

**PENGARUH PENGETAHUAN PERATURAN, SANKSI, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP
PRATAMA MAKASSAR UTARA**

Diajukan Oleh :

Yulia Febriany

4518013147



SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Persyaratan

Guna Memperoleh Gelar

Sarjana EKONOMI

PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI

DAN BISNIS UNIVERSITAS BOSOWA

MAKASSAR

2020

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Pengetahuan Peraturan, Sanksi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Makassar Utara

Nama Mahasiswa : Yulia Febriny

Stambuk/NIM : 4518013147

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Akuntansi

Telah Disetujui:

3/3/2020

All Lajut Ke Page 1.

Pembimbing I

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

Pembimbing II

Thanwain, SE., M.Si

Mengetahui Dan Mengesahkan :
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi pada Universitas Bosowa Makassar

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Bosowa



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

Ketua Program Studi

Akuntansi

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

Tanggal Pengesahan

PERNYATAAN KEORSINILAN SKRIPSI

Saya yang bertanda yang dibawah ini :

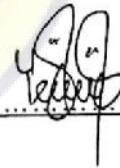
Nama : Yulia Febriany
Nim : 4518013147
Jurusan : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi
Judul : Pengaruh Pengetahuan Peraturan, Sanksi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Makassar Utara.

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

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

Makassar, 25 Febuari 2020

Yulia Febriany



KATA PENGANTAR

Assalamu alaikum Wr. Wb.

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi Universitas Bosowa dengan mengambil judul “Pengaruh Pengetahuan, Sanksi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Waib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Makassar Utara “

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa terwujudnya skripsi ini berkat adanya kerjasama serta adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Kedua orang tua yang telah mendoakan, memberikan dukungan moral, materil dan memberikan semangat yang luar biasa kepada penulis serta adik yang juga senantiasa memberikan semangat
2. Rektor Universitas Bosowa Bapak Prof. Dr.Ir. Saleh Pallu,M.Eng
3. Bapak Dr.H.A. Arifuddin Mane, SE., M.Si., SH., MH selaku Dekan Fakultas Ekonomi Unversitas Bosowa Makassar dan Pembimbing 1 Penulis yang telah membimbing dan memberikan masukan ke penulis dalam penyusunan skripsi ini

4. Bapak Dr. Firman Menne, S.E., M.Si, Ak., CA selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bosowa
5. Bapak Thanwain SE., M.Si selaku Pembimbing 2 Penulis yang telah membimbing dan memberikan masukan ke penulis dalam penyusunan skripsi ini
6. Segenap dosen Jurusan Akuntansi yang telah memberikan banyak wawasan dan ilmu bagi penulis selama masa perkuliahan
7. Karyawan KPP Makassar Utara yang telah memberikan penulis informasi dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini
8. Teman-teman keluarga besar mahasiswa Jurusan Akuntansi Universitas Bosowa yg telah membantu penulis selama masa perkuliahan
9. Teman-teman Dian, Afni, Kiki, Ayu, Wahda yang telah memberikan semangat, informasi, dukungan dan bantuan
10. Kepada Candra Gunawan yang selalu memberikan semangat dan bantuan kepada penulis
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu atas segala bantuan, dukungan dan dorongan, sehingga skripsi ini dapat selesai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan

Penulis juga menyadari, bahwa tsripsi ini tentu saja jauh dari kesempurnaan baik isi maupun tata bahasanya. Hal ini karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis.

Oleh sebab itu, kritik dan saran dari berbagai pihak yang bersifat konstruktif sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi penulis pribadi dan tentunya bagi para pembaca pada umumnya.

Amin...

Wassalamu alaikum Wr. Wb.

Makassar, Maret 2020

Penulis



**INFLUENCE OF KNOWLEDGE ON REGULATIONS, SANCTIONS, AND
QUALITY OF SERVICE TO THE PERSONAL TAXPAYERS COMPLIANCE
AT KPP MAKASSAR UTARA**

by:

YULIA FEBRIANY

**Prodi Akuntansi Faculty Of Economics
University Bosowa**

ABSTRACT

YULIA EBRIANY.2020.Skripsi. This research aims to determine the influence of regulation knowledge, sanctions, and service quality to the personal taxpayers compliance at KPP Makassar Utara guided by Dr. H.Arifuddin Mane, SE.,M.Si.,MH and Thanwain, SE.,M.Si

ayer compliance in this research data obtained by spreading the questionnaire with the number of respondents as much as 110 Registered tax in KPP Pratama Makassar Utara. The research variables used in the study use two variables independent variables (X) and dependent variables (Y). For independent variables (X) include the knowledge of regulations, sanctions, and service quality, while the dependent variable (Y) is the taxpayer compliance.

The results show that the knowledge variables of regulations are significantly affected by taxpayers ' compliance. Meanwhile, tax sanctions and service quality have significant effect on taxpayer compliance.

Keywords: knowledge of regulation, sanctions, service quality and taxpayer compliance

**PENGARUH PENGETAHUAN PERATURAN, SANKSI, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI PADA KPP PRATAMA MAKASSAR UTARA**

**Oleh:
YULIA FEBRIANY
Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Bosowa**

ABSTRAK

YULIA FEBRIANY.2020.Skripsi.Pengaruh Pengetahuan Sanksi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Makassar Utara dibimbing oleh Dr.H.Arifuddin Mane, SE.,M.Si.,MH dan Thanwain,SE.,M.Si

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh pengetahuan peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini data yang diperoleh dengan menyebar kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 110 wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Selatan. Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian menggunakan dua variabel yaitu variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Untuk variabel independen (X) meliputi pengetahuan peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan, sedangkan variabel dependen (Y) yaitu kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sanksi pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: Pengetahuan Peraturan ,Sanksi, Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	ii
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Kerangka Teori.....	10
2.1.1 Pengertian Pajak	10
2.1.2 Fungsi Pajak	11
2.1.3 Syarat Pemungutan Pajak.....	11
2.1.4 Jenis Pajak.....	12
2.1.5 Sistem Pemungutan Pajak.....	13
2.1.6 Asas Pemungutan Pajak.....	14
2.2 Pengetahuan Peraturan Pajak	14
2.3 Sanksi Perpajakan	16
2.4 Kualiatas Pelayanan.....	18
2.5 Kepatuhan Wajib Pajak	20

