

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN APARATUR PAJAK

TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG

PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK

PRATAMA MAKASSAR UTARA

Diajukan Oleh

Indriani Bahar

4516013034



SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Persyaratan

Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi

PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BOSOWA

MAKASSAR

2020

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Pajak Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama
Makassar Utara

Nama Mahasiswa : Indriani Bahar

Stambuk/NIM : 4516013034

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Akuntansi

Tempat Penelitian : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara

Telah disetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II

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

Ripa Fajarina Laming, SE, Ak., M. Si. CA

Mengetahui dan Mengesahkan :

Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonom Pada Universitas Bosowa Makassar

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Ketua Program Studi Akuntansi

Universitas Bosowa

Dr. Arifuddin Mane, SE., MSi., SH., M.H

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

Tanggal Pengesahan

PERNYATAAN KEORISINILAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Indriani Bahar

Nim : 4516013034

Jurusan : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Pajak Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli dari saya adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam 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, 2020


Indriani Bahar



**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY OF APPARATUS TAXES AGAINST
INDIVIDUAL TAXPAYER COMPLIANCE AT THE KPP PRATAMA MAKASSAR
UTARA**

By :

INDRIANI BAHAR

Prodi Accounting and business Of Economics

University Bosowa

ABSTRACT

Indriani Bahar, SKRIPSI.2020 “The Effect of service quality of apparatus taxes against individual taxpayer compliance at the KPP Pratama Makassar Utara” by Dr.Muhtar Sapiri, SE.,M.M.,M.Kes and Ripa Fajarina Laming, SE., Ak., M.Si., CA.

The purpose of this study is to examine whether the service quality of tax officials has a significant and positive effect on individual taxpayer compliance. The data was obtained by distributing questionnaires to 44 taxpayers on the KPP Pratama Makassar Utara, which samples were determined using the slovin formula. This research uses descriptive quantitative method. the hypothesis is tested using simple linear regression with SPSS statistical software version 22.

The results showed that the service quality of tax officials significantly positive effect on compliance of taxpayers personal. Good service from the tax apparatus to taxpayer feel comfortable to fulfill their obligations at the KPP Pratama Makassar Utara, so that taxpayers will feel satisfied and by itself will comply with its tax obligations.

Keywords : Service, compiance, Taxpayers

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN APARATUR PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA
MAKASSAR UTARA**

Oleh :

INDRIANI BAHAR

Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Bosowa

ABSTRAK

Indriani Bahar, Skripsi.2020 “Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara dibimbing oleh Dr.Muhtar Sapiri, SE., M.M., M.Kes dan Ripa Fajarina Laming, SE., Ak., M.Si., CA.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji apakah kualitas pelayanan aparatur pajak berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner terhadap 44 wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Utara, yang penentuan sampelnya menggunakan rumus slovin. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Hipotesis diuji menggunakan regresi linear sederhana dengan *software* SPSS statistik versi 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan aparatur pajak berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pelayanan yang baik dari aparatur pajak terhadap wajib pajak dapat membuat wajib pajak merasa nyaman untuk memenuhi kewajibannya di kantor pelayanan pajak, sehingga wajib pajak akan merasa puas dan dengan sendirinya akan mematuhi kewajiban perpajakannya.

Kata kunci : Pelayanan, Kepatuhan, Wajib Pajak

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Alhamdulillahirobbil Alamin. Segala Puji dan syukur tiada hentinya penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang dengan keagungan-Nya telah melimpahkan segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara” dengan baik dan lancar. Penelitian ini merupakan salah satu persyaratan akademik untuk menyelesaikan pendidikan peneliti pada Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa. Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, maka perkenankanlah penulis untuk menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang selama ini telah membimbing, mendampingi, mendoakan dan membantu penulis selama masa penyelesaian studi, antara lain kepada :

1. Kedua Orang Tua saya, Bapak Bahar dan Ibu Rusni yang tulus akan kasih sayangnya dan senantiasa mendoakan, menasehati, terlebih dukungan moril dan materil demi keberhasilan penulis.
2. Bapak Dr.Muhtar Sapiri, SE.,M.M.,M.Kes dan Ibu Ripa Fajarina Laming, SE.,Ak.,CA.,M.Si sebagai dosen pembimbing yang ikhlas dan sabar telah mendampingi dan memberikan nasihat serta pengetahuannya kepada penulis. Penulis mengucapkan banyak terima kasih serta memohon maaf atas segala

kesalahan selama penyusunan skripsi. Semoga Bapak, Ibu dan keluarga senantiasa dilimpahkan kesehatan dan kebahagiaan.

3. Bapak Dr.H.A.Arifuddin Mane, SE., M.Si., SH., MH selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa.
4. Bapak Dr. Firman Menne, SE., M.Si., Ak.,CA selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa.
5. Seluruh Bapak/Ibu dosen, pegawai dan staf Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar yang telah memberikan waktu dan membekali ilmu kepada penulis selama di bangku perkuliahan.
6. Sahabatku, Afhi dan Sarah. Terima kasih atas semangat yang telah diberikan kepada penulis. Semoga Allah selalu menyertai kalian.
7. Teman-teman mahasiswa jurusan Akuntansi 2016 serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih.

Penulis menyadari penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan serta jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan pengetahuan. Sehingga penulis menerima segala kritik dan saran demi penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat berguna dan memberikan manfaat bagi pembaca dan semua pihak yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar,14 September 2020

Indriani Bahar

DAFTAR ISI

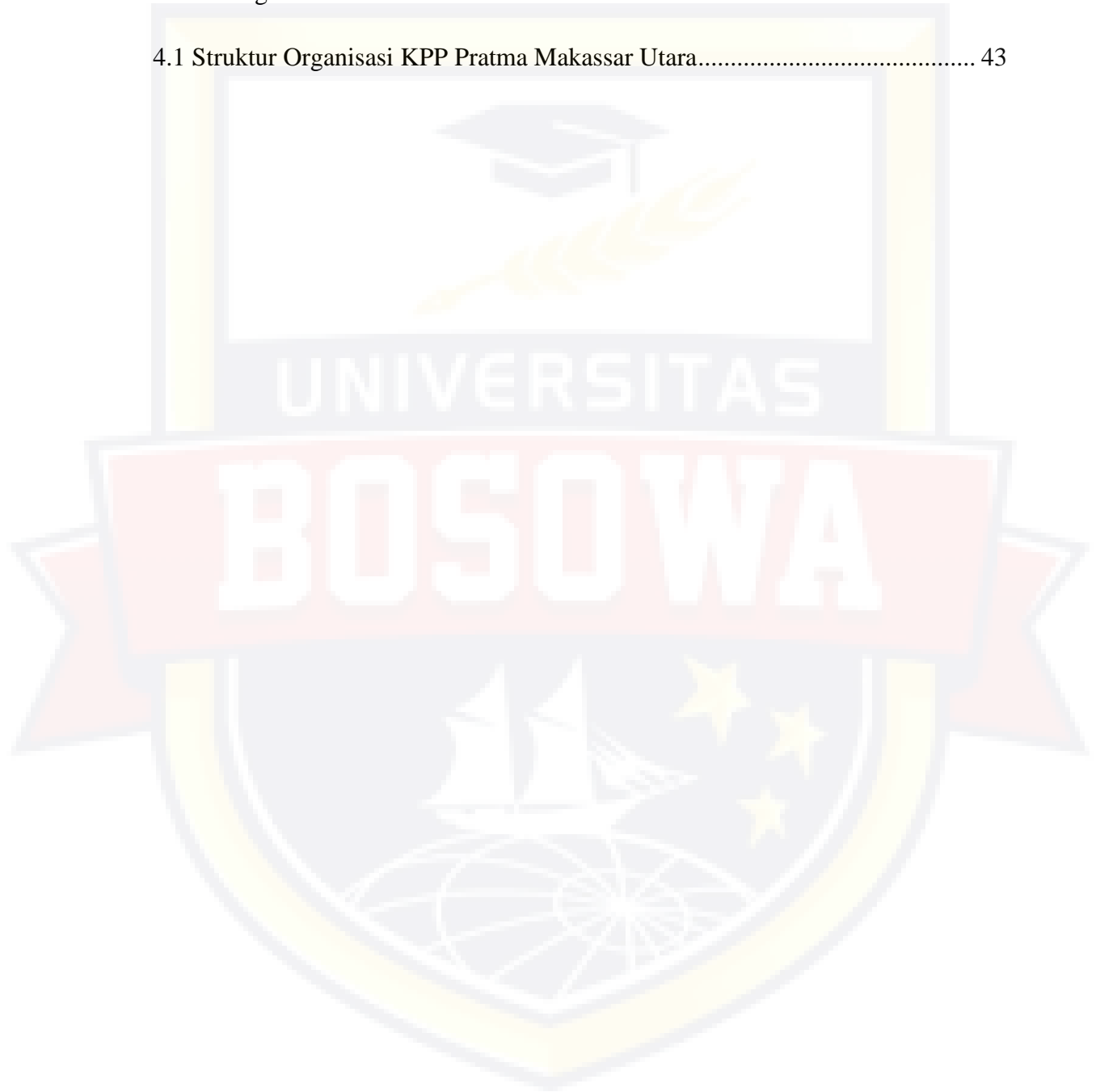
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEORISINILAN.....	iii
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kerangka Teori	8
2.1.1 Definisi Pajak	8
2.1.1.1 Ciri-Ciri Pajak.....	10
2.1.1.2 Fungsi Pajak	11
2.1.1.3 Syarat Pemungutan Pajak	11
2.1.1.4 Sistem Pemungutan Pajak	12
2.1.1.5 Pengelompokkan Pajak.....	14
2.1.1.6 Asas Pemungutan Pajak.....	15
2.1.1.7 Hambatan Pemungutan Pajak.....	16
2.1.1.8 Timbulnya dan Terhapusnya Hutang Pajak.....	16
2.1.2 Gambaran Tentang Pelayanan	17
2.1.3 Kualitas Pelayanan	18
2.1.4 Aparatur Pajak	20
2.1.5 Kepatuhan.....	21
2.1.6 Surat Pemberitahuan (SPT)	22
2.1.6.1 Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT).....	22
2.1.6.2 Fungsi SPT	22

2.1.6.3 Jenis SPT	23
2.1.6.4 Penyampaian SPT.....	24
2.1.7 E-Billing	26
2.1.8 E-Filing.....	27
2.2 Kerangka Pikir	30
2.3 Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Daerah Penelitian	31
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	33
3.3.1 Jenis Data.....	33
3.3.2 Sumber Data	33
3.4 Teknik Analisis Data	34
3.4.1 Uji Instrumen Penelitian.....	34
3.4.1.1 Uji Validitas.....	34
3.4.1.2 Uji Reliabilitas	34
3.4.2 Uji Asumsi Klasik	34
3.4.2.1 Uji Normalitas	34
3.4.2.2 Uji Autokorelasi	35
3.4.2.3 Uji Heteroskedastisitas	35
3.4.2.4 Uji Linearitas	35
3.4.3 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	35
3.4.4 Uji Signifikasi (Uji t).....	37
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian	37
3.6 Definisi Operasional.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara	42
4.1.1 Sejarah dan Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara	42
4.1.2 Visi, Misi dan Nilai Kantor ^{Pelayanan} Pajak Pratama Makassar Utara	42
4.1.3 Struktur Organisasi KPP Pratama Makassar Utara	44

4.1.4 Tugas dan tanggung jawab	45
4.2 Analisis Deskriptif	47
4.2.1 Jenis Kelamin	48
4.2.2 Usia	48
4.2.3 Pekerjaan	49
4.3 Teknik Analisis Data	50
4.3.1 Hasil Uji Instrumen Penelitian	50
4.3.1.1 Uji Validitas	50
4.3.1.2 Uji Reliabilitas	50
4.3.2 Hasil Uji Asumsi Klasik	51
4.3.2.1 Uji Normalitas	51
4.3.2.2 Uji Autokorelasi	52
4.3.2.3 Uji Heteroskedastisitas	53
4.3.2.4 Uji Linearitas	53
4.4 Analisis Regresi Linear Sederhana	54
4.5 Uji Signifikasi (Uji t)	55
4.5.1 Uji t Parsial	57
4.5.1.1 Pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	65

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pikir	30
4.1 Struktur Organisasi KPP Pratma Makassar Utara.....	43

