

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MENYAMPAIKAN  
SURAT PEMBERITAHUAN (SPT) PADA KPP PRATAMA  
MAKASSAR UTARA**

Diajukan Oleh

**Jumriani  
4515013021**



**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS BOSOWA**

**MAKASSAR**

**2019**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) pada KPP Pratama Makassar Utara

Nama Mahasiswa : Jumriani

Stambuk/NIM : 4515013021

Fakultas : Ekonomi


Program Studi : Akuntansi

Tempat Penelitian : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara

Telah Disetujui :

Pembimbing I

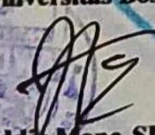
Pembimbing II

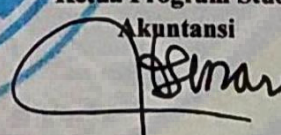
  
Dr. Muhtar, SE., MM., M.Kes

  
Dr. Hi. Herminawaty, SE., MM

**Mengetahui dan Mengesahkan :**

Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi pada Universitas Bosowa Makassar

  
**Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Bosowa**

  
**Ketua Program Studi  
Akuntansi**

  
Dr. H. A. Arifuddin Mane, SE., M.Si., SH., MH

Dr. Firman Menne, SE., M.Si., Ak., CA

Tanggal Pengesahan :

## PERNYATAAN KEORISINILAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jumriani

Nim : 4515013021

Jurusan : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi

Judul : Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli dari saya dan ini adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya didalam naskah skripsi ini tidak pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.

Demikian pernyataan saya ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan sama sekali.

Makassar, 1 Mei 2019

Mahasiswa yang bersangkutan



*Jumriani*  
JUMRIANI



**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY DIMENSION TOWARDS TAXPAYER COMPLIANCE AF ANNUAL SPT REPORTING NORTH MAKASSAR KPP PRATAMA**

**By:**

**JUMRIANI**

**Accounting Program Faculty of Economics  
University of Bosowa**

**ABSTRACT**

*The purpose of this research is to know the effect of service quality dimension towards taxpayer compliance of annual SPT reporting. The sampling technique in this research is accidental sampling method. The sample of this research come from of 40 correspondences who are all registered tax payers in north Makassar Tax Service Office.*

*Data collected trough questionnaires are processed and analyze by using multiple regrssion. The test for quality are using validity of of test to use is Corrected Item Total and Reliability test of the research to use is Cronbach alpha. For hypothesis, we are using F test and t test.*

*The result of this research shows that the service quality dimension have a influence on taxpayer compliance of annual SPT. In partial, tangibles has significant effect toward Taxpayer satisfaction, reliability has significant effect taxpayer' satisfaction, responsiveness has significant effect toward taxpayer' satisfaction, assurance has significant effect toward taxpayer satisfaction, emphaty has significant effect toward taxpayer' satisfaction.*

***Keyword: service quality, reliability, assurance, tangibles, emphaty, responsiveness Annual SPT.***

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MENYAMPAIKAN  
SURAT PEMBERITAHUAN (SPT) PADA KPP PRATAMA  
MAKASSAR UTARA**

**OLEH:**

**JUMRIANI**

**Program Akuntansi Fakultas Ekonomi  
Universitas Bosowa**

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah metode accidental sampling. Sampel penelitian ini berasal dari 40 koresponden yang semuanya adalah wajib pajak terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Makassar utara. Hasil penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner yang diproses dan dianalisis dengan menggunakan Regresi ganda. Uji kualitas data yang digunakan adalah

Uji validitas menggunakan *Corrected Item Total* dan Uji reliabilitas menggunakan *Cronbach alpha*. Untuk uji hipotesis dalam penelitian ini, uji F dan t.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dimensi Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak menyampaikan SPT. Secara parsial, Reliabilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, Jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, Fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, Daya Tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

**Kata Kunci: Kualitas Layanan, Reliabiliti, Jaminan, fisik, Empati dan Daya Tanggap, Kepatuhan SPT.**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Alhamdulillah penulis haturkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, dan teriring salam dan shalawat hanya tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Bosowa Makassar, dengan mengambil judul “ Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) pada Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara”.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini,

1. Pertama-pertama. Ucapan terima kasih penulis berikan kepada Rektor Universitas Bosowa Bapak Prof. Dr. Ir. Saleh Pallu, M.Eng.
2. Bapak Dr.H.A. Arifuddin Mane, SE., M.Si., SH., MH selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bosowa Makassar.
3. Ibu Dr. Hj. Herminawati Abu Bakar SE.,MM selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi Universitas Bosowa Makassar.
4. Bapak Dr. Firman Menne, SE.,M.Si.,AK,CA selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bosowa Makassar.
5. Kepada Bapak Dr. Muhtar Sapiri, SE.,MM.M.,KES dan Ibu Dr. Hj. Herminawati Abu Bakar SE.,MM sebagai dosen pembimbing atas waktu yang telah diluangkan untuk membimbing, memberi motivasi dan memberi bantuan literature, serta diskusi yang dilakukan dengan penulis.

6. Seluruh Dosen Universitas Bosowa yang telah memberikan ilmu dan pendidikannya kepada penulis sehingga wawasan penulis bias bertambah.
7. Beserta seluruh Staf Fakultas Ekonomi Universitas Bosowa Makassar, terima kasih atas bantuannya dalam pengurusan Administrasi.
8. Kepada pimpinan dan para karyawan KPP Pratama Makassar Utara (Terima kasih atas kerja samanya selama ini).
9. Skripsi ini kupersembahkan buat orang tuaku tercinta Mama Bapak yang telah membesarkan, mengasuh, mendidik dan berkorban dengan penuh kasih sayang, yang bersusah payah bekerja sehingga penulis mampu ketitik ini untuk menyelesaikan Skripsi.
10. Penulis mengucapkan terima kasih untuk Alm. Nenek saya yang telah mengasuh saya selama 17 tahun yang telah mengajari banyak hal, memberikan kasih sayang yang tulus, terima kasih untuk semuanya. Terkhusus untuk tante yang telah saya anggap seperti ibu kedua bagi saya.
11. Tak lupa juga penulis mengucapkan terima kasih untuk saudara(i) ku (Fitriani dan Indriani) terima kasih telah berjuang membantu biaya perkuliahanku selama ini. dan untuk kelas AK dan B angkatan 2015 yang telah menjadi teman dari awal masuk perkuliahan hingga saat ini, tidak terasa waktu berlalu begitu cepat, terkhusus Unknow terima kasih walaupun harus berakhir seperti ini, Dahniar, Siti Nurhalima Fitri Agustini, Cecilia Agustin Johan dan Putri Andira Nurdin Terima kasih karena bertahan dan banyak membantu selama ini.



12. sahabat-sahabatku Selvina Nugrawati, Ahmad Ismail, Herman, Sulfiana dan Yusdi, dan yang setia menemaniku Herdiansah, yang selalu memberikan dukungan, membantu, dan mendoakan penulis selama 7 tahun kenal semoga kedepannya kita tetap seperti ini.
13. Kepada HIMAKSI Universitas Bosowa Makassar yang menjadi wadah bagi penulis untuk menambah ilmu dan menambah banyak teman.
14. Serta segala pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan doa serta dukungan.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Apabila terdapat kesalahankesalahan dalam skripsi ini, sepenuhnya menjadi tanggungjawab peneliti dan bukan para pemberi bantuan. Kritik dan saran konstruktif yang membangun akan lebih menyempurnakan skripsi ini, semoga kebaikan yang telah diberikan oleh semua pihak mendapatkan pahala di sisi Allah SWT, Aamiin ya rabbal aalamiin .

Makassar, 6 Mei 2019

Penulis

JUMRIANI

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>SAMPUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEORISINILAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GRAFIK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Tinjauan Umum Tentang Pajak .....	8
2.1.1 Definisi Pajak .....	8
2.1.2 Fungsi Pajak .....	9
2.1.3 Teori Pemungutan Pajak .....	11
2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak .....	12
2.2 Kualitas Pelayanan .....	13
2.2.1 Pengertian Kualitas .....	13
2.2.2 Pengertian Pelayanan .....	14
2.2.3 .....	14
Pengertian Kualitas Pelayanan ...	14
2.2.3.1 Dimensi kualitas pelayanan .....	15
2.3 Kepatuhan Wajib pajak .....	19

2.3.1	Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	19
2.3.2	Jenis Kepatuhan Wajib Pajak.....	20
2.3.3	Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak.....	20
2.4	Surat Pemberitahuan (SPT).....	21
2.4.1	Dasar Hukum.....	21
2.4.2	Pengertian Surat Pemberitahuan.....	21
2.4.3	Fungsi Surat Pemberitahuan.....	22
2.4.4	Jenis Surat Pemberitahuan.....	23
2.4.5	Langkah-langkah Pengisian Surat Pemberitahuan.....	23
2.4.6	Penyampaian Surat Pemberitahuan.....	24
2.4.7	Batas Waktu Penyampaian Surat Pemberitahuan.....	24
	2.5 Kerangka Pikir.....	27
2.1	Gambar Kerangka Pemikiran.....	27
	2.6 Hipotesis.....	27
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>28</b>
3.1	Waktu dan Tempat penelitian .....	28
	3.2 Populasi dan Sampel.....	28
	3.2.1 Populasi.....	28
	3.2.2 Sampel.....	29
3.3	Metode pengumpulan Data.....	29
3.3.1	Observasi.....	29
3.3.2	Dokumentasi.....	29
	3.3.3 Kuesioner.....	29
	3.4 Sumber dan Jenis Data.....	30
3.4.1	Sumber Data.....	30
3.4.2	Jenis Data.....	31
3.5	Istrumen Penelitian.....	31
3.6	Metode Analisis Data.....	32
3.6.1	Uji Validitas.....	32
3.6.2	Uji Realibilitas.....	32
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	33
	x	
3.6.4	Uji Hipotesis.....	33

3.7 Definisi Operasional	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
4.1 Gambaran Umum Persusahaan .....	37
4.1.1 Sejarah singkat Kantor Pelayanan Pajak .....	37
4.1.2 Tugas dan fungsi KPP Pratama Makassar Utara .....	38
4.1.3 Lokasi Intansi dan Wilayah Kerja .....	39
4.1.4 Pelayanan Perpajakan.....	39
4.1.5 Keunggulan Organisasi .....	39
4.1.6 Visi, Misi dan Nilai .....	40
4.1.7 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas .....	41
4.1.7.1 Struktur Organisasi	41
4.1.7.2 Pembagian Tugas	41
4.1.8 Karakteristik Responden	44
4.2 Analisis Data	46
4.2.1 Hasil Uji Statistik Deskripif	46
4.2.2 Hasil Uji Kualitas Data.....	50
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	53
4.2.4 Hasil Uji Hipotesis	58
4.3 Pembahasan Hasil penelitian .....	62
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>68</b>
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran.....	68

## **DAFTAR PUSTAKA**

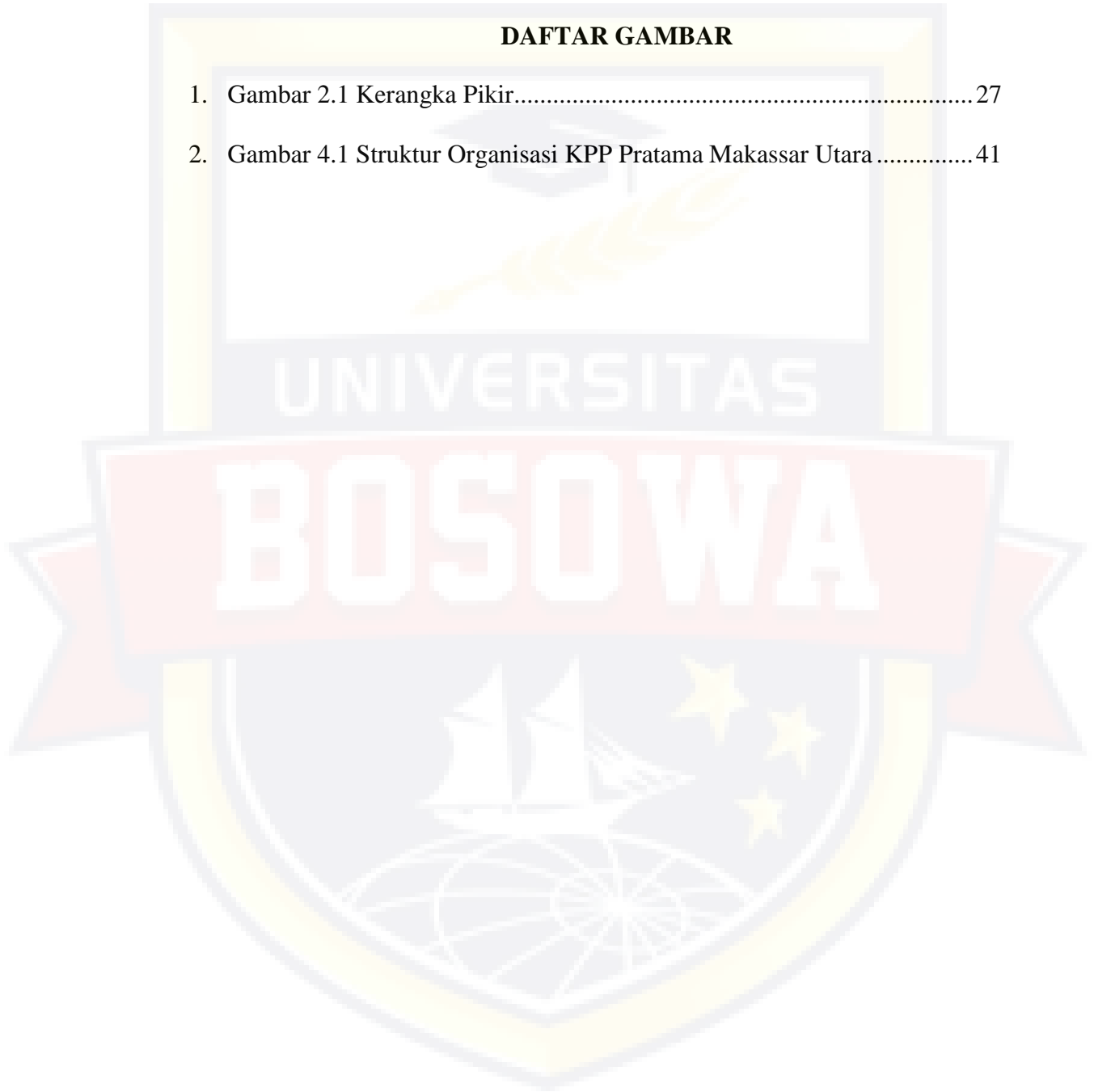
## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

1.	Tabel 2.1 SPT Masa .....	24
2.	Tabel 2.2 SPT Tahunan.....	26
3.	Tabel 4.1 Pengembalian Kuesioner.....	44
4.	Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
5.	Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan Usia.....	45
6.	Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	46
7.	Tabel 4.5 Deskripsi item Pernyataan <i>Reliability</i> .....	47
8.	Tabel 4.6 Deskripsi item pernyataan <i>Assurance</i> .....	47
9.	Tabel 4.7 Deskripsi item pernyataan <i>Tangibles</i> .....	48
10.	Tabel 4.8 Deskripsi item pernyataan <i>Empathy</i> .....	48
11.	Tabel 4.9 Deskripsi item pernyataan <i>Responsiveness</i> .....	49
12.	Tabel 4.10 Deskripsi item pernyataan Kepatuhan Wajib Pajak.....	50
13.	Tabel 4.11 Uji Validitas Data .....	51
14.	Tabel 4.12 Uji Reabilitas Data .....	53
15.	Tabel 4.13 Uji Multikolinearitas .....	56
16.	Tabel 4.14 Uji Koefisien $R^2$ .....	58
17.	Tabel 4.15 Uji t Statistik .....	59
18.	Tabel 4.16 Uji F .....	61