2.6 Kerangka Pikir	23
2.7 Hipotesis	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Daerah Penelitian	28
3.2 Metode Pengumpulan Data	28
3.3 Jenis dan Sumber Data	29
3.4 Metode Analisi Data.....	29
3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Gambaran Perusahaan	33
4.1.1 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara	33
4.1.2 Struktur Organisasi	34
4.1.3 Alur Pelayanan/Jasa	40
4.2 Deskripsi Data	42
4.2.1 Deskripsi Responden Penelitian.....	42
4.2.2 Uji Validitas	43
4.2.3 Uji Reabilitas	45
4.3 Analisis Data.....	46
4.3.1 Uji Normalitas.....	46
4.3.2 Uji Multikolonieritas.....	47
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	48
4.3.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	48
4.3.5 Uji Hipotesis	50
4.3.5.1 Uji Simultan (Uji F).....	50
4.3.5.2 Uji Parsial (Uji t)	51
4.3.6 Pembahasan Hasil Analisis Data (Pembuktian Hipotesis).....	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	56

5.1 Kesimpulan 56
5.2 Saran 56
DAFTAR PUSTAKA 58



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR IV- 1 STRUKTUR ORGANISASI..... 35



DAFTAR TABEL

TABEL I- 1 JUMLAH WAJIB PAJAK TAHUN 2016-2020 DI KPP MAKASSAR UTARA.....	5
TABEL I- 2 JUMLAH WAJIB PAJAK DAN REALISASI TERDAFTAR SPT TAHUNAN 2016- 2020 DI KPP MAKASSAR UTARA.....	5
GAMBAR IV- 1 STRUKTUR ORGANISASI.....	35
TABEL IV- 1 RESPONDEN PENELITIAN.....	45
TABEL IV- 2 HASIL UJI VALIDITAS.....	43
TABEL IV- 3 HASIL UJI RELIABILITAS.....	45
TABEL IV- 4 HASIL UJI NORMALITAS.....	46
TABEL IV- 5 HASIL UJI MULTIKOLINEARITAS.....	47
TABEL IV- 6 HASIL UJI HETEROKEDASTISITAS.....	48
TABEL IV-7 HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI (R^2).....	49
TABEL IV- 8 HASIL UJI SIMULTAN (UJI F).....	53
TABEL IV- 9 HASIL UJI PARSIAL (UJI T).....	54

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki peran penting dalam sumber penerimaan pajak. Besar kecilnya pajak akan menentukan kapasitas anggaran dalam membiayai pengeluaran negara, baik untuk pembiayaan pemerintah, pembangunan maupun untuk pembiayaan rutin. Direktorat Jenderal Pajak sebagai salah satu instansi pemerintah yang secara struktural berada di bawah Departemen Keuangan memiliki visi menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan oleh masyarakat, Direktorat Jenderal Pajak menetapkan salah satu misinya yaitu misi fiskal, adalah untuk menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efisiensi tinggi. Oleh karena itu peran masyarakat dalam pembiayaan pembangunan harus secara terus menerus ditumbuhkan dengan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kewajiban membayar pajak.

Pajak saat ini memiliki peranan yang sangat penting bagi perekonomian Indonesia. Pajak digunakan untuk melakukan pembiayaan pembangunan negara sehingga seluruh aktivitas yang dimiliki oleh kegiatan perpajakan selalu didasarkan

atas asas manfaat dan kepentingan yang ingin dicapai oleh negara dan masyarakat umum, pajak digunakan untuk memberikan manfaat kepentingan umum bukan kepentingan pribadi saja.

Salah satu cara pemerintah dalam memaksimalkan penerimaan pajak adalah :

Dengan di berlakukannya *self assessment system* yang menggantikan *official assessment system*. *Self assessment system* merupakan sistem pemungutan pajak memberi wewenang, kepercayaan dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar (Waluyo, 2014).

Dengan diberlakukannya sistem seperti ini maka dituntut adanya peran masyarakat dalam memenuhi kewajiban dalam membayar pajak dan dibutuhkan kepatuhan atau ketaatan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung sistem *self assessment*. Wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut (Devano, 2006).

Kenyataan kepatuhan bukan merupakan tindakan yang mudah untuk direalisasikan oleh setiap wajib pajak. Kebanyakan dari masyarakat memiliki kecenderungan untuk dapat meloloskan diri dari kewajiban membayar pajak dan melakukan tindakan melawan pajak. Untuk meningkatkan kepatuhan tingkat

kepatuhan wajib pajak tersebut, perlu adanya perbaikan, baik dari sisi sumber daya manusia maupun penegakan hukum. Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik di negara maju maupun di negara berkembang. Karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang.

Selain itu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat (wajib pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Kurang responsifnya institusi pelaksana pelayanan pajak akan berdampak pada kurangnya kepatuhan masyarakat terhadap institusi pelayanan pajak. Pelayanan pajak masih dinilai kurang tanggap dalam menghadapi pertanyaan atau keluhan dari wajib pajak sehingga wajib pajak merasa bingung dan cenderung enggan melaksanakan tanggung jawabnya.

Kurangnya tingkat kepercayaan masyarakat Indonesia pada petugas pajak, menjadi salah satu penyebab rendahnya kesadaran membayar pajak. Kesadaran

wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya masih rendah, baik untuk melaporkan surat pemberitahuan maupun membayar pajak. Kondisi ini pun membuat penerimaan negara menjadi tidak maksimal. Masih kurangnya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, tidak terlepas dari faktor pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan itu sendiri. “Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seseorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka” (Utomo, 2011).

Rendahnya pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan membuat masih banyak wajib pajak yang belum memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak serta memahami manfaat dari penerimaan pajak. Sosialisasi peraturan perpajakan juga masih belum menyeluruh ke setiap wajib pajak yang juga penyebabnya minimnya pengetahuan wajib pajak tentang informasi perpajakan.

Selain pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak diperlukan juga adanya sanksi yang menjadi alat kontrol bagi wajib pajak. Semua peraturan perpajakan telah diatur dalam Undang-undang Perpajakan termasuk masalah terkait sanksi pajak. Pelaksanaan sanksi pajak yang tegas sangat diperlukan untuk mengontrol kepatuhan wajib pajak, wajib pajak cenderung akan patuh apabila berfikir bahwa sanksi pajak sangat merugikan. Sanksi yang dikenakan untuk setiap pajak yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yaitu sanksi administrasi, sanksi pidana atau keduanya. “Sanksi perpajakan merupakan jaminan

bahwa ketentuan peraturan Perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/diaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan Mardiasmo “(2016).

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara mempunyai misi meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui pelayanan prima untuk menghimpun penerimaan negara secara optimal berdasarkan UU perpajakan. Besarnya penerimaan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Makassar Utara dikarenakan jumlah peredaran penduduk yang semakin meningkat dari tahun ke tahun.