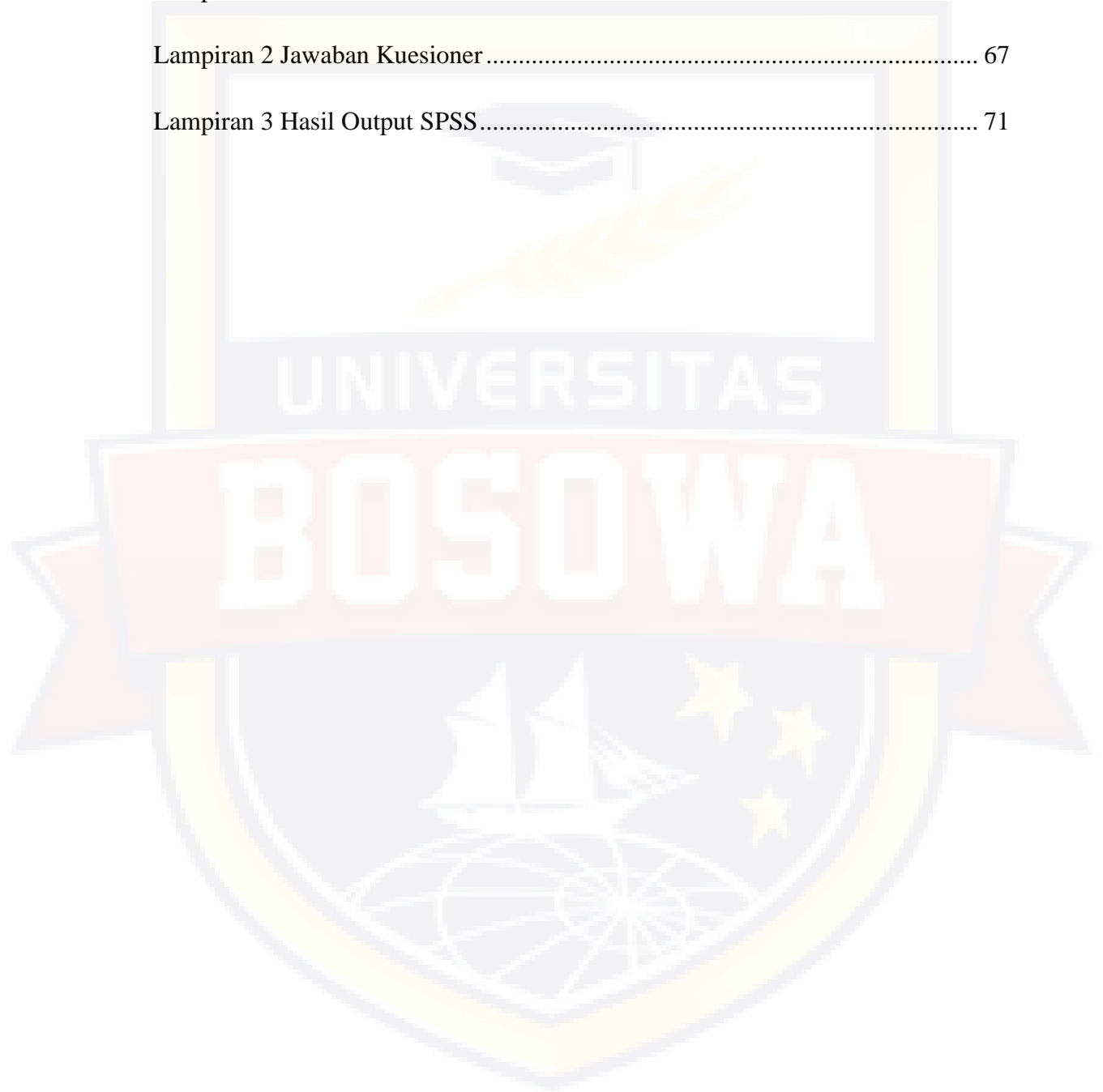


DAFTAR TABEL

3.1 Skor jawaban responden	32
4.1 Jenis kelamin responden	48
4.2 Usia responden	48
4.3 Pekerjaan responden.....	49
4.4 Uji Reliabilitas	51
4.5 Uji Normalitas	52
4.6 Uji Autokorelasi	52
4.7 Uji Heteroskedastisitas.....	53
4.8 Uji Regresi Linear Sederhana	54
4.9 Model Summary Analisis Regresi Linear Sederhana	55
4.10 Hasil Uji t	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	65
Lampiran 2 Jawaban Kuesioner	67
Lampiran 3 Hasil Output SPSS.....	71



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara mempunyai kewajiban untuk memenuhi kepentingan rakyatnya dengan melaksanakan pembangunan. Untuk melaksanakan pembangunan negara membutuhkan dana yang tidak sedikit, dimana kebutuhan dana pembangunan tersebut setiap tahun semakin meningkat seiring dengan peningkatan jumlah dan kebutuhan masyarakat. Dana yang dibutuhkan untuk pembangunan dapat bersumber dari penerimaan dalam negeri dan penerimaan luar negeri. Penerimaan luar negeri yang berasal dari pinjaman ini hanya sebagai pelengkap dari pembangunan. Sumber penerimaan dalam negeri bertumpu pada satu pilar penerimaan yaitu penerimaan dari migas. Setelah tahun 1980 hingga dekade sekarang harga minyak di pasaran dunia semakin tidak menentu dan cenderung semakin menurun, maka keadaan yang demikian tersebut sangat berpengaruh pada penerimaan negara. Untuk itu pemerintah mengambil kebijaksanaan untuk menyelamatkan penerimaan negara, terutama dengan menggali penerimaan di luar sektor migas. Kebijaksanaan yang ditempuh adalah mengoptimalkan penerimaan negara dari sektor pajak.

Pemerintah telah mengeluarkan serangkaian penyempurnaan sistem perpajakan. Dengan dilakukannya perubahan yang mendasar di bidang perpajakan (*national tax reform*) sistem pemungutan pajak yang semula sangat tergantung

pada peran aktif pihak perpajakan (*official assessment system*) sekarang ini wajib pajak diberikan kepercayaan sepenuhnya untuk berperan aktif melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang (*self assessment system*). Sejak diberlakukannya peraturan perpajakan yang baru, jumlah penerimaan pajak terus meningkat.

Direktorat Jenderal Pajak dalam mengemban tugas pencapaian target tersebut harus melakukan upaya peningkatan pajak secara optimal. Peranan aparat pajak di dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sebaik-baiknya sangat diperlukan. Di dalam dunia usaha yang mana pelanggannya adalah para konsumen, maka dalam organisasi Direktorat Jenderal Pajak, para wajib pajak merupakan pelanggan yang harus dijaga hubungannya dengan baik. Sehingga masyarakat wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan penerimaan pajak. Wajib pajak dapat menikmati pelayanan yang baik, jika kebutuhan dan harapannya dapat terpenuhi. Berdasarkan hasil kepuasan para wajib pajak atas pelayanan aparat pajak, maka pimpinan harus melakukan koreksi atas kinerja yang ditunjukkan selama ini. Tugas aparatur pajak saat ini tidak lagi melakukan tugas merampungkan atau menetapkan semua jumlah pajak yang harus dibayar, melainkan melakukan tugas pembinaan, pelayanan, pengawasan dan penerapan sanksi perpajakan.

Kantor pelayanan pajak mempunyai pelayanan langsung kepada masyarakat yakni kepada wajib pajak yang mempunyai kewajiban kepada negara. Oleh karenanya, wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakan dengan baik,

dituntut adanya pelayanan yang prima dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) beserta aparatur pajak agar kepentingan dan harapan dalam proses kewajiban tersebut dapat berjalan dengan lancar yang pada gilirannya dapat meningkatkan penerimaan negara melalui pajak.

Salah satu pelayanan yang dilakukan aparatur pajak terhadap wajib pajak adalah dalam hal melayani pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT). Mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar, lengkap, jelas dan serta menandatangani dan menyampaikannya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan tepat waktu merupakan kewajiban setiap wajib pajak sebagaimana tercantum dalam pasal 3 dan 4 Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) No.16 Tahun 2000. Surat Pemberitahuan Pajak ini berperan sebagai sarana melapor dan mempertanggungjawabkan penghitungan pajak yang sebenarnya terutang. Selain itu, Surat Pemberitahuan (SPT) juga berperan sebagai sarana pelaporan pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam satu tahun pajak atau bagian tahun pajak. Jika seandainya wajib pajak tersebut tidak memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang (UU) sehubungan dengan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) akan dikenakan sanksi administrasi dan atau sanksi pidana seperti yang tercantum dalam pasal 39 ayat I a Undang-Undang No.6 Tahun 1983. Surat Pemberitahuan (SPT) juga dapat dijadikan sebagai tolak ukur bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) sebagaimana mestinya merupakan hal yang mudah akan tetapi pada faktanya masih banyak wajib pajak yang belum melakukan hal ini. Dalam hal ini pihak Direktorat Jenderal Pajak khususnya Kantor Pelayanan Pajak yang menangani wajib pajak secara langsung harus benar-benar kreatif dan bekerja keras dalam memberikan pelayanan yang prima agar jumlah wajib pajak yang melakukan kewajiban perpajakan semakin meningkat. Jika dirinci pelaporan SPT per tahunnya selalu mengalami peningkatan, pada tahun 2015 sebanyak 77.847 wajib pajak yang menyampaikan SPT, tahun 2016 sebanyak 83.006 wajib pajak, tahun 2017 sebanyak 85.419 wajib pajak, tahun 2018 sebanyak 64.357 wajib pajak, tahun 2019 meningkat dibandingkan tahun sebelumnya yaitu 69.366 wajib pajak.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara merupakan salah satu Kantor Pelayanan Pajak yang berada dibawah koordinasi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar ini Berlokasi di Kompleks Gedung Keuangan Negara, Jalan Urip Sumoharjo Km. 4. Wilayah kerjanya tersebar di enam kecamatan yang kemudian dibagi masing-masing dua kecamatan dalam satu WASKON yaitu WASKON II, WASKON III dan WASKON IV . KPP Pratama ini mencakup 63 kelurahan di kota Makassar.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara melewati sejarah perjalanan yang panjang seiring dengan transformasi kelembagaan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 94/KMK.01/1994, di Makassar hanya terdapat satu kantor Pajak yaitu

Kantor Pelayanan Pajak Ujung Pandang yang berada di bawah Kantor Wilayah XII Sulawesi Selatan dan Sulawesi Tenggara. Karena laju perekonomian kota Makassar yang sangat tinggi, maka pada tahun 2001 Kantor Pelayanan Pajak Ujung Pandang dipecah menjadi Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara dan Kantor Pelayanan Pajak Makassar Selatan melalui keputusan Menteri Keuangan Nomor 443/KMK.01/2001.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Makassar Utara ini yang kemudian bertransformasi menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor PMK-67/PMK.01/2008 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. Jumlah Wajib Pajak yang terdaftar tahun 2019 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara yaitu 172.188 ribu wajib pajak dan yang Non Efektif kurang lebih 102.822 wajib pajak.

Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak yang datang langsung untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) untuk wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan. Wajib pajak hanya perlu membawa formulir Surat Pemberitahuan (SPT) yang telah diisi dengan benar, lengkap dan jelas kemudian wajib pajak diarahkan oleh satpam untuk menyerahkan secara langsung ke aparatur pajak di kantor pelayanan pajak. Setelah itu, wajib pajak akan mendapatkan tanda terima laporan Surat Pemberitahuan (SPT) yang telah dilaporkan.

Berdasarkan uraian diatas penelitian ini dilakukan dengan alasan peneliti ingin mengetahui apakah kualitas pelayanan aparatur pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama makassar utara.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka dapat dikemukakan rumusan masalah yaitu : Apakah kualitas pelayanan aparatur pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama makassar utara ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji apakah kualitas pelayanan aparatur pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama makassar utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dapat diperoleh dari tujuan penelitian diatas yaitu:

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Memberikan masukan kepada kantor pelayanan pajak dalam memberikan pelayanan prima agar wajib pajak merasa terpuaskan dan membantu kantor pelayanan pajak dalam mengevaluasi kinerjanya dilihat dari kepuasan wajib pajak, sehingga dari masa kemasa kantor pelayanan pajak senantiasa memperbaiki kinerjanya dan jumlah wajib pajak yang patuh terhadap perundang-undangan

pajak senantiasa meningkat dan jumlah pajak yang masuk ke kas negara bertambah.

2. Bagi penulis

Menambah pemahaman dan pengetahuan penulis dalam dunia perpajakan pada umumnya dan mengenai pelayanan perpajakan dalam hal kepatuhan wajib pajak orang pribadi.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teori

2.1.1 Definisi Pajak

Definisi pajak Menurut Undang-Undang No.28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan yaitu Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang telah terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Definisi pajak menurut M.J.H Smeets dalam Sukrisno Agoes (2014:6) yaitu Pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum dan yang dapat dipaksakan tanpa adanya kontroprestasi yang dapat ditunjukkan secara individual; maksudnya untuk membiayai pengeluaran pemerintah.

Definisi pajak yang dikemukakan oleh Rifhi Siddiq dalam Thomas Sumarsan (2017:4) yaitu pajak adalah iuran yang dipaksakan pemerintahan suatu negara dalam periode tertentu kepada wajib pajak yang bersifat wajib dan harus dibayarkan oleh wajib pajak kepada negara dan bentuk balas jasanya tidak langsung.

Definisi pajak yang dikemukakan oleh Prof.Dr.H.Rochmat Soemitro SH dalam Mardiasmo (2016:1) yaitu pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa

timbang (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Definisi Pajak yang dikemukakan oleh Prof.Dr.P.J.A.Adriani dalam Adrian Sutedi (2016:2) yaitu 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 gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Definisi Pajak yang dikemukakan oleh Sommerfeld Ray M dkk dalam Adrian Sutedi (2016:2) yaitu Pajak adalah suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah, bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan berdasarkan ketentuan yang ditetapkan lebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proporsional, agar pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintahan.

