

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP  
KESADARAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (WPOP)  
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP)**

**PRATAMA MAKASSAR UTARA**

Diajukan oleh

NURFAJRIN

4516013029



**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan**

**Guna Memperoleh Gelar**

**Sarjana EKONOMI**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS BOSOWA**

**MAKASSAR**

**2020**

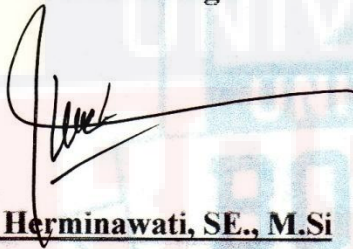
## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kesadaran  
Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak  
(KPP) Pratama Makassar Utara

Nama Mahasiswa : Nurfajrin  
Stambuk/NIM : 4516013029  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Akuntansi

Telah Disetujui :

**Pembimbing I**



Dr. Hj. Herminawati, SE., M.Si

**Pembimbing II**



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

**Mengetahui dan Mengesahkan :**

Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar

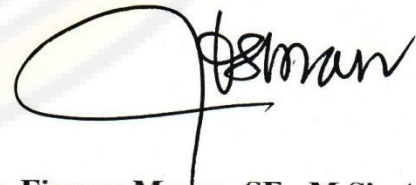
Sarjana Ekonomi pada Universitas Bosowa Makassar

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Bosowa**

**Ketua Program Studi  
Akuntansi**



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



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

**Tanggal Pengesahan :**

## PERNYATAAN KEORSINILAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Nurfajrin

Nim : 4516013029

Jurusan : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kesadaran Wajib

Pajak Orang Pribadi (WPOP) Pada Kantor Pelayanan Pajak  
(KPP) Pratama Makassar Utara

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 didalam naskah skripsi ini tidak pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.

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

Makassar, 16 Juli 2020

Mahasiswa yang bersangkutan



Nurfajrin

***THE EFFECT OF QUALITY TAX SERVICE ON AWARENESS OF  
PERSONAL TAXPAYERS AT THE TAX OFFICE PRATAMA  
MAKASSAR UTARA***

***By:***

**NURFAJRIN**

***Prodi Accountancy Faculty of Economics and Business***

***Bosowa University***

***ABSTRACT***

*Nurfajrin.2020.Skripsi.The Effect of Quality Tax Service on Awareness of Personal Taxpayers At the Tax Office Pratama Makassar Utara guided by Dr. Hj. Herminawati, SE., M.Si and RipaFajarina Laming, SE., Ak., M.Si., CA.*

*This study aims to determine the effect of quality tax service on the awareness of individual taxpayers at the Tax Office Makassar Utara. The object of this study is the registered individual taxpayer at the Tax Office Makassar Utara. The sample of this study is determined using a random sampling method and resulted in 100 final samples of individual taxpayers. The data used are primary data and secondary data. Primary data in the form of a questionnaire which is distributed to respondents and secondary data in the form of literature and data sources from the Tax Office Makassar Utara. The data examined using simple linear regression. The results showed that the quality of tax services had a positive and significant effect on the awareness of individual taxpayers. The results show that  $t_{count} > t_{table} (8,192 > 1,984)$  with a significance level of  $0,000 < 0,05$ .*

***Keywords: Tax, Income Tax, Private Person Tax, Quality of Service, Awareness.***

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP  
KESADARAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (WPOP)  
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP)  
PRATAMA MAKASSAR UTARA**

Oleh :

**NURFAJRIN**

**Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi**

**Universitas Bosowa**

**ABSTRAK**

Nurfajrin.2020.Skripsi.Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara dibimbing oleh Dr. Hj. Herminawati, SE., M.Si dan Ripa Fajarina Laming, SE., Ak., M.Si., CA.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara. Objek penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara.

Metode sampel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik *random sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 wajib pajak orang pribadi. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer berupa kuesioner yang dibagikan kepada responden dan data sekunder berupa bahan bacaan atau kepustakaan dan sumber data yang berasal dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi. Hasilnya menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $8,192 > 1,984$ ) dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ .

**Kata Kunci:** Pajak, Pajak Penghasilan, Wajib Pajak Orang Pribadi, Kualitas Pelayanan, Kesadaran.

## KATA PENGANTAR

Untaian puji dan syukur Alhamdulillah penulis haturkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, dan teriring salam dan shalawat hanya tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi Universitas Bosowa Makassar, dengan mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara”**.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.

1. Pertama-pertama, ucapan terimakasih penulis berikan kepada Rektor Universitas Bosowa Bapak Prof. Dr. Ir. Saleh Pallu, M.Eng
2. Bapak Dr.H.A. Arifuddin Mane, SE., M.Si., SH., MH selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar
3. Ibu Dr. Hj. Herminawati Abu Bakar SE, MM Selaku Wakil Dekan 1 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 Makassar.
5. Kepada Ibu Dr. Hj. Herminawati Abu Bakar, SE, MM dan Ibu Ripa Fajarina Laming, SE., Ak., M.Si., CA sebagai dosen pembimbing atas waktu yang telah diluangkan untuk membimbing, memberi motivasi dan memberi bantuan literatur, serta diskusi-diskusi yang dilakukan dengan penulis.

6. Seluruh Dosen Universitas Bosowa yang telah memberikan ilmu dan pendidikannya kepada penulis sehingga wawasan penulis bisa bertambah.

Beserta seluruh Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa, terimakasih atas bantuannya dalam pengurusan Administrasi.

7. Ibu Syamsinar, sebagai kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara beserta stafnya, atas pemberian izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Apabila terdapat kesalahan-kesalahan dalam skripsi ini, sepenuhnya menjadi tanggungjawab peneliti dan bukan para pemberi bantuan. Kritik dan saran konstruktif yang membangun akan lebih menyempurnakan skripsi ini. Semoga kebaikan yang telah diberikan oleh semua pihak mendapatkan pahala disisi Allah SWT, Aamiin ya rabbal alamin.

Makassar, 16 Juli 2020



Penulis

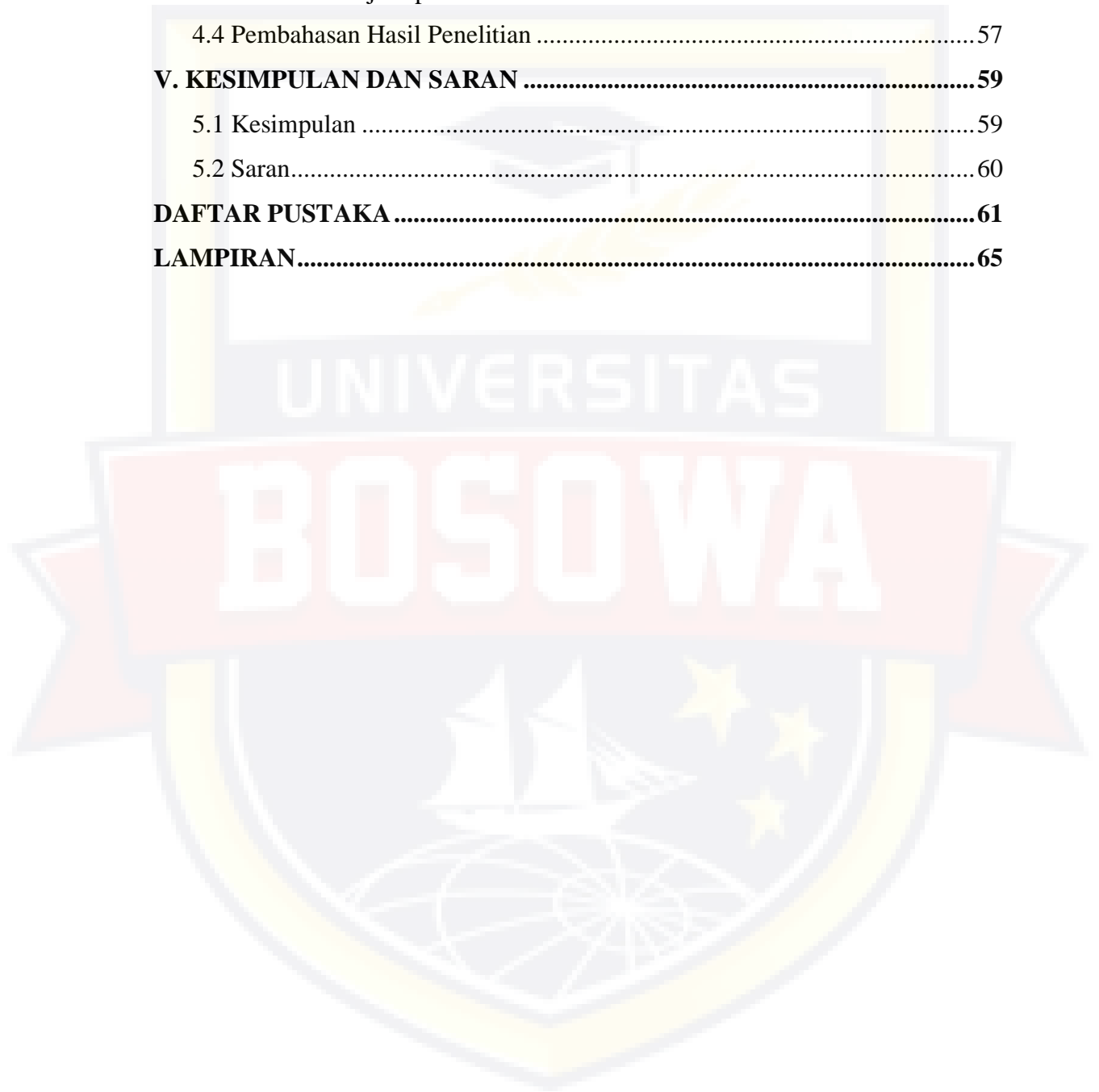
## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEORSINILAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iV</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>Vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>Viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>Xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>Xii</b>
<b>I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Kerangka Teori.....	9
2.1.1 Pajak.....	9
2.1.1.1 Definisi Pajak.....	9
2.1.1.2 Fungsi Pajak.....	10
2.1.1.3 Karakteristik Pajak.....	12
2.1.1.4 Asas-Asas Pengenaan Pajak.....	12
2.1.2 Pajak Penghasilan.....	13
2.1.2.1 Definisi Pajak Penghasilan.....	13
2.1.2.2 Subjek Pajak.....	14
2.1.2.3 Objek Pajak Penghasilan.....	17
2.1.2.4 Pengurangan Pajak Penghasilan.....	18
2.1.2.5 Pelunasan Pajak Penghasilan .....	19
2.1.3 Kualitas Pelayanan Pajak .....	22
2.1.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan Pajak .....	22
2.1.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak .....	23



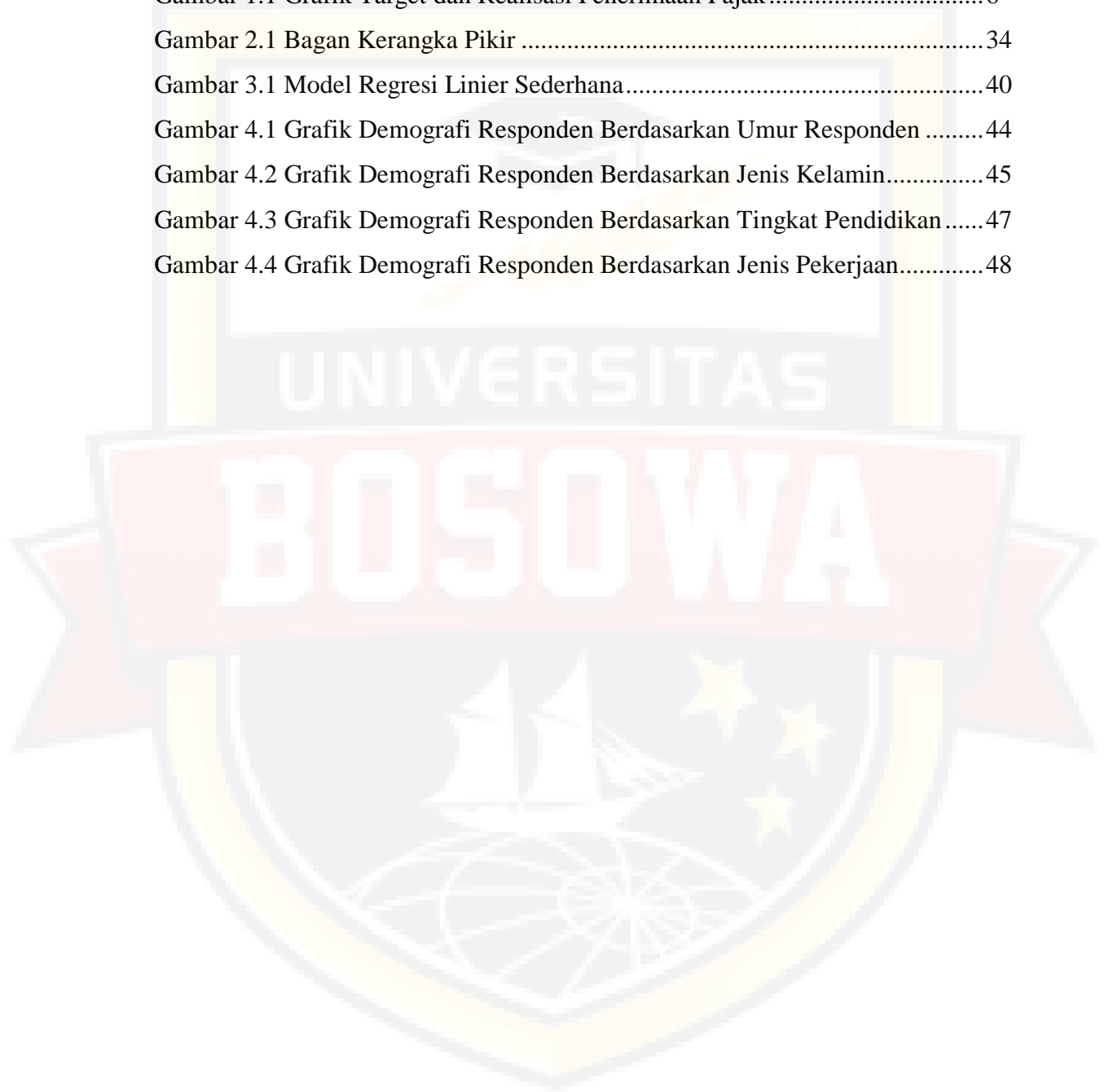
2.1.4 Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi.....	24
2.1.4.1 Definisi Kesadaran .....	24
2.1.4.2 Definisi Wajib Pajak Orang Pribadi.....	26
2.1.4.3 Kriteria dan Kewajiban Wajib Pajak Orang Pribadi .....	27
2.1.4.4 Indikator Kesadaran Wajib Pajak.....	31
2.1.5 Teori Kepuasan .....	32
2.1.6 Teori Bakti .....	32
2.2 Kerangka Pikir .....	33
2.3 Hipotesis Penelitian.....	34
<b>III. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1 Daerah Penelitian .....	35
3.2 Metode Pengumpulan Data .....	35
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	35
3.4 Populasi dan Sampel .....	36
3.4.1 Populasi .....	36
3.4.2 Sampel.....	36
3.5 Metode Analisis Data.....	37
3.5.1 Uji Statistik Deskriptif .....	37
3.5.2 Uji Kualitas Data.....	38
3.5.2.1 Uji Validitas .....	38
3.5.2.2 Uji Reliabilitas .....	38
3.5.3 Uji Normalitas Data .....	39
3.5.4 Analisis Regresi Linier Sederhana .....	39
3.5.5 Uji Signifikansi (Uti T) .....	40
3.6 Definisi Operasional.....	41
<b>IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
4.1 Gambaran Perusahaan.....	42
4.2 Deskripsi Data.....	44
4.3 Analisis Data .....	49
4.3.1 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	49
4.3.2 Hasil Uji Kualitas Data .....	50