Tabel I- 1 Jumlah Wajib pajak Tahun 2016-2020 di KPP Makassar Utara

Keterangan	2016	2017	2018	2019	2020
WPOP Non Karyawan	15,723	17,303	19,077	20,677	22,923
WPOP Karyawan	100,710	109,847	118,553	125,469	132,766
Jumlah	166,443	127,150	137,630	146,146	159,689

Sumber : KPP Pratama Makassar Utara, 2020

Tabel I- 2 Jumlah Wajib Pajak dan Realisasi Terdaftar SPT Tahunan 2016-2020 di KPP Makassar Utara

Keterangan		2016	2017	2018	2019	2020
OP Non Karyawan	WP SPT Tahunan	6,049	6,394	7,121	7,912	9,539

	Realisasi SPT Tahunan	2,580	2,546	3,226	4,265	4,578
OP Karyawan	WP SPT Tahunan	75,527	69,606	69,721	51,395	52,636
	Realisasi SPT Tahunan	34,581	37,767	38,575	38,290	41,798
Jumlah	WP SPT Tahunan	81,576	76,000	76,842	59,307	62,175
	Realisasi SPT Tahunan	37,161	40,313	41,801	42,555	46,376

Sumber : KPP Pratama Makassar Utara, 2020

Tabel jumlah wajib pajak di atas menunjukkan bahwa wajib pajak orang pribadi yang terdaftar semakin bertambah setiap tahunnya namun dalam menyampaikan SPT masih banyak yang belum menyampaikan SPT. Ini berarti kepatuhan wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya belum sepenuhnya tercapai, sehingga penerimaan pajak di KPP Pratama Makassar Utara belum maksimal

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Widawati, diketahui bahwa kualitas pelayanan perpajakan, pengetahuan peraturan perpajakan, dan sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

sedangkan untuk sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Peraturan, Sanksi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Makassar Utara”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dalam latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah pengetahuan dan menganalisis peraturan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Utara ?
2. Apakah sanksi dan menganalisis berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Utara ?
3. Apakah kualitas dan menganalisis pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Utara ?
4. Apakah pengetahuan, dan menganalisis peraturan, sanksi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib paja pada KPP Pratama Makassar Utara ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengetahuan peraturan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Utara.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Utara.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Utara.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengetahuan peraturan, sanksi, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan kajian teori dan praktek dalam mengenai kepatuhan wajib pajakserta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

2. Manfaat Bagi Instansi/ Perusahaan dan Wajib Pajak

a. Bagi Instansi/Kantor Pajak

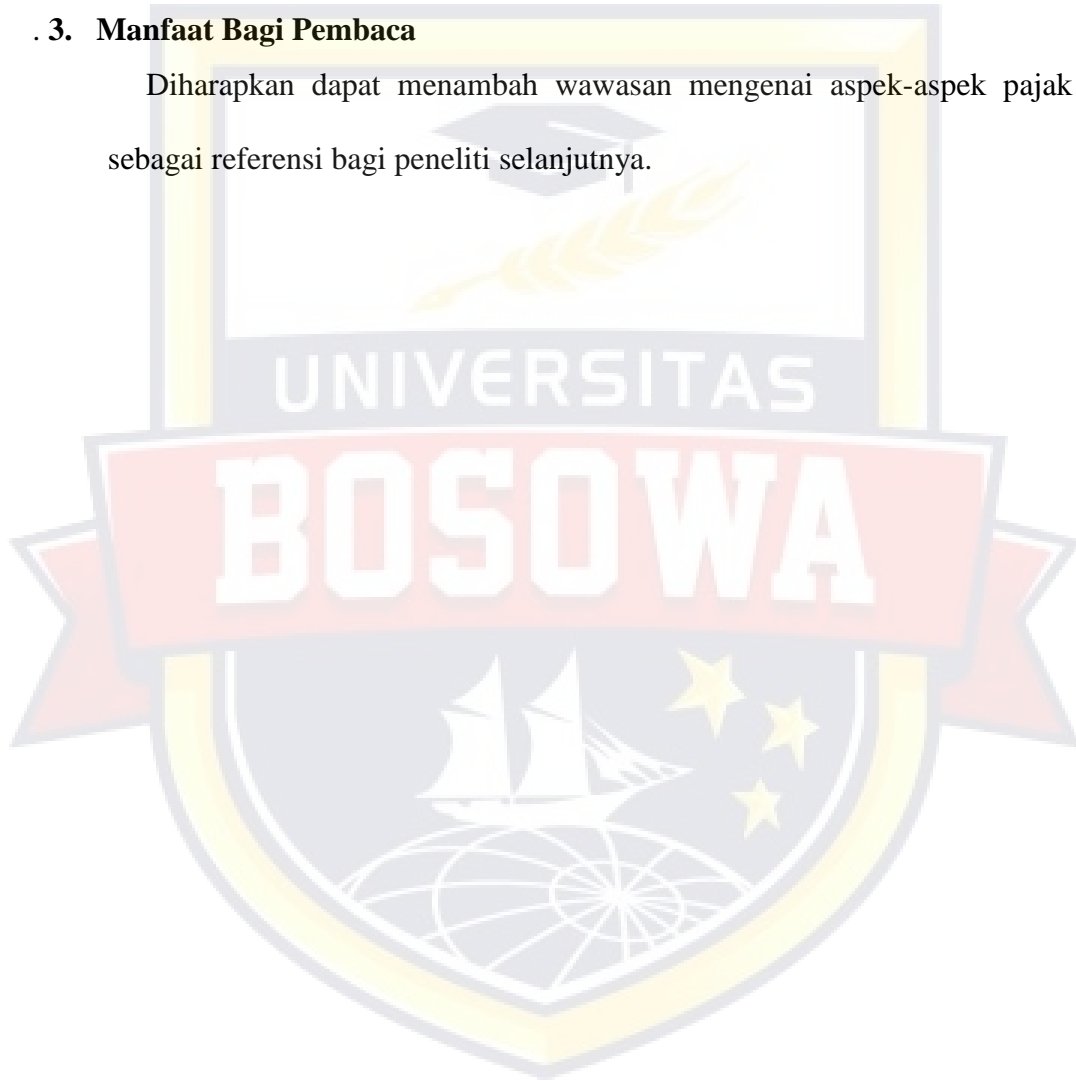
Diharapkan dapat memberikaan informasi dan referensi dalam penyusunan kebijakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak terutama kaitanya dengan peraturan perpajakan, sanksi perpajakan kualitas layanan dan kepatuhan wajib pajak.

b. Manfaat Bagi Wajib Pajak

Diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah wawasan wajib pajak serta menjadi masukan agar wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan terhadap penerimaan pajak.

3. Manfaat Bagi Pembaca

Diharapkan dapat menambah wawasan mengenai aspek-aspek pajak dan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teori

2.1.1 Pengertian Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1 berbunyi pajak adalah “kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat”.

Menurut P.J.A Adriani (2013) “pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk menyelenggarakan pemerintah”.

Berdasarkan pengertian tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran kepada kas negara (dapat dipaksakan) berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat jasa kontraprestasi yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintah.