Definisi Pajak yang dikemukakan oleh Mr.Dr.N.J.Feldman dalam Adrian Sutedi (2016:3) yaitu Pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum) tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

Definisi Pajak yang dikemukakan Suparman Sumadwijaya dalam Adrian Sutedi (2016:3) yaitu Pajak adalah iuran wajib berupa barang yang dipungut oleh

penguasa berdasarkan norma hukum, guna menutup biaya produksi barang dan jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.

Dari beberapa definisi diatas menunjukkan bahwa pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara dan merupakan kontribusi wajib pajak kepada negara yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung, tetapi digunakan untuk pengeluaran-pengeluaran negara dan pembangunan nasional.

2.1.1.1 Ciri-Ciri Pajak

Menurut Waluyo dalam Adrian Sutedi (2016:6) ciri-ciri pajak adalah sebagai berikut :

- a. pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan.
- b. Pajak dapat pula mempunyai tujuan selain *budgeter*, yaitu mengatur.
- c. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
- d. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
- e. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public investment*.

2.1.1.2 Fungsi Pajak

Ada dua fungsi pajak menurut Mardiasmo (2016:4) yaitu:

a. Fungsi mengatur (*cregulerend*)

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

b. Fungsi anggaran (*budgetair*)

Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

2.1.1.3 Syarat Pemungutan Pajak

Syarat pemungutan pajak (Mardiasmo 2016:12) yaitu landasan prinsip yang harus ada dalam setiap aktivitas pemungutan pajak yaitu :

a. Syarat Ekonomis

Pemungutan pajak tidak boleh mengganggu aktivitas perekonomian yang dapat mengakibatkan kelesuan perekonomian nasional. Contohnya, pemungutan pajak tidak boleh mengganggu aktivitas produksi ataupun perdagangan yang sedang berlangsung.

b. Syarat Finansial

Pemungutan pajak harus dilakukan dengan efisien dan efektif sehingga hasil yang diperoleh maksimal. Efektif artinya pemungutan pajak harus membawa hasil sesuai perhitungan yang dilakukan. Dalam syarat ini, biaya pemungutan pajak harus lebih kecil daripada pemasukan pajak yang diterima kas negara. Sedangkan efisien artinya pemungutan pajak harus dilakukan dengan tepat waktu, tepat sasaran, mudah dan biaya minimal.

c. Syarat Yuridis

Pemungutan pajak selalu didasarkan pada undang-undang yang berlaku. Salah satu undang-undang yang mengatur pemungutan pajak adalah undang-undang nomor 28 tahun 2007 tentang ketentuan umum perpajakan. Dengan adanya peraturan dalam bentuk undang-undang pemerintah memberikan jaminan hukum bagi terlaksananya aktivitas pemungutan pajak.

d. Syarat Sederhana

Sistem pemungutan pajak harus sederhana dan mudah dimengerti oleh wajib pajak. Sistem pemungutan pajak yang sederhana akan membantu wajib pajak dalam melaporkan wajib pajak mereka dan mendorong masyarakat memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, pemasukan negara dari pembayaran pajak akan semakin meningkat.

2.1.1.4 Sistem Pemungutan Pajak

Menurut mardiasmo (2016:9) sistem pemungutan pajak terdiri dari :

a. *Withoulding System*

Withoulding system adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga untuk memungut atau memotong pajak yang terutang oleh wajib pajak.

Ciri-cirinya : wewenang memungut atau memotong pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, yaitu pihak selalin aparaturn pajak dan wajib pajak.

b. *Official Assesment System*

Official Assesment System adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada aparaturnya pajak untuk menentukan besarnya pajak terutang oleh wajib pajak.

Ciri-cirinya :

1. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh aparaturnya pajak.
2. Wewenang menentukan besarnya pajak terutang ada pada aparaturnya pajak.
3. Wajib pajak bersifat pasif.

c. *Self Assesment System*

Self Assesment System adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Ciri-cirinya :

1. Aparaturnya pajak tidak ikut campur dan hanya melakukan pengawasan.
2. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri.
3. Wajib pajak aktif, mulai dari menyetor, menghitung dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.

2.1.1.5 Pengelompokan Pajak

Menurut Mardiasmo (2016:7) pajak digolongkan menjadi beberapa kelompok yaitu:

a. Menurut lembaga pemungutnya :

1. Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

Pajak daerah terdiri dari:

- a. Pajak kabupaten/kota
 - b. Pajak provinsi
2. Pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.

Contoh: pajak penghasilan, pajak penjualan atas barang mewah, pajak pertambahan nilai dan Bea materai.

b. Menurut golongannya :

1. Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain.

Contohnya: pajak pertambahan nilai

2. Pajak langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain.

Contoh: pajak penghasilan

c. Menurut sifatnya :

1. Pajak objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak.

Contoh: pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan atas barang mewah

2. Pajak subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak.

Contoh: pajak penghasilan

2.1.1.6 Asas Pemungutan Pajak

Menurut W.J Langen (2016:14) asas pemungutan pajak terdiri dari :

1. Asas kesejahteraan

Pajak yang dipungut oleh negara digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.

2. Asas beban

Pemungutan pajak diusahakan serendah-rendahnya jika dibandingkan dengan nilai obyek sehingga tidak memberatkan wajib pajak.

3. Asas daya pikul

Besar kecilnya pajak yang dipungut harus berdasarkan besar kecilnya penghasilan wajib pajak. Semakin tinggi penghasilan maka semakin tinggi pajak yang dibebankan.

4. Asas manfaat

Pajak yang dipungut oleh negara harus digunakan untuk kegiatan-kegiatan yang bermanfaat untuk kepentingan umum.

5. Asas kesamaan

Dalam kondisi yang sama antara wajib pajak yang satu dengan yang lain harus digunakan pajak dalam jumlah yang sama.

2.1.1.7 Hambatan Pemungutan Pajak

Hambatan pemungutan pajak dapat dikelompokkan menjadi dua bagian yaitu :

1. Perlawanan aktif meliputi semua usaha dan perbuatan yang secara langsung ditujukan kepada aparaturnya pajak dengan tujuan untuk menghindari pajak berikutnya. Bentuknya antara lain :
 - a. *Tax evasion*, usaha meringankan beban pajak dengan cara menggelapkan pajak.
 - b. *Tax avoidance*, usaha menghindarkan beban pajak dengan tidak melanggar undang-undang.
2. Perlawanan pasif masyarakat enggan membayar pajak, yang dapat disebabkan antara lain:
 - a. Sistem perpajakan yang sulit dipahami masyarakat.
 - b. Perkembangan intelektual dan moral masyarakat.
 - c. Sistem kontrol tidak dapat dilaksanakan dengan baik.

2.1.1.8 Timbulnya dan Terhapusnya Hutang Pajak

Terdapat dua ajaran yang mengatur timbulnya utang pajak yaitu :

- a. Ajaran Materiil

Ajaran materiil adalah utang pajak yang timbul karena berlakunya undang-undang. Seseorang dikenakan pajak karena suatu keadaan dan perbuatan. Ajaran ini diterapkan pada *self assesment system*. Penyebab seseorang memiliki utang pajak yaitu :

1. Keadaan, yaitu memiliki tanah atau bumi dan bangunan, memperoleh penghasilan serta memiliki kendaraan bermotor.
2. Perbuatan, yaitu mendirikan bangunan, bepergian keluar negeri serta melakukan kegiatan ekspor atau impor.
3. Peristiwa, yaitu mendapat hadiah undian.

b. Ajaran Formil

Ajaran formil timbul karena dikeluarkannya surat ketetapan pajak oleh aparat pajak. Ajaran ini diterapkan pada *official assesment system*. Hal ini terjadi jika pemungutan pajak dilakukan dengan *official assesment system*, yaitu sistem pemungutan pajak dimana jumlah pajak yang harus dibayar dan dihitung oleh fiskus. Kemudian fiskus akan mengirimkan surat pemberitahuan terkait jumlah yang akan dibayarkan kepada wajib pajak.

Terhapusnya hutang pajak dapat disebabkan beberapa hal yaitu :

1. Daluwarsa
2. Pembebasan dan penghapusan
3. Pembayaran
4. Kompensasi

2.1.2 Gambaran Tentang Pelayanan

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia (1995:888) kata pelayanan berarti kegiatan yang dilakukan oleh pelayan atau suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Menurut Liberty Pandiangan (2005:3) pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

2.1.3 Kualitas Pelayanan

Dalam pelayanan kepada pelanggan terdapat dua pihak yang mendominasi yaitu:

- a. Pihak yang dilayani atau organisasi yang menerima pelayanan.
- b. Pihak yang melayani atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Secara sederhana kualitas dapat didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, proses, jasa manusia dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Dengan demikian, yang dikatakan kualitas adalah kondisi dinamis yang bisa menghasilkan:

1. Suatu proses yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
2. Jasa yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
3. Produk yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan

Jika dalam hal produk tersebut tidak memenuhi harapan pelanggan berarti produk tersebut kurang berkualitas. Demikian juga dengan jasa dari suatu instansi, jika tidak memenuhi harapan pelanggan berarti kualitas pelayanannya tidak berkualitas. Begitu pula dengan proses pelayanan, dalam hal tidak memenuhi harapan pelanggan berarti kualitas pelayanannya kurang. Arti dari kualitas tidak hanya memuaskan pelanggan tetapi juga memberikan inovasi kepada pelanggan, menyenangkan pelanggan serta membuat pelanggan menjadi kreatif.

Kualitas pelayanan pelanggan diidentifikasi menggunakan *Serqual Instrumen* lima variabel yang digunakan kepada para pelanggan dalam menilai suatu kualitas pelayanan pada suatu organisasi swasta maupun pemerintah

berdasarkan persepsi dan harapannya, yaitu sebagai berikut (*Zeithaml et al* : 1990):

- a. Ketanggapan (*Responsiveness*); Dimensi ini dimaksudkan sebagai sikap tanggap mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan atau kemampuan dalam membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan dengan cepat dan tepat serta antusias, seperti kemampuan perusahaan untuk memberi informasi dengan tepat, cepat dan akurat.
- b. Memahami (*Empaty*); petugas memberikan kemudahan dan kepedulian untuk mencapai sarana pelayanan kepada pelanggan, perusahaan mengerti kemauan dan keinginan pelanggan.
- c. Kenyataan (*Tangible*); dimensi ini merupakan berbagai fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan.
- d. Jaminan (*Assurance*); pengetahuan dan keahlian yang dibutuhkan untuk dapat memberikan pelayanan dengan sopan santun, perhatian, kejujuran dari pemberi layanan sehingga pelanggan merasa bebas dari budaya atau resiko.
- e. Keandalan (*Reliability*); keandalan petugas dalam melayani pelanggan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat terpercaya seperti dalam menepati janji, kemampuan dalam memecahkan masalah pelanggan.

2.1.4 Aparatur Pajak

Aparat pajak merupakan orang yang melakukan pelayanan pajak pada wajib pajak. Direktorat Jenderal Pajak menyadari bahwa aparat pajak belum sempurna. Tahap demi tahap diusahakan sebagai upaya untuk memperbaikinya. Sekarang hal ini sudah mulai menampakkan hasilnya, baik dalam bidang

pelayanan maupun yang menyangkut bidang kode etik sebagai pegawai negeri dan petugas pajak (Asikin dan Himawati, 2015).

Meskipun demikian terus diupayakan agar citra masyarakat terhadap petugas pajak terus tumbuh dan berkembang semakin baik, mengembangkan atau menumbuhkan munculnya pihak ketiga yang independen dan cukup kuat untuk dijadikan penengah antara aparat pajak dan wajib pajak sehingga peranan aparat pajak dalam proses interaksi tidak menjadi sangat dominan, pengaturan wewenang dapat berlangsung terus sehingga asas *self assessment* dapat dijalankan secara konsisten, dan mengusahakan semaksimal mungkin agar organisasi perpajakan semakin memenuhi tuntutan kebutuhan sejalan dengan pelaksanaan pembaruan perpajakan.

Saat globalisasi tidak dapat dihindarkan lagi dan tuntutan rakyat terhadap sistem demokrasi sudah sedemikian kuatnya, maka fungsi aparatur pajak yang menjadi sorotan dan tuntutan masyarakat adalah fungsi pelayanan. Tugas aparatur pajak saat ini bukan lagi merampungkan atau menetapkan semua jumlah pajak yang harus dibayar, tetapi melakukan tugas pelayanan, pengawasan, pembinaan dan penerapan sanksi perpajakan.

Namun demikian, pada prinsipnya seluruh aparat perpajakan dapat melakukan tugas pelayanan perpajakan kepada masyarakat wajib pajak dan untuk tertib pelaksanaan pelayanan serta adanya pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas. Dorongan dari nilai ini harus dapat membentuk sikap aparat. Direktorat Jenderal Pajak senantiasa mampu meletakkan posisi dirinya secara

proporsional sebagai pihak yang harus melayani dan bukan sebagai penguasa atau yang dilayani.