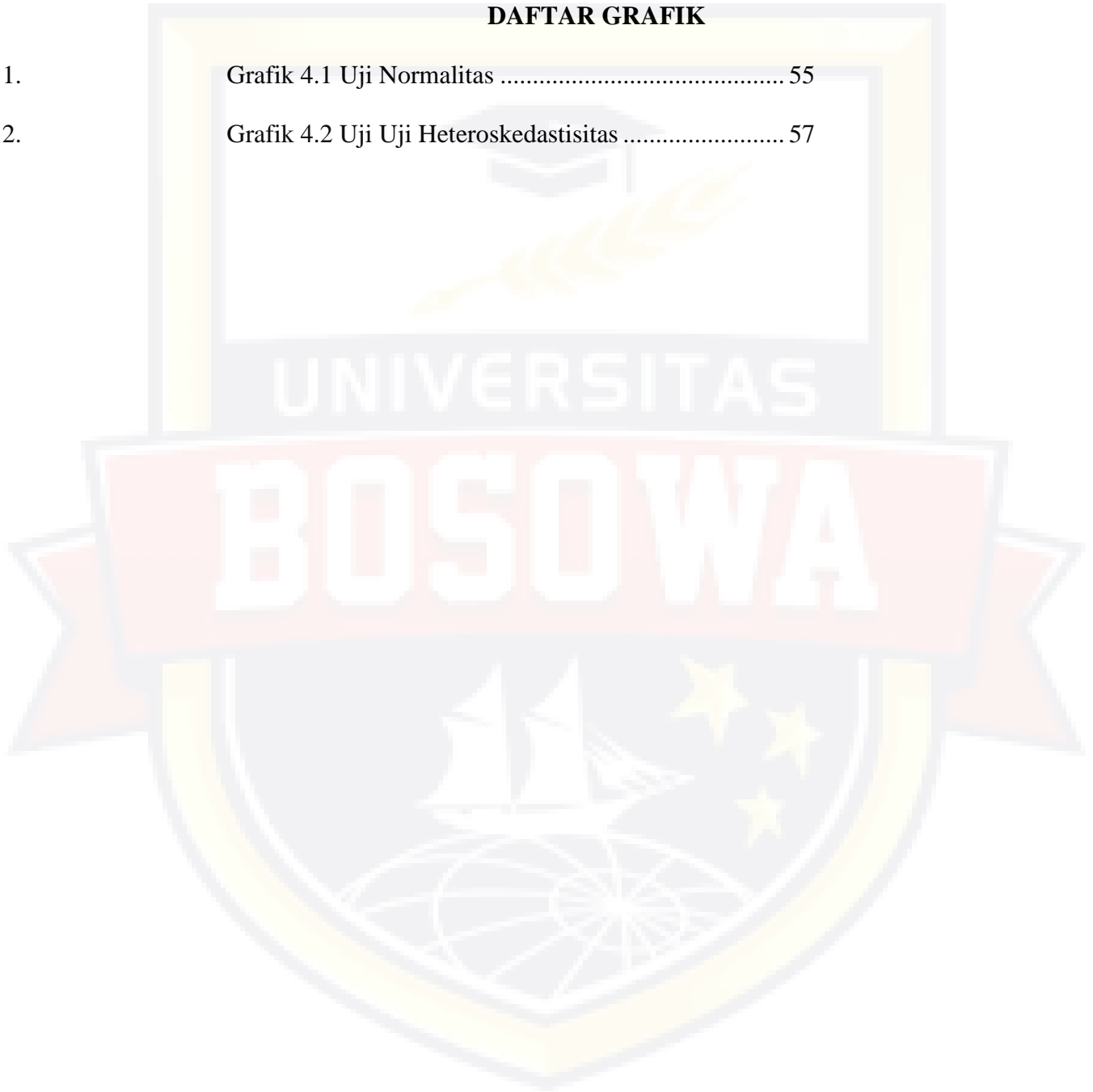
## DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....27
2. Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Makassar Utara .....41



## DAFTAR GRAFIK

1. Grafik 4.1 Uji Normalitas ..... 55
2. Grafik 4.2 Uji Uji Heteroskedastisitas ..... 57







# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sejarah pemungutan pajak mengalami perubahan dan masa ke masa sesuai dengan perkembangan masyarakat dan negara baik dibidang kenegaraan maupun dibidang sosial dan ekonomi. Pada mulanya pajak belum merupakan suatu pungutan, tetapi hanya merupakan pemberian sukarela oleh rakyat kepada raja dalam memelihara kepentingan negara seperti menjaga keamanan negara, menyediakan jalan umum dan membayar gaji pegawai. Bagi penduduk yang tidak melakukan penyeteran dalam bentuk natura maka ia diwajibkan melakukan pekerjaan-pekerjaan untuk kepentingan umum, untuk beberapa hari lamanya dalam satu tahun. Orang-orang yang memiliki status sosial yang tinggi termasuk orang-orang kaya, dapat membebaskan diri dari kewajiban melakukan pekerjaan untuk kepentingan umum, dengan cara membayar ganti rugi ini ditetapkan sesuai dengan jumlah uang yang diperlukan untuk membayar orang lain melakukan pekerjaan itu, yang seharusnya dilakukan sendiri. Dengan bertambahnya tugas-tugas negara maka negara akan memerlukan biaya yang cukup besar, pembayaran pajak yang sebelumnya bersifat sukarela berubah menjadi pembayaran yang ditetapkan secara sepihak oleh negara dalam bentuk undang-undang dan dapat dipaksakan (suandy dan verisca dena fitria: 2006:2). Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung

dapat di tunjukkan dan di gunakan untuk membayar pengeluaran umum (Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H: 2018: 3). Berdasarkan undang-undang pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta pelaksanaannya. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yaitu pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

Sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 1994 dan diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, sistem pemungutan pajak di Indonesia berubah dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Perubahan sistem pemungutan pajak dari *official assessment system* menjadi *self assessment system* merupakan salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kemandirian dalam pembiayaan pembangunan dari penerimaan dalam negeri yang berasal dari pajak, karena penerimaan dari migas tidak dapat diandalkan lagi, sementara sumber dana dalam negeri hanya sebagai pelengkap. *Official assessment system* merupakan sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada aparat pajak untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Sedangkan *self assessment system* yaitu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang dan kepercayaan penuh kepada Wajib Pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajak terutang yang dilakukan sendiri oleh Wajib Pajak. Pelaksanaan kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak dapat dituangkan dalam bentuk pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) pada setiap akhir masa pajak dan melaporkannya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam masa batas waktu yang telah ditentukan

(Kusumawati, 2005: 101). Dengan menetapkan *self assessment system* dapat diharapkan meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak untuk memenuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting diseluruh dunia, baik bagi negara maju maupun dinegara berkembang. Karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyulundupan, dan pelalaian pajak. Yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak tersebut yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada Wajib Pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak (Siti Kurnia Rahayu dan, 2010:140). Pada hakikatnya kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi *tax service* dan *tax enforcement*. Langkah-langkah perbaikan administrasi diharapkan dapat mendorong kepatuhan Wajib Pajak melalui cara yaitu Wajib Pajak patuh karena mendapatkan pelayanan yang baik, cepat dan menyenangkan sejalan dengan persyaratan tersebut. Kualitas pelayanan yang baik terhadap Wajib Pajak merupakan cara untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. (I Putu Adi Putra S., 2014).

Fungsi pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah memfasilitasi agar sistem perpajakan bisa berjalan dengan baik, di mana Dirjen

Pajak memainkan peranannya dengan memberikan penyuluhan perpajakan (*tax dissemination*), pelayanan perpajakan (*tax service*) dan pengawasan (*tax enforcement*) yang dimaksudkan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi Wajib Pajak di dalam pemenuhan kewajiban dan haknya dibidang perpajakan (John Hutagaol dan Teti megawati, 2007 : 3).

Selain itu untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak penghasilan, Direktorat Jendral Pajak dapat melakukan program yaitu peningkatan pelayanan yang meliputi segala jenis pelayanan yang berhubungan dengan pemenuhan kewajiban maupun hak wajib pajak dibidang perpajakan seperti penerbitan atau pencabutan Nomor Pokok Wajib Pajak, melayani dalam mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Pelayanan yang berikan aparat pajak kepada Wajib Pajak diharapkan dapat menciptakan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sehingga setiap Wajib Pajak yang mengambil, mengisi dengan benar, lengkap, jelas, menandatangani dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) ke Direktorat Jendral Pajak dengan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) yang telah ditetapkan (Erly Suandy, 2006: 163).

Salah satu langkah penting Direktorat Jendral Pajak (DJP) sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara. Tujuan layanan prima ini adalah tercapainya tingkat kepatuhan sukarela Wajib Pajak yang tinggi, tercapainya tingkat kepercayaan terhadap

asministrasi perpajakan yang tinggi, dan tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi (Siti Kurnia Rahayu, 2010:135).

Harapan dari kualitas pelayanan yang baik adalah Wajib Pajak dapat memperoleh kemudahan dalam menyelesaikan kewajiban pajaknya. Pelayanan yang baik dapat membantu kesulitan ataupun permasalahan terkait perhitungan, penyetoran, dan pelaporan yang dilakukan oleh Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak mengerti dan paham akan kewajiban pajaknya harus dipenuhi. Pada akhirnya, pelayanan yang baik akan mendorong kesadaran Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya sehingga pelayanan berdampak pada meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak (Andrian Agus Trianto, 2013)

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Verisca Dena Fitria (2010) yaitu melakukan penelitian terhadap pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, pemeriksaan, dan kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) untuk Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Jakarta Selatan. Penelitian ini menguji apakah pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, pemeriksaan, dan kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pembritahuan (SPT).

Penelitian Selanjutnya yang dilakukan oleh Siti Hajari Pandan yaitu melakukan penelitian terhadap pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, pemeriksaan, dan kesadaran terhadap kepatuhan Wajib Pajak karyawan Badan Pusat Statistik Jember. Penelitian ini menguji apakah pengetahuan perpajakan,

kualitas pelayanan, pemeriksaan, dan kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Dimensi kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah di jelaskan di atas maka permasalahan yang dapat diidentifikasi menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini agar dapat mencapai sasaran dalam penyusunannya penulis membatasi masalah-masalah yang akan dikemukakan sebagai berikut: “Apakah Dimensi kualitas pelayanan yang meliputi berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara?”

## **1.3 Tujuan penelitian**

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Dimensi kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan sumbangan, baik kegunaan secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

- a. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Sebagai bahan pertimbangan Direktorat Jendral Pajak dan khususnya Kantor Pelayanan Pajak dalam rangka memecahkan masalah kepatuhan Wajib Pajak dengan mengkaji tentang kualitas pelayanan pajak dan melakukan perbaikan yang berkaitan dengan pelayanan.

b. Bagi Penulis

Untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan penulis dalam dunia perpajakan pada umumnya dan segala prosedur yang terkait masalah pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dan mengkaji secara empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak.

c. Bagi Pihak lain

Sebagai bahan referensi untuk menambah pengetahuan dan dapat digunakan sebagai bahan masukan atau media informasi bagi mereka yang memerlukannya.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Tinjauan Umum Tentang Pajak

##### 2.1.1 Definisi Pajak

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang, sehingga dapat dipaksakan dengan tidak mendapat balas jasa secara langsung, pajak dipungut penguasa berdasarkan norma-norma hukum untuk menutup biaya produksi barang-barang dan jasa kolektif untuk mencapai kesejahteraan umum.

Menurut Prof.Dr.P.J.A. Adriani (pernah menjadi Guru Besar pada Universitas Amsterdam), beliau berpendapat bahwa:

“Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.”

Menurut Prof.Dr.H. Rochmat Soemitro SH (2011:1), pengertian pajak adalah:

“Pajak adalah iuran rakyat kepada Kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Definisi tersebut kemudian dikoreksinya yang berbunyi sebagai berikut: Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada Kas Negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk public saving yang merupakan sumber utama untuk membiayai public investment.”

Sementara itu, Pengertian pajak menurut Sommerfeld, dkk. yang dikutip oleh Diana Sari (2013:35), antara lain:

“Pajak adalah suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah, bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan, berdasarkan ketentuan yang diterapkan lebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proporsional, agar pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintahan.”



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

- a. Iuran dari rakyat kepada negara
- b. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang
- c. Pemungutan pajak diperuntukkan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi pemerintahan, baik rutin maupun pembangunan.
- d. Tidak menerima jasa timbal yang dapat ditunjuk secara langsung dari pemerintah.
- e. Pemungutan pajak dapat dipaksakan
- f. Pajak diperuntukkan sebagai pencapaian tujuan pembangunan yang dapat memberikan kesejahteraan masyarakat.

### **2.1.2 Fungsi Pajak**

Menurut Diana Sari (2013:38), sebagaimana telah diketahui ciri ciri yang melekat pada pengertian pajak dari berbagai definisi, terlihat adanya dua fungsi pajak, yaitu :

1. Fungsi Anggaran (Fungsi *Budgeter*)

Pajak merupakan sumber pemasukan keuangan negara dengan cara mengumpulkan dana atau uang dari wajib pajak ke kas negara untuk membiayai pembangunan nasional atau pengeluaran negara lainnya. Sehingga fungsi pajak merupakan sumber pendapatan negara yang memiliki tujuan menyeimbangkan pengeluaran negara dengan pendapatan negara.

## 2. Fungsi Mengatur (Fungsi Regulasi)

Pajak merupakan alat untuk melaksanakan atau mengatur kebijakan negara dalam lapangan sosial dan ekonomi. Fungsi mengatur tersebut antara lain:

- a. Pajak dapat digunakan untuk menghambat laju inflasi.
- b. Pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mendorong kegiatan ekspor, seperti: pajak ekspor barang.
- c. Pajak dapat memberikan proteksi atau perlindungan terhadap barang produksi dari dalam negeri, contohnya: Pajak Pertambahan Nilai (PPN).
- d. Pajak dapat mengatur dan menarik investasi modal yang membantu perekonomian agar semakin produktif.

## 3. Fungsi Pemerataan (Pajak Distribusi)

Pajak dapat digunakan untuk menyesuaikan dan menyeimbangkan antara pembagian pendapatan dengan kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakat.

## 4. Fungsi Stabilisasi

Pajak dapat digunakan untuk menstabilkan kondisi dan keadaan perekonomian, seperti: untuk mengatasi inflasi, pemerintah menetapkan pajak yang tinggi, sehingga jumlah uang yang beredar dapat dikurangi. Sedangkan untuk mengatasi kelesuan ekonomi atau deflasi, pemerintah menurunkan pajak, sehingga jumlah uang yang beredar dapat ditambah dan deflasi dapat di atasi.

Keempat fungsi pajak di atas merupakan fungsi dari pajak yang umum dijumpai di berbagai negara. Untuk Indonesia saat ini pemerintah lebih menitik

beratkan kepada 2 fungsi pajak yang pertama. Lembaga Pemerintah yang mengelola perpajakan negara di Indonesia adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang berada di bawah Kementerian Keuangan Republik Indonesia.

Tanggung jawab atas kewajiban membayar pajak berada pada anggota masyarakat sendiri untuk memenuhi kewajiban tersebut, sesuai dengan sistem self assessment yang dianut dalam Sistem Perpajakan Indonesia. Direktorat Jenderal Pajak, sesuai fungsinya berkewajiban melakukan pembinaan, penyuluhan, pelayanan, serta pengawasan kepada masyarakat. Dalam melaksanakan fungsinya tersebut, Direktorat Jenderal Pajak berusaha sebaik mungkin memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak.