2.1.2 Fungsi Pajak

Pajak memiliki beberapa fungsi dalam kehidupan negara dan masyarakat Mardiasmo (2016:4) adalah :

1. Fungsi Anggaran (*budgetair*)

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

2. Fungsi mengatur (*cregulerend*)

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

2.1.3 Syarat Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2016:4) agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut:

1. Pemungutan pajak harus adil (Syarat Keadilan)

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

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

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

3. Tidak Mengganggu Perekonomian (Syarat Ekonomis)

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

4. Pemungutan Pajak Harus Efisien (Syarat Finansil)

Sesuai dengan fungsi *budgetair*, biaya pemungutan pajak harus lebih rendah dari hasil pemungutannya.

5. Sistem Pemungutan Pajak Harus Sederhana

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

2.1.4 Jenis Pajak

Menurut Mardiasmo (2016:7) pajak dikelompokkan ke dalam 3 golongan yaitu :

1. Menurut Golongan

- a. Pajak Langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

- b. Pajak Tidak langsung, yaitu pajak yang akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

2. Menurut Sifatnya

- a. Pajak Subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memerhatikan keadaan diri Wajib Pajak.
- b. Pajak Objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memerhatikan keadaan diri Wajib Pajak.

3. Menurut Lembaga Pemungutannya

- a. Pajak Pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.
- b. Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

2.1.5 Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2016:7) sistem pemungutan pajak di Indonesia terbagi atas 3 :

1. *Official Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

2. *Self Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melapor.

3. *Withholding System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk memotong atau memungut pajak yang terutang oleh wajib pajak.

2.1.6 Asas Pemungutan Pajak

Adapun asas pemungutan pajak terbagi atas tiga yaitu:

1. Asas Domisili (asas tempat tinggal) yaitu negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan Wajib Pajak yang bertempat tinggal di wilayah, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun dari luar negeri. Asas ini berlaku untuk Wajib Pajak dalam negeri.
2. Asas Sumber yaitu negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memerhatikan tempat tinggal wajib pajak.
- c. Asas Kebangsaan yaitu pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara.

2.2 Pengetahuan Peraturan Pajak

Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses di mana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Hardiningsih (2011) “menyatakan bahwa meningkatnya pengetahuan perpajakan baik formal maupun non formal akan

berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak disebabkan oleh pengetahuan wajib pajak serta persepsi tentang pajak dan petugas pajak yang masih rendah". Sebagian wajib pajak memperoleh pengetahuan pajak dari petugas pajak, selain itu ada yang memperoleh dari media informasi, konsultan pajak, seminar dan pelatihan pajak.

Berdasarkan konsep Rahayu (2010) terdapat beberapa indikator wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, yaitu :

1. Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Ketentuan.

Ketentuan umum perpajakan dan tata cara perpajakan sudah diatur dalam UU No. 16 tahun 2009 yang prinsipnya diberlakukan bagi undang-undang pajak materil. Tujuannya adalah untuk meningkatkan profesionalisme aparatur perpajakan, meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak. Isi dari ketentuan umum dan tata cara perpajakan tersebut antara lain mengenai hak dan kewajiban wajib pajak, SPT, NPWP, dan Prosedur pembayaran, pemungutan serta pelaporan pajak.

2. Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia

Sistem perpajakan di Indonesia saat ini adalah *self assessment system* yaitu pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab pada wajib pajak untuk menghitung, menyetorkan, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus di bayar.

3. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan.

Terdapat 2 fungsi perpajakan, yaitu :

- a. Fungsi penerimaan (*Budgetair*) pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.
- b. Fungsi Mengatur (*Reguler*), pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kewajiban di bidang ekonomi dan sosial. Contohnya dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras sehingga dapat peredarannya dapat ditekan.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan undang-undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya. Jika seseorang telah memahami dan mengerti tentang perpajakan seperti yang telah dikemukakan Rahayu maka terjadi kepatuhan wajib pajak.

2.3 Sanksi Perpajakan

“Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan Perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/diaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan” (Mardiasmo, 2016)

Dalam undang-undang perpajakan dikenal 2 macam sanksi, yaitu Sanksi Administrasi dan Sanksi Pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Perbedaan sanksi administrasi dan sanksi pidana :

1. Sanksi Administrasi

Merupakan pembayaran kerugian kepada negara, Khusus yang berupa bunga dan kenaikan.

2. Sanksi Pidana

Merupakan siksaan atau penderitaan. Merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Menurut siksaan ketentuan dalam undang-undang perpajakan ada 3 macam sanksi administrasi, yaitu berupa denda, bunga, dan kenaikan.

Indikator –indikator dalam pengenaan sanksi perpajakan terhadap wajib pajak diantaranya sebagai berikut ;

- a. Pemahaman wajib pajak terhadap sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan dapat dikenakan terhadap pelanggar yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan, sanksi dapat dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pembayaran pajak, sanksi yang diberikan terhadap pelanggaran berkaitan dengan kewajiban yang diatur dalam ketentuan material penerapan sanksi ini

dimaksudkan agar wajib pajak tidak melalaikan kewajiban untuk menaati peraturan perundang-undangan perpajakan.

b. Kepatuhan wajib pajak terhadap sanksi perpajakan

Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikan. Semakin banyak tunggakan pajak yang harus dibayar wajib pajak maka akan semakin berat bagi wajib pajak untuk melunasinya. Maka sikap atau pandangan wajib pajak terhadap perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

2.4 Kualitas Pelayanan

Boediono (2003) mengemukakan pengertian pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan.

Defenisi pelayanan pajak menurut Boediono (2003) “adalah suatu proses kepada wajib pajak dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan”. “Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan dn diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia” (Pranata, 2015)

Menurut Mir'atusholihah (2014) “dalam penelitiannya, mengemukakan bahwa pelayanan pajak merupakan suatu kegiatan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) berupa layanan prima perpajakan untuk memberikan kepuasan atau melayani kebutuhan wajib pajak”.

Supadmi (2009) dalam penelitiannya “menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat di pertanggung jawabkan serta dilakukan secara terus-menerus”. Secara sederhana defenisi kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.

“Kualitas pelayanan juga dinilai sebagai perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyediaan layanan” (Cronin, 1992). Apabila jasa dari suatu instansi tidak memenuhi harapan pelanggan, berarti jasa pelayanan tidak berkualitas. Jika proses pelayanan tidak memenuhi harapan pelanggan, seperti berbelit-belit (tidak sederhana), berarti suatu pelayanan kurang.