2.1.5 Kepatuhan

Kepatuhan dalam perpajakan merupakan suatu kedisiplinan yang tercermin dari wajib pajak yang menaati aturan perundang-undangan perpajakan. Oleh karena tingkat kepatuhan pajak yang tinggi merupakan salah satu indikator sikap positif wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan wajib pajak mempunyai ciri-ciri yaitu :

- a. Menghitung pajak dengan jumlah yang benar.
- b. Melakukan pembayaran tepat waktu.
- c. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- d. Mengisi formulir pajak dengan tepat.

Kepatuhan wajib pajak adalah usaha untuk memenuhi segala kewajiban dengan sadar dan atas dasar kemauannya sendiri, hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak telah bersikap baik terhadap segala kewajibannya. Masalah bagaimana memupuk sikap wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya merupakan suatu masalah yang menyeluruh yang dihadapi oleh hampir semua negara.

Kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi merupakan kewajiban perpajakan orang pribadi secara formal menurut undang-undang perpajakan antara lain wajib pajak mendaftarkan diri untuk memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), wajib pajak wajib mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dan

melaporkannya sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan. Sedangkan kepatuhan teknis adalah keadaan dimana wajib pajak secara substansi/hakekat memenuhi semua ketentuan yang diatur dalam undang-undang perpajakan.

2.1.6 Surat Pemberitahuan (SPT)

2.1.6.1 Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT)

Pasal 1 huruf f undang-undang Nomor 6 Tahun 1963 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah dengan undang-undang Nomor 9 Tahun 1994 menyebutkan bahwa pengertian Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2.1.6.2 Fungsi SPT

Fungsi Surat Pemberitahuan dapat dilihat dari pemotong/pemungut pajak, pengusaha kena pajak dan wajib pajak sebagai berikut (Waluyo, 2000:30):

1. Fungsi Surat Pemberitahuan bagi pemotong/pemungut pajak

Fungsi Surat Pemberitahuan dalam hal ini yaitu sebagai sarana melapor dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetor.

2. Fungsi Surat Pemberitahuan bagi pengusaha kena pajak

a. Melaporkan pengkreditan pajak masukan terhadap pajak keluaran

b. Melaporkan pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan dan atau melalui pihak lain dalam satu masa pajak, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku

- c. Sarana melapor dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan atas barang mewah yang sebenarnya terutang.

3. Fungsi Surat Pemberitahuan bagi wajib pajak

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

2.1.6.3 Jenis SPT

Surat Pemberitahuan dibedakan menjadi dua yaitu :

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

2.1.6.4 Penyampaian SPT

Sejak 1 Januari 2013 Wajib pajak dapat melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan 4 cara yaitu :

1. Secara Langsung

Penyampaian SPT Tahunan secara langsung dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu:

a. Melalui tempat pelayanan terpadu (TPT) di kantor pelayanan pajak (KPP) tempat Wajib pajak terdaftar, dalam hal SPT yang disampaikan adalah:

- 1.SPT Tahunan Lebih Bayar (LB).
- 2.SPT Tahunan Pembetulan.
- 3.SPT Tahunan yang disampaikan setelah batas waktu penyampaian SPT.
- 4.SPT Tahunan dalam bentuk e-SPT.

b. Melalui pojok pajak/mobil pajak/dropbox dimana saja yang dapat disampaikan adalah untuk Surat Pemberitahuan Tahunan selain Surat Pemberitahuan Tahunan Lebih Bayar, Surat Pemberitahuan Tahunan pembetulan, atau Surat Pemberitahuan Tahunan yang disampaikan setelah batas waktu penyampaian. Surat Pemberitahuan Tahunan, dan Surat pemberitahuan Tahunan dalam bentuk e-SPT. Dalam hal ini Surat Pemberitahuan Tahunan disampaikan dalam amplop atau kemasan lainnya, maka petugas penerima Surat Pemberitahuan Tahunan akan membuka amplop atau kemasan lainnya tersebut.

2. Melalui Pos dengan bukti pengiriman surat ke kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat wajib pajak terdaftar. Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan melalui pos dilakukan dalam amplop tertutup yang telah dilekati lembar informasi amplop Surat Pemberitahuan Tahunan (format terlampir di lampiran 1

peraturan Direktorat Jenderal Pajak nomor PER-26/PJ/2012) yang berisi data sebagai berikut :

1. Nama wajib pajak
 2. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
 3. Tahun Pajak
 4. Status SPT Tahunan (Nihil,Kurang Bayar/Lebih Bayar)
 5. Jenis SPT (SPT Tahunan/SPT Tahunan pembetulan ke-...)
 6. Perubahan data (ada/tidak ada)
 7. Nomor telepon
 8. Pernyataan
 9. Tanda tangan wajib pajak
3. Melalui perusahaan jasa ekspedisi atau kurir dengan bukti pengiriman surat ke Kantor Pelayanan Pajak tempat wajib pajak terdaftar. Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) melalui perusahaan jasa kurir dilakukan dalam amplop tertutup yang telah dilekati lembar informasi amplop SPT Tahunan (format terlampir di lampiran 1 peraturan Direktorat Jenderal Pajak nomor PER-26/PJ/2012) yang berisi data sebagai berikut:
1. Nama wajib pajak
 2. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
 3. Tahun pajak
 4. Status SPT (Nihil,Kurang Bayar/Lebih Bayar)
 5. Jenis SPT (SPT Tahunan/SPT Tahunan pembetulan ke-...)
 6. Perubahan data (ada/tidak ada)

7. Nomor telepon
 8. Pernyataan
 9. Tanda tangan wajib pajak
4. e-Filing melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau penyedia jasa ASP (*Application Service Provider*)
- a. penyampaian e-Filing melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) dapat dilakukan untuk wajib pajak orang pribadi yang menggunakan formulir SPT Tahunan 1770 dan formulir SPT Tahunan 1770 SS.
 - b. Penyampaian Surat Pemberitahuan (Tahunan dan masa) dan masa pemberitahuan perpanjangan Surat Pemberitahuan secara elektronik (e-Filing) melalui penyedia jasa aplikasi (ASP) yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak.

2.1.7 E-Billing

E-Billing adalah cara pembayaran pajak secara elektronik dengan menggunakan kode billing (15 digit angka) yang diterbitkan melalui sistem billing pajak. E-billing berlaku mulai 01 Juli 2016. Sebelum penggunaan e-billing wajib pajak harus membuat kode billing melalui *customer service* atau *teller bank*, kring pajak 1500200, sms ID billing, layanan billing di KPP, internet banking maupun penyedia jasa aplikasi (ASP). Pemabayaran e-billing melalui berbagai cara yaitu kantor pos, ATM, mini ATM di KPP, internet banking, agen *brachless banking* (saat ini dilayani melalui BRILink). (Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, 2016).

Menurut Fauzie Aji (2014) reformasi administrasi perpajakan adalah perbaikan kinerja atau penyempurnaan administrasi baik secara individu, kelompok maupun secara kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat. Reformasi administrasi perpajakan dimaksudkan untuk meningkatkan kepatuhan dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan sehingga menjadi dasar diterapkannya sistem administrasi modern. Konsep dari modernisasi perpajakan adalah pelayanan prima dan pengawasan intensif dengan pelaksanaan *good governace*. E-billing merupakan wujud dari sistem administrasi modern agar lebih efisien, ekonomis dan cepat yang dimaksudkan untuk meningkatkan kepatuhan.

2.1.8 E-Filing

Menurut Nurhidayah (2015) E-Filing adalah cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem *online* dan *real time*. E-Filing sebagai suatu layanan penyampaian SPT secara elektronik baik untuk orang pribadi maupun badan melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia jasa aplikasi kepada Kantor Pajak dengan memanfaatkan internet, sehingga wajib pajak tidak perlu mencetak semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual.

Tujuan utama layanan pelaporan pajak secara E-Filing untuk membantu wajib pajak untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik kepada wajib pajak, sehingga dapat mengurangi biaya dan waktu yang dibutuhkan wajib pajak untuk memproses, mempersiapkan dan melaporkan SPT ke kantor pajak,

karena dengan kemudahan melalui internet hal tersebut dapat diselesaikan secara efektif dan efisien.

E-Filing sangat menguntungkan bagi wajib pajak karena mempermudah proses perekaman data SPT di dalam basis data Direktorat Jenderal Pajak, mengurangi pertemuan langsung wajib pajak dengan petugas pajak, mengurangi dampak antrean dan volume pekerjaan proses penerimaan SPT dan mengurangi volume berkas fisik/kertas dokumen perpajakan. Selain itu, proses pelaporan lebih cepat karena wajib pajak melaporkan sendiri SPT, sehingga lebih akurat, efektif dan efisien. Hal ini merupakan sistem baru yang diperkenalkan Direktorat Jenderal Pajak untuk mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

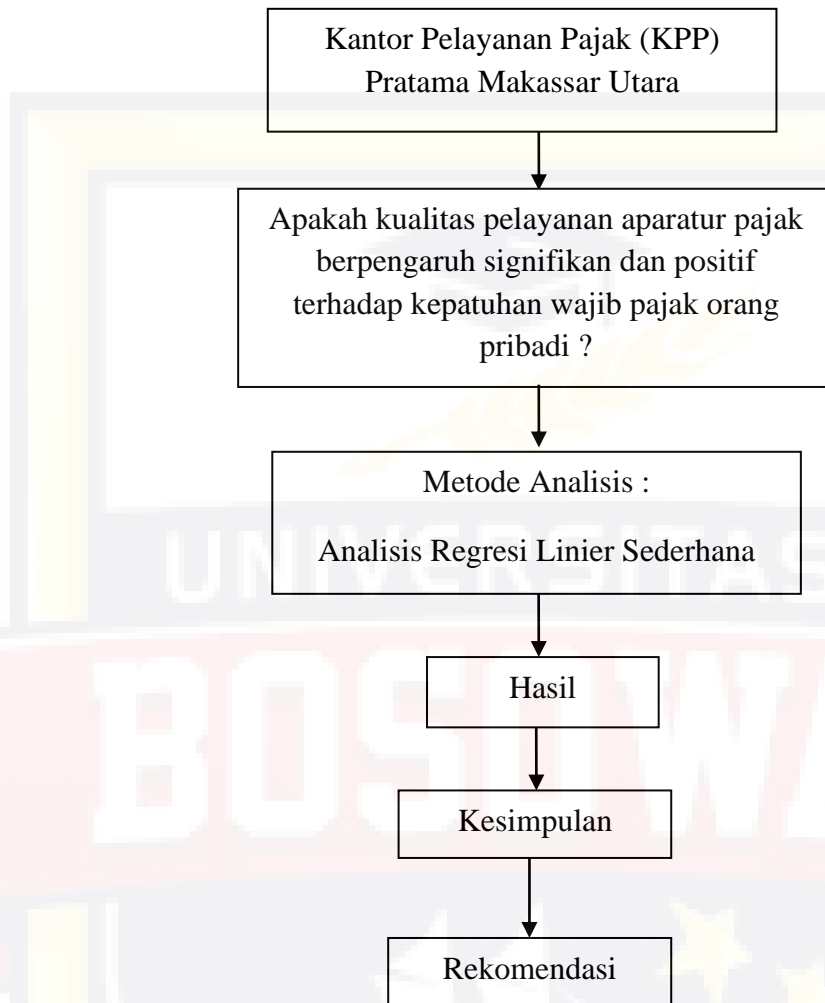
Penerimaan pajak di Indonesia menerapkan *self assesment*, dimana *self assesment* merupakan sebuah sistem dimana wajib pajak diberikan kepercayaan dan tanggung jawab untuk berinisiatif mendaftarkan dirinya, melaporkan jumlah pajak terhutang, melakukan perhitungan pajak terhutang hingga membayar pajak terhutang atas dirinya.

Dimasa ini, masih terdapat wajib pajak yang kurang mengerti pentingnya pajak serta akibat dari melarikan diri dari kewajiban perpajakannya. Hal ini dikarenakan perbedaan cara menghitung antara fiskal dengan komersial yang dapat menimbulkan perbedaan atas jumlah pajak yang harus dibayar. Perbedaan ini dapat berakibat kurang bayar atau lebih bayar yang dapat merugikan pemerintah maupun wajib pajak.

Selain perbedaan jumlah pajak, masih terdapat wajib pajak yang tidak sadar akan kewajiban perpajakannya dan menganggap bahwa pajak merupakan beban bagi dirinya. Sedangkan bagi wajib pajak yang sadar akan kewajiban perpajakannya, di era globalisasi mereka menuntut untuk mendapatkan kemudahan baik dari proses menghitung, melakukan pembayaran pajak hingga melapor.

Dalam menghadapi perkembangan teknologi yang semakin pesat, maka Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tidak mau ketinggalan dalam memanfaatkan teknologi untuk mengfisienkan dan mempermudah pekerjaan yang berhubungan dengan administrasi dan pembayaran pajak. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengeluarkan program baru yang memanfaatkan teknologi dengan lebih baik yaitu, *E-System*. Dalam *E-System* ini terdapat *e-registration*, *e-filling*, *e-SPT*, dan *e-biling*.