### **2.1.3 Teori Pemungutan Pajak**

Dibawah ini beberapa teori pemungutan pajak yang dibenarkan oleh suatu negara, yaitu sebagai berikut :

#### **1. Teori Asuransi**

Seperti kita mengikuti pendaftaran dalam perusahaan asuransi baik swasta maupun dari pemerintah dengan harapan kita bisa mendapatkan perlindungan dimasa depan. Dalam perjanjian asuransi diperlukan pembayaran premi.

#### **2. Teori Kepentingan**

Dalam teori kepentingan ini diibaratkan dua pihak saling membutuhkan dan menguntungkan. Jiwa dan harta masyarakat harus dilindungi agar kepentingan tersebut dapat terlaksana dengan baik.

### 3. Teori Gaya Pikul

Pajak yang harus dibayar harus menurut gaya pikul dengan ukuran besarkan penghasilan dan pengeluaran seseorang atau suatu badan. Gaya pikul untuk membayar pajak baru ada setelah terpenuhinya kebutuhan primer seseorang. Seseorang yang berpenghasilan dibawah PTKP, maka berarti tidak memiliki gaya pikul.

### 4. Teori Bakti

Negara memiliki hak mutlak untuk memungut pajak dari masyarakatnya. Masyarakat menyadari bahwa membayar pajak merupakan suatu kewajiban untuk membuktikan tanda baktinya kepada negara agar pemerintahan negara berjalan dengan baik dan lancar.

### 5. Teori Daya Beli

Pada teori daya beli ini sangat berhubungan dengan kemampuan masyarakat dalam bertransaksi dengan pihak lain. Barang yang dibeli oleh masyarakat sangat beragam jenisnya, mulai dari yang sederhana sampai yang mewah.

## 2.1.3 Sistem Pemungutan Pajak

### 1. *Official Assessment System*

sistem pemungutan pajak ini memberikan wewenang kepada pemerintah (petugas pajak) untuk menentukan besarnya pajak terhutang wajib pajak. Sistem pemungutan pajak ini sudah tidak berlaku lagi setelah reformasi perpajakan pada tahun 1984. Ciri-ciri sistem pemungutan pajak ini adalah pajak terhutang dihitung oleh petugas pajak, wajib pajak bersifat pasif, dan

hutang pajak timbul setelah petugas pajak menghitung pajak yang terhutang dengan diterbitkannya surat ketetapan pajak.

### 2. *Self Assessment System*

sistem pemungutan pajak ini memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menghitung sendiri, melaporkan sendiri, dan membayar sendiri pajak yang terhutang yang seharusnya dibayar. Ciri-ciri sistem pemungutan pajak ini adalah pajak terhutang dihitung sendiri oleh wajib pajak, wajib pajak bersifat aktif dengan melaporkan dan membayar sendiri pajak terhutang yang seharusnya dibayar, dan pemerintah tidak perlu mengeluarkan surat ketetapan pajak setiap saat kecuali oleh kasus-kasus tertentu saja .

### 3. *Withholding System*

sistem pemungutan pajak ini memberikan wewenang kepada pihak lain atau pihak ketiga untuk memotong dan memungut besarnya pajak yang terhutang oleh wajib pajak. Pihak ketiga disini adalah pihak lain selain pemerintah dan wajib pajak.

## **2.2 Kualitas Pelayanan Pajak**

### **2.2.1 Pengertian Kualitas**

Menurut Goetch dan Davis (2007:51), mengemukakan pengertian kualitas bahwa:

“Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan.”

Sedangkan kualitas menurut kotler dan keller (2009:49), yaitu sebagai berikut:

“kualitas adalah seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.”

### 2.2.2 Pengertian Pelayanan

Menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5), mengemukakan pengertian

pelayanan bahwa :

“pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.”

Sedangkan menurut kotler dan keller (2009:231), pelayanan yaitu :

“Setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu.”

Berdasarkan kedua pengertian tersebut, dapat di simpulkan bahwa pelayanan merupakan usaha-usaha yang dilakukan untuk memberikan manfaat serta memberikan kepuasan kepada pelanggan, dalam hal ini yaitu wajib pajak.

### 2.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Hubungan antara produsen dan konsumen menjangkau jauh melebihi dari waktu pembelian ke pelayanan purna jual, kekal abadi melampaui masa kepemilikan produk. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup.

Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Farida Jasfar (2005:50), yaitu sebagai berikut:

“Kualitas pelayanan perbandingan antara layanan yang dirasakan pelanggan dengan kualitas layanan yang diharapkan pelanggan.”

Menurut Tjiptono, mengemukakan bahwa:

“kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut”

Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria

pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu pelayanan, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran.
2. Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.
3. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk.
5. Kenyamanan konsumen, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya.

Berdasarkan beberapa penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik pelayanan yang diberikan dan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

### **2.2.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan. Unsur-unsur kualitas pelayanan merupakan hasil temuan penelitian

dari teori kualitas pelayanan yang disampaikan oleh A. Pasuraman yang dikutip oleh Tjiptono (2011:198). Pasuraman mencetuskan dimensi *servqual*. Dimensi ini dibuat untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan suatu kuisioner. Teknik *servqual* dapat mengetahui seberapa besar jarak harapan pelanggan dengan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. *Servqual* memiliki 5 dimensi, diantaranya adalah:

#### 1. *Reliability* (Kepercayaan)

*Reliability* (Kepercayaan) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen. *Indicator Reliability* atau keandalan meliputi, Kecermatan petugas dalam melayani, Memiliki standar pelayanan yang jelas, Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang tepercaya).

#### 2. *Assurance* (Jaminan)

*Assurance* (Jaminan) adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan. Indikator *Assurance* meliputi, Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan (kemampuan dan keramahan, serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan pelanggan).



### 3. *Tangibles* (Fisik)

*Tangibles* (Fisik) adalah bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. *Tangibles* meliputi Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, Kenyamanan tempat melakukan pelayanan, Kemudahan dalam proses pelayanan, Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan (kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, dan sebagainya).

### 4. *Empathy* (Empati)

*Empathy* (Empati) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik. Indikator *Empathy* meliputi, Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon, Petugas melayani dengan sikap ramah, Petugas melayani dengan sikap sopan santun, Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

### 5. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

*Responsiveness* adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti. Indikator *Responsiveness* meliputi, Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan

dengan tepat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas (kesanggupan untuk membantu menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pelanggan).

Adapun cara mengukur kualitas pelayanan banyak cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Beberapa cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Mendapatkan umpan balik dari pelanggan

Banyak cara yang dapat dilakukan untuk mendapatkan *feedback* dari pelanggan, diantaranya seperti mengadakan survei kepada pelanggan, dan *follow up* kepada pelanggan setelah memberikan pelayanan, cara ini dapat dilakukan melalui *email*.

2. Melakukan evaluasi perusahaan

Survei dapat dilakukan untuk mengetahui rasa empati atau kepedulian kepada pelanggan, mengukur tingkat kemampuan suatu perusahaan terkait kehandalan dan cepat tanggap, serta mengetahui pelayanan dan kualitas produk berdasarkan pengalaman konsumen secara langsung seperti fungsi produk, tingkat kebersihan, penampilan karyawan, dan lain sebagainya.

3. Memperbaiki pelayanan perusahaan

Memperbaiki kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara memberikan standar pelayanan perusahaan yang jelas kepada karyawan, melatih karyawan

agar menjadi seseorang yang bertanggung jawab, cepat tanggap, dan memiliki etos kerja yang tinggi.

## **2.3 Kepatuhan Wajib Pajak**

### **2.3.1 Pengertian kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut kamus umum bahasa Indonesia (1995:1013), istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam perpajakan dapat disimpulkan bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh, serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Jadi wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Siti Kurnia Rahayu, 2010).

Kepatuhan perpajakan menurut Safri Nurmantu (2005:148), adalah sebagai berikut:

“kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.”

Kepatuhan perpajakan menurut, Norman D. Nowak merupakan “suatu iklim” kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi (Devano dalam Supadmi, 2010) sebagai berikut:

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

Pada prinsipnya kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Predikat wajib pajak patuh dalam arti disiplin dan taat, tidak sama dengan wajib pajak yang berpredikat pembayar pajak dalam jumlah besar, karena pembayar pajak terbesar sekalipun belum tentu memenuhi sebagai kriteria wajib pajak patuh sekalipun memberikan kontribusi besar pada negara (Siti Kurnia Rahayu, 2010:139).

### **2.3.2 Jenis Kepatuhan Wajib Pajak**

Adapun jenis-jenis kepatuhan Wajib Pajak dalam buku Siti Kurnia Rahayu (2010:138) yaitu:

#### **1. Kepatuhan formal**

adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) PPh tersebut sudah benar atau belum. Yang penting Surat Pemberitahuan (SPT) PPh sudah disampaikan sebelum tanggal 31 Maret.

#### **2. Kepatuhan material**

adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa undang-undang pajak kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal.

### 2.3.3 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Kemudian merujuk pada kriteria wajib pajak patuh menurut, Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 74/PMK.03/2012, bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak adalah:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT;
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 pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan
4. tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

## 2.4 Surat Pemberitahuan (SPT)

### 2.4.1 Dasar Hukum

Pasal 3 ayat (1) undang-undang KUP menyebutkan bahwa :

“Setiap Wajib Pajak wajib mengisi Surat Pemberitahuan dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka arab, satuan mata uang Rupiah, dan menandatangani serta menyampaikan ke Kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat wajib pajak terdaftar atau dikukuhkan”.

Bagi wajib pajak yang telah mendapat izin dari Menteri Keuangan untuk menyelenggarakan pembukuan bahasa asing dan mata uang selain Rupiah, wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan dalam bahasa Indonesia dan mata uang selain Rupiah yang diizinkan, yang pelaksanaannya diatur dengan Keputusan Menteri Keuangan.

### **2.4.2 Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT)**

Surat Pemberitahuan (SPT) menurut undang-undang No.16 tahun 2009 mengenai KUP Pasal 1 angka 11 dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 152/PMK.03/2009, adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

### **2.4.3 Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT)**

Fungsi SPT dapat dilihat dari sisi Wajib Pajak, Pengusaha Kena Pajak, dan dari sisi Pemotong atau Pemungut Pajak, yaitu sebagai berikut:

#### **1. Wajib Pajak Penghasilan**

- a. Sarana untuk melapor dan mempertanggungjawabkan perhitungan pajak yang sebenarnya terutang.
- b. Melapor pembayaran/pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan/atau melalui pemotongan/pemungutan pihak lain dalam satu tahun pajak/bagian tahun pajak.
- c. Melaporkan pembayaran dari pemotong/pemungut tentang pemotongan/ pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam satu masa pajak, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### **2. Pengusaha Kena Pajak**

- a. Sarana untuk melapor dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) yang sebenarnya terutang.
- b. Melaporkan tentang pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran
- c. Melaporkan tentang pembayaran/pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh PKP dan/atau melalui pihak lain dalam satu masa pajak, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

### **3. Pemotong/Pemungut Pajak**

Sebagai sarana melapor dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong/ dipungut dan disetorkannya.

#### **2.4.4 Jenis Surat Pemberitahuan (SPT)**

SPT dapat berbentuk formulir kertas (hardcopy) atau e-SPT. Berdasarkan waktu pelaporan, SPT dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. SPT Masa adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak yang terutang dalam suatu masa pajak.
2. SPT Tahunan adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak yang terutang dalam suatu tahun pajak.

#### **2.4.5 Langkah-langkah Pengisian Surat Pemberitahuan (SPT)**

Menurut Erly Suandy (2006:163), adapun langkah-langkah dalam pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) antara lain, yaitu :

1. Wajib Pajak harus mengisi dan menyampaikan surat pemberitahuan dengan benar, lengkap, jelas dan menandatangani.
2. Dalam hal wajib pajak adalah badan, Surat Pemberitahuan harus ditandatangani oleh pengurus atau Direksi.
3. Dalam hal Surat Pemberitahuan diisi dan ditandatangani oleh orang lain bukan wajib pajak, harus dilampiri surat kuasa hukum.
4. Pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan pajak penghasilan oleh Wajib Pajak yang wajib melakukan pembukuan harus dilengkapi dengan laporan keuangan berupa neraca dan laba rugi serta keterangan-keterangan lain yang diperlukan untuk menghitung besarnya Penghasilan Kena Pajak.

#### **2.4.6 Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT)**

Menurut Erly Suandy (2006:164), adapun penyampaian surat pemberitahuan dapat dilakukan dengan dua cara yaitu:

1. Menyampaikan secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP)
2. Melalui Kantor Pos

#### **2.4.7 Batas Waktu Penyampaian surat Pemberitahuan (SPT)**

**Tabel 2.1 SPT Masa**

No	Jenis SPT Masa	Batas Waktu Penyetoran/Pembayaran	Batas Waktu Penyampaian SPT Terakhir
1.	PPH Pasal 21	Tanggal 10 bulan takwim berikutnya.	Tanggal 20 Bulan takwim berikutnya



			setelah Masa Pajak berakhir.
2.	PPH Pasal 22 - Bendaharawan	Pada hari yang sama dengan pembayaran atas penyerahan barang yang dibiayai dari belanja negara, dengan SSP yang diisi oleh dan atas nama rekanan dan ditandatangani oleh bendaharawan	Empat belas (14) hari setelah akhir Masa Pajak.
3.	PPH Pasal 22 - Bea Cukai	harus disetor dalam jangka waktu sehari setelah pemungutan dilakukan	Tujuh hari setelah pembayaran
4.	PPH Pasa 22 - yang dipungut Pertamina	harus dilunasi sendiri oleh wajib pajak perusahaan penebusan Delivery Order (DO).	Tanggal 20 bulan takwim berikutnya setelah Masa Pajak berakhir
5.	PPH Pasa 22 - Badan Tertentu	paling lambat tanggal 10 (sepuluh) bulan takwim berikutnya.	Tanggal 20 bulan takwim berikutnya setelah Masa Pajak berakhir
6.	PPH Pasa 23/26	Tanggal 10 bulan takwim berikutnya.	Tanggal 20 bulan takwim berikutnya setelah Masa pajak berakhir
7.	PPH Pasal 25	tanggal 15 bulan takwim berikutnya.	Tanggal 20 bulan takwim berikutnya setelah Masa pajak berakhir.
8.	PPN/PPn BM PKP / Pemungut PPN	tanggal 15 bulan takwim berikutnya.	Tanggal 20 bulan takwim berikutnya

	selain Bendaharawan		setelah Masa pajak berakhir.
9.	PPN/PPn BM - Bendaharawan	selambat-lambatnya tanggal 7 bulan takwim berikutnya	Empat belas (14) hari setelah akhir Masa pajak.
10.	PPN/PPn BM - Yang dipungut Bea Cukai	harus disetor dalam jangka waktu sehari setelah pemungutan dilakukan	Tujuh hari setelah pem

Berdasarkan tabel diatas, tampak bahwa Surat Pemberitahuan (SPT) masa sebanyak 10 item yang masing-masing item mempunyai batas waktu penyeteran dan batas waktu penyampaian Surat Pemberituannya (SPT).