“Kualitas pelayanan ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasan” (Barat, 2003)

Untuk menciptakan kualitas, pelayanan harus diproses secara terus-menerus dan dipercaya mengikuti jarum jam, yaitu dimulai dari apa yang dilakukan, menjelaskan bagaimana mengerjakannya, memperlihatkan bagaimana cara mengerjakannya, diakhiri dengan menyediakan pembimbingan, dan mengoreksi, sementara mereka mengerjakan. Kualitas pelayanan yang baik terhadap wajib pajak merupakan cara meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya.

2.5 Kepatuhan Wajib Pajak

Beberapa pendapat para ahli mengenai kepatuhan wajib pajak adalah :

“Kepatuhan Wajib Pajak adalah kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi di mana wajib pajak dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak tepat pada waktunya” (Zain dalam Wijoyanti, 2010).

“Kepatuhan Wajib Pajak merupakan tujuan utama dari pemeriksaan pajak dimana dari hasil pemeriksaan pajak akan diketahui tingkat kepatuhannya tergolong rendah (mimin), maka diharapkan dengan dilakukannya pemeriksaan dapat memberikan motivasi positif agar menjadi lebih baik untuk kedepannya” (Rahayu, 2010). Identifikasi indikator-indikator Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi *self assessment system* menurut Devano dan Rahayu (2006) yaitu sebagai berikut :

1. Mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak wajib pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang wilayahnya meliputi tempat tinggal atau kedudukan dan dapat melalui *e- register* (media elektronik *online*) untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
2. menghitung pajak oleh wajib pajak menghitung pajak penghasilan adalah menghitung besarnya pajak yang terutang dilakukan pada setiap akhir tahun pajak, dengan cara mengalihkan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajaknya, sedangkan memperhitungkan adalah mengurangi pajak yang terutang tersebut dengan jumlah pajak yang dilunasi dalam tahun berjalan yang dikenal sebagai kredit pajak (*prepayment*). Selisih antara pajak yang terutang dengan kredit pajak dapat berupa kurang bayar, lebih bayar atau nihil.
3. Membayar Pajak dilakukan sendiri oleh wajib pajak
Membayar pajak yaitu melakukan pembayaran pajak tepat waktu sesuai jenis pajak. Pelaksanaan pembayaran dapat dilakukan di bank-bank pemerintah maupun swasta dan kantor pos dengan menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP yang dapat diambil di KPP melalui *e-payment*)
4. Pelaporan dilakukan sendiri oleh wajib pajak
pelaporan yang dimaksud adalah pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), di mana SPT tersebut berfungsi sebagai sarana wajib pajak di mana

melaporkan dan mempertanggung jawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang.

Adapun jenis-jenis Kepatuhan Wajib Pajak menurut Devano dan Rahayu (2006) adalah :

1. kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajibannya secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan .
2. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa Undang-Undang pajak kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal. Misalnya ketentuan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan tanggal 31 Maret. Apabila Wajib Pajak telah melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan Tahunan sebelum atau pada tanggal 31 Maret maka Wajib Pajak telah memenuhi ketentuan formal, akan tetapi isinya belum tentu memenuhi ketentuan material, yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantive memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan Material dapat meliputi kepatuhan formal. Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah suatu wajib pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap dan benar Surat Pemberitahuan (SPT)

sesuai ketentuan dan menyampaikan ke KPP sebelum batas waktu berakhir.

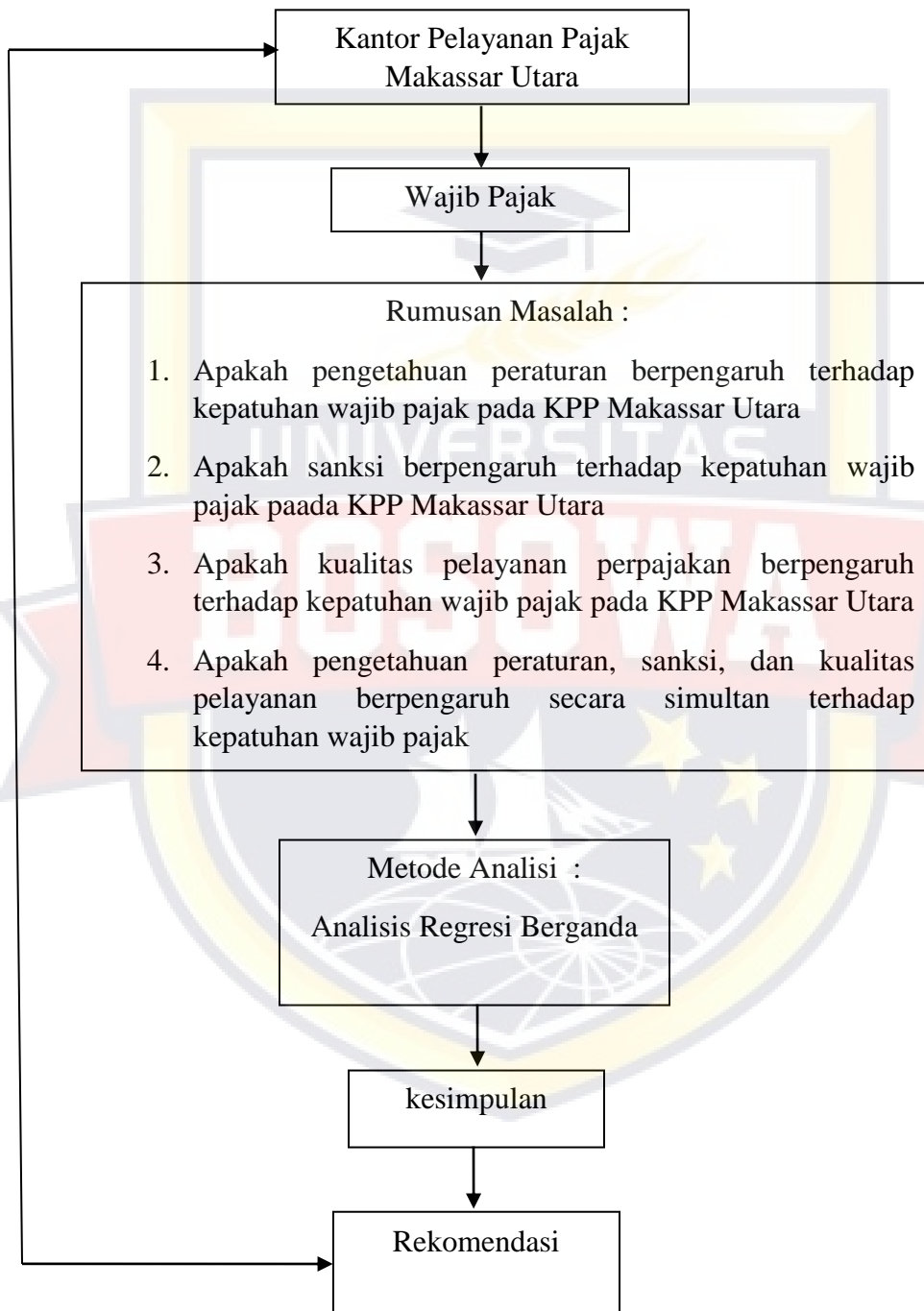
2.6 Kerangka Pikir

Pemasukan dari pajak memberikan kontribusi yang sangat besar terhadap pembangunan di Indonesia. Sektor pajak memberikan pemasukan terbesar dibandingkan sektor lainnya. Pembangunan di Indonesia sangat tergantung pada jumlah pajak yang dibayarkan oleh wajib pajak. Namun ternyata dalam rangka memperoleh pemasukan dari sektor pajak kementerian keuangan memiliki tantangan. Tantangan tersebut yaitu mengenai kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dari jumlah wajib pajak yang ada ternyata hanya beberapa persen saja yang sudah patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Sedangkan sisanya menjadi pekerjaan rumah bagi kementerian keuangan.