4.3.3 Hasil Uji Normalitas Data.....	53
4.3.4 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	54
4.3.5 Hasil Uji Hipotesis .....	55
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	57
<b>V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>59</b>
5.1 Kesimpulan .....	59
5.2 Saran.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>65</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Target dan Realisasi Penerimaan Pajak .....	6
Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir .....	34
Gambar 3.1 Model Regresi Linier Sederhana.....	40
Gambar 4.1 Grafik Demografi Responden Berdasarkan Umur Responden .....	44
Gambar 4.2 Grafik Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Gambar 4.3 Grafik Demografi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	47
Gambar 4.4 Grafik Demografi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	48



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi .....	5
Tabel 1.2 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak .....	5
Tabel 4.1 Demografi Responden Berdasarkan Umur .....	44
Tabel 4.2 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.3 Demografi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	46
Tabel 4.4 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	48
Tabel 4.5 Analisis Statistik Deskriptif .....	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak .....	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi.....	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas .....	54
Tabel 4.10 Hasil Persamaan Regresi Linier Sederhana .....	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Hipotesis (Uji t) .....	66

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pajak dipungut oleh pemerintah Indonesia untuk membiayai Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN). APBN pemerintah berasal dari dua sumber, yaitu sumber internal yang bersumber dari dana yang berasal dari dalam negeri seperti penjualan migas (minyak dan gas contohnya bensin, solar, minyak tanah) dan non migas (contohnya emas, kayu, plastik, ikan), serta pajak dan sumber eksternal dana yang bersumber dari luar negeri seperti utang luar negeri.

Jumlah utang luar negeri yang begitu besar membuat aspek perekonomian negara Indonesia semakin menurun dikarenakan jumlah utang yang begitu besar maka, diharapkan pajak dapat menjadi sumber pendapatan yang bisa mengatasi persoalan perekonomian. Pajak diartikan sebagai pendapatan kas negara yang berasal dari rakyat dan berdasarkan undang-undang yang tidak memperoleh kompensasi dan dapat dipakai untuk membayar pengeluaran demi keperluan negara untuk kesejahteraan rakyat.

Pajak terdiri beberapa jenis, salah satunya adalah Pajak Penghasilan (PPh). Pajak Penghasilan termasuk jenis pajak yang dipungut pada tingkat nasional sehingga dapat dikategorikan dalam kelompok pajak pusat. Pajak Penghasilan (PPh) termasuk dalam kategori pajak subjektif. Artinya, pajak dikenakan karena ada subjeknya, yaitu mereka yang telah memenuhi kriteria pemajakan berdasarkan peraturan perpajakan yang telah ditetapkan.

Wajib pajak terdiri dari beberapa jenis salah satunya adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Orang pribadi adalah mereka yang berada di Indonesia ataupun bertempat tinggal di Indonesia maupun dinegara lain. Subjek pajak orang pribadi tidak berdasarkan kebangsaan, social ekonomi dan batasan umur. Sebutan orang pribadi yang dapat menjadi subjek Pajak Penghasilan (PPh) di Indonesia berlaku sama untuk semua orang. Cara untuk meningkatkan penerimaan Pajak Penghasilan (PPh) yaitu meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajaknya. Wajib Pajak yang memiliki tingkat kesadaran yang tinggi akan pentingnya membayar pajak ialah wajib pajak yang taat dan disiplin, juga tidak mempunyai tunggakan atau terlambat dalam menyetor pajak.

Lembaga yang ditunjuk untuk mengelola pajak adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dibawah naungan Departemen Keuangan Republik Indonesia. Kantor operasional dilingkungan DJP terdiri dari Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (Kanwil DJP), Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) serta Unit Pelaksana Teknis (UPT), dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang ada di Makassar salah satunya adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara adalah kantor pelayanan pajak yang merupakan salah satu unit instansi wilayah Ditjen Pajak (DJP) Sulawesi Selatan, Tenggara dan Barat. Wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara meliputi: kecamatan Ujung Tanah, Wajo, Bontoala, Tallo, Tamalanrea dan Biringkanaya. Target pendapatan pajak terkadang mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Adanya tuntutan tersebut

dapat memotivasi DJP untuk selalu melakukan perbaikan mengenai sistem administrasi perpajakan dan kebijakan perpajakan sehingga mampu meningkatkan penerimaan pajak dengan mengangkat asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan terbaik untuk wajib pajak.

Upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak yaitu dengan menerapkan sistem *self assessment* yang diharapkan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk melakukan kewajibannya dengan ikhlas yang sesuai dengan peraturan dan ketentuan undang-undang yang berlaku (Jayanto 2011). *Self Assessment System* adalah pemungutan pajak dengan memberi tanggung jawab, kepercayaan dan wewenang kepada wajib pajak untuk melaporkan sendiri jumlah pajak terutang yang mesti dibayar. Menurut Murti, dkk (2014) memungut pajak memakai sistem *Self Assessment*, memberi peran kepada wajib pajak untuk melakukan sendiri mengenai perpajakannya mulai dari menghitung, menyetor, dan melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Sistem ini lebih difokuskan kepada keikhlasan wajib pajak untuk menaati kewajiban perpajakannya.

Sebagian besar masyarakat Indonesia masih enggan dalam membayar pajak dengan benar. Wajib pajak akan selalu berusaha untuk mengelak dalam membayar pajak. Oleh karena itu perlu diketahui bahwa rendahnya tingkat kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak diduga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak.

Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dan kualitas pelayanan yang diekspektasikan wajib pajak.

Wajib pajak akan taat untuk mematuhi kewajibannya, tergantung dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak. Tujuannya yaitu dengan memberikan kepuasan kepada wajib pajak diharapkan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, jika pelayanan yang diberikan memberi kepuasan terhadap wajib pajak maka akan meningkatkan penerimaan pajak.

Kesadaran wajib pajak mengenai perpajakan yaitu adanya hasrat yang timbul dari dalam diri atas kewajibannya untuk membayar pajak dengan sukarela dan tidak ada unsur keterpaksaan. Kesadaran akan perpajakan sering menjadi hambatan untuk mengumpulkan pajak dari masyarakat. Dibutuhkan kesadaran yang timbul dari dalam diri wajib pajak akan makna dan guna dari pemungutan pajak, masyarakat harus sadar bahwa manfaat dari kewajiban membayar Pajak yaitu untuk melancarkan jalannya roda pemerintahan yang mengurus segala kepentingan rakyat.

Berdasarkan uraian tersebut, maka variabel yang menjadi fokus didalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pajak terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi. Variabel kesadaran wajib pajak orang pribadi yang dimaksud adalah kesadaran yang berasal dari dalam diri wajib pajak akan pentingnya membayar pajak untuk membantu perekonomian negara dan otomatis wajib pajak akan patuh dalam membayar pajak. Pemberian kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak. Berikut tabel dibawah ini merupakan data jumlah wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara



**Tabel 1.1**  
**Jumlah wajib pajak orang pribadi**

**KPP Pratama Makassar Utara**

**2015-2019**

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)
2015	128.534
2016	139.867
2017	148.843
2018	159.103
2019	172.142

Sumber : *KPP Pratama Makassar Utara, 2020*

Tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) tahun 2015-2019 pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara selalu meningkat setiap tahun.

Dibawah ini merupakan data target pajak penghasilan dan realisasi pajak penghasilan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara pada tahun 2015-2019.

**Tabel 1.2**  
**Target pajak dan penerimaan pajak penghasilan**

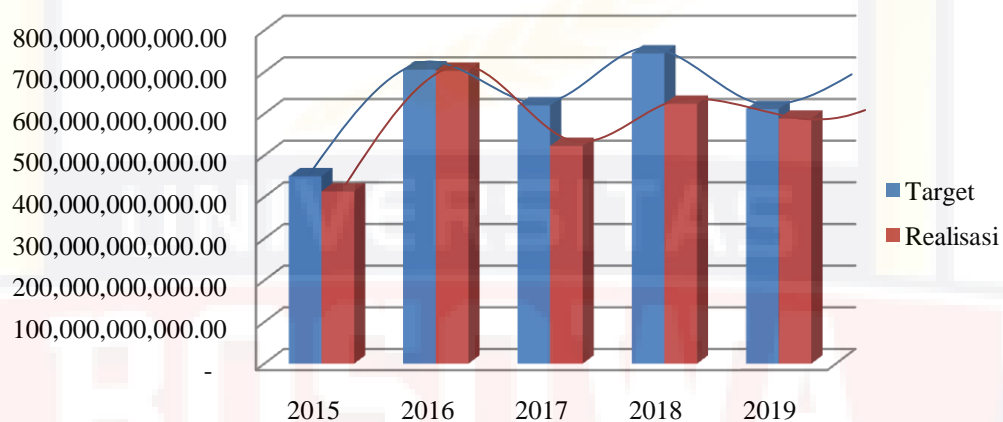
**KPP Pratama Makassar Utara 2015-2019**

Tahun	Target Pajak	Penerimaan Pajak Penghasilan	Keterangan
2015	Rp 449.786.559.000	Rp 413.662.592.820	Penurunan 8%
2016	Rp 706.208.125.000	Rp 703.187.601.088	Penurunan 0,4%

2017	Rp 619.593.673.611	Rp 522.609.095.210	Penurunan 15%
2018	Rp 744.531.675.000	Rp 623.636.228.036	Penurunan 16%
2019	Rp 611.274.009.000	Rp 588.118.448.917	Penurunan 3%

Sumber : KPP Pratama Makassar Utara, 2020

### Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Penghasilan KPP Pratama Makassar Utara 2015-2019



Sumber : KPP Pratama Makassar Utara, 2020

**Gambar 1.1**

#### Grafik target dan realisasi penerimaan pajak

Tabel dan gambar diatas menunjukkan bahwa target dan realisasi penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara pada tahun 2015-2019 realisasi penerimaan pajak penghasilan tidak dapat memenuhi target yang telah ditetapkan. Tidak tercapainya target pajak penghasilan yang telah ditetapkan menuntut usaha dari KPP Pratama Makassar Utara untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan guna mencapai target penerimaan pajak. Berdasarkan dari latar belakang tersebut, penulis melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KESADARAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI.”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dari penelitian ini yaitu apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam membayar pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam membayar pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dalam aspek perpajakan, utamanya mengenai kualitas pelayanan pajak terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Instansi / Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara.**

Diharapkan bisa memperoleh penjelasan, bahan, referensi, data, dan informasi untuk memutuskan kebijakan tentang perpajakan utamanya mengenai kualitas pelayanan pajak terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi untuk mencapai target penerimaan pajak

b. Manfaat Bagi Wajib Pajak

Diharapkan bisa memberi manfaat guna meningkatkan pengetahuan wajib pajak dan diharapkan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak akan arti dan manfaat dalam membayar pajak.

c. Manfaat Bagi Pembaca

- 1) Dapat meningkatkan pengetahuan tentang perpajakan.
- 2) Menjadi bahan referensi untuk peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih dalam.

d. Manfaat Bagi Peneliti

- 1) Dapat mengaplikasikan ilmu akuntansi, terutama tentang perpajakan yang telah ditekuni didalam dunia pendidikan dan menambah pemahaman mengenai materi yang diperoleh.
- 2) Meningkatkan pemahaman peneliti, terutama mengenai kualitas pelayanan pajak terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi dengan membandingkan antara teori yang didapat dengan keadaan yang sebenarnya terjadi dilapangan.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Kerangka Teori

##### 2.1.1 Pajak

###### 2.1.1.1 Definisi Pajak

Pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang sangat penting dalam menopang pembiayaan pembangunan yang bersumber dari dalam negeri. Besar kecilnya pajak akan menentukan kapasitas anggaran Negara dalam membiayai pengeluaran Negara, baik untuk pembiayaan pembangunan maupun anggaran rutin. Oleh karena itu guna mendapatkan penerimaan Negara yang besar dari sektor pajak, maka dibutuhkan serangkaian upaya yang dapat meningkatkan, baik subjek maupun objek pajak yang ada.

Menurut Prof. Dr. P. J. A. Adriani (2005), Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara yang dapat dipaksakan yang terutang oleh orang yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (Undang-Undang) dengan tidak mendapat imbal balik secara langsung dapat ditunjuk yang gunanya adalah untuk membiayai kepentingan umum, berhubung dengan tugas negara dalam menyelenggarakan pemerintahan.

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H, “pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan “surplus”-nya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*” (Siti Resmi, 2017: 1).

Definisi pajak yang dikemukakan oleh S.I. Djajadiningrat, pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum (Siti Resmi, 2017:1).

Menurut Mardiasmo (2011), “pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar kepentingan umum”.

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Siti Resmi, 2017: 1).

Menurut Dr. N. J. Feldmann, “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” (Siti Resmi, 2017: 1). Jadi pajak merupakan iuran yang dibayarkan ke Negara berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan yang berhak memungut pajak adalah Negara (pemerintah).

#### 2.1.1.2 Fungsi Pajak

Terdapat dua fungsi pajak, yaitu fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara) dan fungsi *regularend* (pengatur) Siti Resmi (2017: 3):

##### a. Fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara)

Pajak mempunyai fungsi *budgetair*, artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran, baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara. Upaya tersebut ditempuh dengan cara ekstensifikasi dan intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak, seperti Pajak

Penghasilan (PPH), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan sebagainya.

b. Fungsi *regularend* (pengatur)

Pajak mempunyai fungsi pengatur, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuan-tujuan tertentu diluar bidang keuangan. Berikut ini beberapa contoh penerapan pajak sebagai fungsi pengatur.