**Tabel 2.2 SPT Tahunan**

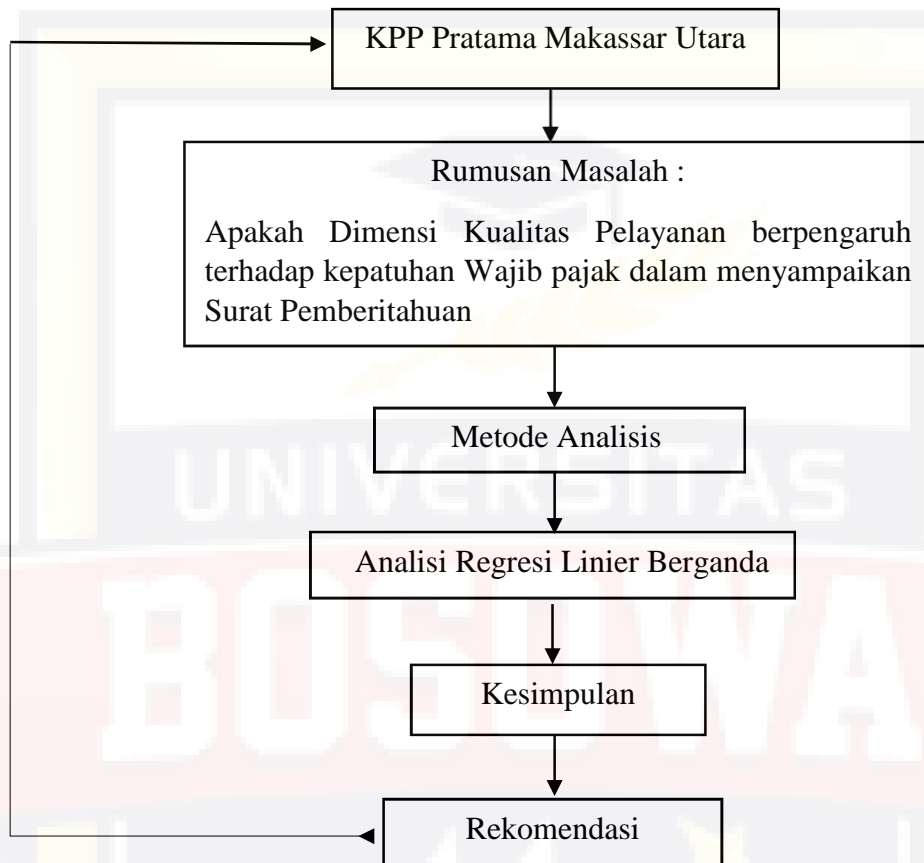
No	Jenis Pajak	Batas Waktu Pembayaran	Batas Waktu Penyampaian SPT Terakhir
1.	SPT PphTahunan	Tanggal 25 bulan ketiga setelah tahun pajak sebelum SPT disampaikan	Tanggal 31 bulan ketiga setelah Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak.
2.	SPT PPh Pasal 21 Tahunan	Tanggal 25 Maret Tahun Takwim berikutnya sebelum SPT disampaikan.	Tanggal 31 bulan ketiga setelah tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak.

B

erdasarkan Tabel diatas dijelaskan tentang Surat Pemberitahuan tahunan yang merupakan jenis pajak SPT PPh Tahunan dan SPT PPh pasal 21 tahunan yang mempunyai batas waktu pembayaran dan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan terakhir.

## 1.5 Kerangka Pikir

### 2.1 Gambar Kerangka Pikir



### 2.6 Hipotesis

1. Diduga Dimensi Kualitas Pelayanan berpengaruh Signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini membahas pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), Jadi untuk meningkatkan kepatuhan wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan, Jemderal pajak harus melakukan upaya-upaya peningkatan pelayanan kepada pembayar pajak dan pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakannya dan apabila terjadi kelalaian dalam menyampaikan Surat pemberitahuan (SPT) akan dikenakan Sanksi.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan langsung kuesioner pada sampel dari suatu populasi dari objek penelitian di Wilayah Makassar dan lokasi penelitiannya Jl. Urip Sumohardjo adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. Waktu penelitian dimulai dari Awal bulan April sampai dengan Juni 2019 .

#### **3.2 Populasi dan Sampel Penelitian**

##### **3.2.1 Populasi**

Populasi adalah kelompok atau sekumpulan individu-individu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Arikunto (2012) populasi adalah keseluruhan subyek (obyek). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah semua Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara tercatat sebanyak 81.604 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar.

### **3.2.2 Sampel**

Sampel adalah bagian populasi yang akan diteliti atau sebagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Alimul, 2002). Teknik pengambilan sampel pada peneliti ini dengan menggunakan metode *Accidental Sampling*, teknik ini dilakukan dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel (Sugiono, 2005). Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 40 orang/responden.

### **3.3 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### **3.3.1 Observasi**

Observasi merupakan metode penelitian dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada obyek penelitian, dengan menyebarkan langsung kuesioner.

#### **3.3.2 Dokumentasi**

Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk mendapatkan data sekunder berupa dokumen-dokumen.

#### **3.3.3 Kuesioner**

Kuesioner yaitu teknik penelitian ini dilakukan peneliti dengan menggunakan kuesioner dengan memakai jenis kuesioner secara terbuka dengan memberikan kuesioner secara langsung kepada responden untuk dijawab oleh responden yang bersangkutan.

### **3.4 Sumber dan Jenis Data**

#### **3.4.1 Sumber Data**

Data adalah segala sesuatu yang diketahui atau dianggap mempunyai sifat bisa memberikan gambaran tentang suatu keadaan atau persoalan (Supranto, 2001). Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

##### **1. Data Primer**

Merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pihak pertama. Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan riset atau penelitian. Data primer dapat berupa pendapat subjek riset (orang) baik secara individu maupun kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian, atau kegiatan, dan hasil pengujian. Data primer yang ada dalam penelitian ini merupakan Observasi. Dengan menyebarkan langsung kuesioner.

##### **2. Data Sekunder**

Merupakan sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder pada umumnya berupa bukti, catatan, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip, baik yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Data sekunder dapat diperoleh dari literatur-literatur, buku, jurnal, skripsi, dan sumber lainnya yang berkaitan dengan topik dalam penelitian ini.

#### **3.4.2 Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **1. Kualitatif**

Data Kualitatif yaitu data yang diperoleh berupa keterangan-keterangan tertulis yang mendukung penulisan ini.

## **2. Kuantitatif**

Data Kuantitatif adalah penelitian yang melibatkan pengukuran tingkatan suatu ciri tertentu. Penelitian kuantitatif mencakup setiap jenis penelitian yang didasarkan atas perhitungan persentase, rata-rata, dan perhitungan lainnya. Dengan kata lain penelitian ini menggunakan perhitungan angka atau kuantitas.

### **3.5 Instrumen Penelitian**

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*), yaitu data yang dikumpulkan melalui kuesioner dengan Jenis skala pengukuran yang digunakan untuk menjawab pertanyaan kuesioner adalah Skala Likert merupakan metode yang mengukur sikap dengan menyatakan setuju atau ketidaksetujuan terhadap subjek, objek atau kejadian tertentu, berupa kata-kata antara lain :
  - a. Sangat setuju : diberi poin 5
  - b. Setuju : diberi poin 4
  - c. Netral : diberi poin 3
  - d. Tidak setuju : diberi poin 2
  - e. Sangat tidak setuju : diberi poin 1

### **3.6 Metode Analisis**

Adapun tahap-tahap analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut :

#### **3.6.1 Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2005). Dalam hal ini digunakan beberapa butir pertanyaan yang dapat secara tepat mengungkapkan variabel yang diukur tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel untuk tingkat signifikansi 5 persen dari *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ , dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid, demikian sebaliknya bila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan tidak valid (Ghozali, 2005).

### 3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2005). Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja dengan alat bantu SPSS uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $>$  0.60

### 3.6.3 Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik Untuk meyakinkan bahwa persamaan garis regresi yang diperoleh adalah linier dan dapat dipergunakan (valid) untuk mencari peramalan, maka akan dilakukan pengujian asumsi multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan normalitas.



### 1. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independen*).

### 2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut *homoskedastisitas* dan jika varians berbeda disebut *heteroskedstisitas*.

### 3. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, kedua variabel (bebas maupun terikat) mempunyai distribusi normal atau setidaknya mendekati normal (Ghozali, 2005).

#### 3.6.4 Uji Hipotesis

Metode Analisis Regresi Linier Berganda Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu: Kepercayaan (*Reliability*) (X1), Jaminan (*Assurance*) (X2), Fisik (*Tangibles*) (X3), Empati (*Empathy*) (X4), dan Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X5) terhadap variabel terikatnya yaitu Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut (Ghozali, 2005):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana:

Y = Variabel dependen (Kepatuhan Wajib Pajak)

a = Konstanta

$b_1, b_2, b_3, b_4, b_5$  = Koefisien garis regresi

X1, = Kepercayaan (*Reability*)

X2, = Jaminan (*Assurance*)

X3 = Fisik (*Tangibles*)

X4 = Empati (*Empathy*)

X5 = Daya Tanggap (*Responsiveness*)

e = *error* / variabel pengganggu

### 1. Analisis Koefisien Determinasi (Adjusted $R^2$ )

Analisis determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen. Nilai dari  $R^2$  adalah antara 0 dan 1 ( $0 < R^2 < 1$ ), dimana suatu regresi yang baik akan menghasilkan nilai  $R^2$  yang tinggi. Hal ini berarti bahwa keseluruhan variabel bebas secara bersama-sama mampu menerangkan variabel terikatnya. Sedangkan nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas.

### 2. Uji t (Uji Koefisien Regresi secara Parsial)

Uji t ini dilakukan untuk melihat signifikansi dari pengaruh variabel independent secara individu terhadap variabel dependent, dengan menganggap variabel independent lainnya konstan (Ghozali, 2006).

#### a. Hipotesis yang digunakan

$H_0 : b_1 = 0$  ; tidak ada pengaruh antara variabel independent dengan

variabel dependent secara parsial

Ha :  $b_1 > 0$  ; ada pengaruh antara variabel independent dengan variabel dependent secara parsial

b. kriteria Hipotesis Diterima atau Ditolak ( Ghozali, 2006 )

membandingkan t hitung dengan t tabel t hitung  $<$  t tabel maka Ho diterima atau Ha ditolak. Artinya tidak ada pengaruh signifikan dari variabel independent secara individual terhadap variabel dependent. t hitung  $>$  t tabel maka Ho tolak Ha diterima. Artinya ada pengaruh signifikan dari variabel independent secara individual terhadap variabel dependent.

### 3. Uji F (Uji Koefisien Regresi secara Simultan)

Uji F dikenal dengan Uji serentak atau Uji model/ANOVA, yaitu diuji untuk melihat bagaimanakah pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya, atau untuk menguji apakah model Regresi yang kita buat baik/signifikan atau tidak baik/non Signifikan.

#### 3.7 Definisi Operasional

- Kepercayaan (*Reliability*) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen.
- *Assurance* (Jaminan) adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.
- *Tangibles* (Fisik) adalah bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan.

- *Empathy* (Empati) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik.
- *Responsiveness* (Daya Tanggap) adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.
- Kualitas Pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.
- kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh, serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Jadi wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Instansi**

##### **4.1.1 Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak**

Pada tahun 1925 didirikan Kantor Inspeksi Van Financial yang tugas utamanya adalah memungut pajak dan menjadi cikal bakal berdirinya Kantor Pelayanan Pajak di Makassar. Pada tahun 1953 seiring dengan zaman kemerdekaan, nama kantornya diubah menjadi Kantor Jawatan Pajak dan kembali berganti nama pada tahun 1964 menjadi Kantor Inspeksi Pajak. Pada tahun 1994 bersamaan dengan reformasi dibidang perpajakan nama kantor pajak diubah menjadi Kantor Pelayanan Pajak Ujung pandang yang juga merubah fungsi kantor pajak dari pemeriksaan menjadi lebih kearah pelayanan pada masyarakat. Secara struktural, kantor pelayanan ini berada dibawah naungan Kantor Wilayah XII Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Selatan dan Sulawesi Tenggara. Pada tahun 2002 Kantor Pelayanan Pajak Ujung pandang dimekarkan menjadi 2 (dua) Kantor Pelayanan Pajak yaitu Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara dan Kantor Pelayanan Pajak Makassar Selatan. Sebagai kelanjutan reformasi organisasi Direktorat Jenderal Pajak.

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor KEP-95/PJ/2008 Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara berubah menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara dengan sistem administrasi modern. Perubahan mendasar dari berlakunya sistem ini adalah perubahan organisasi kantor pelayanan dari organisasi berbasis jenis pajak menjadi organisasi berbasis

fungsi, selain itu dalam melaksanakan tugasnya para pegawai terikat oleh Kode Etik Pegawai yang bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik dan bersih.

#### **4.1.2. Tugas dan Fungsi KPP Pratama Makassar Utara**

Dalam melaksanakan tugasnya, KPP Pratama Makassar Utara menyelenggarakan tugas dan fungsi sebagai berikut :

- a. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek dll
- b. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;
- c. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya;
- d. Penyuluhan perpajakan;
- e. Pelaksanaan registrasi Wajib Pajak;
- f. Pelaksanaan ekstensifikasi;
- g. Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak;
- h. Pelaksanaan pemeriksaan pajak;
- i. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakanWajib Pajak;
- j. Pelaksanaan konsultasi perpajakan;
- k. Pelaksanaan intensifikasi;
- l. Pembetulan ketetapan pajak;
- m. Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan;

n. Pelaksanaan administrasi kantor.

#### **4.1.3. Lokasi Instansi dan Wilayah Kerja**

KPP Pratama Makassar Utara terletak di Jalan Urip Sumoharjo Km. 4 GKN I Makassar 90232. Wilayah Kerja KPP Pratama Makassar Utara meliputi Kecamatan Wajo, Tamalanrea, Biringkanaya, Bontoala, Tallo, dan Ujung Tanah.

#### **4.1.4. Pelayanan Perpajakan**

Pemberian pelayanan terhadap wajib pajak antara lain di fokuskan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, membina hubungan baik dengan wajib pajak, meningkatkan eksistensi DJP dimata masyarakat, mengurangi hubungan langsung antara Wajib Pajak dengan fiskus, menyediakan beragam pilihan pelayanan, dan memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu. Dalam memberikan pelayanan, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan publik yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003, yang mencakup kesederhanaan, kejelasan, kepastian, akurat, keselamatan, bertanggung jawab, fasilitas lengkap, dapat diakses, petugas yang menyenangkan dan tempat menyenangkan.

#### **4.1.5. Keunggulan Organisasi**

Adanya pemisahan fungsi yang lebih jelas antara fungsi pelayanan, pembinaan, pengawasan dan pemeriksaan. Fungsi pelayanan dan pengawasan berada pada seksi pengawasan dan konsultasi, dan fungsi pemeriksaan berada Fungsional Pemeriksa Pajak. Fungsi pelayanan dan pengawasan terhadap wajib

pajak lebih efektif karena dilakukan melalui staf khusus yaitu *Account Representative* (AR). Adanya spesialisasi SDM pada fungsi pemeriksaan sehingga dapat menjadi lebih efisien dan efektif.

#### 4.1.6. Visi, Misi, dan Nilai

Visi KPP Pratama Makassar Utara yaitu menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan yang menyelenggaraan sistem administrasi perpajakan yang efektif, efisien dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi.

Misi KPP Pratama Makassar Utara yaitu menghimpun penerimaan pajak Negara berdasarkan Undang-Undang Perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan anggaran pendapatan dan belanja Negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien.

Nilai KPP Pratama Makassar Utara antara lain sebagai berikut.

- a. Integritas "Menjalankan tugas dan pekerjaan dengan selalu memegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip moral, yang diterjemahkan dengan bertindak jujur, konsisten, dan menepati janji."
- b. Profesionalisme "Memiliki kompetensi di bidang profesi dan menjalankan tugas dan pekerjaan sesuai dengan kompetensi, kewenangan, serta norma-norma profesi, etika dan sesuai dengan kompetensi, kewenangan, serta norma-norma profesi, etika dan sosial."
- c. Inovasi "Memiliki pemikiran yang bersifat terobosan dan/atau alternatif pemecahan masalah yang kreatif, dengan memperhatikan aturan dan norma yang berlaku."



- d. *Teamwork* "Memiliki kemampuan untuk bekerjasama dengan orang/pihak lain, serta membangun network untuk menunjang tugas dan pekerjaan."