Wajib pajak patuh dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik dari individu maupun dari luar individu tersebut. Kepatuhan wajib pajak dapat pula dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang dilakukan oleh fiskus, pengetahuan wajib pajak dan sanksi perpajakan yang dikenakan kepada wajib pajak. Pengetahuan wajib pajak yang tidak merata mengenai peraturan perpajakan yang baru akan sangat mempengaruhi kepatuhan pajak.

Berdasarkan kerangka berpikir diatas maka dapat disusun tabel model penelitian sebagai berikut :

Tabel II-1 : Kerangka Pikir



2.7 Hipotesis

1. Pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Sistem pemungutan pajak di Indonesia adalah *self assessment*. Dalam sistem pemungutan pajak seperti ini tentunya diperlukan peraturan yang digunakan sebagai alat kontrol dan pengetahuan wajib pajak sehingga berpengaruh terhadap sukses atau tidaknya penerapan sistem pemungutan *self assessment* ini.

Kurangnya pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan pajak cenderung menjadi wajib pajak yang tidak penuh. Hal ini yang menjadi dasar adanya dugaan bahwa pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hardiningsih (2011) “menyatakan bahwa meningkatnya pengetahuan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak serta persepsi tentang pajak dan petugas pajak yang masih rendah”.

Penelitian yang dilakukan oleh Paramartha dan Rasmini (2016) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan” menunjukkan hasil kualitas pelayanan, pengetahuan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak badan. Kualitas pelayanan, pengetahuan dan sanksi perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan.

2. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia merupakan suatu sistem yang memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Namun pada kenyataannya masih ada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya. Dengan demikian, maka diperlukan pemberian sanksi pada wajib pajak yang tidak penuh.

Pelaksanaan sanksi perpajakan secara tegas akan semakin merugikan wajib pajak sehingga wajib pajak akan lebih memilih untuk patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya. Oleh sebab itu, sanksi perpajakan “diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Pandangan wajib pajak terhadap penerapan sanksi yang berkemungkinan akan lebih banyak merugikannya akan mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya” (Nugroho, 2006)

Penelitian yang dilakukan oleh Puspitasari (2015) yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Menunjukkan hasil Kesadaran wajib pajak, tingkat pemahaman wajib pajak, pelayanan fiskus dan, sanksi pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Pengaruh Kualitas Layanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Adanya pelayanan yang baik dari instansi pajak bersangkutan dapat menjadi modal utama dan menjadi hal yang penting untuk dapat menarik perhatian para

wajib pajak. Pelayanan pajak dapat berupa fasilitas atau segala macam kegiatan yang mendukung wajib pajak untuk dapat lebih mudah melaksanakan kewajibannya membayar pajak, atau paling penting yaitu adanya aparatur pajak yang menjunjung tinggi integritas, akuntabilitas, dan transparansi sehingga menimbulkan kepercayaan dari wajib pajak itu sendiri.

“Apabila sudah terdapat kepercayaan dari wajib pajak, maka wajib pajak tidak merasa enggan untuk melaksanakan kewajiban membayar pajak dan dapat mendorong sikap patuh pajak dalam diri wajib pajak. Hal ini yang menjadi dasar adanya dugaan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak”. Tjiptono (2007) dalam Utami (2012) menggambarkan bahwa persepsi tentang kualitas pelayanan yang baik berasal dari sudut pandang konsumen, bukan berdasarkan sudut pandang penyedia jasa.

Penelitian yang dilakukan oleh Paramartha dan Rasmini (2016) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan” Menunjukkan hasil pelayanan, pengetahuan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak badan. kualitas pelayanan, pengetahuan dan sanksi mempengaruhi kepatuhan wajib badan.

4. Pengetahuan peraturan perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas layanan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Daerah Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara, yang berlokasi di Kompleks Gedung Keuangan Negara I di Jalan Urip Sumohardjo KM 4, Karawis Utara, Panakukang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90232. Adapun penelitian dilakukan dari bulan Januari 2020 sampai bulan Februari 2020.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016). Metode pengumpulan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2016). Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah secara *nonprobability sampling* yaitu sampling insidental. Sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan sebuah kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu peneliti dapat dijadikan sampel, bila orang tersebut cocok untuk dijadikan sampel (Sugiyono, 2016). Adapun Sampel yang digunakan dalam penelitian ini 110 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Makassar Utara.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Menurut Sugiyono (2008) data kuantitatif adalah data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Data kuantitatif berupa hasil dari kuesioner yang diberikan kepada wajib pajak.

b. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya menurut Maulidi (2016). Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber eksternal, yang diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada wajib pajak yang terdaftar di KP Pratama Makassar Utara.

3.4 Metode Analisa Data

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini ialah analisis kuantitatif. Penelitian ini menggunakan metode analisis data regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik survei melalui penyebaran kuesioner. Menurut Suroyo Anwar (2009) kuesioner adalah sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis tentang data faktual atau opini yang berkaitan dengan diri responden yang dianggap fakta atau kebenaran yang diketahui dan perlu dijawab oleh responden. Tahap-tahap analisis data yaitu;

1. Uji reliabilitas dan validitas adalah pengujian untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel, dan juga mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner.
2. Uji asumsi klasik meliputi
 - a. Uji normalitas bertujuan apakah dalam regresi variabel terikat dan bebas memiliki kontribusi atau tidak.
 - b. Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji model regresi terdapat kolerasi antar variabel bebas.
 - c. Uji Heteroskedastitas bertujuan untuk menguji model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari reidual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

3. Pengujian Hipotesis

Untuk melakukan pengujian hipotesis maka akan dilakukan tahap-tahap pengujian statistik yaitu;

- a. Metode Regresi Linear Berganda untuk mengukur antara lebih dari satu variabel (bebas) terhadap variabel (terikat). Pengertian analisis regresi linier berganda menurut Sugiyono (2010) adalah analisis yang digunakan peneliti, bila bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya).