2.2 Kerangka Pikir



Gambar 2.1

2.3 Hipotesis

Hipotesis penelitian merupakan dugaan (keyakinan sementara) tentang hasil penelitian, berdasarkan kajian teoretik-konseptual dan temuan-temuan terdahulu. Berdasarkan hasil analisa dan penjelasan di atas, maka dalam penelitian ini hipotesis yang dapat diajukan yaitu diduga Kualitas pelayanan aparatur pajak berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WPOP).

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Daerah Penelitian

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara merupakan salah satu Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang berada dibawah koordinasi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar ini berlokasi di Kompleks Gedung Keuangan Negara Jalan Urip Sumoharjo Km.4. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara melewati sejarah perjalanan yang panjang seiring dengan transformasi kelembagaan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 94/KMK.01/1994, di Makassar hanya terdapat satu kantor pajak yaitu Kantor Pelayanan Pajak Ujung Pandang yang berada di bawah kantor wilayah XII Sulawesi Selatan dan Sulawesi Tenggara karena laju perekonomian kota Makassar yang sangat tinggi.

Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara ini yang kemudian bertransformasi menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor PMK-67/PMK.01/2008 tentang perubahan kedua atas peraturan menteri keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang organisasi dan tata kerja instansi, vertikal Direktorat Jenderal Pajak.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data dan keterangan-keterangan lainnya dalam penelitian terhadap

masalah yang menjadi objek penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian Lapangan

Penelitian Lapangan merupakan penelitian secara langsung pada objek yang diteliti melalui pemberian kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. Kuesioner disusun dalam bentuk tertutup dalam arti bahwa jawaban terhadap kuesioner telah ditentukan sehingga responden hanya memilih salah satu dari alternatif jawaban yang tersedia (Andini,2004:5).

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara membagikan sejumlah pertanyaan kepada responden yang nantinya akan diolah dan dianalisis dari setiap jawaban yang telah diisikan oleh responden.

Terdapat lima alternatif jawaban yang tersedia untuk kuesioner dan akan diberi bobot nilai sebagai berikut :

Tabel 3.1
Skor Jawaban Responden

No	Jawaban Responden	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu (R)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

2. Penelitian Kepustakaan

Penelitian kepustakaan merupakan kegiatan pengumpulan data dan informasi melalui hasil laporan, buku-buku, internet dan perundang-undangan beserta peraturan pelaksanaannya yang berhubungan dengan materi (Andini,2004:45).

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kuantitatif. Data Kuantitatif adalah data yang melibatkan pengambilan data secara statistik sehingga dapat dilakukan perhitungan dan intrepretasi yang dapat disajikan dalam bentuk grafik, diagram, tabel dan pengujian hipotesis.

3.3.2 Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dalam penelitian yang dilakukan di lapangan guna mendapatkan data secara langsung dari kuesioner yang dibagikan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi. Data primer dalam penelitian ini berupa kuisioner yang diisi oleh Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara. Data sekunder merupakan data yang tidak diperoleh langsung dari objeknya tetapi melalui sumber lain, dalam penelitian yang dilakukan sumber data sekunder yaitu dengan mengumpulkan data berupa bahan bacaan atau kepustakaan dan sumber data yang berasal dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara.

3.4 Metode Analisis

3.4.1 Uji Instrumen Penelitian

3.4.1.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Imam Ghozali, 2005:45).

3.4.1.2 Uji Realibilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau *costruct*. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Imam Ghozali, 2005:41).

3.4.2 Uji Asumsi Klasik

3.4.2.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak, dilakukan dengan menggunakan analisis grafik histogram dan penyebaran data yang terlihat dalam *scutter plots* serta *normal probability plot* (Imam Ghozali, 2005:110).

3.4.2.2 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui adanya korelasi secara linear antara kesalahan pengganggu periode t dengan kesalahan pengganggu periode sebelumnya ($t-1$) apabila terjadi korelasi, berarti ada problematokorelasi. Model

regresi yang baik adalah regresinya bebas dan autokorelasi atau tidak terjadi autokorelasi (Santoso,2010:213)

3.4.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ketidaksamaan varians dan residual atau pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas (Ghozali,2011:139)

3.4.2.4 Uji Linearitas

Uji Linearitas merupakan uji prasyarat yang biasanya dilakukan jika akan melakukan analisis korelasi atau regresi linear. Uji linearitas digunakan untuk melihat spesifikasi model yang digunakan benar atau tidak. Uji linearitas dapat dilakukan dengan metode *Langrange Multipler* (Ghozali,2011:166).

3.4.3 Analisis Regresi Linear Sederhana

Penelitian ini juga menggunakan metode analisis regresi linear sederhana dalam menguji hipotesis dengan bantuan SPSS, tetapi data lebih dahulu diubah dari data ordinal ke interval dengan menggunakan MSI (*Metohod of Successive Interval*).

Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + b X + e$$

Keterangan :

Y : kepatuhan wajib pajak orang pribadi

b : koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

a : konstanta

X : kualitas pelayanan aparatur pajak

e : *error* (15%)

Secara umum, analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu variabel independen (variabel penjelas/bebas), menurut Gujardi tujuan untuk mengestimasi dan/atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui (Imam Ghozali ,2005:81). Hasil analisis regresi adalah berupa koefisien untuk variabel independen. Koefisien ini diperoleh dengan cara memprediksi nilai variabel dependen dengan suatu persamaan.

Menurut Tabachnick Koefisien regresi dihitung dengan dua tujuan sekaligus; nilai estimasi variabel dependen berdasarkan data yang ada dan meminimumkan penyimpangan antara nilai aktual. Dalam analisis regresi juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen (Imam Ghozali,2005:81).

Ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual dapat diukur dari *Goodness of-fit*-nya. Secara statistik, setidaknya ini dapat diukur dari nilai koefisien determinasi dan nilai statistik t untuk analisis regresi sederhana. Perhitungan statistik disebut signifikan secara statistik apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah kritis (Imam Ghozali, 2005:83).

3.4.4 Uji Signifikasi (Uji t)

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel-variabel dependen.

Cara melakukan uji t yaitu sebagai berikut (Imam Ghazali, 2005:84) :

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3.5 Populasi Penelitian dan Sampel Penelitian

Definisi populasi yang dikemukakan oleh Djawranto yaitu Populasi adalah jumlah keseluruhan dari satuan-satuan atau individu-individu yang karakteristiknya hendak diteliti. Dan satuan-satuan tersebut dinamakan unit analisis, dan dapat berupa orang-orang, institusi-institusi, benda-benda (Drs.Kuntjojo, 2009:32). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang terdaftar di kantor pelayanan pajak pratama makassar utara. Peneliti mengambil sampel dari beberapa wajib pajak orang pribadi untuk mengetahui pelayanan aparaturnya terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pada tahun 2019 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara terdaftar wajib pajak orang pribadi sebanyak 69.366. Untuk menentukan jumlah sampel dilakukan menggunakan *formula slovin* :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} = \frac{69.366}{1 + 69.366(0,15)^2} = 44$$

n : Sampel

N : Populasi

e : Nilai Krisis (15%)

Berdasarkan rumus slovin di atas, jumlah sampel ideal yang dapat digunakan dalam penelitian ini sebanyak 44 responden dengan tingkat toleransi kesalahan sebesar 15%. Sedangkan menurut Singarimbun dan Efendi (1989) dalam penelitian Abdul Suki (2008), penelitian yang bersifat korelasi sudah dapat dilaksanakan apabila terdapat jumlah sampel sekurang-kurangnya 30 unit. Atas dasar itulah peneliti mengambil sampel sebanyak 44 responden. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *insidental sampling*. Menurut Sugiyono *insidental sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, jika orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data (Adi, 2018:96).

3.6 Definisi Operasional

a. Pelayanan Aparatur Pajak

Dalam mengukur pelayanan aparatur pajak peneliti menggunakan lima indikator yang terdiri dari:

1. Reliability

Reliability merupakan kehandalan fiskus dalam melayani wajib pajak sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat terpercaya serta kehandalan sistem kantor pajak dalam mendukung pelayanan.

2. *Empathy*

Empathy merupakan kepedulian dan kemudahan untuk mencapai sarana pelayanan kepada wajib pajak serta kantor pelayanan pajak mengerti kemauan dan keinginan wajib pajak.

3. *Tangible*

Tangible merupakan berbagai fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan kantor pelayanan pajak dalam upaya memenuhi kepuasan wajib pajak. Indikator ini meliputi penyampaian SPT orang pribadi.

4. *Responsiveness*

Indikator ini dimaksudkan sebagai sikap tanggap mau mendengarkan dan mau merespon wajib pajak dalam upaya memuaskan wajib pajak atau kemampuan dalam membantu wajib pajak dan menyediakan pelayanan dengan cepat dan tepat serta antusias.

5. *Assurance*

Assurance merupakan keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk dapat memberikan pelayanan dengan sopan santun, rasa hormat, profesional, kejujuran dari pemberi pelayanan sehingga wajib pajak merasa bebas dari budaya atau resiko/kerugian.

b. Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel Dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak adalah hasil pemikiran mengenai peraturan perpajakan sehingga membuat wajib pajak yang pada awalnya tidak memahami atau kurang

memahami peraturan perpajakan, menjadi memahami peraturan perpajakan yang telah ditetapkan.

Terdapat empat indikator, yaitu kepatuhan dalam mendaftarkan diri ke kantor pajak, kepatuhan dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu, kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak dengan benar, dan kepatuhan dalam membayar tunggakan pajak.

c. E-Billing

Sistem e-billing merupakan sistem pembayaran online yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) bagi wajib pajak untuk melakukan pembayaran kewajiban perpajakannya secara online dan mandiri. Wajib pajak hanya perlu mengisi SSP melalui website Direktorat Jenderal Pajak (DJP) kemudian mendapatkan kode billing yang selanjutnya melakukan pembayaran dengan memasukkan kode tersebut melalui bank yang bekerjasama dengan Direktorat Jenderal Pajak, ATM, atau internet banking dengan memasukkan kode billing tersebut.

d. E-Filing

E-Filing merupakan penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan) melalui saluran pelaporan pajak elektronik atau online yang telah ditetapkan oleh DJP (Direktorat Jenderal Pajak) pada peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara

4.1.1 Sejarah dan Gambaran Umum KPP Pratama Makassar Utara

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara merupakan salah satu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama yang berada dibawah koordinasi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara. Berlokasi di Kompleks Gedung Keuangan Negara Jalan Urip Sumoharjo Km.4. Wilayah kerjanya tersebar di enam kecamatan yang mencakup 63 kelurahan di kota Makassar. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar saat ini mencapai 63.336 Wajib Pajak. Sektor perekonomian yang dominan adalah perdagangan dan industri mengingat di makassar terdapat pelabuhan dan kawasan industri.

Kantor Pajak Pratama (KPP) Makassar Utara melewati sejarah perjalanan yang panjang seiring dengan transformasi kelembagaan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 94/KMK.01/1994, di makassar hanya terdapat satu kantor pajak di kota yaitu Kantor Pelayanan Pajak Ujung Pandang yang berada di bawah Kantor Wilayah XII Sulawesi Selatan dan Sulawesi Tenggara. Karena laju perekonomian kota Makassar yang sangat tinggi, maka pada tahun 2001 Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Ujung Pandang dipecah menjadi Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara

dan Kantor Pelayanan Pajak Makassar Selatan melalui Keputusan Menteri Keuangan Nomor 443/KMK.01/2001.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Makassar Utara ini yang kemudian bertransformasi menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor PMK-67/PMK.01/2008 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. Perubahan ini merupakan bagian dari reformasi dan modernisasi perpajakan yang dicadangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

4.1.2 Visi, Misi dan Nilai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara

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

Misi Kantor Pelayanan Pajak 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 Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara yaitu :

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

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

4.1.3 Struktur Organisasi

Gambar 4.1

Struktur Organisasi KPP Pratama Makassar Utara



Sumber :KPP Pratama Makassar Utara 2020

4.1.4 Tanggung Jawab dan Tugas

a. Kepala kantor pelayanan pajak

Mengingat kantor pelayanan pajak pratama merupakan penggabungan dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPBB) dan Kantor Wilayah (KANWIL) maka kepala kantor pelayanan pajak Pratama mempunyai tugas mengkoordinasikan pelaksanaan penyuluhan, pelayanan, pengawasan wajib pajak di bidang pajak penghasilan, pajak tidak langsung lainnya, pajak bumi dan bangunan dan BEA perolehan hak atas tanah dan bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. 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 kantor pelayanan pajak yang bersangkutan. Adapun jumlah jabatan fungsional tersebut ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja. Jenis dan jenjang jabatan fungsional diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

c. Seksi Pengolahan Data Informasi

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

d. Seksi pelayanan

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

e. Seksi pemeriksaan

Seksi pemeriksaan mempunyai tugas untuk :

1. Melakukan evaluasi terhadap kebenaran dan kelengkapan surat pemberitahuan
2. Melakukan analisa angka-angka yang tersaji pada surat pemberitahuan
3. Pengujian atas mutasi setelah tanggal neraca
4. Melakukan pengujian fisik
5. Melacak angka-angka yang tersaji pada surat pemberitahuan dan laporan keuangan ke bukti pendukung
6. Melakukan pengujian kaitan yang dalam hal ini meliputi pengujian atas dokumen dasar dan pengujian atas jumlah-jumlah fisik
7. Pemanfaatan informasi pihak ketiga
8. Melakukan inspeksi
9. Melakukan konfirmasi laporan keuangan
10. Rekonsiliasi/Equilisasi

f. Seksi ekstensifikasi

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

g. 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.

h. Seksi pengawasan dan konsultasi

Seksi pengawasan dan konsultasi I, II, III dan IV masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan bagi 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 dan bangunan dan melakukan evaluasi hasil banding.