- 1) Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dikenakan pada saat terjadi transaksi jual beli barang tergolong mewah. Semakin mewah suatu barang, tarif pajaknya semakin tinggi sehingga barang tersebut harganya semakin mahal. Pengenaan pajak ini dimaksudkan agar rakyat tidak berlomba-lomba untuk mengonsumsi barang mewah (mengurangi gaya hidup mewah).
- 2) Tarif pajak progresif dikenakan atas penghasilan, dimaksudkan agar pihak yang memperoleh penghasilan tinggi memberikan kontribusi (membayar pajak) yang tinggi pula sehingga terjadi pemerataan pendapatan.
- 3) Tarif pajak ekspor sebesar 0%, dimaksudkan agar para pengusaha terdorong mengekspor hasil produksinya dipasar dunia sehingga memperbesar devisa negara.
- 4) Pajak penghasilan dikenakan atas penyerahan barang hasil indsutri tertentu, seperti industri semen, industri kertas, industri baja, dan lainnya, dimaksudkan agar terdapat penekanan produksi terhadap industri tersebut

karena dapat mengganggu lingkungan atau polusi (membahayakan kesehatan)

- 5) Pengenaan pajak 1% bersifat final untuk kegiatan usaha dan batasan peredaran usaha tertentu, dimaksudkan untuk penyederhanaan penghitungan pajak.
- 6) Pemberlakuan *tax holiday*, dimaksudkan untuk menarik investor asing agar menanamkan modalnya di Indonesia.

#### 2.1.1.3 Karakteristik yang Melekat pada Definisi Pajak

Dari beberapa definisi dan pemahaman pajak diatas dapat ditemui beberapa ciri pajak yaitu (Siti Resmi, 2017: 2):

- a. Pajak adalah iuran wajib yang dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya
- b. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya imbalan (kontraprestasi) individual oleh pemerintah.
- c. Pajak dipungut oleh negara, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah
- d. Pajak digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan program-program pembangunan berupa investasi masyarakat (*public investment*) bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

#### 2.1.1.4 Asas-asas pengenaan pajak

Dalam implementasinya pemungutan pajak dapat berjalan dengan baik apabila prinsip-prinsip dalam pelaksanaan kebijakan perpajakan dapat diterapkan (Siti Resmi, 2017: 10).



a. Asas Domisili (asas tempat tinggal)

Asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan Wajib Pajak yang bertempat tinggal diwilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun luar negeri. Setiap wajib pajak yang berdomisili atau bertempat tinggal diwilayah Indonesia (wajib pajak dalam negeri) dikenakan pajak atas seluruh penghasilan yang diperolehnya, baik dari Indonesia maupun dari luar Indonesia.

b. Asas Sumber

Asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber diwilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal wajib pajak. Setiap orang yang memperoleh penghasilan dari Indonesia dikenakan pajak atas penghasilan yang diperolehnya.

c. Asas Kebangsaan

Asas ini menyatakan bahwa pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara. Misalnya, pajak bangsa asing di Indonesia dikenakan atas setiap orang asing yang bukan berkebangsaan Indonesia, tetapi bertempat tinggal di Indonesia

## **2.1.2 Pajak Penghasilan (PPh)**

### **2.1.2.1 Definisi Pajak Penghasilan (PPh)**

“Pajak Penghasilan (PPh) adalah pajak yang dikenakan terhadap subjek pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam suatu tahun pajak” (Siti Resmi, 2017: 70).

Menurut Hestanto (2007), Pajak Penghasilan (PPh) adalah pajak yang dikenakan terhadap subjek pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam suatu tahun pajak. Maka dari itu pajak penghasilan melekat pada subjeknya dan dikenal dengan istilah pajak subjektif. Sementara, cakupan pengertian penghasilan adalah setiap tambahan

kemampuan ekonomis yang berasal baik dari Indonesia maupun dari luar Indonesia yang dapat digunakan untuk konsumsi atau menambah kekayaan dengan bentuk apapun.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010), “Pajak penghasilan adalah pajak yang terhutang sehubungan dengan pekerjaan, jasa, dan kegiatan yang wajib dipotong dan disetorkan oleh pemberi kerja”. Jadi PPh merupakan pajak atas penghasilan berupa upah, gaji, honorarium, tunjangan dan pembayaran lain dengan nama dan dalam bentuk apapun sehubungan dengan pekerjaan atau jabatan, jasa dan kegiatan yang dilakukan oleh orang pribadi subyek pajak dalam negeri.

#### 2.1.2.2 Subjek Pajak

Subjek Pajak Penghasilan (PPh) adalah segala sesuatu yang mempunyai potensi untuk memperoleh penghasilan dan menjadi sasaran untuk dikenakan Pajak Penghasilan (PPh). Undang-undang pajak penghasilan di Indonesia mengatur pengenaan pajak penghasilan terhadap subjek pajak berkenaan dengan penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam tahun pajak. Subjek pajak akan dikenakan pajak penghasilan apabila menerima atau memperoleh penghasilan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. Jika subjek pajak telah memenuhi kewajiban pajak secara objektif maupun subjektif maka disebut Wajib Pajak. Pasal 1 UU Nomor 28 Tahun 2007 tentang KUP menyebutkan bahwa Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak dan pemotong pajak tertentu (Siti Resmi, 2017: 71).

Berdasarkan Pasal 2 ayat (1) UU Nomor 36 Tahun 2008, subjek pajak dikelompokkan sebagai berikut:

a. Subjek pajak orang pribadi.

Orang pribadi sebagai subjek pajak dapat bertempat tinggal atau berada di Indonesia atau diluar Indonesia.

b. Subjek pajak warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan, menggantikan yang berhak.

Warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan merupakan subjek pajak pengganti, menggantikan mereka yang berhak, yaitu ahli waris. Penunjukan warisan yang belum terbagi sebagai subjek pajak pengganti dimaksudkan agar pengenaan pajak atas penghasilan yang berasal dari warisan tersebut tetap dapat dilaksanakan.

c. Subjek pajak badan.

Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan, baik yang melakukan usaha maupun tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pension, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga, dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap. Badan usaha milik negara dan badan usaha milik daerah merupakan subjek pajak tanpa memperhatikan nama dan bentuknya sehingga setiap unit tertentu dari badan pemerintah, misalnya lembaga, badan, dan sebagainya yang dimiliki oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah yang menjalankan usaha atau melakukan kegiatan untuk memperoleh penghasilan

merupakan subjek pajak. Dalam pengertian perkumpulan termasuk pula asosiasi, persatuan, perhimpunan, atau ikatan dari pihak-pihak yang mempunyai kepentingan yang sama.

d. Subjek pajak Bentuk Usaha Tetap (BUT).

Bentuk usaha tetap adalah bentuk usaha yang dipergunakan oleh orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 hari dalam jangka waktu dua belas bulan, dan badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia untuk menjalankan usaha atau melakukan kegiatan di Indonesia, yang dapat berupa:

- 1) Tempat kedudukan manajemen;
- 2) Cabang perusahaan;
- 3) Kantor perwakilan;
- 4) Gedung kantor;
- 5) Pabrik;
- 6) Bengkel;
- 7) Gudang;
- 8) Ruang untuk promosi dan penjualan;
- 9) Pertambangan dan penggalian sumber alam;
- 10) Wilayah kerja pertambangan minyak dan gas bumi;
- 11) Perikanan, peternakan, pertanian, perkebunan, atau kehutanan;
- 12) Proyek konstruksi, instalasi, atau proyek perakitan;

- 13) Pemberian jasa dalam bentuk apapun oleh pegawai atau orang lain, sepanjang dilakukan lebih dari 60 hari dalam jangka waktu dua belas bulan;
- 14) Orang atau badan yang bertindak selaku agen yang kedudukannya tidak bebas;
- 15) Agen atau pegawai dari perusahaan asuransi yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia yang menerima premi asuransi atau menanggung risiko di Indonesia;
- 16) Komputer, agen elektronik, atau peralatan otomatis yang dimiliki, disewa atau digunakan oleh penyelenggara transaksi elektronik untuk menjalankan kegiatan usaha melalui internet.

#### 2.1.2.3 Objek Pajak Penghasilan (PPh)

Objek pajak merupakan segala sesuatu (barang, jasa, kegiatan, atau keadaan) yang dikenakan pajak. Objek pajak penghasilan adalah penghasilan, yaitu setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau menambahkan kekayaan wajib pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apapun.

Dilihat dari mengalirnya tambahan kemampuan ekonomis kepada wajib pajak, penghasilan dapat dikelompokkan menjadi (Siti Resmi, 2017: 75):

1. Penghasilan dari pekerjaan dalam hubungan kerja dan pekerjaan bebas seperti gaji, honorarium, penghasilan dari praktik dokter, notaris, aktuaris, akuntan, pengacara, dan sebagainya;

2. Penghasilan dari usaha dan kegiatan;
3. Penghasilan dari modal, yang berupa aset gerak ataupun aset tak gerak seperti bunga, dividen, royalti, sewa, dan keuntungan penjualan aset atau hak yang tidak dipergunakan untuk usaha; dan
4. Penghasilan lain-lain, seperti pembebasan utang dan hadiah. Dilihat dari penggunaannya, penghasilan dapat dipakai untuk konsumsi dan dapat pula ditabung untuk menambah kekayaan wajib pajak.

#### 2.1.2.4 Pengurangan Pajak Penghasilan

Pajak penghasilan dihitung dari tarif dikalikan dengan penghasilan kena pajak. Penghasilan kena pajak bagi wajib pajak dalam negeri dan bentuk usaha tetap ditentukan berdasarkan penghasilan bruto dikurangi dengan pengurangan atau pengeluaran tertentu. Pengeluaran tersebut dinamakan juga biaya atau beban. Pengeluaran/beban/biaya yang dapat dikurangkan dari penghasilan bruto dapat dibagi dalam 2 (dua) golongan yaitu:

1. Pengeluaran/beban/biaya yang mempunyai masa manfaat tidak lebih dari satu tahun yang merupakan biaya pada tahun yang bersangkutan, misalnya gaji, biaya administrasi dan bunga, biaya rutin pengolahan limbah, dan sebagainya;
2. Pengeluaran/beban/biaya yang mempunyai masa manfaat lebih dari satu tahun yang pembebanannya dilakukan melalui penyusutan atau amortisasi, misalnya aset tetap atau aset berwujud, aset tak berwujud, dan sebagainya.

Pengeluaran/beban/biaya dalam perpajakan tidak sepenuhnya sama dengan akuntansi komersial. Dalam perpajakan, pengeluaran/beban/biaya dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Pengeluaran/beban/biaya yang dapat dikurangkan dari penghasilan bruto (*deductible expense*), adalah pengeluaran/beban/biaya yang mempunyai hubungan langsung dengan usaha atau kegiatan untuk mendapatkan, menagih, dan memelihara penghasilan yang merupakan objek pajak yang pembebanannya dapat dilakukan dalam tahun pengeluaran atau selama masa manfaat atas pengeluaran tersebut.
2. Pengeluaran/beban/biaya yang tidak dapat dibebankan sebagai biaya (*non-deductible expenses*), adalah pengeluaran/beban/biaya untuk mendapatkan, menagih dan memelihara penghasilan yang bukan merupakan objek pajak atau pengeluaran dilakukan tidak dalam batas-batas yang wajar sesuai dengan adat kebiasaan pedagang yang baik. Oleh karena itu, pengeluaran yang melampaui batas kewajaran yang dipengaruhi oleh hubungan istimewa tidak boleh dikurangkan dari penghasilan bruto (Siti Resmi, 2017: 87).

#### 2.1.2.5 Pelunasan Pajak Penghasilan (PPh)

Pelunasan pajak penghasilan dalam tahun berjalan dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu pelunasan pajak melalui pihak lain dan oleh wajib pajak sendiri. Pelunasan pajak penghasilan dalam tahun berjalan diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 138 Tahun 2000. Jika pelunasan pajak dilakukan oleh pihak lain, maka penghitungan, pemotongan, penyetoran, dan pelaporan dilakukan oleh pihak yang memberikan/membayarkan penghasilan. Pelunasan pajak juga bisa dilakukan tidak dalam tahun berjalan (sesudah tahun pajak berakhir).

- a. Pelunasan pajak dalam tahun berjalan melalui pihak lain (pemberi penghasilan/pemotong pajak

- 1) Pemotongan pajak penghasilan oleh pihak lain atas penghasilan berupa gaji, upah, honorarium, tunjangan dan pembayaran lain dengan nama dan dalam bentuk apapun sehubungan dengan pekerjaan atau jabatan, jasa, dan kegiatan yang dilakukan oleh wajib pajak orang pribadi dalam negeri sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (1) Undang-Undang Pajak Penghasilan terutang pada akhir bulan dilakukannya pembayaran atau pada akhir bulan terutangnya penghasilan yang bersangkutan, tergantung peristiwa yang terjadi terlebih dahulu.
- 2) Pemungutan pajak penghasilan oleh pihak badan pemerintah berkenaan dengan pembayaran atas penyerahan barang; dan badan-badan tertentu baik badan pemerintah maupun swasta berkenaan dengan kegiatan dibidang impor atau kegiatan usaha dibidang lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (1) Undang-Undang Pajak Penghasilan, terutang pada saat pembayaran, kecuali ditetapkan lain oleh Menteri Keuangan.
- 3) Pemotongan pajak penghasilan oleh pihak lain atas penghasilan berupa dividen, bunga, royalti, penghargaan, hadiah, bonus, dan lain-lain yang diterima oleh wajib pajak dalam negeri atau bentuk usaha tetap, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 Undang-Undang Pajak Penghasilan, terutang pada akhir bulan dilakukannya pembayaran atau akhir bulan terutangnya penghasilan yang bersangkutan, tergantung peristiwa yang terjadi terlebih dahulu.
- 4) Pemotongan pajak atas penghasilan yang diterima oleh wajib pajak luar negeri selain bentuk usaha tetap sebagaimana dimaksud dalam pasal 26



ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Pajak Penghasilan, terutang pada akhir bulan dilakukannya pembayaran atau akhir bulan terutangnya penghasilan yang bersangkutan, tergantung peristiwa yang terjadi terlebih dahulu

- 5) Pelunasan pajak atas penghasilan-penghasilan tertentu (bunga deposito dan simpanan lain di bank, hadiah undian, transaksi saham dan sekuritas lain, dan sebagainya) yang diatur tersendiri dengan Peraturan Pemerintah, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) Undang-Undang Pajak.

b. Pelunasan pajak dalam tahun berjalan oleh wajib pajak sendiri

- 1) Wajib pajak orang pribadi dalam negeri yang menerima penghasilan sehubungan dengan pekerjaan dari badan-badan yang tidak wajib melakukan pemotongan, penyetoran, dan pelaporan pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (2) Undang-Undang Pajak Penghasilan, wajib memiliki NPWP dan melaksanakan sendiri penghitungan dan pembayaran Pajak Penghasilan yang terutang dalam tahun berjalan serta melaporkannya dalam surat pemberitahuan tahunan.
- 2) Wajib pajak membayar sendiri pajak atas penghasilan yang diperoleh atau diterima melalui angsuran pajak penghasilan dalam tahun pajak berjalan (PPh Pasal 25)

c. Pelunasan pajak saat sesudah akhir tahun pajak

- 1) Membayar pajak yang kurang disetor dengan menghitung sendiri jumlah PPh yang terutang untuk satu tahun pajak dikurangi dengan jumlah kredit

pajak tahunan yang bersangkutan sebagaimana diatur dalam Pasal 29 UU PPh

- 2) Membayar pajak yang kurang disetor karena menerima surat ketetapan pajak (SKPKB atau SKPKBT) ataupun Surat Tagihan Pajak yang diterbitkan oleh Dirjen Pajak (Siti Resmi, 2017: 134).