Rumus analisis regresi linear berganda untuk menguji hipotesis-hipotesis adalah sebagai berikut :

$$Y_1 = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

Keterangan:

Y_1 = Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

a = Konstanta

b_1, b_2, b_3 = koefisien Regresi

X_1 = Pengetahuan Peraturan Perpajakan

X_2 = Sanksi

X_3 = Kualitas Pelayanan

e = error

- b. Koefisien Determinasi (R^2) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan yang paling baik dalam analisa regresi, hal ini ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2) antara nol sampai dengan satu. Jika koefisien determinasi nol maka variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila koefisien determinasi semakin mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Karena variabel independen pada penelitian ini lebih dari dua, maka
- c. Uji F-statistik (*Goodness of Fit*) bertujuan untuk mengetahui kecocokan model dari persamaan regresi yang terbentuk.
- d. Uji t-statistik (*Partial Analysis*) bertujuan untuk membuktikan ada atau tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial atau individu.

3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Dalam penelitian ini terdapat empat (4) variabel, yaitu variabel independen (bebas) dan satu (1) variabel dependen (terikat).

1. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Kepatuhan wajib pajak menurut Widagsono (2017) adalah sikap wajib pajak dalam mematuhi Undang-Undang Pajak. Sedangkan menurut Rahmawaty (2014) kepatuhan wajib pajak merupakan kemauan wajib pajak membayar pajak secara ikhlas. Dapat disimpulkan bahwa kepatuhan pajak merupakan sikap wajib pajak yang secara rela dan ikhlas tanpa dipaksa untuk menjalankan kewajiban perpajakan yang berupa menghitung pajak, membayar pajak sendiri dan melaporkan pajak. Disini wajib pajak rela menghitung pajak yang akan dibayar tanpa merasa di paksa.

Variabel terikat pada penelitian adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak (Y)

2. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas pada penelitian ini adalah pengetahuan peraturan perpajakan (X1), sanksi perpajakan (X2) dan kualitas layanan (X3).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Perusahaan

4.1.1 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara merupakan salah satu Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang berada dibawah koordinasi kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara. Wilayah kerjanya tersebar di enam kecamatan yang mencakup 63 kelurahan di Kota Makassar. Jumlah wajib pajak terdaftar saat ini mencapai 130 ribu jiwa wajib pajak. Sektor perekonomian yang dominan adalah perdagangan dan industri mengingat di Kota Makassar terdapat pelabuhan dan kawasan industri.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara melewati sejarah perjalanan yang paling sering dengan transformasi kelembagaan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan, di Kota Makassar hanya terdapat satu kantor pajak yaitu Kantor Pelayanan Pajak Ujung Pandang yang berada dibawah kantor Wilayah XII Sulawesi Selatan dan Sulawesi Tenggara.

Karena laju perekonomian Kota Makassar yang sangat tinggi, maka pada tahun 2001 Kantor Pelayanan Pajak Ujung Pandang dipecah menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara dan Kantor Pelayanan Pajak Makassar Selatan melalui Keputusan Menteri Keuangan.

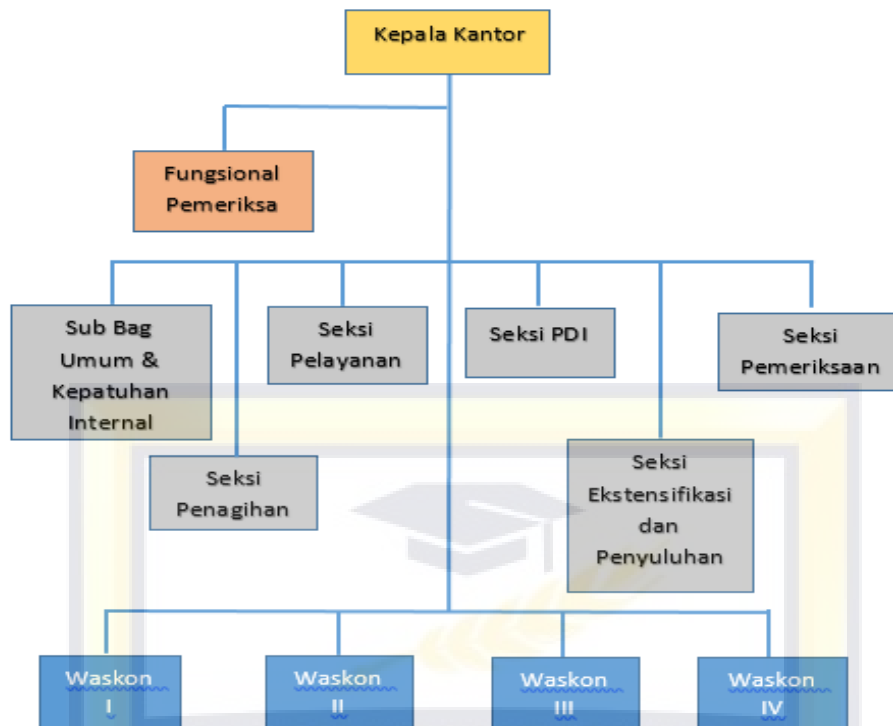
Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara ini yang kemudian bertransformasi menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan nomor PMK-67/PMK.01/2008 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja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

Semangat reformasi dan modernisasi ini yang kemudian membawa Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara senantiasa memberikan kontribusi positif bagi penerimaan negara serta terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada wajib pajak. Semangat ini juga yang membawa Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara mampu meraih berbagai prestasi termasuk menjadi Kantor Pelayanan Pajak Percontohan di lingkungan Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara.

Visi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara “Menjadi model layanan publik terbaik di Kota Makassar” dan mempunyai Misi “Memberi layanan prima, mengawasi kepatuhan Wajib Pajak dan mengamankan penerimaan Negara

4.1.2 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi menunjukkan bahwa adanya pembagian kerja dan bagaimana fungsi atau kegiatan-kegiatan berbeda yang dikondisikan. Selain itu struktur organisasi juga menunjukkan spesialisasi-spesialisasi dari pekerjaan dan saluran perintah maupun penyampaian laporan, struktur organisasi dapat menggambarkan secara jelas pemisahan kegiatan dari pekerjaan yang satu dengan kegiatan yang lainnya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.



Gambar IV- 1 Struktur Organisasi

Berdasarkan gambar IV-I. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar utara berikut ini adalah penjelasan dan *Job Description* setiap seksi/devisi.