4.2 Analisis Deskriptif

Deskripsi responden digunakan untuk melihat latar belakang responden sebelum dilakukan penelitian selanjutnya. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 44 responden, maka dapat diidentifikasi mengenai karakteristik responden sebagai berikut :

4.2.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, responden dalam penelitian ini diklasifikasikan sebagai berikut :

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	23	58,3 %
Perempuan	21	41,7 %
Total	44	100%

Sumber data : data diolah (2020)

Pada tabel 4.1 diatas dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah laki-laki sebanyak 23 responden atau 58,3 % dan perempuan sebanyak 21 responden atau 41,7 %.

4.2.2 Usia

Berdasarkan usia, responden dalam penelitian ini diklasifikasikan sebagai berikut :

Tabel 4.2
Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase (%)
20-30 tahun	14	37,2 %
31-40 tahun	19	42,5 %
41-50 tahun	11	20,3 %
>50 tahun	0	0 %
Total	44	100 %

Sumber : data diolah (2020)

Pada tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah umur responden 31-40 tahun sebanyak 19 responden atau 42,5%, umur 20-30 tahun sebanyak 14 responden atau 37,2%, umur 41-50 sebanyak 11 responden atau 20,3%, umur >50 sebanyak 0 responden atau 0%.

4.2.3 Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan, responden dalam penelitian ini diklasifikasikan sebagai berikut :

Tabel 4.3
Pekerjaan responden

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Pegawai Swasta	22	52,6%
Wirausaha	6	11,2%
Honorar	8	14,8%
Apoteker	1	3,8%
Polri	1	3,8%
Pelaut	2	4,40%
Pegawai Negeri Sipil	1	3,8%
Bidan	3	5,60%
Total	44	100%

Sumber : data diolah (2020)

Pada tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 22 responden atau 52,6%, sebagai wirausaha sebanyak 6 responden atau 11,2%, sebagai honorar 8 responden atau 14,8%, sebagai apoteker 1 responden atau 3,8%, sebagai polri

sebanyak 1 responden atau 3,8%, sebagai pelaut 2 responden atau 4,40%, sebagai pegawai negeri sipil sebanyak 1 responden atau 3,8%, sebagai bidan sebanyak 3 responden atau 5,60%.

4.3 Teknik Analisis Data

4.3.1 Hasil Uji Instrumen Penelitian

4.3.1.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya kuesioner. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n - 2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Hasil uji validitas dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	<i>Corrected item-total correlation</i>	r tabel	Ket.
Kualitas Pelayanan (Y)	Y.1	0,6924	0,2512	Valid
	Y.2	0,6774	0,2512	Valid
	Y.3	0,7722	0,2512	Valid
	Y.4	0,7332	0,2512	Valid
	Y.5	0,6632	0,2512	Valid
	Y.6	0,8586	0,2512	Valid
	Y.7	0,8317	0,2512	Valid
	Y.8	0,6711	0,2512	Valid
	Y.9	0,7629	0,2512	Valid
	Y.10	0,6520	0,2512	Valid

	Y.11	0,5370	0,2512	Valid
Kepatuhan Wajib	X.1	0,5679	0,2512	Valid
Pajak (X)	X.2	0,6644	0,2512	Valid
	X.3	0,5094	0,2512	Valid
	X.4	0,4820	0,2512	Valid
	X.5	0,5819	0,2512	Valid
	X.6	0,6787	0,2512	Valid
	X.7	0,5980	0,2512	Valid
	X.8	0,2560	0,2512	Valid
	X.9	0,7602	0,2512	Valid
	X.10	0,8207	0,2512	Valid
	X.11	0,7621	0,2512	Valid
	X.12	0,6794	0,2512	Valid

Sumber : Data diolah (Output SPSS), 2020

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 4.4 dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan dinyatakan valid, karena $r_{hitung} > r_{tabel}$.

4.3.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau *construct*. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Tabel 4.5
Uji Reliabilitas

Variabel	N of Cases	N of items	Cronbach Alpha	Keterangan
X	44	12	0,848	Reliabel
Y	44	11	0,904	Reliabel

Sumber : Data diolah (Output SPSS), 2020

Dari tabel 4.5 dapat kita lihat uji reliabilitas kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak dengan jumlah responden (*N of Cases*) yaitu sebanyak 44 responden. Pada variabel X pengukuran dilakukan melalui 12 item pertanyaan dalam kuesioner (*N of Item*) dengan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,848. Sedangkan pada variabel Y pengukuran dilakukan melalui 11 item pertanyaan dalam kuesioner (*N of Item*) dengan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,904.

Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,60. Dari hasil perhitungan Cronbach Alpha dalam variabel kualitas pelayanan aparatur pajak dan variabel kepatuhan wajib pajak diatas, menghasilkan nilai Cronbach Alpha > 60. Ini berarti bahwa data telah memenuhi kriteria sebagai data yang reliabel.

4.3.2 Hasil Uji Asumsi Klasik

4.3.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel dependen dan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk menguji normalitas, dapat menganalisis dengan melihat nilai probabilitasnya. Dasar pengambilan keputusan adalah jika nilai signifikan > 0,05,

maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Hasil uji normalitas dengan *Kolmogorov Smirnov Test* yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.6
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		44
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.52385621
Most Extreme Differences	Absolute	.088
	Positive	.088
	Negative	-.088
Test Statistic		.088
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Data diolah (Output SPSS), 2020

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan *Kolmogorov Smirnov Test* di atas terlihat bahwa nilai signifikan $> 0,05$, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

4.3.2.2 Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi berguna untuk mengetahui adanya korelasi secara linear antara kesalahan pengganggu periode t dengan kesalahan sebelumnya ($t-1$) apabila terjadi korelasi, berarti ada problematokorelasi. Hasil Uji Autokorelasi dengan Durbin Watson yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.7
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.742 ^a	.551	.540	4.577	1.748

a. Predictors: (Constant), Kualitas Aparatur Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data diolah (Output SPSS), 2020

Tabel 4.8
Perhitungan Uji Autokorelasi Durbin Watson

N	D	DL	DU	4-DL	4-DU
44	1,748	1,469	1,561	2,531	2,439

Sumber : Data diolah (Output SPSS), 2020

Hasil = $DU < D < 4-DU$

$$= 1.561 < 1.748 < 2,439$$

Kesimpulan : Tidak terjadi Autokorelasi.

4.3.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas berguna untuk menguji apakah dalam model regresi ketidaksamaan varians dan residual atau pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut heterokedasitas.

Dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan uji glejser yang dilakukan dengan meregresikan semua independen dari model regresi dengan nilai mutlak residualnya. Jika variabel independen secara signifikan mempengaruhi variabel dependen maka indikasi terdapat masalah heterokeadstisitas. Caranya dengan melihat nilai probabilitas $> 0,05$ sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas dengan glejser yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.643	2.859		.924	.361
Kepatuhan WP	.017	.075	.035	.229	.820

a. Dependent Variable: abs_res

Sumber : Data diolah (Output SPSS), 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikan $0,820 > 0,05$.

Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada indikasi heterokdasitas dalam penelitian ini.

4.3.2.4 Uji Linearitas

Uji linearitas merupakan uji prasyarat yang biasanya dilakukan jika akan melakukan analisis korelasi atau regresi linear. Uji linearitas digunakan untuk melihat spesifikasi model yang digunakan benar atau tidak. Berikut hasil uji linearitas menggunakan SPSSversi 22 :

4.10
Hasil Uji Linearitas
ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
* Kualitas Aparatur Pajak	Between Groups (Combined)	729,826	15	48,655	4,063	.001
*Kepatuhan Wajib Pajak	Linearity	423,653	1	423,653	35,37	.000
	Deviation from Linearity	306,173	33	21,869	5	.085
Within Groups		335,333	28	11,976	1,826	
Total		1065,159	43			

Sumber : Data diolah (Output SPSS), 2020

Berdasarkan hasil uji linearitas diketahui nilai Sig.deviation from linearity sebesar $0,085 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan.

4.4 Regresi Linear Sederhana

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan aparatur pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berikut ini hasil perhitungan regresi linear sederhana dengan program SPSS disajikan dalam pada tabel 4.10 yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.11
Uji Regresi Linear Sederhana
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1079.619	1	1079.619	51.527	.000 ^b
	Residual	880.007	42	20.953		
	Total	1959.626	43			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Kualitas Aparatur Pajak

Sumber : Data diolah (Output SPSS), 2020

Dari output tersebut diketahui bahwa nilai F hitung = 51.527 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel partisipasi atau dengan kata lain ada pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepatuhan (Y).

Tabel di bawah menjelaskan besarnya nilai korelasi / hubungan (R) yaitu sebesar 0,742. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,551, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 55,1%, sedangkan 44,9% kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh variable yang tidak diteliti.

Tabel 4.12
Model Summary
Analisis Regresi Linear Sederhana

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.742 ^a	.551	.540	4.577	1.748

a. Predictors: (Constant), Kualitas Aparatur Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data diolah (Output SPSS), 2020

4.5 Uji Signifikasi (Uji t)

Uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel-variabel dependen. Berikut tabel hasil uji t menggunakan SPSS versi 22 :

Tabel 4.12
Hasil uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.882	4.224		.919	.363
	Kualitas Aparatur Pajak	.795	.111	.742	7.178	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data diolah (Output SPSS), 2020

Berdasarkan analisis data dengan menggunakan SPSS 22, maka diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 3,882 + 0,795 + e$$

Persamaan regresi diatas memperlihatkan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen secara garsial, dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Nilai konstanta adalah 3,882, artinya jika tidak terjadi perubahan variabel kualitas pelayanan (nilai $X = 0$) maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara ada sebesar 3,882.
2. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan adalah 0,726, artinya jika variabel kualitas pelayanan (X) meningkat sebesar 1% dan konstanta (a) adalah 0 (nol), maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara sebesar 0,795. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif bagi kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga makin baik kualitas pelayanan yang disediakan di kantor pelayanan pajak pratama makassar utara, akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan tabel 4.13 dibawah ini dengan mengamati baris kolom^t dan sig bisa dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 4.13
Uji t (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.882	4.224		.919	.363
	Kualitas Aparatur Pajak	.795	.111	.742	7.178	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak
Sumber : Data diolah (Output SPSS), 2020

4.5.1 Pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak

Variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama makassar utara. Hal ini terlihat dari signifikan kualitas pelayanan (X) $0,00 < 0,05$, dan nilai

$t_{tabel} = t(a/2; n-1) = t(0,025; 43) = 2.01669$. berarti nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($7,178 < 1,68023$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan secara parsial diterima.

Kepatuhan wajib pajak adalah pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak untuk memberikan kontribusi dalam pembangunan negara yang diberikan secara sukarela. Indonesia menerapkan *self assesment* yang dimana dalam prosesnya memberikan kepercayaan kepada wajib pajak dalam menghitung, melapor dan membayar kewajibannya.

Kepatuhan wajib pajak semakin meningkat di Indonesia setelah menerapkan *self assesment* yang dimana kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan merupakan aspek terpenting bagi semua negara, baik negara maju maupun negara berkembang karena apabila wajib pajak tidak sadar akan kewajiban perpajakannya maka secara tidak langsung wajib pajak akan menimbulkan keinginan untuk melakukan penyelundupan, pengelakan, penghindaran dan pelalaian pajak. Dampak dari tindakan-tindakan tersebut dapat mengakibatkan penerimaan negara akan berkurang. Terdapat empat indikator kepatuhan pajak yaitu:

1. Kepatuhan pajak dalam mendaftarkan diri
2. Kepatuhan pajak untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan (SPT) secara tepat waktu
3. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang atas penghasilan yang diterima

4. Kepatuhan wajib pajak dalam membayar tunggakan pajak (SKP atau STP) sebelum jatuh tempo.

Direktorat jenderal pajak dalam hal ini bertugas untuk melakukan penelitian, pelayanan, pembinaan dan pengawasan dalam hubungan pelaksanaan pemenuhan kewajiban perpajakan dari wajib pajak, sesuai ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sitti Anisa (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak yang artinya pelayanan yang baik dan berkualitas oleh fiskus akan membantu wajib pajak dalam menerima dan memahami informasi pajak yang akan memicu wajib pajak untuk patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang menyatakan kualitas pelayanan yang memuaskan akan membuat wajib pajak merasa tertolong dan menguntungkan dalam hal waktu pelayanan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Riano Roy Purnaditya (2015) yang menyatakan bahwa pemahaman pajak, kualitas pelayanan aparat maupun pihak pajak yang berlaku berpengaruh positif maupun signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian maka kantor pelayanan pajak pratama (KPP) makassar utara sebaiknya senantiasa melakukan upgrade terhadap pelayanan yang diberikan sehingga kualitas pelayanan semakin baik dan pada akhirnya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan aparatur pajak berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pelayanan yang baik dari aparatur pajak terhadap wajib pajak dapat membuat wajib pajak merasa nyaman untuk memenuhi kewajibannya di kantor pelayanan pajak, sehingga wajib pajak akan merasa puas dan dengan sendirinya akan mematuhi kewajiban perpajakannya dengan benar.