### **2.1.3 Kualitas Pelayanan Pajak**

#### 2.1.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan pajak

Pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi atau lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang tidak berorientasi pada laba (*profit*). Pelayanan ini, menurut keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 disebut dengan pelayanan umum. Yang diharapkan adalah pelayanan yang bermutu, atau disebut dengan prima, prima dimaksudkan dengan nilai tinggi. Jadi, pelayanan umum yang mempunyai nilai tinggi, dimana “tinggi” menunjukkan adanya ukuran. Demikian pula dengan “mutu” menunjukkan ukuran ketulenan atau keaslian dan seterusnya, yang akhirnya, pengertian prima terkait dengan mutu. Dalam hal pelayanan prima, berarti pelayanannya bermutu. Untuk meningkatkan mutu, berarti meningkatkan keprimaan (Boediono, 2003).

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk jasa layanan mengenai administrasi dalam hal ini perpajakan yang diberikan kepada masyarakat khususnya wajib pajak secara konsisten dan berkelanjutan serta berada dalam koridor standar tertentu sehingga dapat terwujudnya pelayanan maksimal pada wajib pajak. Menjadi penting bagi aparat pajak melalui penyedia layanan pajak

karena menimbulkan kesan yang mempengaruhi pada keputusan masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. “Semakin baik kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh aparat pajak maka wajib pajak akan cenderung patuh dan sadar dalam membayar pajak” (Masruroh & Zulaikha, 2013)

Menurut Debby Farihun Najib, (2013) “pelayanan pajak (*tax service*) bertujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi wajib pajak di dalam pemenuhan kewajiban dan haknya didalam bidang perpajakan”. “Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia” (Pranadata, 2014).

Pelayanan publik berkualitas adalah pelayanan yang berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efisien, efektif dan bertanggung jawab. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan kualitas pelayanan adalah suatu ukuran yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas. Kualitas jasa/pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

#### 2.1.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Putra (2012) ada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Bukti fisik, yaitu kemampuan pihak kantor pelayanan untuk menyediakan sumber daya yang memadai. Bukti fisik dapat diukur dari tampilan gedung, tempat pelayanan terpadu, kelengkapan fasilitas, desain ruangan yang nyaman.

- 2) Keandalan, yaitu kemampuan penyedia layanan membuktikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Keandalan dapat diukur dari kemudahan memperoleh informasi perpajakan dan keakuratan data.
- 3) Ketanggapan, yaitu para pekerja memiliki kemauan dan bersedia membantu dan memberikan yang cepat dan tepat pada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Ketanggapan dapat diukur dari kemudahan bertemu para petugas untuk konsultasi pajak, dan kesigapan pegawai dalam memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi wajib pajak.
- 4) Jaminan, yaitu pengetahuan dan kecakapan para pekerja yang memberikan jaminan bahwa mereka bisa memberikan layanan dengan baik. Jaminan dapat diukur dari kecepatan dalam memperoleh pelayanan, kemudahan memperoleh pelayanan, penguasaan pegawai mengenai peraturan, keramahan dan kerapian para pegawai.
- 5) Empati, yaitu para pekerja mampu menjalin komunikasi dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati dapat diukur dari kemudahan menyampaikan keluhan atas pelayanan yang diberikan dan pegawai memberikan perhatian yang baik atas masalah yang dihadapi oleh wajib pajak.

#### **2.1.4 Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi**

##### **2.1.4.1 Definisi Kesadaran**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kesadaran adalah keadaan tahu, mengerti dan merasa. Kesadaran untuk mematuhi ketentuan (hukum pajak) yang berlaku tentu menyangkut faktor-faktor apakah ketentuan tersebut telah diketahui, diakui, dihargai, dan ditaati. Bila seseorang hanya mengetahui berarti kesadaran

wajib pajak tersebut masih rendah. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan sangat penting karena dapat membantu wajib pajak dalam mematuhi aturan perpajakan.

Menurut Ritonga (2011), dalam Irmawati (2015) “Kesadaran adalah perilaku atau sikap terhadap suatu objek yang melibatkan anggapan dan perasaan serta kecenderungan untuk bertindak sesuai objek tersebut”. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan, dan penalaran disertai kecenderungan yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut.

Menurut Manik, dkk (2009) wajib pajak memiliki kesadaran apabila:

- a. Mengetahui adanya Undang-Undang dan ketentuan perpajakan.
- b. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
- c. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
- e. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela.
- f. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

“Kesadaran merupakan tingkat kesiagaan individu pada saat ini terhadap stimuli eksternal dan internal, artinya terhadap peristiwa-peristiwa lingkungan dan sensasi tubuh, memori dan pikiran” (Atkinson, 1994 dalam Kurniawan 2009).

Kesadaran menurut Gozali 1976 (dalam Utomo 2002) “adalah rasa rela untuk melakukan sesuatu yang sebagai kewajiban dalam kehidupan bermasyarakat”.

Jadi kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah adanya rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan.

#### 2.1.4.2 Definisi Wajib Pajak Orang Pribadi

Wajib pajak dibedakan menjadi dua yaitu wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan. Di Indonesia, setiap orang wajib mendaftarkan diri dan mempunyai NPWP yang berguna untuk sarana dalam administrasi perpajakan, tanda pengenal diri atau identitas WP dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya, untuk dicantumkan dalam setiap dokumen perpajakan, dan menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan pengawasan administrasi perpajakan. Sehingga dalam rangka memberikan kepastian hukum kepada wajib pajak dalam rangka melaksanakan kewajiban perpajakannya, undang-undang mengatur secara tegas hak dan kewajiban wajib pajak dalam satu hukum pajak formal.

Menurut Wikipedia Wajib Pajak, sering disingkat dengan sebutan WP adalah orang pribadi atau badan (subjek pajak) yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Wajib pajak bisa berupa wajib pajak orang pribadi atau wajib pajak badan.

Wajib pajak orang pribadi adalah subjek pajak yang memiliki penghasilan atas usaha sendiri atau memiliki pekerjaan tidak bebas (karyawan) yang

penghasilannya diatas Pendapatan Tidak Kena Pajak (PTKP). Setiap orang Wajib Pajak mendaftarkan diri dan mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), kecuali ditentukan dalam Undang-Undang.

#### 2.1.4.3 Kriteria dan Kewajiban Wajib Pajak Orang Pribadi

Kriteria Wajib Pajak Orang Pribadi atau WPOP terbagi menjadi dua, yaitu Wajib Pajak subjek Dalam Negeri (WPDN) dan Wajib Pajak subjek Luar Negeri (WPLN).

##### 1. Wajib Pajak subjek Dalam Negeri (WPDN)

Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai subjek pajak dalam negeri diatur dalam Undang-Undang Pajak Penghasilan (UU PPh) Nomor 36 Tahun 2008. Kriteria Wajib Pajak subjek Dalam Negeri adalah sebagai berikut:

- a) Orang Pribadi yang bertempat tinggal atau menetap di Indonesia
- b) Orang Pribadi yang berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, atau
- c) Orang Pribadi yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia.

##### 2. Wajib Pajak subjek Luar Negeri (WPLN)

Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai subjek pajak luar negeri menurut Undang-Undang Pajak Penghasilan (UU PPh) Nomor 36 Tahun 2008. Kriteria disebut Wajib Pajak subjek Luar Negeri adalah sebagai berikut ini:

- a) Orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia atau orang pribadi yang tidak tinggal di Indonesia lebih 183 hari dalam jangka waktu 12

bulan yang menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui Bentuk Usaha tetap (BUT) di Indonesia.

- b) Orang pribadi yang tidak tinggal di Indonesia atau orang pribadi yang tidak tinggal di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan yang dapat menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesia, tidak dari menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui kegiatan Bentuk Usaha tetap (BUT) di Indonesia.

Kewajiban Wajib Pajak Orang Pribadi ada empat yaitu:

1. Melakukan Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) merupakan sebuah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam segala urusan administrasi perpajakan. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan. Penerbitan Nomor Pokok Wajib Pajak bukan bertujuan untuk mendapatkan pekerjaan, mendapatkan pinjaman Bank maupun mendapatkan KPR atau *Leasing*.

Wajib Pajak Orang Pribadi yang menerima atau mendapatkan penghasilan atau pendapatan melebihi batasan Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) wajib mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) ke kantor pajak. Pendaftaran untuk memiliki NPWP dapat dilakukan secara langsung dengan mengajukan permohonan secara tertulis ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP), KP2KP atau Mobile Tax Unit dimana wilayahnya



meliputi tempat tinggal wajib pajak, atau lebih mudah secara elektronik (online).

## 2. Hitung Besar Pajak yang Terutang

Penghitungan besaran pajak terutang atau Penghasilan Kena Pajak yang dikenakan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Negeri, telah ditetapkan berdasarkan tarif Undang-Undang Pajak Penghasilan. Tarif pajak merupakan persentase tertentu yang digunakan untuk menghitung besarnya PPh.

Berikut ini adalah uraian mengenai besaran tarif PPh dalam Undang-Undang No. 36 Tahun 2008. Tarif Pajak berdasarkan Penghasilan Kena Pajak (PKP) bagi:

### 1) Wajib Pajak Pribadi Dalam Negeri

Lapisan Penghasilan Kena Pajak (PKP)	Tarif Pajak
Sampai dengan Rp50.000.000	5%
Rp50.000.001 s.d. Rp250.000.000	15%
Rp250.000.001 s.d. Rp500.000.000	25%
Di atas Rp500.000.001	30%

### 2) Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Negeri dan Bentuk Usaha Tetap (BUT) sebesar 28%

- a) Tarif tertinggi sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 huruf a, dapat diturunkan menjadi paling rendah 25% yang diatur dengan Peraturan Pemerintah (PP)

- b) Besarnya lapisan Penghasilan Kena Pajak sebagaimana dimaksud pada ayat 1 huruf a dapat diubah dengan Keputusan Menteri Keuangan (KMK).
- c) Untuk keperluan penerapan tarif pajak sebagaimana dimaksud pada ayat 1, jumlah Penghasilan Kena Pajak dibulatkan ke bawah dalam ribuan rupiah penuh.
- d) Besarnya pajak yang terutang bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Negeri yang terutang pajak dalam bagian tahun pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat 4 dihitung sebanyak jumlah hari dalam bagian tahun pajak tersebut dibagi 360 dikalikan dengan pajak yang terutang untuk satu tahun pajak.
- e) Untuk keperluan penghitungan pajak sebagaimana dimaksud pada ayat 5, tiap bulan yang penuh dihitung 30 hari.
- f) Dengan PP, dapat ditetapkan tarif pajak tersendiri atas penghasilan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat 2, sepanjang tidak melebihi tarif pajak tertinggi sebagaimana tersebut pada ayat 1.

### 3. Membayar Pajak

Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) wajib membayar pajak sesuai dengan besaran pajak yang terutang setelah dihitung. Tahapan pembayaran pajaknya adalah sebagai berikut:

- a) Wajib pajak harus membuat kode billing atau ID Billing terlebih dahulu. Membuat kode billing dapat dilakukan dengan mengakses website DJP Online atau ASP resmi seperti Klikpajak.

b) Lakukan pembayaran yang dapat dilakukan melalui Bank, Kantor Pos, Mesin ATM, SMS Banking, Internet Banking, dan Mesin EDC. Artinya, membayar pajak tidak harus dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja.

#### 4. Laporkan SPT Pajak Tahunan

Selain wajib menghitung dan membayar pajak, Wajib Pajak Pribadi juga diwajibkan untuk melaporkan penghasilannya melalui Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang menggunakan sistem *self-assessment*. Sistem *self-assessment* merupakan sebuah aktivitas pemungutan pajak yang memberikan kewenangan, kepercayaan dan tanggung jawab penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan besarnya pajak yang terutang ke kantor pajak secara langsung dan mandiri. Kini pelaporan pajak dapat dilakukan secara online melalui aplikasi *e-Filing* (Klikpajak).

##### 2.1.4.4 Indikator Kesadaran Wajib Pajak

Indikator Kesadaran Wajib Pajak yang digunakan dalam penelitian ini adalah prasyarat yang harus dipenuhi dalam *self assessment system* (Erly Suandy, 2011) antara lain:

##### a. Kedisiplinan Wajib Pajak (*Tax Dicipline*)

Kedisiplinan Wajib Pajak, wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya dilakukan tepat waktu sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

## b. Kemauan Membayar Pajak Dari Wajib Pajak (*Tax Mindedness*)

*Tax Mindedness* Artinya Wajib Pajak dalam dirinya memiliki hasrat dan keinginan yang tinggi dalam membayar pajak terutangnya

### 2.1.5 Teori Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk atau jasa yang diharapkan terhadap kinerja (hasil) produk atau jasa yang didapatkan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka konsumen tidak puas, tetapi jika kinerja sesuai dengan yang diharapkan konsumen ataupun melebihi dari harapan konsumen maka konsumen akan puas dan merasa senang (Kotler 2006:177).

