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	95	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	95	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.837	5

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1	4.2105	.71302	95
Y2	4.0947	.62012	95
Y3	3.9895	.69182	95
Y4	4.1789	.69922	95
Y5	4.0632	.76923	95

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20.5368	7.422	2.72424	5

**Lampiran 5**

**Statistik Deskriptif Variabel Penelitian**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	95	8.00	25.00	20.2000	3.32495
X2	95	9.00	25.00	20.6316	3.37403
X3	95	8.00	25.00	20.4947	2.83547
Y	95	9.00	25.00	20.5368	2.72424
Valid N (listwise)	95				

**Lampiran 6**

**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

**Regression**

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Y	20.5368	2.72424	95
X1	20.2000	3.32495	95
X2	20.6316	3.37403	95
X3	20.4947	2.83547	95

**Correlations**

		Y	X1	X2	X3
Pearson Correlation	Y	1.000	.623	.633	.661
	X1	.623	1.000	.595	.651
	X2	.633	.595	1.000	.643
	X3	.661	.651	.643	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.000	.000	.000
	X1	.000	.	.000	.000
	X2	.000	.000	.	.000
	X3	.000	.000	.000	.
N	Y	95	95	95	95
	X1	95	95	95	95
	X2	95	95	95	95
	X3	95	95	95	95

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3, X2, X1 <sup>a</sup>	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

**Model Summary<sup>a</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.737 <sup>a</sup>	.543	.528	1.87155	.543	36.056	3	91	.000

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	378.875	3	126.292	36.056	.000 <sup>a</sup>
	Residual	318.746	91	3.503		
	Total	697.621	94			

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.474	1.477		3.706	.000					
	X1	.205	.080	.250	2.555	.012	.623	.259	.181	.524	1.909
	X2	.226	.078	.279	2.878	.005	.633	.289	.204	.533	1.877
	X3	.306	.099	.318	3.096	.003	.661	.309	.219	.475	2.105

a. Dependent Variable: Y

Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	X1	X2	X3
1	1	3.969	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.014	16.887	.83	.17	.14	.00
	3	.011	19.425	.00	.62	.69	.00
	4	.007	24.497	.17	.21	.17	1.00

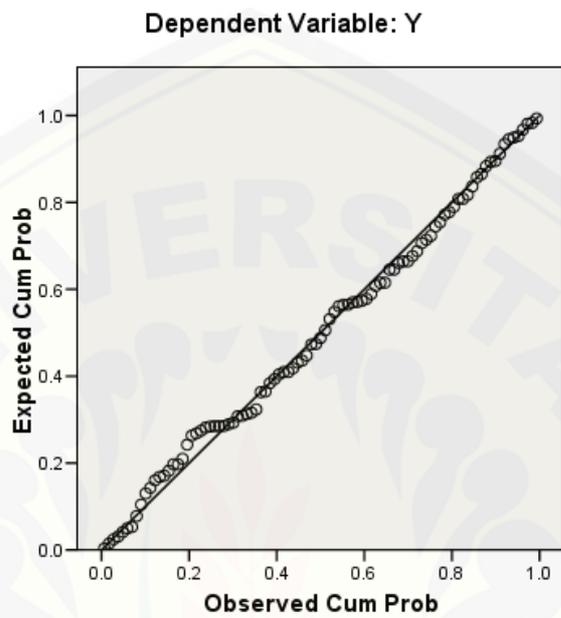
a. Dependent Variable: Y

Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	12.4934	23.6790	20.5368	2.00763	95
Std. Predicted Value	-4.006	1.565	.000	1.000	95
Standard Error of Predicted Value	.198	.921	.356	.144	95
Adjusted Predicted Value	13.6106	23.8273	20.5575	1.93717	95
Residual	-4.98654	4.61014	.00000	1.84144	95
Std. Residual	-2.664	2.463	.000	.984	95
Stud. Residual	-2.957	2.596	-.005	1.024	95
Deleted Residual	-6.14009	5.11914	-.02063	2.00049	95
Stud. Deleted Residual	-3.093	2.683	-.006	1.038	95
Mahal. Distance	.062	21.787	2.968	3.939	95
Cook's Distance	.000	.506	.023	.072	95
Centered Leverage Value	.001	.232	.032	.042	95

a. Dependent Variable: Y

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot

Dependent Variable: Y