5.2 Saran

Berdasarkan keterbatasan yang dimiliki penelitian ini, maka saran yang diberikan penulis untuk penelitian di masa yang akan datang yaitu, diharapkan pada penelitian selanjutnya dalam metode pengumpulan data selain menggunakan kuesioner dapat juga dilengkapi dengan wawancara agar dapat diperoleh hasil yang lebih valid. Sedangkan saran yang diberikan penulis untuk kantor pelayanan pajak (KPP) yaitu, diharapkan kantor pelayanan pajak (KPP) pratama makassar utara agar menyediakan hotline yang mudah dihubungi oleh wajib pajak yang ingin berkonsultasi tetapi tidak dapat langsung ke kantor pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Subki, 2008. *“Pengaruh kualitas pelayanan aparaturn pajak terhadap kepuasan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban mengisi dan menyampaikan SPT PPh 21 orang pribadi (Studi kasus pada KPP Pratama Bekasi Utara)”*, Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Adi, Made, 2011. *“Pengaruh kualitas pelayanan dan sikap terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Badung utara”*, Jurnal. Universitas Udayana Denpasar.
- Amaliah, Zidni, *“Berbagai cara menyampaikan SPT Tahunan”* artikel ini diakses tanggal 23 Februari 2018, dari <https://www.pajak.go.id/id/artikel/berbagai-cara-menyampaikan-spt-tahunan>
- Annisa, Siti, 2018. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Makassar Selatan)”*, Skripsi. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Annisa, sitti, 2018. *“Pengaruh kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi kasus wajib pajak orang pribadi pada KPP pratama makassar selatan)”*. Skripsi. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Agustiningsih, W 2016, *“Jurnal nominal pengaruh penerapan e-Filing tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Yogyakarta”*. Vol :2.
- Bona Imelda, Haryanto, 2014. *“Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi pada kantor pelayanan pajak pratama semarang)”*. Diponegoro journal of accounting volume 3, nomor 2 tahun 2014, halaman 1-9.
- Echdar, Saban, *“Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis”*, Ghalia Indonesia: Bogor, 2017

Elim, Inggriani, 2014. ***“Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak untuk menggunakan e-filing”***. Jurnal ilmu akuntansi fakultas ekonomi dan bisnis universitas sam ratulangi manado, 2014 vol.2 no.3, Pp.1341-1349.

Gusrefika, Resi 2018, ***“Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, motivasi membayar pajak dan tingkat pendidikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi kasus pada wajib pajak orang pribadi UMKM di KPP Pratama Tampan Pekanbaru)”***, Jurnal. Volume 1v Edisi 1

Ghozali, Imam. ***“Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS”***, Badan Penerbit UNDIP: Semarang,2005.

Hikmawati, Fenti. ***“Metodologi Penelitian”***, PT. Raja GrafindoPersada: Depok, 2017.

Hidayat, Syarif. ***“Pengaruh Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak memenuhi Kewajiban Perpajakannya”***, Tesis S2 Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia Fakultas Ekonomi Sosial dan Politik: Jakarta,2004.

Hestanto, ***“Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak”*** artikel ini diakses tahun 2019, dari <https://www.hestanto.web.id/pengaruh-kesadaran-wajib-pajak-terhadap-kepatuhan-wajib-pajak/>

Ilyas, B. Wirawan dan Waluyo, ***“Perpajakan Indonesia Pembahasan Sesuai Dengan Ketentuan Pelaksanaan UU Perpajakan”***, Salemba Empat: Jakarta,2004.

Judisseno, A. Rimsky, ***“Perpajakan, Edisi Revisi”***, PT. Gramedia Pustaka: Jakarta, 2004. Kepatuhan wajib pajak di yogyakarta di akses melalui website: <https://ekbis.siindone.ws/read/1200843/33/kepatuhan-wajib-pajak-diy-capai-92-1493345445> diakses pada 25 januari 2018

Komala, Kirana, 2014.***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada kantor pelayanan pajak madya malang)”***, Jurnal. Universitas Brawijaya.

Lasmaya, M., Fitriani, N.N, 2017. Jurnal Computech dan bisnis. **“Pengaruh self assesment system terhadap kepatuhan wajib pajak”**, vol.2 no.2 halaman 1-10.

Lathifa Dina, **“Menilik Timbul Hapusnya Utang Pajak di Indonesia”** artikel ini diakses pada tanggal 26 September 2019 dari <https://www.online-pajak.com/tentang-pajak-pribadi/menilik-timbul-dan-hapusnya-utang-pajak-di-indonesia>

Mekari, **“Ketahui Indikator Kepatuhan Pajak Lewat Self Assesment”** artikel ini diakses pada tanggal 2 agustus 2019 dari [https://klikpajak.id/blog/perencanaan-pajak/ketahui-indikator-kepatuhan-pajak/#Bayarlah Pajak Awal Waktu dan Tepat Jumlah](https://klikpajak.id/blog/perencanaan-pajak/ketahui-indikator-kepatuhan-pajak/#Bayarlah_Pajak_Awal_Waktu_dan_Tepat_Jumlah)

Nur Cahyonowati, *et al*, 2012, **“model moral dan kepatuhan perpajakan: wajib pajak orang pribadi”**., JAAI Volume 15 no.2, desember 2011 161-177.

Rahmanto, **“Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Denda, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta”**. Jurnal Ekonomi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

Resmi, Siti **“Perpajakan: Teori dan Kasus”**, Salemba Empat: Jakarta, 2007.

Ryad, M dan Latifah 2017 **“Modernisasi administrasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Bandung”**, Jurnal Volume 2 No 1

Sutedi, Adrian, **“Hukum Pajak”**, Sinar Grafika: Jakarta, 2016.

Salim, Peter, **“Kamus Besar Bahasa Indonesia”**, Modern English: Jakarta, 1995.

Warman, **“indikator keberhasilan DJP adalah kepatuhan wajib pajak”** artikel ini diakses tanggal 13 Juli 2017, dari <https://bppk.kemenkeu.go.id/content/berita/pusdiklat-pajak-indikator->

[keberhasilan-djp-adalah-tingkat-kepatuhan-wajib-pajak-2019-11-05-c429d9d3/](#)

Wirawati, 2017. *“Pengaruh kualitas pelayanan perpajakan, pengetahuan peraturan perpajakan, sosialisasi perpajakan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi empiris wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Boyolali)”*, Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Surakarta.

Zeki, *“Kepatuhan Wajib Pajak”* artikel ini diakses tanggal 5 Maret 2018, dari <https://www.kompasiana.com/amp/zeki/5a9d37a916835f6c3c3e3623>



Lampiran 1

Deskriptif Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pekerjaan :

Pilihlah salah satu alternatif jawaban untuk setiap pernyataan berdasarkan pendapat anda dengan membubuhkan tanda (✓) atau (X).

Setiap pertanyaan terdiri dari 5 pilihan jawaban:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

R : Ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

A. Pelayanan Aparatur Pajak

No	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
I	<i>Reliability</i>					
1	Petugas pajak memberikan pembinaan dan penyuluhan secara baik dan teratur.					
2	Kecepatan dalam pemrosesan dan penyampaian layanan.					
3	Petugas pajak melakukan sosialisasi tentang penyampaian SPT melalui E-Filing					
4	Petugas pajak menjelaskan dengan baik cara pembayaran pajak melalui E-Billing					
II	<i>Tangible</i>					
1	Petugas pajak memberikan perhatian terhadap keinginan dan kebutuhan wajib pajak.					
2	Petugas pajak bersikap ramah dan sopan dalam melayani wajib pajak.					
III	<i>Empathy</i>					
1	Petugas pajak cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak.					
2	Petugas pajak cakap dalam melaksanakan tugas.					
IV	<i>Responsiveness</i>					
1	Kejujuran petugas dalam hal penetapan dan penetapan peraturan.					
2	Pegawai tegas dan tepat dalam penerapan peraturan perpajakan.					

V	Assurance				
1	Petugas pajak menjaga kerahasiaan data dari wajib pajak.				
2	Petugas pajak memberikan pelayanan yang baik.				

B. Kepatuhan Wajib Pajak

No	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
I	Kepatuhan dalam mendaftarkan diri ke kantor pajak					
1	Saya mendaftarkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atas kemauan sendiri.					
2	Setiap wajib pajak harus mendaftarkan diri untuk Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).					
II	Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak					
1	Saya selalu tepat waktu dalam membayar pajak.					
2	Saya selalu menghitung pajak penghasilan yang terutang dengan benar dan apa adanya.					
3	Dengan diterapkannya sistem E-Filing, penghitungan pajak saya lebih cepat dan akurat					
III	Kepatuhan dalam membayar tunggakan pajak					
1	Saya bersedia membayar kewajiban pajak serta tunggakan pajaknya.					
2	Adanya bunga dalam tunggakan pajak akan menambah beban pajak.					
3	Dengan adanya sistem E-Billing, untuk pembayaran tunggakan pajak lebih akurat dan cepat					
IV	Kepatuhan dalam melaporkan SPT					
1	Saya melaporkan SPT tepat waktu					
2	Saya selalu mengisi SPT sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.					
3	Dengan diterapkannya sistem E-Filing, memudahkan saya melaporkan SPT kapan saja ketika saya memiliki waktu luang.					

Lampiran 2

Tabulasi Jawaban Kuesioner

1. Data Ordinal

a. Variabel Independen

Responden	Pertanyaan											
	Kualitas Pelayanan (X)											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	Jumlah
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
2	4	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	40
3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	46
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	47
5	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	41
6	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	5	40
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
8	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	40
9	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	48
10	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	46
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
12	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	53
13	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	42
14	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	45
15	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	46
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
17	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	47
18	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	46
19	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	46
20	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	42
21	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	47
22	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	51
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
24	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42
25	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	49
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	45
29	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	51
30	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	47
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
32	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	53
33	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	52
34	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	53
35	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	54
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
39	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	44
40	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	52
41	4	5	4	5	3	4	5	3	2	4	5	44
42	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	46

41	3	4	5	3	5	4	3	4	4	4	5	5	49
42	2	3	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	48
43	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	54
44	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	52

2. Data Interval

a. Variabel Independen

Responden	Pertanyaan											Jumlah
	Kualitas Pelayanan (X)											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	4,542	4,373	3,822	3,876	3,396	4,406	3,790	4,645	4,323	4,135	4,100	45,407
2	2,995	1,000	1,000	1,000	1,000	2,850	1,000	3,011	2,882	4,135	2,581	23,453
3	2,995	2,787	2,411	3,876	3,396	2,850	2,381	3,011	2,882	2,629	2,581	31,796
4	4,542	4,373	2,411	2,442	2,125	2,850	2,381	3,011	2,882	2,629	4,100	33,746
5	1,543	2,787	1,000	1,000	1,000	2,850	2,381	3,011	2,882	2,629	4,100	25,182
6	2,995	1,000	2,411	2,442	1,000	2,850	1,000	3,011	1,666	1,000	4,100	23,474
7	2,995	2,787	2,411	2,442	2,125	2,850	2,381	3,011	2,882	2,629	2,581	29,092
8	2,995	2,787	2,411	2,442	1,000	1,000	1,000	3,011	2,882	2,629	1,000	23,156
9	2,995	2,787	3,822	2,442	3,396	4,406	2,381	3,011	2,882	2,629	4,100	34,849
10	4,542	2,787	2,411	2,442	2,125	2,850	2,381	3,011	2,882	4,135	2,581	32,146
11	2,995	2,787	2,411	2,442	2,125	2,850	2,381	3,011	2,882	2,629	2,581	29,092
12	2,995	4,373	3,822	3,876	3,396	4,406	3,790	4,645	4,323	4,135	2,581	42,340
13	2,995	2,787	1,000	2,442	2,125	2,850	2,381	3,011	2,882	1,000	2,581	26,053
14	2,995	2,787	2,411	3,876	2,125	2,850	2,381	3,011	2,882	2,629	2,581	30,526
15	2,995	2,787	2,411	2,442	3,396	2,850	2,381	3,011	2,882	2,629	4,100	31,882
16	4,542	4,373	3,822	3,876	3,396	4,406	3,790	4,645	4,323	4,135	4,100	45,407
17	2,995	2,787	2,411	2,442	3,396	2,850	2,381	4,645	4,323	2,629	2,581	33,438
18	2,995	4,373	2,411	2,442	2,125	2,850	2,381	3,011	4,323	2,629	2,581	32,120
19	2,995	2,787	2,411	2,442	3,396	2,850	2,381	3,011	2,882	2,629	4,100	31,882
20	2,995	2,787	1,000	1,000	2,125	2,850	2,381	3,011	1,666	2,629	4,100	26,543
21	2,995	2,787	3,822	2,442	3,396	2,850	2,381	3,011	2,882	2,629	4,100	33,293
22	2,995	2,787	2,411	3,876	3,396	4,406	3,790	3,011	4,323	4,135	4,100	39,229
23	2,995	2,787	2,411	2,442	2,125	2,850	2,381	3,011	2,882	2,629	2,581	29,092
24	1,000	2,787	2,411	2,442	2,125	2,850	2,381	3,011	2,882	2,629	2,581	27,097