Jadi teori kepuasan dalam kualitas pelayanan adalah perbandingan antara kualitas pelayanan yang diharapkan oleh konsumen terhadap kualitas pelayanan yang didapatkan atau yang dirasakan oleh konsumen. Dalam penelitian ini, teori kepuasan relevan dengan variabel kualitas pelayanan. Hal tersebut terjadi karena wajib pajak dapat melihat dan merasakan pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai pajak yang akan mempengaruhi keputusan mereka untuk membayar pajak atau tidak.

### 2.1.6 Teori Bakti

Teori ini memandang kepentingan negara berada diatas kepentingan warganya. Adalah kewajiban mutlak setiap warga negara untuk membuktikan baktinya sebagai warga negara terhadap negara. Atas dasar kepentingan negara, maka negara memiliki hak mutlak untuk memungut pajak. Individu-individu tidaklah berdiri sendiri, tetapi merupakan suatu komunitas yang menjelma menjadi negara, karenanya negara berhak atas satu dan yang lain. Dalam penelitian ini teori bakti sangat relevan dengan variabel kesadaran wajib pajak orang pribadi. Hal tersebut terjadi karena dengan adanya kesadaran masyarakat bahwa untuk membuktikan baktinya terhadap negara yaitu melalui dalam bentuk

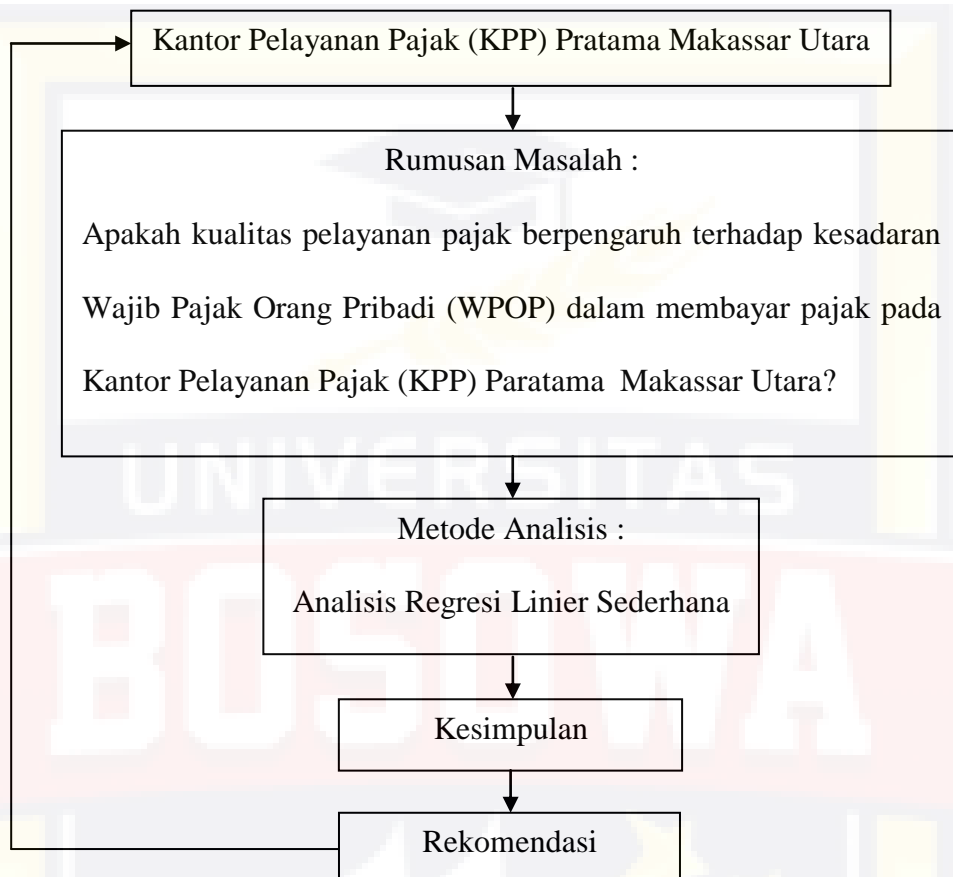
pembayaran pajak. Teori ini mendasarkan pada paham *Organische Staatsleer*. Paham ini mengajarkan bahwa karena sifat suatu negara, timbul hak mutlak untuk memungut pajak. Orang-orang tidaklah berdiri sendiri, dengan tidak adanya persekutuan tidak akan ada individu. Oleh karena itu, persekutuan (yang menjelma menjadi negara) berhak atas satu dan yang lain. Akhirnya, setiap orang menyadari bahwa menjadi suatu kewajiban mutlak untuk membuktikan tanda baktinya terhadap negara dalam bentuk pembayaran pajak. (Siti Resmi, 2017: 6).

## **2.2 Kerangka Pikir**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak menurut Devano (2006) salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Kualitas ini dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan atau wajib pajak serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan atau wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas maka wajib pajak akan senang dalam membayar pajak dan akan sadar akan pentingnya membayar pajak.

Berikut merupakan gambaran kerangka pikir dalam penelitian ini:



**Gambar 2.1**

**Bagan kerangka pikir**

### 2.3 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tinjauan pustaka yang telah dijelaskan, maka penulis merumuskan hipotesis penelitian bahwa “Diduga kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama Makassar utara”.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Daerah Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara yang bertempat di Jalan Karuwisi Utara, Kec. Panakkukang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90232.

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

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden atau Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara dan responden dipilih secara acak, dan mengumpulkan data berupa bahan bacaan atau kepustakaan dan sumber data yang berasal dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara.

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 (Dupendind, 2019).

#### **3.3 Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang dapat diukur secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka yang diperoleh dari kuesioner yang telah diisi oleh responden.

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dalam penelitian yang

dilakukan dilapangan guna mendapatkan data secara langsung dari kuesioner yang dibagikan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi. Data primer dalam penelitian ini menggunakan objek yaitu 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 (KPP) Pratama Makassar Utara.

### **3.4 Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2008) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari”. Populasi adalah bukan hanya sekumpulan orang tetapi juga peristiwa ataupun gejala yang merupakan sumber data dan memiliki karakter tertentu dan sama dalam suatu wilayah yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan. Berdasarkan data yang didapatkan oleh peneliti maka populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Utara sebanyak 172.142 orang.

#### **3.4.2 Sampel**

“Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi” (Sugiyono, 2008). “Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki sifat-sifat yang sama dari obyek yang merupakan sumber data” (Sukandarrumidi,



2006). Sampel adalah sebagian dari banyaknya populasi dalam suatu tempat atau wilayah dan mewakili populasi.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* yaitu *random sampling*. *Random sampling* adalah teknik penentuan sampel yang dipilih secara acak atau *random* tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi (Sugiyono, 2008). Dalam penelitian ini teknik *random sampling* yaitu penentuan sampel dipilih secara acak yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara. Sampel dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Utara. Populasi dalam penelitian ini berdasarkan data yang diperoleh peneliti yaitu sebanyak 172.142 orang, maka guna efisien waktu dan biaya dalam menentukan sampel dapat dilakukan dengan menggunakan rumus perhitungan *formula slovin* dengan batas toleransi eror (*margin of error*) yang ditetapkan adalah 10% atau 0,1 maka sampel yang didapat yaitu 99 responden dan dibulatkan menjadi 100 responden.

### **3.5 Metode Analisis Data**

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis adalah metode analisis regresi linier sederhana.

#### **3.5.1 Uji statistik deskriptif**

Statistik deskriptif membahas cara-cara pengumpulan, peringkasan, penyajian data sehingga diperoleh informasi yang lebih mudah dipahami. Informasi yang dapat diperoleh dengan statistik deskriptif antara lain pemusatan data (mean, median, modus), penyebaran data (range, simpangan rata-rata, varians

dan simpangan baku), kecenderungan suatu gugus data, ukuran letak (kuartil, desil dan persentil).

### 3.5.2. Uji kualitas Data

#### 3.5.2.1 Uji validitas

“Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu koesioner dikatakan valid jika pertanyaan dalam kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut” (Imam Ghozali, 2011). Teknik yang digunakan untuk uji validitas pada penelitian ini adalah teknik korelasi *product moment* dari Pearson.

#### 3.5.2.2 Uji reliabilitas

“Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu” (Imam Ghozali, 2011).

Uji ini mengukur ketepatan alat ukur. Suatu alat ukur disebut memiliki reliabilitas yang tinggi jika alat ukur yang digunakan stabil. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini untuk menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur dalam penelitian melalui nilai *Cronbach's Alpha*. Teknik ini dapat menafsirkan korelasi antara skala diukur dengan semua variable yang ada.

Jika nilai *Cronbach's Alpha* melebihi 0,6 maka pertanyaan variabel tersebut reliabel dan jika nilai *Cronbach's Alpha* kurang dari 0,6 maka pertanyaan varibel tersebut tidak reliabel (Imam Ghozali, 2006). Menurut Ghozali, pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan menentukan *Cronbach's Alpha*.

- a) Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 maka suatu instrumen dikatakan reliable
- b) Jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,6 maka suatu instrumen dikatakan tidak reliable.

### 3.5.3 Uji normalitas data

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi mempunyai nilai residu yang berdistribusi normal. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*. Uji *Kolmogorov Smirnov* digunakan karena memiliki beberapa keunggulan diantaranya digunakan untuk penelitian kuantitatif dan dapat digunakan untuk menguji dengan jumlah data yang banyak. Dengan Uji *Kolmogorov Smirnov* jika nilai Sig  $\geq 0,05$  maka data berdistribusi normal, sebaliknya jika nilai Sig < 0.05 maka data tidak berdistribusi normal (Ghozali, 2013).

### 3.5.4 Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah suatu analisis yang mengukur pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika pengukuran pengaruh ini melibatkan satu variabel bebas (X) dan satu variabel terikat (Y) dinamakan analisis regresi linear sederhana.

Metode regresi linier dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh antara variabel bebas (*independent*) dengan variabel terikat (*dependent*). Metode ini juga bisa digunakan sebagai ramalan, sehingga dapat diperkirakan antara baik atau buruknya suatu variabel X terhadap naik turunnya suatu tingkat variabel Y, begitupun sebaliknya. Rumus regresi linear sederhana :

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan :

Y: Nilai prediksi variabel dependen (Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi)

a: Konstanta, yaitu nilai Y jika  $X = 0$  (harga konstan)

b: Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel Y yang didasarkan variabel X.

X: Variabel bebas/variabel independen (Kualitas Pelayanan Pajak)

e: *error term* (unsur gangguan/ kesalahan pengganggu)



**Gambar 3.1**

### **Model regresi linier sederhana**

#### 3.5.5 Uji signifikansi (Uti T)

Untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen. Hasil uji t hitung ini ada pada output perangkat lunak. Dapat dilihat pada tabel *coefficient level of significance* yang digunakan sebesar 5% atau  $(\alpha) = 0,05$ . Apabila  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Apabila  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya variabel independen secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

### 3.6 Definisi Operasional

- a. Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.
- b. Wajib pajak orang pribadi adalah subjek pajak yang memiliki penghasilan atas usaha sendiri atau memiliki pekerjaan tidak bebas (karyawan) yang penghasilannya diatas Pendapatan Tidak Kena Pajak (PTKP).
- c. Kualitas pelayanan adalah suatu ukuran atau perbandingan yang diakui wajib pajak atau konsumen mengenai pelayanan yang diberikan, apakah konsumen puas atau tidak puas. Kualitas jasa atau pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.
- d. Kesadaran wajib pajak adalah adanya hasrat dan keinginan yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas.
- e. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara adalah kantor pelayanan pajak yang merupakan salah satu unit kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara. Wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara meliputi kecamatan Wajo, kecamatan Ujung Tanah, kecamatan Tallo, kecamatan Bontoala, kecamatan Biringkanaya dan kecamatan Tamalanrea.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Perusahaan**

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara merupakan salah satu Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang berada dibawah koordinasi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara. KPP Pratama Makassar Utara ini memiliki wilayah kerja 6 kecamatan yang meliputi 63 kelurahan di kota Makassar. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara melalui histori perjalanan yang panjang seiring dengan perubahan kelembagaan yang dilaksanakan Direktorat Jenderal Pajak. Sesuai dengan keputusan Menteri Keuangan Nomor 94/KMK.01/1994, di Makassar cuma satu kantor pajak ialah Kantor Pelayanan Pajak Ujung Pandang yang berada dibawah Kantor Wilayah XII Sulawesi Tenggara dan Sulawesi Selatan. Dikarenakan kecepatan perekonomian kota Makassar yang sangat tinggi, maka pada tahun 2001 KPP Ujung Pandang dipecah menjadi KPP Makassar Selatan dan KPP Makassar Utara melalui keputusan Menteri Keuangan Nomor 443/KMK.01/2001. KPP Makassar Utara kemudian dirubah menjadi 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. Perubahan ini merupakan bagian dari pembaruan dan modernisasi perpajakan yang dicadangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Nama : Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara

Lokasi : Jalan Urip Sumoharjo Km.4 Gedung Keuangan Negara 1

Makassar 90232

Telp : 0411-456135

Fax : 0411-456954

Homepage : <http://www.pajak.go.id>

Email : [Pengaduan@Pajak.go.id](mailto:Pengaduan@Pajak.go.id)

Instagram : @kppmakassarutara

Twitter : @KPP801

Facebook : kppmakassarutara

Wilayah Kerja: 1. Kecamatan Wajo

2. Kecamatan Ujung Tanah

3. Kecamatan Tallo

4. Kecamatan Bontoala

5. Kecamatan Biringkanaya

6. Kecamatan Tamalanrea

Data yang dipakai didalam penelitian ini diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara. Peneliti menyebarkan kuesioner kepada WPOP yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara dan jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 100 kuesioner dan yang kembali sebanyak 100 kuesioner, sehingga tingkat pengembalian sebesar 100%.