#### 4.1.7. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas

##### 4.1.7.1. Struktur Organisasi

Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama



Sumber : Profil KPP Pratama Makassar Utara

##### 4.1.7.2. Pembagian Tugas

###### 1. Kepala Kantor

Mengingat KPP Pratama merupakan penggabungan dari KPP, KPBB, dan Kariipka, maka Kepala Kantor KPP Pratama mempunyai tugas mengkoordinasikan pelaksanaan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan wajib pajak di bidang pajak penghasilan, pajak tidak langsung lainnya dan pajak bumi dan bangunan dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## 2. Sub. Bagian Umum

Sub Bagian umum mempunyai tugas melakukan urusan tata usaha, kepegawaian, keuangan dan rumah tangga.

## 3. Seksi Pengolahan Data dan Informasi (Seksi PDI)

Seksi pengolahan data dan informasi mempunyai tugas melakukan, urusan, pengolahan data dan informasi, pembuatan monografi pajak, penggalian potensi perpajakan serta ekstensifikasi wajib pajak.

## 4. Seksi Pelayanan

Seksi pelayanan mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi wajib pajak, serta melakukan kerja sama perpajakan.

## 5. Seksi Pemeriksaan

- a. Melakukan evaluasi terhadap kebenaran dan kelengkapan formal SPT;
- b. Melakukan analisa angka-angka yang tersaji pada SPT dan Laporan Keuangan;
- c. Melacak angka-angka yang tersaji pada SPT dan Laporan Keuangan ke bukti pendukung;
- d. Melakukan pengujian kaitan yang dalam hal ini meliputi pengujian atas dokumen dasar dan pengujian atas jumlah-jumlah fisik;
- e. Pengujian atas mutasi setelah tanggal neraca;

f. Pemanfaatan informasi pihak ketiga;

g. Melakukan pengujian fisik;

h. Melakukan inspeksi;

i. Rekonsiliasi / Equilisasi;

j. Melakukan konfirmasi.

6. Seksi Ekstensifikasi

Seksi ekstensifikasi perpajakan mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, pembentukan dan pemutakhiran basis data nilai objek pajak dalam menunjang ekstensifikasi.

7. Seksi Pengawasan dan Konsultasi

Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, II, III dan IV masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak, bimbingan/ himbauan kepada wajib pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak, melakukan rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, usulan pembetulan ketetapan pajak, usulan pengurangan pajak bumi dan bangunan serta bea perolehan hak atas tanah atau bangunan dan melakukan evaluasi hasil banding.

8. Seksi Penagihan

Seksi Penagihan mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

## 9. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok jabatan fungsional terdiri dari sejumlah jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan. Setiap kelompok tersebut dikoordinasikan oleh pejabat fungsional senior yang ditunjuk oleh kepala kantor wilayah dan kepala KPP Pratama yang bersangkutan. Adapun jumlah jabatan fungsional tersebut ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja. Jenis dan jenjang jabatan fungsional diatur sesuai dengan peraturan perundangundangan.

Keterangan	Jumlah	Persentase
Kuesioner yang disebar	40	100%
Kuesioner yang tidak kembali	0	0
<b>Kuesioner yang digunakan</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.1 Pengembalian Kuesioner**

Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi. Peneliti menyebarkan kuesioner sebanyak 40 dan jumlah kuesioner yang kembali sebanyak 40 kuesioner, sehingga tingkat pengembalian sebanyak 100 %.

### 4.1.8 Karakteristik Responden

#### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sampel dalam penelitian ini sebanyak 40 responden. Berikut ini disajikan tabel responden berdasarkan jenis kelamin:

**Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	25	63%
Perempuan	15	37%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa responden dalam penelitian ini yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 25 orang (63%) dan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 15 orang (37%). Hal ini menunjukkan mayoritas wajib pajak adalah Laki-laki.

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Sampel dalam penelitian ini sebanyak 40 responden. Berikut ini disajikan tabel responden berdasarkan umur.

**Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

Usia	Jumlah	Persentase
20-30 tahun	30	75%
31-40 tahun	2	5%
>40	8	20%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa mayoritas responden berdasarkan umur dalam penelitian ini berusia 20-30 tahun yaitu sejumlah 30 orang (75%), responden yang berusia 30-40 tahun berjumlah 2 orang (5%) sedangkan responden berdasarkan umur > 40 tahun berjumlah 8 orang (8%).

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

**Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan**

Jenjang Pendidikan	Jumlah	Persentase
SMA	5	12%
D3	5	12%
S1	23	58%
S2	7	18%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa mayoritas responden berdasarkan responden jenjang pendidikan S1 berjumlah 23 orang (58%), jenjang pendidikan S2 berjumlah 7 orang (18%), jenjang pendidikan D3 berjumlah 5 orang (12%) dan jenjang pendidikan SMA berjumlah 5 orang (12%).

#### 4.2 Analisis Data

##### 4.2.1 Hasil Uji Statistik Deskriptif

###### I. Variabel Deskriptif *Reliability*

**Tabel 4.5 Deskripsi Item Pernyataan Variabel *Reability***

Item Pernyataan	Frekuensi dan Persentase					Skor	Mean
	STS	TS	N	S	SS		
<b>X1.1</b>		1	8	19	12	162	4,05
<b>X1.2</b>			5	26	9	164	4,10
<b>X1.3</b>		1	4	26	9	163	4,04
<b>X1.4</b>			9	22	9	160	4,00
<b>X1.5</b>			8	22	10	162	4,05

---

**Rata-Rata Keseluruhan**

**4,04**

---

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa dari 40 responden yang diteliti secara umum persepsi responden terhadap item-item pernyataan pada *Reability* ( $X_1$ ) rata-rata responden menjawab setuju dengan skor 4,04. pada variabel *Reability* ( $X_1$ ), terlihat bahwa nilai indeks tertinggi sebesar 4,10 yang berada pada item pernyataan kedua. sedangkan pernyataan terendah terdapat pada item pernyataan keempat dengan indeks sebesar 4,00.

## 2. Variabel Deskriptif *Assurance*

**Tabel 4.6 Deskripsi Item Pernyataan Variabel *Assurance***

Item Pernyataan	Frekuensi dan Persentase					Skor	Mean
	STS	TS	N	S	SS		
X2.1			3	30	7	164	4,10
X2.2			12	23	5	153	3,82
X2.3		1	11	21	7	154	3,85
X2.4		1	6	28	5	157	3,92
X2.5			2	30	8	166	4,15
<b>Rata-Rata Keseluruhan</b>							<b>3,96</b>

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa dari 40 responden yang diteliti secara umum persepsi responden terhadap item-item pernyataan pada *Assurance* ( $X_2$ ) rata-rata responden menjawab setuju dengan skor 3,96. pada variabel *Assurance* ( $X_2$ ), terlihat bahwa nilai indeks tertinggi sebesar 4,15

yang berada pada item pernyataan kelima. Sementara pernyataan terendah terdapat pada item pernyataan kedua dengan indeks sebesar 3,82.

### 3. Variabel Deskriptif *Tangibles*

**Tabel 4.7 Deskripsi Item Pernyataan Variabel *Tangibles***

Item Pernyataan	Frekuensi dan Persentase					Skor	Mean
	STS	TS	N	S	SS		
X3.1		1	1	25	13	166	4,15
X3.2			19	18	3	170	4,25
X3.3			3	24	13	144	3,60
X3.4			4	21	15	170	4,25
X3.5			4	21	15	171	4,27
<b>Rata-Rata Keseluruhan</b>							<b>4,10</b>

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa dari 40 responden yang diteliti secara umum persepsi responden terhadap item-item pernyataan pada *Tangibles* ( $X_3$ ) rata-rata responden menjawab setuju dengan skor 4,10. pada variabel *Tangibles* ( $X_3$ ), terlihat bahwa nilai indeks tertinggi sebesar 4,27 yang berada pada item pernyataan kelima. Sementara pernyataan terendah terdapat pada item pernyataan ketiga dengan indeks sebesar 3,60.

### 4. Variabel Deskriptif *Empathy*

**Tabel 4.8 Deskripsi Item Pernyataan Variabel *Empathy***

Item Pernyataan	Frekuensi dan Persentase					Skor	Mean
	STS	TS	N	S	SS		
<b>X4.1</b>			6	20	14	168	4,20
<b>X4.2</b>		1	6	24	9	161	4,02



<b>X4.3</b>	1	8	23	8	158	3,95
<b>X4.4</b>	1	8	22	9	159	3,97
<b>X4.5</b>		9	19	12	163	4,07
<b>Rata-Rata Keseluruhan</b>						<b>4,04</b>

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa dari 40 responden yang diteliti secara umum persepsi responden terhadap item-item pernyataan pada *Empathy* ( $X_4$ ) rata-rata responden menjawab setuju dengan skor 4,04. pada variabel *Empathy* ( $X_4$ ), terlihat bahwa nilai indeks tertinggi sebesar 4,20 yang berada pada item pernyataan kesatu. Sementara pernyataan terendah terdapat pada item pernyataan ketiga dengan indeks sebesar 3,95.

#### 5. Variabel Deskriptif *Responsiveness*

**Tabel 4.9 Deskripsi Item Pernyataan Variabel *Responsiveness***

Item Pernyataan	Frekuensi dan Persentase					Skor	Mean
	STS	TS	N	S	SS		
X5.1		1	13	18	8	163	4,07
X5.2			10	24	6	153	3,82
X5.3			3	24	13	156	3,90
X5.4		2	7	22	9	158	3,95
X5.5		2	9	21	8	155	3,87
<b>Rata-Rata Keseluruhan</b>						<b>3,92</b>	

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa dari 40 responden yang diteliti secara umum persepsi responden terhadap item-item pernyataan pada *Responsiveness* ( $X_5$ ) rata-rata responden menjawab setuju dengan skor 3,92. pada variabel *Responsiveness* ( $X_5$ ), terlihat bahwa nilai indeks tertinggi sebesar

4,07 yang berada pada item pernyataan kesatu. Sementara pernyataan terendah terdapat pada item pernyataan kedua dengan indeks sebesar 3,82.

## 6. Variabel Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak

**Tabel 4.10 Deskripsi Item Pernyataan Kepatuhan Wajib Pajak**

Item Pernyataan	Frekuensi dan Persentase					Skor	Mean
	STS	TS	N	S	SS		
Y1			1	17	22	181	4,52
Y2		1	7	21	11	162	4,05
Y3		2	5	21	12	163	4,07
Y4			1	25	14	173	4,32
Y5			2	26	12	170	4,25
<b>Rata-Rata Keseluruhan</b>							<b>4,24</b>

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa dari 40 responden yang diteliti secara umum persepsi responden terhadap item-item pernyataan pada Kepatuhan Wajib Pajak (Y) rata-rata responden menjawab setuju dengan skor 4,24. Kepatuhan Wajib Pajak (Y), terlihat bahwa nilai indeks tertinggi sebesar 4,52 yang berada pada item pernyataan ke satu. Sementara pernyataan terendah terdapat pada item pernyataan ke dua dengan indeks sebesar 4,05.

### 4.2.2 Hasil Uji Kualitas Data

#### 1. Uji Validitas Data

Uji validitas digunakan untuk mengukur Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu

yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2005). Dalam hal ini digunakan beberapa butir pertanyaan yang dapat secara tepat mengungkapkan variabel yang diukur tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel untuk tingkat dari *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ , dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel. Pada penelitian ini jumlah sampel ( $n$ ) = 40 dan besarnya  $df$  dapat dihitung  $40-2$  dengan  $df = 38$  dan  $\alpha = 0,05$  didapat  $r$  tabel = 0,312, suatu kuesioner dinyatakan valid apabila  $T_{hitung} > T_{tabel}$ , uji validitas dari enam variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Realibility (kepercayaan) ( $X_1$ ), Assurance (Jaminan) ( $X_2$ ), Tangibles (Fisik) ( $X_3$ ), Empathy (empati) ( $X_4$ ), Responsiveness (Daya Tanggap) ( $X_5$ ) dan Kepatuhan Wajib pajak ( $Y$ ). Hal ini dapat dilihat pada (Ghozali, 2005:45).

**Tabel 4.11 Uji Validitas Data**

Variabel (1)	Item (2)	R Hitung (3)	R Tabel (4)	Keterangan (5)
<b>Reability</b> ( $X_1$ )	X1.1	0,705	0,312	Valid
	X1.2	0,591	0,312	Valid
	X1.3	0,671	0,312	Valid
	X1.4	0,725	0,312	Valid
	X1.5	0,751	0,312	Valid
<b>Assurance</b> ( $X_2$ )	X2.1	0,714	0,312	Valid
	X2.2	0,655	0,312	Valid
	X2.3	0,820	0,312	Valid
	X2.4	0,763	0,312	Valid
	X2.5	0,765	0,312	Valid
<b>Tangibles</b> ( $X_3$ )	X3.1	0,780	0,312	Valid
	X3.2	0,818	0,312	Valid
	X3.3	0,559	0,312	Valid

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		X3.4	0,704	0,312	Valid
		X3.5	0,743	0,312	Valid
<b>(1)</b>					
		X4.1	0,678	0,312	Valid
		X4.2	0,744	0,312	Valid
<b>Empathy</b>		X4.3	0,817	0,312	Valid
<b>(X<sub>4</sub>)</b>		X4.4	0,767	0,312	Valid
		X4.5	0,719	0,312	Valid
		X5.1	0,753	0,312	Valid
<b>Responsiveness</b>		X5.2	0,834	0,312	Valid
<b>(X<sub>5</sub>)</b>		X5.3	0,742	0,312	Valid
		X5.4	0,873	0,312	Valid
		X5.5	0,832	0,312	Valid
		Y.1	0,599	0,312	Valid
<b>Kepatuhan Wajib</b>		Y.2	0,857	0,312	Valid
<b>Pajak</b>		Y.3	0,803	0,312	Valid
<b>(Y)</b>		Y.4	0,565	0,312	Valid
		<b>Y.5</b>	<b>0,783</b>	<b>0,312</b>	<b>Valid</b>

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan Tabel diatas menunjukkan hasil validitas pada instrument lingkungan pengendalian dengan menggunakan *Software* SPSS Pengolah data, semua item memiliki nilai kolerasi *Product moment* (r-hitung) pernyataan lebih besar dari nilai r-tabel sebesar 0,312 (tarif signifikan 5% dengan n= 34 ) sehingga dinyatakan valid.

## 2. Uji Realibilitas

Uji realibilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah

konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas data dilakukan dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach* yakni suatu instrumen dikatakan reliabel bila memiliki koefisien keandalan reliabilitas sebesar 0,70 atau lebih. Hasil pengujian reliabilitas data dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Data**

No.	Variabel	Cronbach' Alpha	Keterangan
1	<i>Reliability</i>	0,723	Reliabel
2	<i>Assurance</i>	0,790	Reliabel
3	<i>Tangibles</i>	0,769	Reliabel
4	<i>Empathy</i>	0,800	Reliabel
5	<i>Responsiveness</i>	0,865	Reliabel
6	Kepatuhan wajib pajak	0,775	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Menunjukkan hasil uji bahwa variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini telah reliabel karena keseluruhan variabel memiliki nilai Cronbatch's alpha yang lebih besar dari 0,60 sehingga layak digunakan untuk menjadi instrument dalam penelitian ini.