25	2,995	2,787	2,411	2,442	2,125	4,406	3,790	3,011	4,323	4,135	4,100	36,525
26	2,995	2,787	2,411	2,442	2,125	2,850	2,381	3,011	2,882	2,629	2,581	29,092
27	2,995	2,787	2,411	2,442	2,125	2,850	2,381	3,011	2,882	2,629	2,581	29,092
28	2,995	2,787	2,411	2,442	2,125	2,850	2,381	3,011	2,882	2,629	4,100	30,612
29	2,995	2,787	2,411	3,876	3,396	4,406	3,790	3,011	4,323	4,135	4,100	39,229
30	2,995	2,787	2,411	2,442	2,125	2,850	3,790	4,645	4,323	2,629	2,581	33,577
31	2,995	2,787	2,411	2,442	2,125	2,850	2,381	3,011	2,882	2,629	2,581	29,092
32	4,542	2,787	3,822	3,876	3,396	4,406	3,790	3,011	4,323	4,135	4,100	42,187
33	4,542	2,787	2,411	3,876	3,396	4,406	3,790	4,645	4,323	2,629	4,100	40,904
34	4,542	4,373	3,822	3,876	3,396	4,406	3,790	3,011	4,323	2,629	4,100	42,268
35	4,542	4,373	3,822	2,442	3,396	4,406	3,790	4,645	4,323	4,135	4,100	43,974
36	4,542	4,373	3,822	3,876	3,396	4,406	3,790	4,645	4,323	4,135	4,100	45,407
37	4,542	4,373	3,822	3,876	3,396	4,406	3,790	4,645	4,323	4,135	4,100	45,407
38	4,542	4,373	3,822	3,876	3,396	4,406	3,790	4,645	4,323	4,135	4,100	45,407
39	2,995	2,787	1,000	2,442	1,000	2,850	2,381	3,011	4,323	4,135	2,581	29,503
40	4,542	2,787	3,822	3,876	1,000	4,406	3,790	4,645	4,323	4,135	4,100	41,425
41	2,995	4,373	2,411	3,876	1,000	2,850	3,790	1,000	1,000	2,629	4,100	30,023
42	2,995	2,787	1,000	2,442	2,125	4,406	3,790	3,011	2,882	4,135	2,581	32,153
43	4,542	2,787	2,411	1,000	3,396	2,850	1,000	3,011	2,882	2,629	2,581	29,087
44	2,995	2,787	2,411	2,442	3,396	2,850	2,381	3,011	2,882	2,629	4,100	31,882

b. Variabel Dependen

Responden	Pertanyaan												
	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	jumlah
1	4,284	4,208	4,208	3,832	2,625	4,201	4,701	1,000	4,013	4,178	3,937	4,323	45,510
2	2,851	2,685	2,685	3,832	1,000	2,657	3,090	1,000	1,000	2,660	2,468	2,785	28,712
3	2,851	4,208	4,208	3,832	4,148	2,657	3,090	2,511	4,013	2,660	2,468	2,785	39,430
4	2,851	4,208	4,208	3,832	2,625	4,201	3,090	2,511	4,013	4,178	3,937	4,323	43,976
5	4,284	4,208	4,208	1,000	1,000	2,657	3,090	2,511	2,533	2,660	2,468	2,785	33,403
6	2,851	4,208	4,208	3,832	2,625	2,657	4,701	2,511	4,013	4,178	3,937	2,785	42,504
7	2,851	2,685	2,685	2,411	2,625	2,657	3,090	2,511	2,533	2,660	2,468	2,785	31,960
8	2,851	2,685	2,685	3,832	2,625	2,657	3,090	3,921	2,533	2,660	2,468	2,785	34,791
9	2,851	4,208	4,208	2,411	2,625	2,657	3,090	2,511	4,013	2,660	2,468	4,323	38,025

10	2,851	2,685	2,685	2,411	2,625	2,657	3,090	2,511	2,533	2,660	2,468	2,785	31,960
11	2,851	2,685	2,685	2,411	2,625	2,657	3,090	1,000	2,533	2,660	2,468	2,785	30,450
12	4,284	2,685	4,208	1,000	2,625	2,657	3,090	3,921	2,533	2,660	2,468	2,785	34,916
13	2,851	2,685	2,685	2,411	2,625	2,657	3,090	2,511	2,533	2,660	2,468	2,785	31,960
14	4,284	2,685	2,685	2,411	2,625	2,657	3,090	2,511	2,533	2,660	2,468	2,785	33,394
15	2,851	4,208	4,208	2,411	2,625	2,657	3,090	3,921	2,533	2,660	3,937	2,785	37,886
16	4,284	4,208	4,208	3,832	4,148	4,201	4,701	3,921	4,013	4,178	3,937	4,323	49,954
17	1,666	2,685	2,685	2,411	2,625	2,657	3,090	3,921	4,013	2,660	3,937	4,323	36,673
18	2,851	2,685	2,685	2,411	2,625	2,657	3,090	2,511	2,533	2,660	2,468	2,785	31,960
19	2,851	4,208	4,208	2,411	2,625	2,657	3,090	3,921	2,533	2,660	3,937	2,785	37,886
20	2,851	2,685	2,685	2,411	4,148	1,000	3,090	3,921	1,000	2,660	2,468	2,785	31,704
21	2,851	2,685	2,685	2,411	1,000	2,657	1,000	2,511	2,533	1,000	1,000	2,785	25,117
22	4,284	4,208	4,208	2,411	2,625	2,657	4,701	2,511	2,533	2,660	2,468	2,785	38,050
23	2,851	2,685	2,685	2,411	2,625	1,000	3,090	1,530	2,533	2,660	2,468	2,785	29,323
24	2,851	2,685	2,685	2,411	2,625	2,657	3,090	2,511	2,533	2,660	2,468	2,785	31,960
25	4,284	4,208	2,685	2,411	2,625	2,657	3,090	2,511	4,013	2,660	2,468	4,323	37,935
26	2,851	2,685	2,685	2,411	2,625	2,657	3,090	2,511	2,533	2,660	2,468	2,785	31,960
27	2,851	2,685	2,685	2,411	2,625	2,657	3,090	2,511	2,533	2,660	2,468	2,785	31,960
28	2,851	2,685	2,685	2,411	2,625	2,657	3,090	3,921	4,013	4,178	3,937	4,323	39,375
29	4,284	4,208	4,208	2,411	2,625	4,201	3,090	1,000	4,013	4,178	3,937	4,323	42,479
30	4,284	2,685	4,208	2,411	2,625	2,657	3,090	2,511	2,533	4,178	3,937	4,323	39,442
31	2,851	2,685	2,685	2,411	2,625	2,657	3,090	2,511	2,533	2,660	2,468	2,785	31,960
32	4,284	4,208	2,685	3,832	2,625	4,201	4,701	2,511	4,013	4,178	3,937	4,323	45,497
33	4,284	4,208	2,685	3,832	4,148	4,201	4,701	2,511	4,013	4,178	3,937	4,323	47,020
34	4,284	2,685	4,208	3,832	4,148	4,201	4,701	3,921	4,013	4,178	3,937	4,323	48,430
35	4,284	4,208	4,208	2,411	4,148	4,201	3,090	2,511	4,013	4,178	3,937	4,323	45,512
36	4,284	4,208	4,208	3,832	4,148	4,201	3,090	3,921	4,013	4,178	3,937	4,323	48,343
37	4,284	4,208	4,208	3,832	4,148	4,201	4,701	2,511	4,013	4,178	3,937	4,323	48,543
38	4,284	4,208	4,208	3,832	4,148	2,657	3,090	3,921	4,013	4,178	3,937	4,323	46,799
39	4,284	2,685	2,685	3,832	4,148	1,000	3,090	3,921	2,533	1,000	3,937	2,785	35,900
40	4,284	4,208	4,208	3,832	4,148	2,657	3,090	2,511	2,533	2,660	2,468	1,000	37,599
41	1,666	2,685	4,208	1,000	4,148	2,657	1,543	2,511	2,533	2,660	3,937	4,323	33,870
42	1,000	1,000	2,685	3,832	2,625	4,201	4,701	2,511	4,013	2,660	1,000	2,785	33,012
43	4,284	4,208	1,000	1,000	2,625	2,657	4,701	3,921	4,013	4,178	3,937	4,323	40,846

44	2,851	4,208	4,208	2,411	2,625	2,657	3,090	3,921	2,533	2,660	3,937	2,785	37,886
----	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	--------



Lampiran 3

	Sig. (2-tailed)	.014	.000	.011	.243	.003	.030	.041	.040	.002	.000		.000	.000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
X12	Pearson		.323				.541			.693	.685			
	Correlation	.280	*	.162	.085	.262	**	.255	.094	**	**	.632**	1	.679**
	Sig. (2-tailed)	.066	.032	.293	.582	.086	.000	.094	.543	.000	.000	.000		.000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
TOTAL	Pearson		.664	.509	.482	.582	.679			.760	.820			.679
	Correlation	.568**	**	**	**	**	**	.598**	.256	**	**	.762**	**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.093	.000	.000	.000	.000	
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44

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

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

3. Output SPSS Uji Reliabilitas data Ordinal dan data Interval Variabel

Kualitas Pelayanan Aparat Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak

a. Ordinal

Variabel Kualitas Pelayanan Aparat Pajak (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	11

Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.829	12

b. Interval

Variabel Kualitas Pelayanan Aparat Pajak (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.904	11

Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.848	12

4. Output SPSS Uji Normalitas data Ordinal dan data Interval Variabel Kualitas Pelayanan Aparat Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak

a. Ordinal

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		44
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.91726242
Most Extreme Differences	Absolute	.077
	Positive	.077
	Negative	-.071
Test Statistic		.077
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

b. Interval

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		44
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.52385621
Most Extreme Differences	Absolute	.088
	Positive	.088
	Negative	-.088
Test Statistic		.088
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

5. Output SPSS Uji Autokorelasi data Ordinal dan data Interval Variabel

Kualitas Pelayanan Aparat Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak

a. Ordinal

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.728 ^a	.531	.519	2.952	1.558

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Interval

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.742 ^a	.551	.540	4.577	1.748

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

6. Output SPSS Uji Heteroskedastisitas data Ordinal dan data Interval

Variabel Kualitas Pelayanan Aparat Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak

a. Ordinal

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.079	2.922		1.054	.298
	Kepatuhan WP	-.018	.062	-.045	-.292	.772

a. Dependent Variable: abs_res

b. Interval

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.643	2.859		.924	.361
	Kepatuhan WP	.017	.075	.035	.229	.820

a. Dependent Variable: abs_res

7. Output SPSS Uji Linearitas data Ordinal dan data Interval Variabel Kualitas Pelayanan Aparat Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak

a. Ordinal

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
* Kualitas Aparatur Pajak	Between Groups	(Combined)	1928,052	34	56,707	16,164	.000
		Linearity	1079,619	1	1079,619	307,740	.000
*Kepatuhan Wajib Pajak		Deviation from Linearity	848,433	33	25,710	7,329	.002
	Within Groups		31,574	9	3,508		
	Total		1959,626	43			

b. Interval

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
* Kualitas Aparatur Pajak	Between Groups	(Combined)	729,826	15	48,655	4,063	.001
		Linearity	423,653	1	423,653	35,37	.000
*Kepatuhan Wajib Pajak		Deviation from Linearity	306,173	33	21,869	5	.085
	Within Groups		335,333	28	11,976	1,826	
	Total		1065,159	43			

8. Output SPSS Uji Regresi Linear Sederhana data Ordinal dan data Interval Variabel Kualitas Pelayanan Aparat Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak

a. Ordinal

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	413.597	1	413.597	47.469	.000 ^b
	Residual	365.948	42	8.713		
	Total	779.545	43			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.728 ^a	.531	.519	2.952

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Interval**ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1079.619	1	1079.619	51.527	.000 ^b
	Residual	880.007	42	20.953		
	Total	1959.626	43			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Kualitas Aparatur Pajak

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.742 ^a	.551	.540	4.577	1.748

a. Predictors: (Constant), Kualitas Aparatur Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

9. Output SPSS Uji t data Ordinal dan data Interval Variabel Kualitas Pelayanan Aparat Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak

a. Ordinal**Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20.029	4.616		4.339	.000
	Kualitas Pelayanan	.672	.097	.728	6.890	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Interval

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.882	4.224		.919	.363
	Kualitas Aparatur Pajak	.795	.111	.742	7.178	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

BOSOWA