## 4.2 Deskripsi Data

Responden dalam penelitian ini dapat dikategorikan berdasarkan usia, pendidikan terakhir, *gender*, dan jenis pekerjaan. Deskripsi data responden dapat diketahui pada penjelasan berikut:

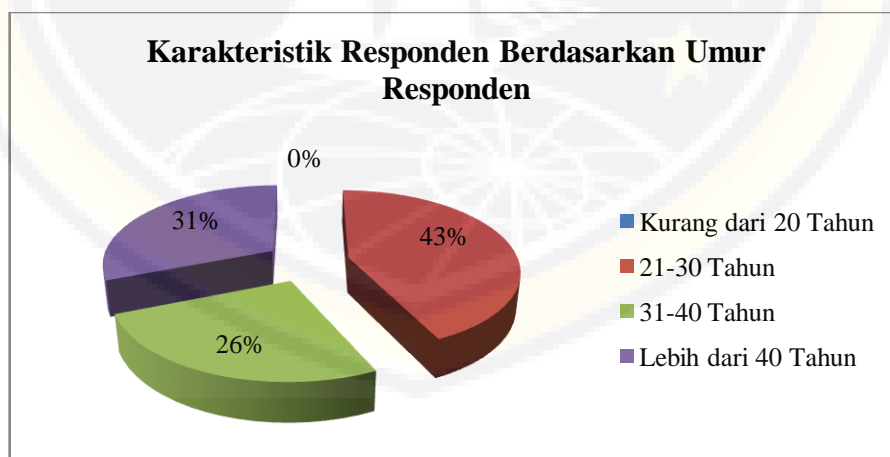
### 1. Karakteristik responden berdasarkan usia

Dibawah ini disajikan tabel responden berdasarkan usia:

**Tabel 4.1**  
**Responden Berdasarkan Usia**

Usia Responden	Jumlah	Persentase (%)
Kurang dari 20 Tahun	0	0%
21-30 Tahun	43	43%
31-40 Tahun	26	26%
Lebih dari 40 Tahun	31	31%
Jumlah	100	100%

Sumber: *Data yang diolah, 2020*



Sumber: *Data yang diolah, 2020*

**Gambar 4.1**

**Grafik responden berdasarkan usia**



Berdasarkan tabel dan grafik diatas, disimpulkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berusia 21-30 tahun yaitu sejumlah 43 Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) (43%), lalu responden yang berusia lebih dari 40 tahun berjumlah 31 Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) (31%) dan responden yang berusia 31-40 tahun berjumlah 26 Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) (26%). Responden yang jumlah paling sedikit berdasarkan usia adalah usia kurang dari 20 tahun yaitu berjumlah 0 Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) (0%).

## 2. Karakteristik responden berdasarkan *gender*

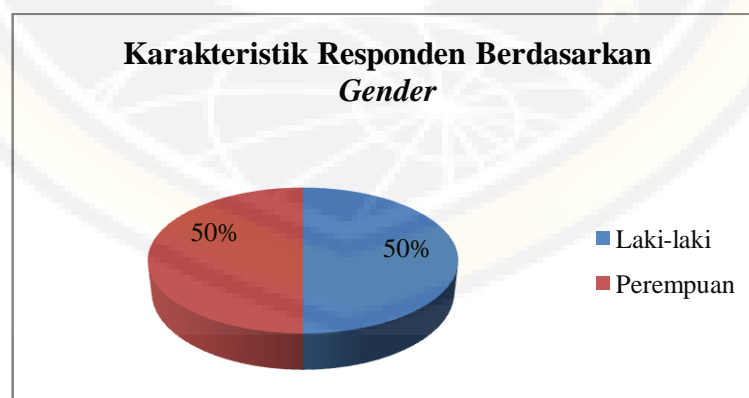
Dibawah ini disajikan tabel responden berdasarkan *gender*:

**Tabel 4.2**

### **Responden berdasarkan *gender***

<i>Gender</i>	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	50	50%
Perempuan	50	50%
Jumlah	100	100%

Sumber: *Data yang diolah, 2020*



Sumber: *Data yang diolah, 2020*

**Gambar 4.2**

### **Grafik responden berdasarkan *gender***

Berdasarkan tabel dan grafik diatas, disimpulkan bahwa responden laki-laki dan perempuan berjumlah yang sama, yaitu laki-laki sebanyak 50 Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) (50%) dan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 50 Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) (50%). Secara kebetulan didapati hasil yang sama antara jumlah responden laki-laki dan perempuan

### 3. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

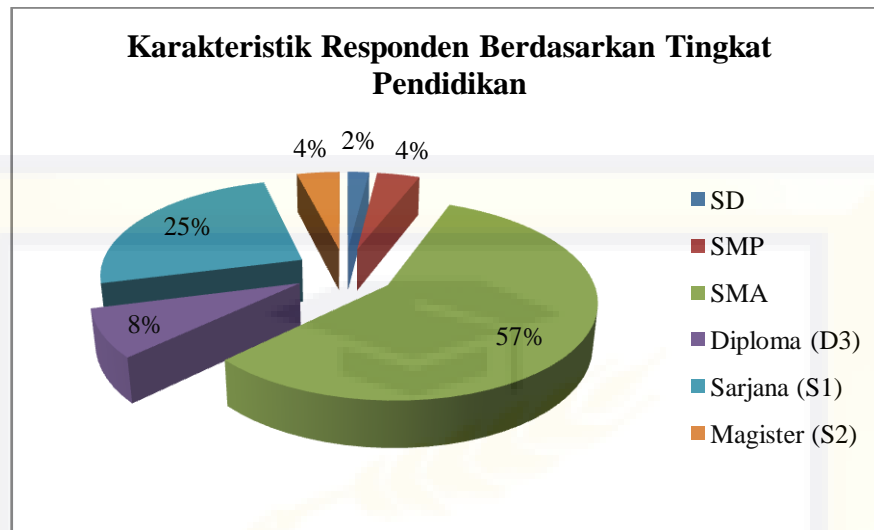
Dibawah ini disajikan tabel responden berdasarkan tingkat pendidikan:

**Tabel 4.3**

**Responden berdasarkan tingkat pendidikan**

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	2	2%
SMP	4	4%
SMA	57	57%
Diploma	8	8%
Sarjana (S1)	25	25%
Magister (S2)	4	4%
Jumlah	100	100%

Sumber: *Data yang diolah, 2020*



Sumber: *Data yang diolah, 2020*

**Gambar 4.3**

**Grafik responden berdasarkan tingkat pendidikan**

Berdasarkan tabel dan grafik diatas, disimpulkan yaitu responden dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 57 Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) (57%), Sarjana (S1) sebanyak 25 Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) (25%), Diploma (D3) sebanyak 8 Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) (8%), Magister (S2) sebanyak 4 Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) (4%), SMP sebanyak 4 Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) (4%) dan yang paling sedikit adalah tingkat pendidikan SD yaitu sebanyak 2 Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) (2%).

#### 4. Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan

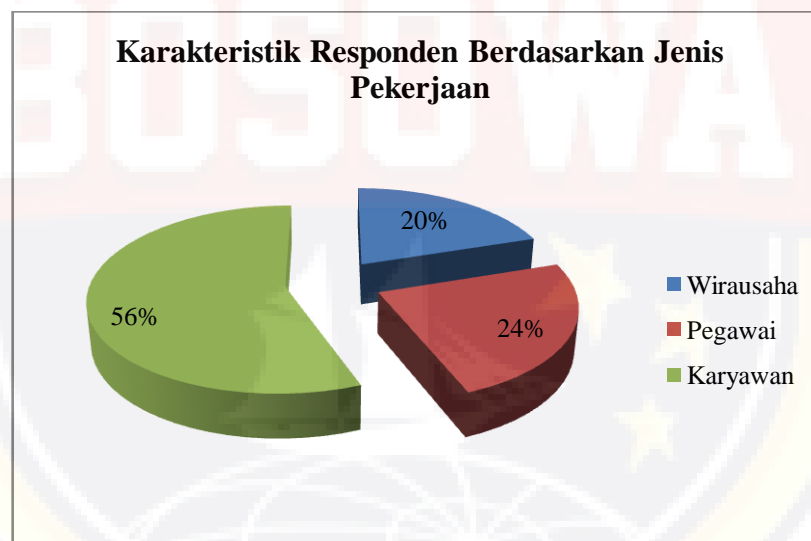
Dibawah ini disajikan tabel responden berdasarkan jenis pekerjaan:

**Tabel 4.4**

##### **Responden berdasarkan jenis pekerjaan**

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Wirausaha	20	20%
Pegawai	24	24%
Karyawan	56	56%
Jumlah	100	100%

Sumber: *Data yang diolah, 2020*



Sumber: *Data yang diolah, 2020*

**Gambar 4.4**

##### **Grafik responden berdasarkan jenis pekerjaan**

Berdasarkan tabel dan grafik diatas, disimpulkan bahwa sebagian besar responden berdasarkan jenis pekerjaan Karyawan sebanyak 56 wajib pajak orang pribadi (56%), lalu responden yang bekerja sebagai Pegawai sebanyak 24 wajib

pajak orang pribadi (24%), dan yang paling sedikit adalah responden yang jenis pekerjaan Wirausaha yaitu sebanyak 20 wajib pajak orang pribadi (20%).

### 4.3 Analisis Data

#### 4.3.1 Hasil Uji Statistik Deskriptif

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi. Variabel-variabel tersebut akan diuji dengan uji statistik deskriptif.

**Tabel 4.5**  
**Analisis statistik deskriptif**

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan Pajak	100	1,00	5,00	424,00	4,240	,60703
Kesadaran WPOP	100	1,00	5,00	422,80	4,228	,64229
Valid N (listwise)	100					

Sumber: *Data yang diolah, 2020*

0-1,0 = Sangat tidak setuju

1,1-2,0 = Tidak setuju

2,1-3,0 = Netral

3,1-4,0 = Setuju

4,1-5,0 = Sangat Setuju

Tabel diatas menyajikan hasil statistik deskriptif mengenai variabel-variabel dalam penelitian ini antara lain:

#### 1. Kualitas Pelayanan Pajak (X)

Berdasarkan tabel diatas X memiliki nilai mean 4,24 berada diskala nilai yang menunjukkan pilihan jawaban sangat setuju. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0,607 dari nilai rata-rata jawaban responden.

#### 2. Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)

Berdasarkan tabel diatas Y memiliki nilai mean 4,22 berada diskala nilai yang menunjukkan pilihan jawaban sangat setuju. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0,642 dari nilai rata-rata jawaban responden.

### 4.3.2 Hasil Uji Kualitas Data

#### 1. Uji Validitas data

Uji validitas adalah suatu data dapat dipercaya kebenarannya sesuai dengan kenyataan. Valid artinya variabel tersebut bisa dipakai untuk menghitung apa yang semestinya dihitung. Valid membuktikan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan peneliti (Sugiyono, 2010).

Uji validitas dalam penelitian ini mengkorelasikan poin setiap komponen dengan poin total yang merupakan jumlah dari setiap poin komponen. Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya kuesioner yang dibagikan kepada responden. Teknik yang dipakai dalam penelitian ini yaitu teknik korelasi *product moment* dari Pearson. Hasil uji validitas dalam penelitian ini untuk setiap instrumen sebagai berikut:

## a. Kualitas Pelayanan Pajak

Tabel 4.6

**Hasil uji validitas kualitas pelayanan pajak**

No. Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0,883	0,424	Valid
2	0,839	0,424	Valid
3	0,861	0,424	Valid
4	0,814	0,424	Valid
5	0,786	0,424	Valid
6	0,772	0,424	Valid
7	0,742	0,424	Valid
8	0,892	0,424	Valid
9	0,878	0,424	Valid
10	0,746	0,424	Valid

Sumber: *Data yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui hasil pada instrumen Kualitas Pelayanan Pajak dengan menggunakan SPSS versi 16, seluruh item mempunyai angka korelasi *Product Moment* (r-hitung) lebih tinggi dari angka r-tabel sebesar 0,424 (tarif signifikansi 1% dan n=34) maka dinyatakan valid.

## b. Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi

Tabel 4.7

## Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi

No. Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0,768	0,424	Valid
2	0,575	0,424	Valid
3	0,825	0,424	Valid
4	0,823	0,424	Valid
5	0,796	0,424	Valid
6	0,814	0,424	Valid
7	0,871	0,424	Valid
8	0,706	0,424	Valid
9	0,623	0,424	Valid
10	0,614	0,424	Valid

Sumber: *Data yang diolah, 2020*

Tabel 4.7 menunjukkan hasil pada instrumen Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi, menggunakan SPSS versi 16, seluruh item mempunyai angka korelasi *Product Moment* (r-hitung) lebih tinggi dari angka r-tabel sebesar 0,424 (tarif signifikansi 1% dan n=34) maka dinyatakan valid.



## 2. Uji Reliabilitas Data

**Tabel 4.8**

**Hasil Uji Reliabilitas Instrumen**

Nama Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan Pajak	0,783	<i>Reliable</i>
Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)	0,774	<i>Reliable</i>

Sumber: *Data yang diolah, 2020*

Tabel 4.8 hasil uji reliabilitas instrumen yang membuktikan bahwa semua instrumen *variable* penelitian dinyatakan reliabel karena koefisien *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6.

- a. Apabila angka *Cronbach's Alpha* > 0,6 maka suatu instrumen dinyatakan reliabel.
- b. Apabila angka *Cronbach's Alpha* < 0,6 maka suatu instrumen dinyatakan tidak reliabel.

### 4.3.3 Hasil Uji Normalitas Data

Uji normalitas dipakai untuk menguji apakah variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen) mempunyai distribusi normal atau tidak. Distribusi data dikatakan normal apabila nilai signifikansi > 0,05 (Ghozali, 2013).

Dibawah ini dapat dilihat hasil uji normalitas pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.9****Hasil Uji Normalitas****One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Predicted Value
N		100
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	42.4000000
	Std. Deviation	6.07029529
Most Extreme Differences	Absolute	.136
	Positive	.105
	Negative	-.136
Kolmogorov-Smirnov Z		1.363
Asymp. Sig. (2-tailed)		.049

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Data yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel di atas, didapatkan angka signifikansi sejumlah 0,49. Maka angka signifikan lebih besar daripada  $\alpha = 5\%$ , maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal. Dengan demikian uji asumsi normalitas terpenuhi dalam model regresi dalam penelitian.

#### 4.3.4 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Metode regresi linier sederhana dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi. Untuk itu peneliti sajikan hasil uji regresi linier sederhana berdasarkan tabel berikut :

**Tabel 4.10**  
**Hasil persamaan regresi linier sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	13.679	3.527		3.879	.000		
	Kualitas Pelayanan Pajak	.675	.082	.638	8.192	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kesadaran WPOP

Sumber: *Data yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel diatas, maka persamaan pada uji regresi ini yaitu:

$$Y = 13,679 + 0,675X$$

Hasil yang diperoleh pada pengujian diatas yaitu:

- 1) Nilai konstanta (a) sebesar 13,679 menunjukkan bahwa ketika variabel kualitas pelayanan pajak berada pada posisi konstan atau tidak berubah maka kesadaran wajib pajak orang pribadi dapat dikatakan baik atau meningkat dengan angka sebesar 13,679.
- 2) Ketika kualitas pelayanan pajak meningkat 1% maka kesadaran wajib pajak orang pribadi akan meningkat pula dengan peningkatan sebesar 0,675.