#### 4.2.3 Uji Asumsi Klasik

Sebelum menggunakan teknik analisis Regresi Linier Berganda untuk uji hipotesis, maka terlebih dahulu dilaksanakan uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik dilakukan untuk melihat apakah asumsi-asumsi yang diperlukan dalam analisis Regresi Linear terpenuhi, Uji Asumsi Klasik dalam penelitian

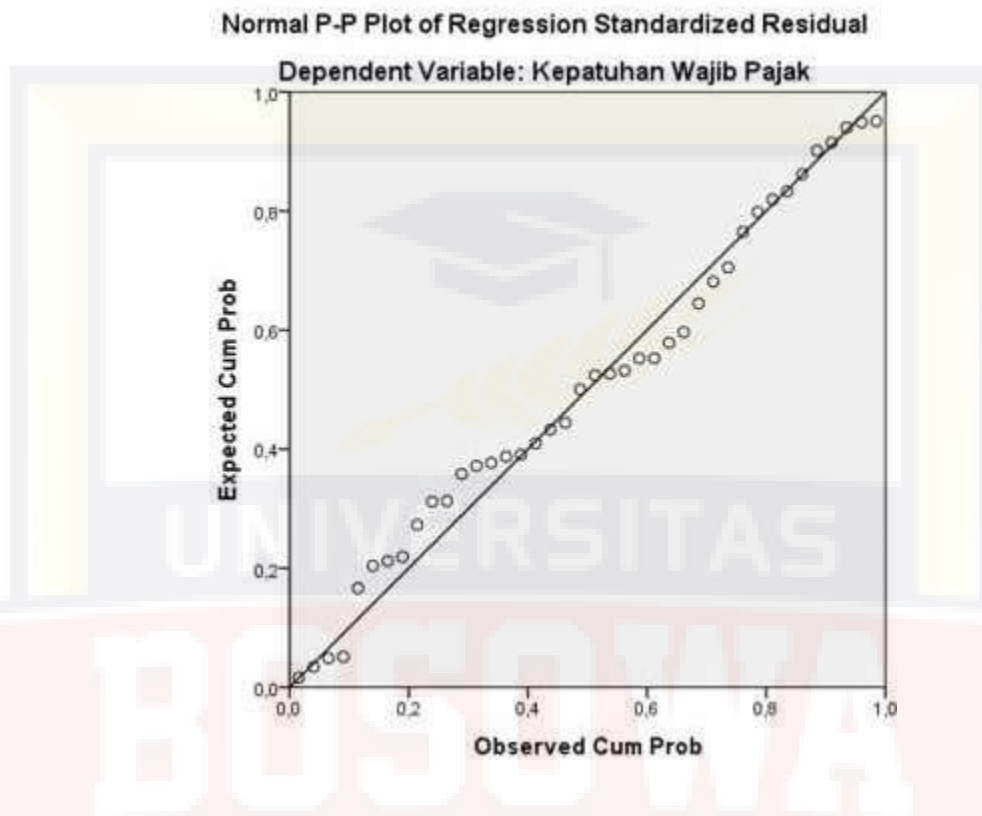
ini menguji Normalitas data secara statistik, Uji Multikolinearitas, dan Uji Heteroskedastisitas.

### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah ada data yang dipakai dalam penelitian terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal atau tidak dapat dilakukan dengan analisis grafik Normal P-P *Plot of Resession Standardized Residual*. Analisis grafik merupakan cara mudah untuk mendeteksi normalitas yaitu dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik normal *probability plot*. Pengambilan keputusan dalam uji normalitas menggunakan analisis grafik didasarkan pada:

- a. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Nilai signifikan atau probabilitas  $>0,05$ . Distribusi adalah normal.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Nilai signifikan  $<0,05$ . Distribusi adalah tidak normal.

**Grafik 4.1 Uji Normalitas**



Sumber: Data Primer diolah, 2019

Menunjukkan bahwa data terdistribusi normal karena bentuk grafik normal dan tidak melenceng ke kanan atau ke kiri. menunjukkan adanya titik-titik (data) yang tersebar di sekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik tersebut mengikuti arah garis diagonal. Hal ini berarti bahwa model-model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas berdasarkan analisis grafik normal probability plot.

## 2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas, artinya antar variabel independen yang satu dengan independen yang lainnya dalam model regresi tidak saling berhubungan secara sempurna. Multikolinearitas dapat diketahui dari nilai *Variance*

*Inflation Factor (VIF)* atau *tolerance value*. Batas *tolerance value* adalah 10. Apabila hasil analisis menunjukkan nilai VIF dibawah nilai 10 dan *tolerance value* diatas nilai 0,10 maka tidak terjadi multikolinearitas sehingga model reliable sebagai dasar analisis.

Tabel 4.13

Uji

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

Model	Collinearity Statistics		
	Tolerance	VIF	
1			
	<i>Reliability</i>	,467	2,141
	<i>Assurance</i>	,596	1,678
	<i>Tangibles</i>	,548	1,824
	<i>Empathy</i>	,359	2,783
	<i>Responsiveness</i>	,459	2,177

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

### Multikolinearitas

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 13. di atas, karena nilai VIF untuk semua variabel memiliki nilai lebih kecil daripada 10 dan nilai tolerance lebih besar dari 0,10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas antar variabel independen.

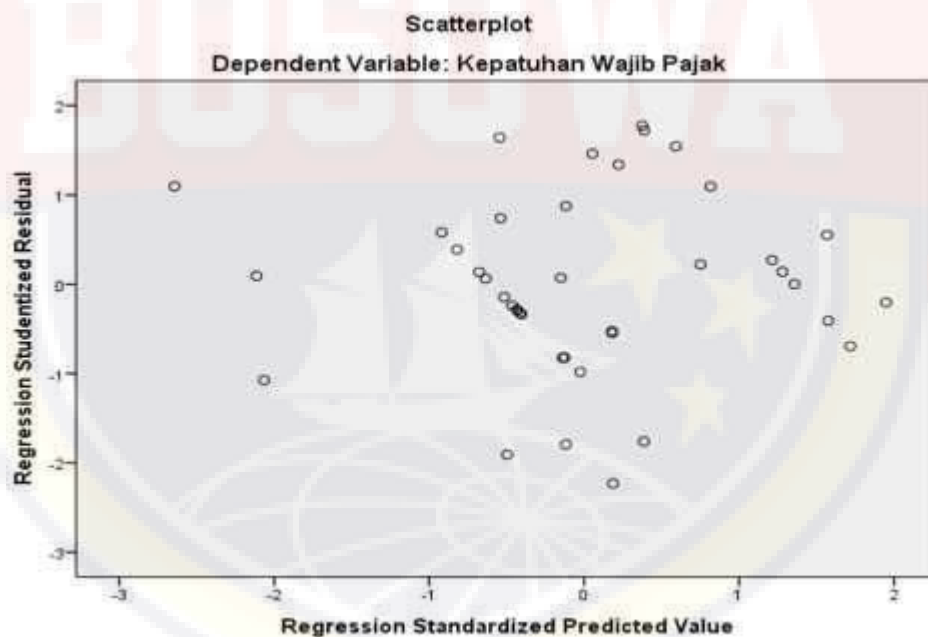
### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas, artinya varians semua variabel adalah konstan (sama). Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan



ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat grafik plot (*scatterplot*). Jika ada pola tertentu yang teratur, maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Namun jika tidak ada pola yang jelas serta arah penyebarannya berada di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Grafik 4.2 Uji Heteroskedastisitas**



Sumber: Data Primer diolah, 2019

Heteroskedastisitas dari menunjukkan bahwa grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED menunjukkan pola penyebaran, di mana titik titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada

sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada Model Regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi *Reability, Assurance, Tamgibles, Empathy dan Responsiveness* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

#### 4.2.4 Hasil Uji Hipotesis Regresi Linear Berganda

Hasil Uji Regresi Linear Berganda Hipotesis Penelitian  $H_1, H_2, H_3, H_4$  dan  $H_5$  Pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis regresi berganda dengan pengaruh *Reliability* ( $X_1$ ), *Assurance* ( $X_2$ ), *Tangibles* ( $X_3$ ), *Empathy* ( $X_4$ ), dan *Responsiveness* ( $X_5$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil pengujian tersebut ditampilkan sebagai berikut :

##### 1. Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien  $R^2$**

##### Model Summary

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,875 <sup>a</sup>	,765	,730	1,21382

a. Predictors: (Constant), *Responsiveness, Assurance, Tangibles, Reliability Empathy.*

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diatas, nilai  $R^2$  (Adjusted R Square) dari model Regresi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas (*independent*) dalam menerangkan variabel terikat

(*dependent*). Dari tabel diatas diketahui bahwa nilai  $R^2$  sebesar 0,730. hal ini berarti bahwa 73% yang menunjukkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak yang dijelaskan oleh variabel *Reliability*, *Assurance*, *Tangibles*, *Empathy* dan *Responsiveness*. Sisanya sebesar 27% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Angka koefisien korelasi (R) pada Tabel 15. Sebesar 0,875 menunjukkan bahwa hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen adalah sangat kuat karena memiliki nilai koefisien korelasi diatas 0,05. *Standar Error of Estimate* (SEE) sebesar 1,213. Makin kecil nilai SEE akan membuat model regresi semakin tepat dalam memprediksi variabel dependen.

## 2. Uji T (Parsial)

**Tabel 4.15 Uji t Statistik**

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,558	2,088		,267	,791
	<i>Reliability</i>	,260	,121	,260	2,139	,040
	<i>Assurance</i>	,244	,114	,231	2,145	,039
	<i>Tangibles</i>	,267	,115	,260	2,315	,027
	<i>Empathy</i>	,047	,122	,053	,382	,705
	<i>Responsiveness</i>	,210	,093	,278	2,264	,030

**a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak**

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = 0,558 + 0,260X_1 + 0,244X_2 + 0,267X_3 + 0,047X_4 + 0,210X_5 + e$$

Dimana:

Y = Variabel dependen (Kepatuhan Wajib Pajak)

a = Konstanta

$b_1, b_2, b_3, b_4, b_5$  = Koefisien garis regresi

X1, = *Reliability*

X2, = *Assurance*

X3 = *Tangibles*

X4 = *Empathy*

X5 = *Responsiveness*

e = *error* / variabel pengganggu

Berdasarkan Persamaan tersebut di atas dapat dilihat hubungan dari masing-masing Variabel *Reliability* ( $X_1$ ), *Assurance* ( $X_2$ ), *Tangibles* ( $X_3$ ), *Empathy* ( $X_4$ ), dan *Responsiveness* ( $X_5$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Nilai Konstanta Sebesar 0,558 menunjukkan apabila *Reliability*, *Assurance*, *Tangibles*, *Empathy*, dan *Responsiveness* dianggap konstan atau tetap.
- 2) Nilai koefisien regresi variabel *Reliability* bernilai positif sebesar 0,260, menunjukkan bahwa *Reliability* mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan asumsi variabel lainnya masih tetap konstan.

- 3) Koefisien regresi pada variabel *Assurance* bernilai positif sebesar 0,244 Hal ini menunjukkan jika koefisien regresi bernilai positif maka akan terjadi peningkatan kepatuhan Wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara positif dengan asumsi variabel lainnya masih tetap konstan.
- 4) Koefisien regresi pada variabel *Tangibles* bernilai positif sebesar 0,267. Hal ini menunjukkan jika koefisien regresi pada variabel bernilai positif maka akan terjadi peningkatan kepatuhan Wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara positif dengan asumsi variabel lainnya masih tetap konstan.
- 5) Koefisien regresi pada variabel *Empathy* bernilai positif sebesar 0,047. Hal ini menunjukkan jika koefisien regresi pada variabel bernilai positif maka akan terjadi peningkatan kepatuhan Wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara positif dengan asumsi variabel lainnya masih tetap konstan.
- 6) Koefisien regresi pada variabel *Responsiveness* bernilai positif sebesar 0,210. Hal ini menunjukkan jika koefisien regresi pada variabel bernilai positif maka akan terjadi peningkatan kepatuhan Wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara positif dengan asumsi variabel lainnya masih tetap konstan.

### 3. Uji F (Simultan)

Untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang digunakan dalam model regresi mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-

sama terhadap variabel dependen maka digunakan Uji F, hasilnya dapat dilihat di tabel berikut :

**Tabel 4.16. Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
<b>1</b>	Regressin	162,880	5	32,576	22,110	,000 <sup>b</sup>
	Residual	50,095	34	1,473		
<b>Total</b>		<b>212,975</b>	<b>39</b>			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), *Reability*, *Assurance*, *Tangibles*, *Empathy*, dan *Responsiveness*

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 atau lebih kecil dari nilai probabilitas (*p-value*) 0,05 ( $0,000 > 0,05$ ), ini berarti bahwa variabel indeoenden yaitu *Reability*, *Assurance*, *Tangibles*, *Empathy*, dan *Responsiveness* mempunyai pengaruh yang signifikan bersama-sama terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

#### **4.3 Pembahasan Hasil Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji *Reability* ( $X_1$ ), *Assurance* ( $X_2$ ), *Tangibles* ( $X_3$ ), *Empathy* ( $X_4$ ), dan *Responsiveness* ( $X_5$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) pada KPP Pratama Makassar Utara. Berdasarkan dari analisis peneliti maka pembahasan tentang hasil penelitian adalah:

- 1. Pengaruh *Reability* ( $X_1$ ) terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan**

Hasil uji hipotesis 1 dapat dilihat pada tabel 15, variabel *Reability* mempunyai tingkat signifikansi sebesar  $0,040 < 0,05$  dan mempunyai  $t$  hitung  $2,139 > t$  tabel  $2,028$ . Hal ini berarti menerima  $H_1$  sehingga dapat dikatakan bahwa *Reability* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan. Dari distribusi jawaban responden menjawab baik, hal ini sangat bersifat positif bagi perusahaan ini dapat dilihat dari *Reability* dari karyawan yang selalu mendengarkan saran dan keluhan Wajib Pajaknya.

Hasil Penelitian ini sama dengan I Wayan Suryhadharma bahwa secara parsial *Reability* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan.

## **2 Pengaruh Assurance (X<sub>2</sub>) terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan**

Hasil uji hipotesis 2 dapat dilihat pada tabel 15, variabel *Assurance* mempunyai tingkat signifikansi sebesar  $0,039 < 0,05$  dan mempunyai  $t$  hitung  $2,145 > t$  tabel  $2,028$ . Hal ini berarti menerima  $H_2$  sehingga dapat dikatakan bahwa *Assurance* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan. Dari distribusi jawaban responden menjawab baik, hal ini sangat bersifat positif bagi perusahaan ini dapat dilihat dari *Assurance* dari karyawan yang selalu mendapatkan keamanan dan kenyamanan kepada Wajib Pajaknya.

Hasil Penelitian ini sama dengan Puji Astuti (2015) bahwa secara parsial *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan.

### **3. Pengaruh *Tangibles* ( $X_3$ ) terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan**

Hasil uji hipotesis 3 dapat dilihat pada tabel 15, variabel *Tangibles* mempunyai tingkat signifikansi sebesar  $0,027 < 0,05$  dan mempunyai t hitung  $2,315 > t$  tabel  $2,028$ . Hal ini berarti menerima  $H_3$  sehingga dapat dikatakan bahwa *Tangibles* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan. Dari distribusi jawaban responden menjawab baik, hal ini sangat bersifat positif bagi perusahaan ini dapat dilihat dari *Tangibles* dari karyawan dengan fasilitas dan perlengkapan yang telah disediakan kenyamanan kepada Wajib Pajaknya.

Hasil Penelitian ini sama dengan Puji Winarto (2015) bahwa secara parsial *Tangibles* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan.

### **4. Pengaruh *Empathy* ( $X_4$ ) terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan**

Hasil uji hipotesis 4 dapat dilihat pada tabel 15, variabel *Empathy* mempunyai tingkat signifikansi sebesar  $0,705 > 0,05$  dan mempunyai t hitung  $0,382 < t$  tabel  $2,028$ . Hal ini berarti menolak  $H_4$  sehingga dapat dikatakan bahwa *Empathy* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan. Hal ini disebabkan karena



perhatian yang khusus tidak begitu penting bagi Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat pemberitahuan (SPT), yang paling penting adalah bagaimana keadaan fisik perusahaan yang baik dan nyaman sehingga adanya jaminan.

Hasil Penelitian ini sama dengan Doni Syahbana (2016) bahwa *Empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan.