#### 4.3.5 Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui ada atau tidak pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut ini hasil uji hipotesis:

**Tabel 4.11**  
**Hasil uji hipotesis (Uji t)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.679	3.527		3.879	.000
	Kualitas Pelayanan Pajak	.675	.082	.638	8.192	.000

a. Dependent Variable: Kesadaran WPOP

Sumber: *Data yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Pajak mempunyai  $t$ -hitung = 8,192 >  $t$ -tabel = 1,984 dengan tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Maka Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh secara signifikan terhadap Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi. Berdasarkan hasil penelitian hipotesis yang menyatakan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh secara signifikan terhadap Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi diterima.

Berdasarkan tabel 4.11 hasil Uji hipotesis (Uji-t) diperoleh bahwa Kualitas Pelayanan Pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Pengujian pengaruh variabel kualitas pelayanan pajak terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi dapat diketahui dengan cara melihat angka  $t$ -hitung sebesar 8,192 dan  $t$ -tabel sebesar 1,984 dengan signifikan sebesar 0,000. Nilai  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel dan nilai signifikansi yang berada di bawah 0,05 yang menunjukkan adanya pengaruh dari variabel kualitas pelayanan pajak terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi.

Hasil penelitian mendukung hipotesis bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan pelayanan pajak terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi.

#### 4.4 Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara. Hasil penelitian ini mendukung hipotesis bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Hal ini dibuktikan dengan melihat nilai  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  ( $8,192 > 1,984$ ) dengan signifikansi sebesar 0,000. Berdasarkan hasil tersebut mengindikasikan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Kesimpulannya hipotesis diterima.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kesadaran wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak prima dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara dapat dijadikan hal yang terpenting untuk bisa meraih perhatian wajib pajak orang pribadi. Pelayanan pajak yang berupa alat (fasilitas fisik) dan pelayanan dari pegawai pajak yang memuaskan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak orang pribadi. Fasilitas fisik misalnya ruang tunggu ber-AC, parkir yang tersedia dengan baik dan banyaknya tersedia colokan *charger handphone* bagi wajib pajak yang membutuhkan ketika *handphonenya* sedang *lowbat* akan memberikan kenyamanan kepada wajib pajak saat berada di kantor pajak. Selain dari fasilitas yang disediakan dengan nyaman, ada juga aktivitas yang membantu wajib pajak

untuk bisa lebih mudah melakukan kewajibannya yaitu pegawai pajak mampu menindaklanjuti pengaduan dari wajib pajak, pegawai pajak mahir dan cepat dalam membantu wajib pajak menyelesaikan masalah perpajakannya, pegawai pajak memberikan kemudahan dalam pelayanan pajak, serta pegawai pajak mampu menimbulkan kepercayaan dari wajib pajak apabila sudah terdapat kepercayaan dari wajib pajak, maka wajib pajak tidak lagi merasa enggan untuk melaksanakan kewajibannya membayar pajak.

Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi artinya semakin maksimal pelayanan yang diberikan maka tingkat kesadaran wajib pajak orang pribadi semakin meningkat untuk membayar pajaknya. Setiap wajib pajak akan merasa puas jika diberi pelayanan yang memuaskan oleh pegawai pajak dan fasilitas yang nyaman. Pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan wajib pajak maka dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak orang pribadi pada saat berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara. Semakin baik dan memuaskan kualitas pelayanan pajak yang diberikan, maka semakin meningkat kesadaran wajib pajak orang pribadi untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan peneliti mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara” maka hasil dari penelitian ini disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi.

Kualitas Pelayanan Pajak dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara dapat menjadi hal yang penting untuk dapat menarik perhatian wajib pajak orang pribadi. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi artinya semakin maksimal pelayanan yang diberikan maka tingkat kesadaran wajib pajak orang pribadi semakin meningkat untuk membayar pajaknya. Setiap wajib pajak akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik oleh petugas pajak dan fasilitas yang memadai dan nyaman. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kesadaran pada wajib pajak orang pribadi. Semakin baik kualitas pelayanan pajak, maka semakin tinggi kesadaran wajib pajak orang pribadi untuk melaksanakan kewajibannya.

## 5.2 Saran

### 1. Bagi petugas pajak yang bekerja pada KPP Pratama Makassar Utara

Setelah diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) maka diharapkan petugas pajak mampu memberikan kualitas pelayanan pajak yang baik yang diharapkan oleh wajib pajak agar semakin meningkat Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP).

### 2. Bagi peneliti selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya dapat meneliti pada Kantor Pelayanan Pajak selain dari KPP Pratama Makassar Utara sehingga dapat membandingkan hasilnya.
- b. Peneliti selanjutnya dapat memberikan tambahan pada variabel bebas (independen) dan atau memakai variabel *moderating* guna mendapatkan hasil yang berbeda



## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Titis Wahyu. 2018, **Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan.**
- Adriani, P.J.A. 2005. **Pengantar Ilmu Hukum Pajak.** Gramedia. Jakarta.
- Ahmadulloh. 2018. **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang Tahun 2018.**
- Andinata, Monica Claudia. 2015, **Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak.**
- Boediono, B. 2003. **Pelayanan Prima Perpajakan.** Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.
- Debby Farihun Najib. 2013. **Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Penghasilan.**
- Devano, Sony dan Rahayu. 2006. **Perpajakan, konsep, teori dan isu.** Kencana, Jakarta
- Dewi, Ratna Kumala. 2018, **Pengaruh Kualitas Layanan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Tingkat Perkembangan Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.**
- Erly Suandy. 2011. **Perencanaan Pajak.** Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Ghozali, I. 2013. **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi (7th ed).** Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Gunadi. **Ketentuan Dasar Pajak Penghasilan.** Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Hikmawati, Fenti. 2018, **Metodologi Penelitian.** Penerbit PT RajaGrafindo Persada. Depok
- Imam Ghozali. 2006. **Statistik Nonparametrik.** Penerbit Undip, Semarang
- Imam Ghozali. 2011. **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19 Edisi 5.** Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

Intan, Rangga Kemala. 2017, **Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Kota Bandar Lampung dalam Perspektif Ekonomi Islam Periode 2014-2016.**

Jayanto, Prabowo Yudo. 2011. **Faktor-Faktor Ketidakpatuhan Wajib Pajak.**

Judisseno, Remsky K. 1996. **Perpajakan.** Penerbit PT. Gramedia Pustaka Umum, Jakarta.

Irmawati, Agnes Sophia. 2015, **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Komala, Kirana Cipta. 2014. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan.**

Kurniawan, Dedi. 2009. **Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.**

Kusuma, Kartika Candra. 2016, **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Tahun 2014.**

Manik, Asri dan Wuri. 2009. **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar.**

Mardiasmo. 2011. **Perpajakan.** Penerbit Andi, Yogyakarta.

Mariana, Lina. 2017. **Optimalisasi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Makassar Utara.**

Masruroh, S., & Zulaikha. 2013. **Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

Murti, Hangga Wicaksono dkk. 2014. **Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Manado.**

Pranadata, I Gede Putu. 2014. **Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak, terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Batu.**

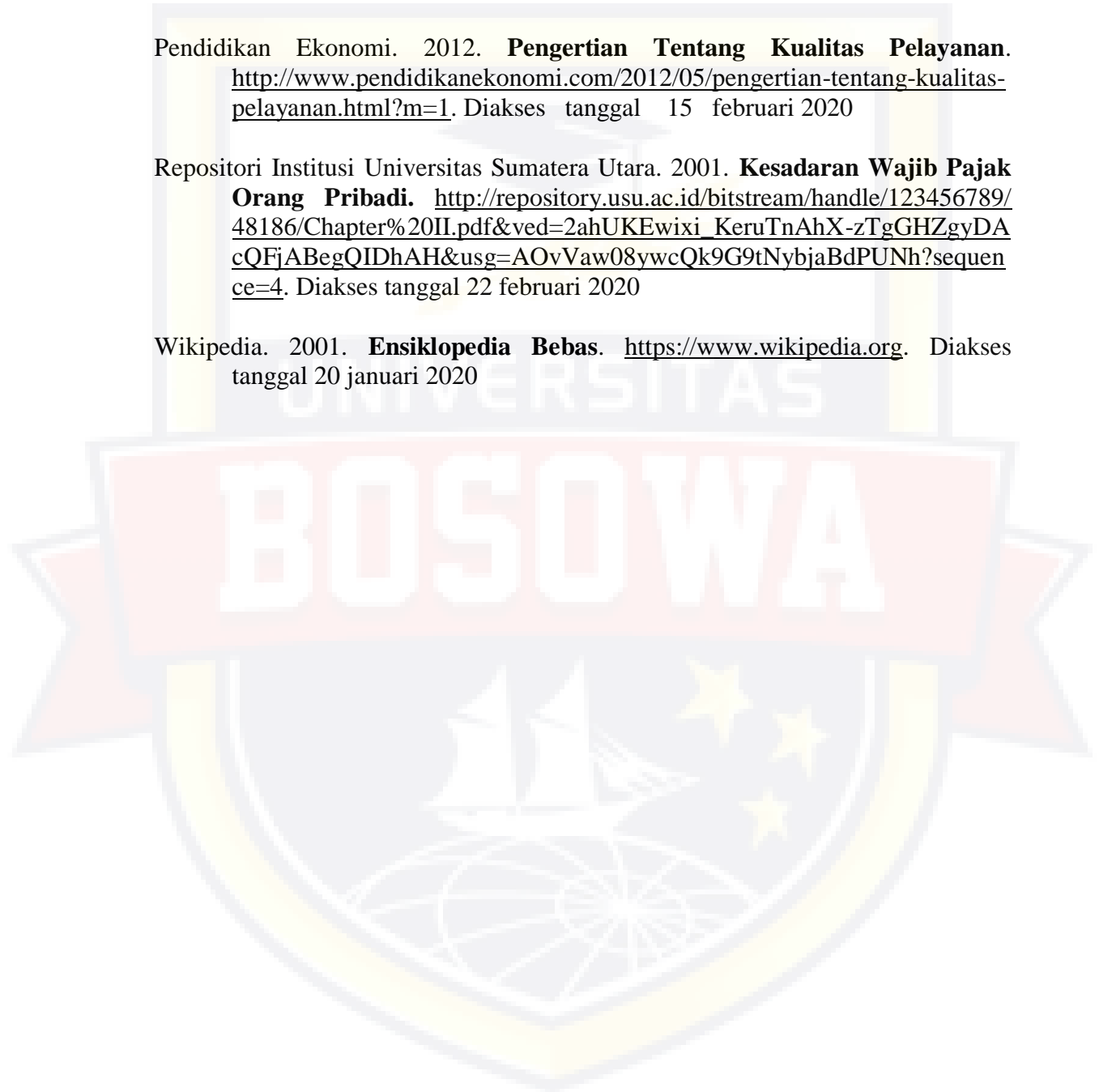
- Putra, Aditya Halim Perdana Kusuma dkk. 2018. **Mengungkap Keberhasilan Tax Amnesty.**
- Putra, Firman Wahyudi Kurnia. 2012. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Blitar.**
- Resmi, Siti. 2017. **Perpajakan Teori dan Kasus.** Jakarta. Salemba Empat
- Sapriadi, Doni. 2013, **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB.**
- Simanjuntak, Timbul Hamonangan dan Imam Mukhlis. 2012, **Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi.** Penerbit Raih Asa Sukses, Jakarta.
- Sugiyono. 2008. **Statistika Untuk Penelitian.** Bandung Alfabeta.
- Sugiyono, 2010, **Metode Penelitian Untuk Bisnis,** Bandung Alfabeta.
- Sukandarrumidi. 2006. **Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula.** Yogyakarta Gadjah Mada University Press.
- Utomo, Pudji Susilo. 2002. **Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesadaran Masyarakat Untuk Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan di Kecamatan Karang Tengah Kabupaten Demak.**
- Wiguna, Yoga Haqim. 2018, **Pengaruh Sanksi Pajak, Tingkat Pendapatan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Membayar PBB dengan Religiusitas Sebagai Pemoderasi.**
- Yusuf, Harry dkk. 2006, **Dengan Pajak Kita Wujudkan Kemandirian Bangsa.** Penerbit Panitia Lomba Karya Tulis Perpajakan 2005. Jakarta.
- Dupendind. 2019. **Apa Itu Angket Menurut Para Ahli.** <https://dupendind.blogspot.com/2019/07/apa-itu-angket-menurut-para-ahli.html?m=1>. Diakses tanggal 15 februari 2020
- Hestanto. 2007. **Pajak Penghasilan (PPh).** <https://www.hestanto.web.id/pajak-penghasilan-pph/>. Diakses tanggal 16 Juli 2020
- KBBI. 2016. **KBBI Daring.** <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>. Diakses tanggal 18 januari 2020

Klikpajak. 2018. **Wajib Pajak Pribadi Ketentuan dan Kewajiban Perpajakannya.** <https://klikpajak.id/blog/pajak-pribadi/wajib-pajak-pribadi-ketentuan-dan-kewajiban-perpajakannya/>. Diakses tanggal 16 februari 2020

Pendidikan Ekonomi. 2012. **Pengertian Tentang Kualitas Pelayanan.** <http://www.pendidikanekonomi.com/2012/05/pengertian-tentang-kualitas-pelayanan.html?m=1>. Diakses tanggal 15 februari 2020

Repositori Institusi Universitas Sumatera Utara. 2001. **Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi.** [http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/48186/Chapter%20II.pdf&ved=2ahUKEwixi\\_KeruTnAhX-zTgGHZgyDAcQFjABegQIDhAH&usg=AOvVaw08ywcQk9G9tNybjaBdPUNh?sequence=4](http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/48186/Chapter%20II.pdf&ved=2ahUKEwixi_KeruTnAhX-zTgGHZgyDAcQFjABegQIDhAH&usg=AOvVaw08ywcQk9G9tNybjaBdPUNh?sequence=4). Diakses tanggal 22 februari 2020

Wikipedia. 2001. **Ensiklopedia Bebas.** <https://www.wikipedia.org>. Diakses tanggal 20 januari 2020



## LAMPIRAN

### Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

#### Kuesioner Penelitian

Perihal : Permohonan pengisian kuesioner

Kepada Yth.

Bapak/ Ibu/ Saudara/i Responden

Di Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir sebagai mahasiswa Program

Starata (S1) Universitas Bosowa, saya:

Nama : Nurfajrin

Nim : 4516013029

Jurusan/ Fakultas: Akuntansi/ Ekonomi

Bermaksud mealakukan penelitian untuk penyusunan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KESADARAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI”. Untuk itu, Saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/i untuk menjadi responden dengan mengisi lembar kuesioner ini secara lengkap dan sebelumnya saya mohon maaf telah mengganggu waktunya. Data yang diperoleh hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan tidak digunakan sebagai pendataan ditempat Bapak/ Ibu/ Saudara/i tinggal sehingga kerahasiaannya akan saya jaga sesuai dengan etika penelitian. Atas partisipasi Bapak/ Ibu/ Saudara/i saya ucapkan terimakasih,

Hormat Saya,

Nurfajrin

### Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Pengisian kuesioner dilakukan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Utara
2. Sebelum mengisi kuesioner, mohon lengkapi identitas responden dengan mengisi nama, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan.
3. Jawaban atas pertanyaan dilakukan dengan memberikan tanda checklist (√) pada salah satu jawaban yang dianggap paling sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Responden dimohon untuk dapat menjawab setiap pertanyaan dengan keyakinan tinggi serta tidak mengosongkan satu jawaban pun dan tiap pertanyaan hanya boleh ada satu jawaban.

Skala yang digunakan dalam menjawab pertanyaan adalah sebagai berikut:

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

Identitas Responden:

1. Nama:

2. Jenis Kelamin: Laki- Laki  Perempuan

3. Umur:

4. Pendidikan Terakhir:

SMA  Sarjana  Lainnya (.....)  
 Diploma  Magister (S2)

5. Jenis pekerjaan:

1.  Karyawan  Wirausaha  
 2.  Pegawai  Lainnya (.....)

Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dapat memberikan jawaban dengan memberikan tanda (√) pada kotak yang sesuai berdasarkan apa yang Anda alami, dengan petunjuk pengisian sebagai berikut:

SS: Sangat Setuju

S: Setuju

N: Netral

TS: Tidak Setuju

STS: Sangat Tidak Setuju

KUALITAS PELAYANAN						
No	Pertanyaan/ Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Petugas pajak memberikan kemudahan dalam Pelayanan					
2	Pegawai pajak memberikan informasi yang dibutuhkan wajib pajak orang pribadi					
3	Pegawai pajak menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti.					
4	Prosedur administrasi pelayanan pajak mudah dan tidak berbelit-belit					
5	Fasilitas fisik (ruang tunggu, tempat parkir, dll) di kantor pelayanan pajak tersedia dengan baik					
6	Saya merasa nyaman dengan fasilitas fisik (ruang tunggu, tempat parkir, dll) yang tersedia di kantor pelayanan pajak					
7	Dengan memberikan senyum dan ramah kepada Wajib Pajak dapat menenangkan suasana yang kurang kondusif					
8	Kualitas pelayanan yang memuaskan akan membuat Wajib Pajak merasa tertolong dan menguntungkan dalam hal waktu dan pelayanan					
9	Petugas pajak memberikan perhatian terhadap masalah yang dialami wajib pajak terkait pembayaran pajak					
10	Petugas pajak selalu menindak lanjuti pengaduan dari masyarakat dengan cepat					

Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dapat memberikan jawaban dengan memberikan tanda (√) pada kotak yang sesuai berdasarkan apa yang Anda alami, dengan petunjuk pengisian sebagai berikut:

SS: Sangat Setuju

S: Setuju

N: Netral

TS: Tidak Setuju

STS: Sangat Tidak Setuju

KESADARAN WAJIB PAJAK						
No	Pertanyaan/pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Pajak merupakan bentuk pengabdian masyarakat kepada negara					
2	Kesadaran wajib pajak dalam melakukan pembayaran dan pelaporan pajak dilaksanakan tepat waktu					
3	Kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak dilakukan tepat waktu tanpa pengaruh orang lain					
4	Kesadaran wajib pajak bahwa membayar pajak merupakan kewajiban					
5	Saya dengan senang hati selalu melaksanakan kewajiban perpajakan saya					
6	Pajak harus saya bayar karena pajak adalah kewajiban kita sebagai warga negara					
7	Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan pajak dapat merugikan negara					
8	Membayar pajak tidak sesuai dengan jumlah yang seharusnya dibayar akan sangat merugikan negara					
9	Saya melakukan kewajiban perpajakan tepat waktu					
10	Saya membyar pajak dengan kesadaran saya sendiri					



## Lampiran 2: Hasil Perhitungan Kuesioner

### 1. Kualitas Pelayanan Pajak

Responden	q1	q2	q3	q4	q5	q6	q7	q8	q9	q10	Total X
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	40
3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	40
4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	47
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
6	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	24
7	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	42
8	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	46
9	4	4	5	5	3	3	5	4	3	3	39
10	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	43
11	3	3	2	3	3	3	5	3	2	1	28
12	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	47
13	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
14	5	5	4	5	5	3	3	4	5	5	44
15	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	39
16	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	47
17	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	41
18	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
21	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	44
22	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
23	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	40
24	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	47
25	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	40
26	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42
27	4	4	4	3	3	5	5	3	3	4	38
28	3	3	4	4	2	2	4	5	1	2	30
29	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	38
30	5	5	5	5	3	3	5	5	5	1	42
31	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	41
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
33	5	5	4	3	3	3	4	4	2	2	35
34	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	42

35	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	42
36	4	4	4	5	3	3	4	5	5	5	42
37	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	45
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
39	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	45
40	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	45
41	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	44
42	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	42
43	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	43
44	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	43
45	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	45
46	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42
47	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	43
48	3	3	2	3	4	4	5	5	4	3	36
49	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44
50	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	36
51	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	43
52	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	44
53	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	46
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
55	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
57	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	45
58	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	43
59	5	5	5	5	3	3	4	4	4	5	43
60	5	5	5	5	4	3	3	2	5	5	42
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
64	3	3	2	1	3	3	4	4	2	2	27
65	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	45
66	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	43
67	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	37
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
69	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	45
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
72	5	5	4	4	4	3	5	5	4	3	42
73	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	45

74	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42
75	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	47
76	3	2	4	4	5	5	5	4	2	3	37
77	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48
78	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	47
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
80	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	47
81	2	5	4	5	5	4	4	5	4	4	42
82	4	3	3	3	4	4	2	5	4	4	36
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
84	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
87	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	47
88	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
89	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	44
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
91	3	4	5	4	4	3	5	4	3	3	38
92	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
94	1	2	5	5	5	5	5	2	3	2	35
95	3	3	5	3	3	5	3	5	3	5	38
96	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	45
97	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	46
98	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	44
99	3	5	5	3	5	5	3	3	5	2	39
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50

## 2. Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi

Responden	q1	q2	q3	q4	q5	q6	q7	q8	q9	q10	Total Y
1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
2	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	44
3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	47
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
7	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	46

8	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
9	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	39
10	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	44
11	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	42
12	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	46
13	5	4	4	5	5	5	3	3	4	4	42
14	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	32
15	3	3	4	5	4	5	4	5	3	3	39
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
17	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	46
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
21	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	47
22	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	45
23	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	46
24	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
25	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	46
26	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48
27	4	3	3	4	4	4	2	2	3	5	34
28	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	40
29	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	44
30	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	26
31	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	46
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
33	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	38
34	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	45
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
36	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	44
37	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
38	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	39
39	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	44
40	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	45
41	4	3	5	5	4	5	5	4	4	5	44
42	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	43
43	4	4	3	3	4	5	3	3	4	5	38
44	4	4	3	3	4	5	3	3	4	5	38
45	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	46
46	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	46













q8	Pearson Correlation	.674**	.263	.426**	.595**	.378*	.468**	.634**	1	.271	.302	.706**
	Sig. (2-tailed)	.000	.121	.010	.000	.023	.004	.000		.110	.074	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
q9	Pearson Correlation	.287	.284	.465**	.293	.625**	.331*	.494**	.271	1	.699**	.623**
	Sig. (2-tailed)	.090	.093	.004	.083	.000	.049	.002	.110		.000	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
q10	Pearson Correlation	.392*	.367*	.488**	.315	.448**	.334*	.389*	.302	.699**	1	.614**
	Sig. (2-tailed)	.018	.027	.003	.061	.006	.047	.019	.074	.000		.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Total Y	Pearson Correlation	.768**	.575**	.825**	.823**	.796**	.814**	.871**	.706**	.623**	.614**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36

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

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

## Lampiran 4: Hasil Uji Reliabilitas

### 1. Variabel Kualitas Pelayanan Pajak

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	36	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	36	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.783	.958	11

#### Inter-Item Correlation Matrix

	q1	q2	q3	q4	q5	q6	q7	q8	q9	q10	TotalX
q1	1.000	.892	.804	.654	.554	.593	.741	.801	.765	.523	.883
q2	.892	1.000	.771	.699	.561	.550	.612	.709	.688	.500	.839
q3	.804	.771	1.000	.708	.728	.645	.431	.700	.738	.631	.861
q4	.654	.699	.708	1.000	.643	.574	.427	.677	.646	.637	.814
q5	.554	.561	.728	.643	1.000	.868	.363	.653	.540	.545	.786
q6	.593	.550	.645	.574	.868	1.000	.435	.636	.562	.483	.772

q7	.741	.612	.431	.427	.363	.435	1.000	.795	.720	.507	.742
q8	.801	.709	.700	.677	.653	.636	.795	1.000	.853	.507	.892
q9	.765	.688	.738	.646	.540	.562	.720	.853	1.000	.694	.878
q10	.523	.500	.631	.637	.545	.483	.507	.507	.694	1.000	.746
TotalX	.883	.839	.861	.814	.786	.772	.742	.892	.878	.746	1.000

#### Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Inter-Item Correlations	.672	.363	.892	.529	2.458	.018	11

## 2. Variabel Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	36	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	36	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.774	.930	11

## Inter-Item Correlation Matrix

	q1	q2	q3	q4	q5	q6	q7	q8	q9	q10	TotalY
q1	1.000	.517	.434	.618	.390	.583	.773	.674	.287	.392	.768
q2	.517	1.000	.592	.316	.234	.439	.380	.263	.284	.367	.575
q3	.434	.592	1.000	.726	.707	.688	.600	.426	.465	.488	.825
q4	.618	.316	.726	1.000	.694	.833	.675	.595	.293	.315	.823
q5	.390	.234	.707	.694	1.000	.725	.727	.378	.625	.448	.796
q6	.583	.439	.688	.833	.725	1.000	.701	.468	.331	.334	.814
q7	.773	.380	.600	.675	.727	.701	1.000	.634	.494	.389	.871
q8	.674	.263	.426	.595	.378	.468	.634	1.000	.271	.302	.706
q9	.287	.284	.465	.293	.625	.331	.494	.271	1.000	.699	.623
q10	.392	.367	.488	.315	.448	.334	.389	.302	.699	1.000	.614
TotalY	.768	.575	.825	.823	.796	.814	.871	.706	.623	.614	1.000

## Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Inter-Item Correlations	.545	.234	.871	.637	3.719	.033	11

## Lampiran 5: Uji Normalitas

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Predicted Value
N		100
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	42.4000000
	Std. Deviation	6.07029529
Most Extreme Differences	Absolute	.136
	Positive	.105
	Negative	-.136
Kolmogorov-Smirnov Z		1.363
Asymp. Sig. (2-tailed)		.049
a. Test distribution is Normal.		

## Lampiran 6: Uji Hipotesis

### 1. Uji Regresi Linier Sederhana

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

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan Pajak <sup>a</sup>		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.679	3.527		3.879	.000
	Kualitas Pelayanan Pajak	.675	.082	.638	8.192	.000

a. Dependent Variable: Kesadaran WPOP

## 2. Uji T

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.679	3.527		3.879	.000
	Kualitas Pelayanan Pajak	.675	.082	.638	8.192	.000

a. Dependent Variable: Kesadaran WPOP

## Lampiran 7: Surat Penelitian

**UNIVERSITAS BOSOWA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
 Jalan Urip Sumoharjo Km. 4 Gd. 1 Lt. 6, Makassar-Sulawesi Selatan 90231  
 Telp. 0411 452 901 – 452 789 Ext. 125, Faks. 0411 424 568  
<http://www.universitasbosowa.ac.id>

---

Nomor : A- 496/FEB/UNIBOS/II/2020  
 Lampiran : -  
 Hal : Izin dan Permohonan Penelitian

Kepada Yth  
**Kantor Wilayah DJP Sulawesi Selatan, Barat, dan Tenggara**

Di -  
 Tempat

Disampaikan dengan hormat, bahwa mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar :

**Nama : Nurfajrin**  
**Stambuk : 4516013029**  
**Program Studi : Akuntansi**  
**No.Tlp/Hp : 0821 9266 8873**


Akan melakukan Penelitian dengan Judul :

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) pada KPP Pratama Makassar Utara”.**

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menerima/mengizinkan mahasiswa tersebut melakukan penelitian pada Perusahaan/Instansi/Lembaga/Organisasi yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian surat kami, atas bantuan yang diberikan, diucapkan terima kasih.

Makassar, 28 Februari 2020  
**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

  
**Dr. H. A. Arifuddin Mane, SE., SH., M.Si., MH.**  
**NIDN. 09-0707 7003**

Tembusan :

1. Rektor Universitas Bosowa
2. Arsip





**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
SULAWESI SELATAN, BARAT DAN TENGGARA**

KOMPLEK GEDUNG KEUANGAN NEGARA, JALAN URIP SUMOHARJO KM.4, MAKASSAR 90232  
TELEPON (0411)456132; 425220(HUNTING); FAKSIMILE (0411)456131 SITUSwww.pajak.go.id  
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021)1500200;  
EMAIL pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

Nomor : S- **59** /WPJ.15/BD.05/2020  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 (satu) lembar  
Hal : Izin Penelitian

3 Maret 2020

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Bosowa  
Jl. Urip Sumoharjo KM. 4 Gd. 1 Lt. 6  
Makassar

Sehubungan dengan surat dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Nomor : A-496/FEB/UNIBOS/II/2020 tanggal 28 Februari 2020 tentang Penerusan Permohonan Izin Penelitian atas nama :

Nama : Nurfajrin  
NIM : 4516013029  
Program Studi : Akuntansi  
Jenjang Program : Strata Satu (S1)  
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Pada KPP Pratama Makassar Utara;

dengan ini Kanwil DJP Sulawesi Selatan Barat dan Tenggara memberikan izin kepada Mahasiswa yang bersangkutan untuk melakukan penelitian/riset di Kepala KPP Pratama Makassar Utara sepanjang bahan-bahan keterangan/data yang didapat digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 UU KUP (Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan).

Setelah selesai melaksanakan riset/penelitiannya, mahasiswa yang bersangkutan agar dapat memberikan satu *soft copy* hasil riset/penelitian tersebut untuk menjadi masukan bagi kami. *Soft copy* dimaksud dapat dikirim melalui email ke alamat sebagai berikut: [perpustakaan@pajak.go.id](mailto:perpustakaan@pajak.go.id).

Demikian disampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Stefanus Siregar

Kp.:BD.05/BD.0501/2020