#### **5. Pengaruh *Responsiveness* ( $X_5$ ) terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan**

Hasil uji hipotesis 5 dapat dilihat pada tabel 15, variabel *Responsiveness* mempunyai tingkat signifikansi sebesar  $0,030 < 0,05$  dan mempunyai t hitung  $2,264 > t$  tabel 2,028. Hal ini berarti menerima  $H_5$  sehingga dapat dikatakan bahwa *Responsiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan. Dari distribusi jawaban responden menjawab baik, hal ini sangat bersifat positif bagi perusahaan ini dapat dilihat dari *Responsiveness* dapat dilihat dari karyawan dengan daya tanggap melayani Wajib Pajaknya serta tanggap dalam menjawab setiap pertanyaan maupun permintaan Wajib pajaknya.

Hasil Penelitian ini sama dengan Puji Winarto (2015) bahwa secara parsial *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dalam penelitian mengenai pengaruh *Reability, Assurance, Tangibles, Empathy dan Responsiveness* terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Responden pada penelitian ini berjumlah 40 orang Wajib Pajak, kemudian telah dianalisa dengan menggunakan Regresi Linear Berganda terlebih dahulu, maka disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh bahwa variabel *Reability* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Makassar Utara. Dari hasil perhitungan yang diperoleh  $0,040 < 0,05$  dan mempunyai  $t_{hitung} 2,139 > t_{tabel} 2,028$ . Jadi hipotesis pertama menyatakan bahwa *Reability* berpengaruh Signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh bahwa variabel *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Makassar Utara. Dari hasil perhitungan yang diperoleh  $0,039 < 0,05$  dan mempunyai  $t_{hitung} 2,145 > t_{tabel} 2,028$ . Jadi hipotesis kedua menyatakan bahwa *Assurance* berpengaruh Signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
3. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh bahwa variabel *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP

4. Pratama Makassar Utara. Dari hasil perhitungan yang diperoleh  $0,027 < 0,05$  dan mempunyai  $t_{hitung} 2,315 > t_{tabel} 2,028$ . Jadi hipotesis ketiga menyatakan bahwa *Tangibles* berpengaruh Signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
5. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh bahwa variabel *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Makassar Utara. Dari hasil perhitungan yang diperoleh  $0,705 > 0,05$  dan mempunyai  $t_{hitung} 0,382 < t_{tabel} 2,028$ . Jadi hipotesis keempat menyatakan bahwa *Empathy* tidak berpengaruh Signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
6. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh bahwa variabel *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Makassar Utara. Dari hasil perhitungan yang diperoleh  $0,030 < 0,05$  dan mempunyai  $t_{hitung} 2,264 > t_{tabel} 2,028$ . Jadi hipotesis kedua menyatakan bahwa *Responsiveness* berpengaruh Signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
7. Hasil deskripsi menunjukkan bahwa kepuasan Wajib Pajak mayoritas responden menyatakan *Reability*, *Assurance*, *Tangibles*, *Empathy*, dan *Responsiveness* pada KPP Pratama Makassar Utara sangat baik.
8. Kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *Reability*, *Assurance*, *Tangibles*, *Empathy*, dan *Responsiveness* mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang artinya setiap peningkatan kualitas pelayanan memiliki arah pengaruh yang Positif begitupun sebaliknya Negatif

terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan pada KPP Pratama Makassar Utara.

## 5.2 Saran

Penelitian ini telah dirancang dengan baik, namun hasil penelitian ini masih memiliki keterbatasan, oleh karena itu terdapat beberapa saran yang perlu dikemukakan untuk memperbaiki penelitian selanjutnya antara lain :

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel independen lainnya, menambahkan variabel *moderating* dan *intervening* yang bertujuan untuk mengetahui variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi variabel dependen.
2. Metode pengumpulan data perlu ditambahkan dengan metode lain untuk mendapatkan data yang lengkap, misalnya dengan cara mendatangi langsung responden dalam proses pembayaran dan pengumpulan kuesioner serta melakukan wawancara secara langsung dalam pengisian kuesioner sehingga jawaban responden lebih mencerminkan jawaban yang sebenarnya.
3. Penelitian diharapkan dapat menambah jumlah sampel penelitian serta memperluas wilayah sampel peneliti, dan dapat melakukan penelitian di provinsi lain sehingga hasilnya nanti dapat digeneralisasikan untuk lingkup yang lebih luas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bohari, H. *“Pengantar Hukum Pajak”*, Rajawali Pers, Jakarta, 2010.
- Diana, Sari. *“Konsep Dasar Perpajakan”*. Cetakan Kesatu. Bandung, Refika Aditama, 2013.
- Dr. Fenti Hikmawati. *“Metodologi Penelitian”*, Rajawali Pers, 2017.
- Farida, Jasfar. *“Manajemen Jasa : Pendekatan terpadu”*. Jakarta, 2005.
- Ghozali, Imam. *“Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, edisi 3, Semarang, 2005.
- Hutagol, John, 2007. *“Perpajakan : Isu-isu Kontemporer”*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Ibrahim, Amin. *“Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya”*, Mandar Maju, 2008.
- Ilyas, Wirawan B dan Richard Burton. *“Hukum Pajak”*, Salemba Empat, Jakarta, 2008.
- I, Putu Adi Saputra Sanjaya, 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Hotel. *“Jurnal Akuntansi vol. 7, No.1 Bali : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.*
- Kotler, Philip. Keller, Kevin Lan. 2009. *“Manajemen Pemasaran”*. Terjemahan Edisi Ketiga Belas, Erlangga Jakarta.
- Safri, Nurmantu. 2005. *“Pengantar Perpajakan”*. Edisi 3, Granit, Jakarta.
- Siti, Kurnia Rahayu, *“Perpajakan Indonesia : Konsep dan Aspek Formal.* Edisi Pertama Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Somantri Ating dan Muhidin Sambas Ali, 2006, *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*, Pustaka Setia, Bandung
- Suandy, Erly. *“Perpajakan”*, Edisi 2, Salemba Empat, Jakarta, 2006.
- Sunardi. 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada Obyek Pajak Penghasilan di KPP Yogyakarta Satu).* Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.

Supramono. *“Perpajakan Indonesia Mekanisme dan Perhitungan.* Yogyakarta. 2005.

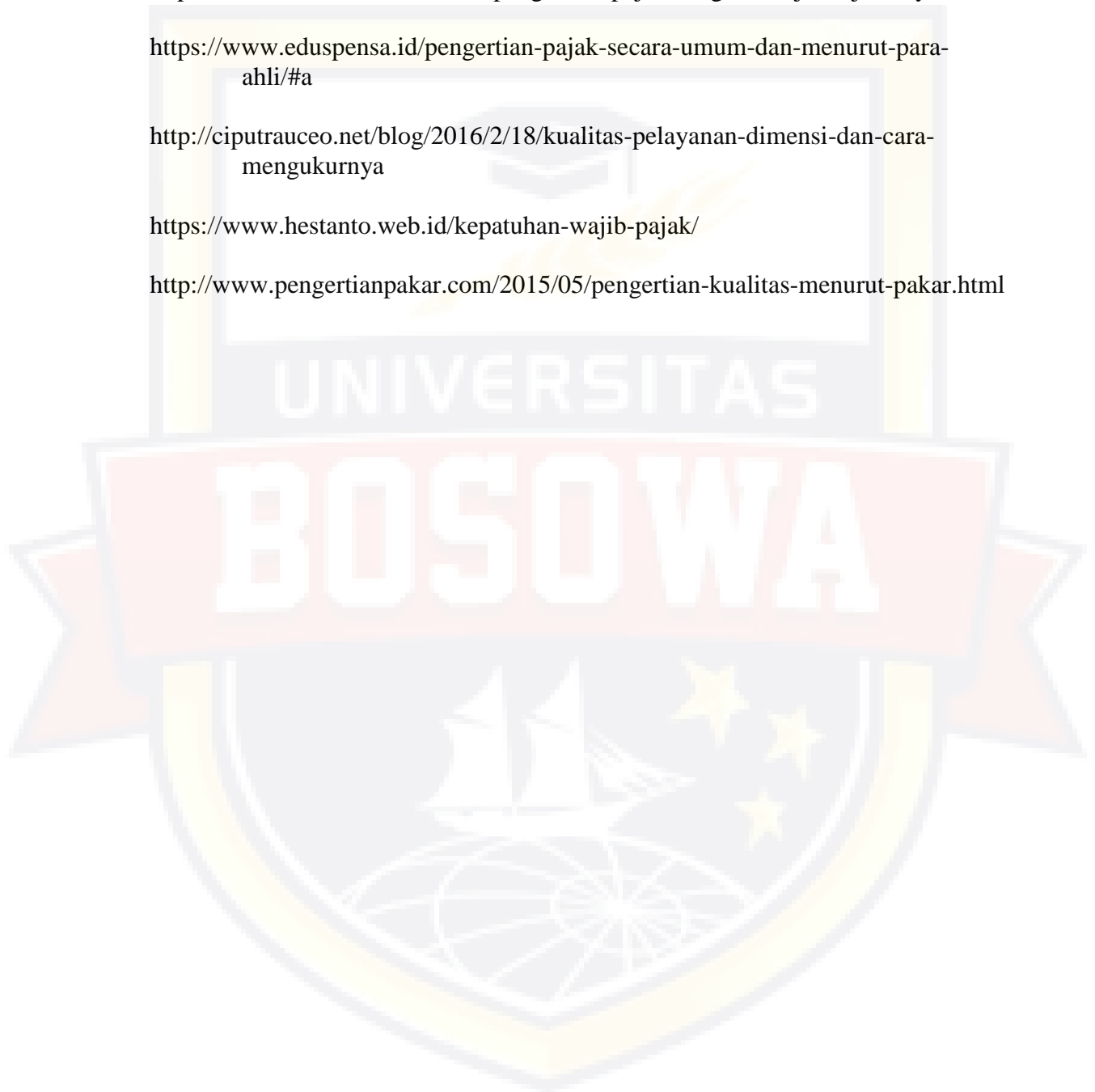
<https://www.cermati.com/artikel/pengertian-pajak-fungsi-dan-jenis-jenisnya>

<https://www.eduspensa.id/pengertian-pajak-secara-umum-dan-menurut-para-ahli/#a>

<http://ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/kualitas-pelayanan-dimensi-dan-cara-mengukurnya>

<https://www.hestanto.web.id/kepatuhan-wajib-pajak/>

<http://www.pengertianpakar.com/2015/05/pengertian-kualitas-menurut-pakar.html>





# LAMPIRAN



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
KANTOR WILAYAH DJP SULAWESI SELATAN, BARAT, DAN TENGGARA  
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MAKASSAR UTARA**

JALAN URIP SUMOHARJO KM 4 GEDUNG KEUANGAN NEGARA I, MAKASSAR 90232  
TELEPON (0411) 456135, FAKSIMILE (0411) 456954; SITUS [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)  
LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK (021) 1500200;  
EMAIL : [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id), [informasi@pajak.go.id](mailto:informasi@pajak.go.id)

**SURAT KETERANGAN  
NOMOR KET-187 /WPJ.15/KP.01/2019**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Syamsinar, S.P., M.Comm.  
jabatan : Kepala Kantor

dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa(i) atas nama:

nama : Jumriani  
nim : 4515013021  
universitas : Bosowa  
program studi : Akuntansi

Telah selesai melaksanakan Penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara pada tanggal 04 Juli 2019 dengan judul yang diteliti **Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara**, sesuai dengan surat Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Selatan, Barat, dan Tenggara Nomor: S-179/WPJ.15/BD.05/2019 tanggal 10 Mei 2019 Hal Persetujuan Izin Penelitian.

Surat Keterangan ini diberikan untuk keperluan penelitian pada KPP Pratama Makassar Utara dengan harapan agar pihak berwenang dapat memberikan bantuan, apabila diperlukan dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 04 Juli 2019  
Kepala Kantor,

  
Syamsinar



## **BIODATA**

### **Identitas Diri**

Nama : Jumriani  
Tempat, Tanggal Lahir : Timurung 05 Maret 1998  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Desa Timurung: , Kec: Ajangale,  
Kab: Watampone  
Alamat E-mail : [Jumriani45.ani@gmail.com](mailto:Jumriani45.ani@gmail.com)

### **Riwayat Pendidikan**

- 2003 – 2009 SD INPRES 4 8/2 TIMURUNG
- 2009 – 2012 MTsN 2 BONE
- 2012 – 2015 MADRASAH ALIYAH POMPANUA

Demikian biodata ini dibuat dengan sebenarnya.

Makassar, 1 Mei 2019

**JUMRIANI**

## **SURAT PERMOHONAN PENGISIAN FORMULIR**

Kepada Yth

Bapak/ibu/saudara/i

KPP Pratama Makassar Utara

Di tempat.

Dengan Hormat,

Sehubungan untuk memenuhi kelengkapan penyusunan Skripsi, saya bermaksud mengadakan penelitian pada perusahaan ini dengan judul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) pada KPP Pratama Makassar Utara”. Sebagai salah satu syarat untuk mengikuti ujian Sarjana pada Universitas Bosowa Makassar.

Penelitian semata-mata bersifat ilmiah dan hanya dipergunakan untuk keperluan penyusunan skripsi. Disamping itu juga diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi penulis.

Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjawab semua pertanyaan yang ada secara jujur dan terbuka, mengingat data yang saya perlukan sangat besar sekali artinya. Peneliti menjamin kerahasiaan identitas dan setiap jawaban responden.

Atas segala bantuan dan partisipasi yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan, saya ucapkan terima kasih.

**Hormat saya,**

**JUMRIANI**

## A. Karakteristik Responden

Pada bagian ini anda diminta memberikan jawaban atas pertanyaan data diri saudara/saudari, jawablah pada tempat yang telah disediakan dan berilah tanda (√) pada jawaban atas pilihan alternatif.

### IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :  Pria  Wanita

Jenjang Pendidikan :  SMA  D3  S1  
 S2  S3  Lainnya...

Pekerjaan Anda :  Pegawai Negeri  
 Pegawai Swasta  
 Profesi, Dokter, Pengacara, dll.  
 Wirausaha

## B. Petunjuk Pengisian

a. Daftar berikut ini adalah deskripsi pernyataan-pertanyaan tentang dimensi kualitas layanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara.

b. Beri tanda (√) pada kolom/kotak jawaban yang tersedia. Untuk alternatif tanggapan Bapak/Ibu/Saudara(i), gunakan kunci jawaban sesuai dengan petunjuk masing-masing sebagai berikut :

SS = Sangat Setuju/Sangat Baik

S = Setuju/Baik

N = Netral

TS = Tidak Setuju/Tidak Baik

STS = Sangat Tidak Setuju/Sangat Tidak Baik

c. Pilih satu alternatif jawaban dari 5 (lima) alternatif jawaban yang tersedia.

\*) *coret yang tidak perlu*

## 1. Variabel Dependen (Kualitas Pelayanan)

### a. Kepercayaan (*Reliability*) $X_1$

NO	DAFTAR PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Petugas Pajak memberikan pelayanan tanpa kesalahan dengan tepat waktu					
2	Petugas Pajak menyampaikan catatan/dokumen sesuai yang dijanjikan dengan segera dan akurat					
3	Memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk mendapatkan pelayanan dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan					
4	Pelayanan pengaduan Cepat dan Handal					
5	Jenis layanan yang diberikan telah sesuai dengan yang di tawarkan					

### b. Jaminan (*Assurance*) $X_2$

NO	DAFTAR PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Reputasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Utara Makassar sangat baik.					
2	Petugas dapat bersikap Ramah, dan Sopan terhadap calon Wajib Pajak maupun Wajib Pajaknya.					
3	Petugas Pajak memiliki pengetahuan yang luas menyangkut informasi yang dibutuhkan Wajib Pajak.					
4	Petugas Pajak terampil dalam melayani Wajib Pajaknya					
5	Wajib Pajak merasa aman dalam melakukan transaksi					

c. Fisik (*Tangibles*) X<sub>3</sub>

NO	DAFTAR PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Memberikan sarana dan prasarana yang memadai dalam keadaan baik.					
2	Letak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara yang strategis dan mudah dijangkau.					
3	Petugas Pajak selalu berpenampilan Seragam.					
4	Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara memiliki ruang kantor yang bersih.					
5	Brosur dan Fasilitas layanan lain tertata dengan rapi.					

d. Empati (*Empathy*) X<sub>4</sub>

NO	DAFTAR PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Petugas Pajak selalu mendengarkan saran dan keluhan Wajib Pajaknya.					
2	Petugas Pajak selalu memahami kebutuhan Wajib Pajaknya.					
3	Petugas Pajak memberikan perhatian pribadi pada Wajib Pajaknya.					
4	Petugas Pajak mudah dihubungi oleh Pelanggan					
5	Petugas Pajak segera meminta maaf saat terjadi kesalahan					

e. Daya Tanggap (*Responsiveness*) X<sub>5</sub>

NO	DAFTAR PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Petugas Pajak Tanggap dalam menjawab pertanyaan/permintaan Wajib Pajaknya					
2	Petugas Pajak bersifat Antusias membantu Wajib Pajaknya.					
3	Petugas Pajak selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap Wajib Pajaknya.					
4	Petugas Pajak memberikan informasi yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak secara cepat.					
5	Petugas Pajak selalu dapat menyelesaikan keluhan Wajib Pajaknya.					

2. Variabel Independen (Kepatuhan Wajib Pajak ) Y

NO	DAFTAR PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Wajib Pajak dapat mendaftarkan diri pada kantor pelayanan pajak yang wilayahnya meliputi kedudukan wajib pajak dengan mengisi formulir pendaftaran dan melampirkan persyaratan administrasinya.					
2	Wajib Pajak tidak mempunyai tunggakan pajak dalam membayar pajaknya.					
3	Wajib Pajak tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).					
4	Wajib Pajak harus membayar pajaknya dan melaporkan pajak terutanganya dalam bentuk Surat Pemberitahuan (SPT).					
5	Wajib Pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya tanpa adanya paksaan.					

## DATA TABULASI

	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5		
5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	5	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5		
6	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4		
7	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4		
8	4	3	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	3	3	4	4	5	5	4	5	5		
9	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4		
10	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	
11	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	4	3	3	4	3	3		
12	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	3	2	5	4	4		
13	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5		
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4		
16	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	2	4	4	3	3	3	4	2	2	4	4	5	4	4	4	3	2	2	4	3	2	3	3	2	2	4	2	2	5	4	4		
18	5	5	4	3	4	4	3	5	4	4	3	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	5	5	4	4		
19	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	5	5	5	4	5	5		
20	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	
23	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	5	5	4	5	5	5		
24	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
26	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	5	3	3	4	3	3		
27	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	
29	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	5	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4
33	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	2	4	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5
34	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4
37	4	3	3	4	3	5	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4
38	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
39	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5	5	5
40	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	3	5	5	3	4	4	3	3	3	3	2	4	2	5	4	5	5	5	5	5	5



### Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Deskriptif *Reability*

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Kepercayaan
X1.1	Pearson Correlation	1	,544**	,242	,289	,285	,705**
	Sig. (2-tailed)		,000	,132	,070	,074	,000
	N	40	40	40	40	40	40
X1.2	Pearson Correlation	,544**	1	,113	,192	,244	,591**
	Sig. (2-tailed)	,000		,489	,236	,130	,000
	N	40	40	40	40	40	40
X1.3	Pearson Correlation	,242	,113	1	,460**	,511**	,671**
	Sig. (2-tailed)	,132	,489		,003	,001	,000
	N	40	40	40	40	40	40
X1.4	Pearson Correlation	,289	,192	,460**	1	,557**	,725**
	Sig. (2-tailed)	,070	,236	,003		,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
X1.5	Pearson Correlation	,285	,244	,511**	,557**	1	,751**
	Sig. (2-tailed)	,074	,130	,001	,000		,000
	N	40	40	40	40	40	40
Kepercayaan	Pearson Correlation	,705**	,591**	,671**	,725**	,751**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40	40

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

### Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Deskriptif *Assurance*

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Jaminan
X2.1	Pearson Correlation	1	,301	,464**	,445**	,578**	,714**
	Sig. (2-tailed)		,059	,003	,004	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
X2.2	Pearson Correlation	,301	1	,436**	,228	,421**	,655**
	Sig. (2-tailed)	,059		,005	,158	,007	,000
	N	40	40	40	40	40	40
X2.3	Pearson Correlation	,464**	,436**	1	,598**	,426**	,820**
	Sig. (2-tailed)	,003	,005		,000	,006	,000
	N	40	40	40	40	40	40
X2.4	Pearson Correlation	,445**	,228	,598**	1	,556**	,763**
	Sig. (2-tailed)	,004	,158	,000		,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
X2.5	Pearson Correlation	,578**	,421**	,426**	,556**	1	,765**
	Sig. (2-tailed)	,000	,007	,006	,000		,000
	N	40	40	40	40	40	40
Jaminan	Pearson Correlation	,714**	,655**	,820**	,763**	,765**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40	40

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

		Correlations					
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Fisik
<b>X3.1</b>	Pearson Correlation	1	,645**	,331*	,296	,505**	,780**
	Sig. (2-tailed)		,000	,037	,064	,001	,000
	N	40	40	40	40	40	40
<b>X3.2</b>	Pearson Correlation	,645**	1	,322*	,449**	,524**	,818**
	Sig. (2-tailed)	,000		,043	,004	,001	,000
	N	40	40	40	40	40	40
<b>X3.3</b>	Pearson Correlation	,331*	,322*	1	,276	,089	,559**
	Sig. (2-tailed)	,037	,043		,085	,586	,000
	N	40	40	40	40	40	40
<b>X3.4</b>	Pearson Correlation	,296	,449**	,276	1	,562**	,704**
	Sig. (2-tailed)	,064	,004	,085		,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
<b>X3.5</b>	Pearson Correlation	,505**	,524**	,089	,562**	1	,743**
	Sig. (2-tailed)	,001	,001	,586	,000		,000
	N	40	40	40	40	40	40
<b>Fisik</b>	Pearson Correlation	,780**	,818**	,559**	,704**	,743**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40	40

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

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

### Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Deskriptif Tangibles

### Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Deskriptif Tangibles

		Correlations					
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	Empati
<b>X4.1</b>	Pearson Correlation	1	,578**	,439**	,265	,276	,678**
	Sig. (2-tailed)		,000	,005	,099	,085	,000
	N	40	40	40	40	40	40
<b>X4.2</b>	Pearson Correlation	,578**	1	,620**	,352*	,248	,744**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,026	,123	,000
	N	40	40	40	40	40	40
<b>X4.3</b>	Pearson Correlation	,439**	,620**	1	,536**	,450**	,817**
	Sig. (2-tailed)	,005	,000		,000	,004	,000
	N	40	40	40	40	40	40
<b>X4.4</b>	Pearson Correlation	,265	,352*	,536**	1	,674**	,767**
	Sig. (2-tailed)	,099	,026	,000		,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
<b>X4.5</b>	Pearson Correlation	,276	,248	,450**	,674**	1	,719**
	Sig. (2-tailed)	,085	,123	,004	,000		,000
	N	40	40	40	40	40	40
<b>Empati</b>	Pearson Correlation	,678**	,744**	,817**	,767**	,719**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40	40

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

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

### Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Deskriptif *Tangibles*

		Correlations					
		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	Daya Tanggap
<b>X5.1</b>	Pearson Correlation	1	,615**	,357*	,559**	,445**	,753**
	Sig. (2-tailed)		,000	,024	,000	,004	,000
	N	40	40	40	40	40	40
<b>X5.2</b>	Pearson Correlation	,615**	1	,483**	,615**	,628**	,834**
	Sig. (2-tailed)	,000		,002	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
<b>X5.3</b>	Pearson Correlation	,357*	,483**	1	,663**	,590**	,742**
	Sig. (2-tailed)	,024	,002		,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
<b>X5.4</b>	Pearson Correlation	,559**	,615**	,663**	1	,694**	,873**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
<b>X5.5</b>	Pearson Correlation	,445**	,628**	,590**	,694**	1	,832**
	Sig. (2-tailed)	,004	,000	,000	,000		,000
	N	40	40	40	40	40	40
<b>Daya Tanggap</b>	Pearson Correlation	,753**	,834**	,742**	,873**	,832**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40	40

\*\* . 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	Kepatuhan Wajib Pajak
<b>Y1</b>	Pearson Correlation	1	,306	,199	,456**	,405**	,599**
	Sig. (2-tailed)		,055	,219	,003	,010	,000
	N	40	40	40	40	40	40
<b>Y2</b>	Pearson Correlation	,306	1	,766**	,283	,599**	,857**
	Sig. (2-tailed)	,055		,000	,077	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
<b>Y3</b>	Pearson Correlation	,199	,766**	1	,185	,548**	,803**
	Sig. (2-tailed)	,219	,000		,253	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
<b>Y4</b>	Pearson Correlation	,456**	,283	,185	1	,337*	,565**
	Sig. (2-tailed)	,003	,077	,253		,034	,000
	N	40	40	40	40	40	40
<b>Y5</b>	Pearson Correlation	,405**	,599**	,548**	,337*	1	,783**
	Sig. (2-tailed)	,010	,000	,000	,034		,000
	N	40	40	40	40	40	40
<b>Kepatuhan Wajib Pajak</b>	Pearson Correlation	,599**	,857**	,803**	,565**	,783**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40	40

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

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

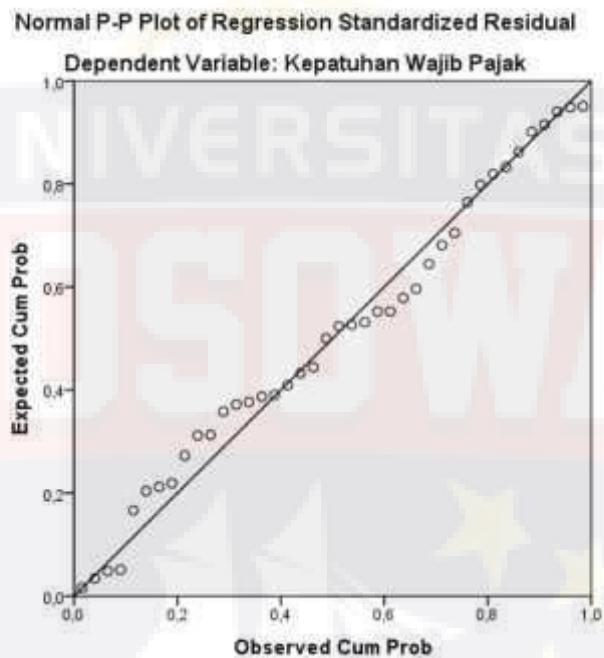
**Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak**

<b>Hasil Uji Validitas</b>				
<b>Variabel</b>	<b>Item</b>	<b>R Hitung</b>	<b>R Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
<b>Reability (X<sub>1</sub>)</b>	X1.1	0,705	0,312	Valid
	X1.2	0,591	0,312	Valid
	X1.3	0,671	0,312	Valid
	X1.4	0,725	0,312	Valid
	X1.5	0,751	0,312	Valid
<b>Assurance (X<sub>2</sub>)</b>	X2.1	0,714	0,312	Valid
	X2.2	0,655	0,312	Valid
	X2.3	0,820	0,312	Valid
	X2.4	0,763	0,312	Valid
	X2.5	0,765	0,312	Valid
<b>Tangibles (X<sub>3</sub>)</b>	X3.1	0,780	0,312	Valid
	X3.2	0,818	0,312	Valid
	X3.3	0,559	0,312	Valid
	X3.4	0,704	0,312	Valid
	X3.5	0,743	0,312	Valid
<b>Empathy (X<sub>4</sub>)</b>	X4.1	0,678	0,312	Valid
	X4.2	0,744	0,312	Valid
	X4.3	0,817	0,312	Valid
	X4.4	0,767	0,312	Valid
	X4.5	0,719	0,312	Valid
<b>Responsiveness (X<sub>5</sub>)</b>	X5.1	0,753	0,312	Valid
	X5.2	0,834	0,312	Valid
	X5.3	0,742	0,312	Valid
	X5.4	0,873	0,312	Valid
	X5.5	0,832	0,312	Valid
<b>Kepatuhan Wajib Pajak (Y)</b>	Y.1	0,599	0,312	Valid
	Y.2	0,857	0,312	Valid
	Y.3	0,803	0,312	Valid
	Y.4	0,565	0,312	Valid
	<b>Y.5</b>	<b>0,783</b>	<b>0,312</b>	<b>Valid</b>

### Hasil Uji Realibilitas Variabel Independen dan Dependen

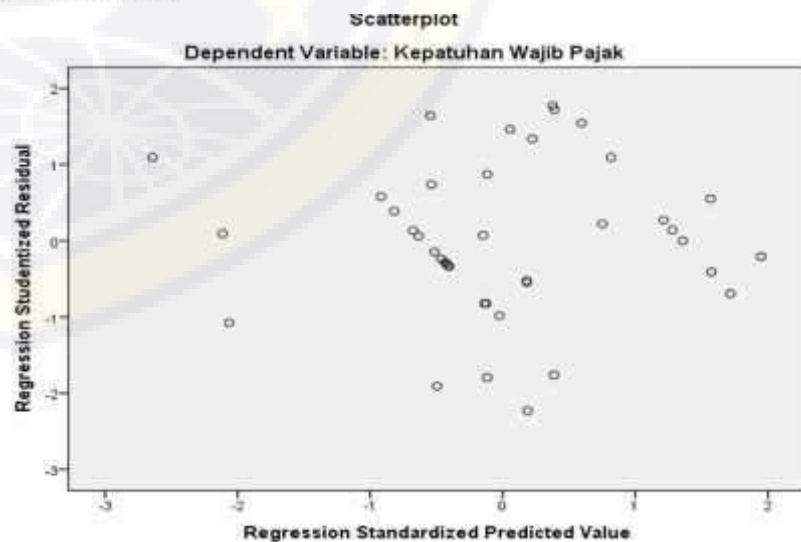
No.	Variabel	Cronbach' Alpha	Keterangan
1	Reability	0,723	Reliabel
2	Assurance	0,790	Reliabel
3	Tangibles	0,769	Reliabel
4	Empathy	0,800	Reliabel
5	Responsiveness	0,865	Reliabel
6	<b>Kepatuhan wajib pajak</b>	<b>0,775</b>	<b>Reliabel</b>

### Uji Normalitas



Uji

### Heteroskedastisitas



### Hasil Uji Analisis Regresi

### Linear Berganda

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized		Standardize	T	Sig.
		Coefficients		d		
				Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
<b>1</b>	(Constant)	,558	2,088		,267	,791
	Kepercayaan	,260	,121	,260	2,139	,040
	Jaminan	,244	,114	,231	2,145	,039
	Fisik	,267	,115	,260	2,315	,027
	Empati	,047	,122	,053	,382	,705
	Daya	,210	,093	,278	2,264	,030
	Tanggap					

**a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak**

#### Model Summary

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1				
1	,875 <sup>a</sup>	,765	,730	1,21382

a. Predictors: (Constant), *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangibles*, *Reability* *Empathy*.

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of	Df	Mean	F	Sig.
		Squares		Square		
<b>1</b>	Regressin	162,880	5	32,576	22,110	<b>,000<sup>b</sup></b>
	Residual	50,095	34	1,473		
	Total	212,975	39			

**a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak**

**b. Predictors: (Constant), *Reability*, *Assurance*, *Tangibles*, *Empathy*, dan *Responsiveness***