1. Sub Bagian Umum

Sub bagian Umum mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, rumah tangga, dan pengelolaan kinerja pegawai, pemantauan pengendalian *intern*, pemantauan pengelolaan risiko, pemantauan kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tindak lanjut hasil pengawasan, serta penyusunan rekomendasi perbaikan proses bisnis. Untuk menjalankan tugasnya tersebut, di bawah kepemimpinan Ibu Endang Soediasuti, Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara ditopang oleh pelaksana-pelaksana terbaik di bidangnya yaitu dua pelaksana di bidang Kepegawaian, satu di urusan Rumah Tangga, satu pelaksana di Keuangan, satu pelaksana di bidang Kepatuhan Internal, serta satu pelaksana sebagai bendahara. Sub bagian umum juga membantu kepala kantor melalui dua orang sekretaris. Komitmen Sub Bagian Umum terwujud dengan kenaikan pangkat pegawai yang selalu tepat waktu, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai,

pembayaran gaji dan tunjangan yang tidak pernah terlambat serta tingkat kedisiplinan pegawai yang tinggi.

2. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Seksi Pengolahan Data dan informasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara di bawah kepemimpinan Bapak Sutrisno bertugas melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan *e-Filing*, pelaksanaan i-SISMIOP dan SIG, serta pengelolaan kinerja organisasi. Kinerja terbaik dapat dicapai berkat sinergi kepala seksi bersama pelaksana PDI yang terdiri dari enam orang, dua diantaranya menjalankan tugas sebagai *Operator Console*.

3. Seksi Pelayanan

Seksi Pelayanan mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, serta pelaksanaan pendaftaran Wajib Pajak. Tugas dan fungsi pelayanan bagi Kantor Pelayanan Pajak sangat vital karena menjadi pintu keluar masuknya permohonan dan pelaporan Wajib Pajak. Di bawah koordinasi Ibu Andi Tenri Nangnga, Seksi Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak dengan menerbitkan produk hukum tepat waktu serta petugas Tempat Pelayanan Terpadu yang senantiasa melayani dengan senyum, salam dan sapa. Pelayanan ini diberikan oleh enam pelaksana *back office* dan enam pelaksana *front office*. Kinerja Seksi Pelayanan diukur dari banyaknya jumlah produk hukum tepat waktu yang diterbitkan, pengelolaan

penerimaan SPT sesuai jangka waktu yang ditetapkan dan pelayanan pendaftaran Wajib Pajak sesuai SOP yang ada.

4. Seksi Penagihan

Seksi Penagihan mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan. Di bawah bimbingan Bapak Timon Pieter, Seksi Penagihan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara mampu menorehkan prestasi dengan pencapaian penagihan yang melebihi target yang ditetapkan pada tahun 2014 dan mempersembahkan prestasi bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara sebagai Kepala Seksi Penagihan Terbaik III Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara. Hal ini tidak terlepas dari keaktifan dua orang pelaksana yang diangkat sebagai Juru Sita serta dukungan administrasi piutang pajak yang dilaksanakan oleh satu orang pelaksana. Prestasi Seksi Penagihan dilihat dari pencapaian target pencairan piutang pajak. Selain itu pelaksanaan Surat Paksa, Sita dan Lelang juga menjadi tolak ukur keberhasilan Seksi Penagihan.

5. Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan

Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, pembentukan dan pemutakhiran basis data nilai objek pajak dalam menunjang ekstensifikasi, bimbingan dan pengawasan Wajib Pajak baru, serta penyuluhan perpajakan. Bersama Bapak Yermia Pamentang selaku Kepala Seksi, Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara berhasil meraih prestasi di tahun 2014 sebagai Kepala Seksi Ekstensifikasi terbaik II Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara. Hal ini berkat pencapaian penerimaan WP baru yang mampu melebihi target yang diberikan. Prestasi ini tidak lepas dari kegigihan para pelaksana ekstensifikasi yang saat ini berjumlah lima orang pelaksana dalam melakukan pengamatan potensi, bimbingan wajib pajak baru dan penyuluhan perpajakan.

6. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I

Seksi Pengawasan dan Konsultasi I mempunyai tugas melakukan proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak, usulan pembetulan ketetapan pajak, bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak, serta usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan. Seksi yang dikomandoi oleh Bapak Abdul Samad ini masih terbilang baru terkait tugas pokok dan fungsinya. Sinerginya dengan Seksi Pelayanan mampu memberikan pelayanan yang profesional kepada Wajib Pajak. Dalam pelaksanaan tugasnya, seksi ini digerakkan oleh tujuh orang *Account Representative* yang selalu sedia memberikan pelayanan terbaik di *helpdesk* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara.

7. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II

Seksi Pengawasan dan Konsultasi II yang dipimpin oleh Bapak Surdiyono mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi dan himbauan kepada Wajib Pajak yang ada di wilayah kewenangannya. Seksi ini mengawasi seluruh Wajib Pajak Bendahara yang ada di wilayah kerja Kantor

Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara ditambah Wajib Pajak di Kecamatan Bontoala dan Ujung Tanah, serta beberapa kelurahan di Kecamatan Tallo dan Tamalanrea, untuk mengawasi wilayah tersebut.

8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi III

Seksi Pengawasan dan Konsultasi III mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi dan himbauan kepada Wajib Pajak yang ada di wilayah kewenangannya. Seksi yang dipimpin oleh

Bapak Aden Setiawan ini mengawasi Wajib Pajak di Kecamatan Biringkanaya serta beberapa kelurahan di Kecamatan Tallo dan Tamalanrea. Untuk mengawasi wilayah tersebut, Seksi Waskon III mengandalkan *Account Representative* sebanyak sembilan orang.

9. Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV

Seperti Seksi Pengawasan dan Konsultasi II dan III, yaitu melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi dan himbauan kepada Wajib Pajak yang ada di wilayah kewenangannya. Dalam mengawasi di Kecamatan Wajo serta beberapa kelurahan di Kecamatan Tallo dan Tamalanrea, Bapak Rais Somang selaku kepala seksi telah mengukir prestasi yang membanggakan dengan menjadi Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi Terbaik II Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara Tahun 2014. Bukan hanya itu, salah seorang *Account Representativenya* juga terpilih sebagai *Account Representative* Terbaik III Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara Tahun 2014. Dalam pelaksanaan pengawasan wilayah kerjanya, Seksi Waskon IV juga mengandalkan sembilan orang *Account Representativenya*.

10. Seksi Pemeriksaan

Seksi Pemeriksaan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan, penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak, dan administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya, serta pelaksanaan pemeriksaan oleh petugas pemeriksa pajak yang ditunjuk kepala kantor. Seksi Pemeriksaan berfungsi mendukung administrasi pemeriksaan yang dijalankan oleh Fungsional Pemeriksa Pajak. Dikepalai oleh Bapak Andarias Sallo, Seksi Pemeriksaan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara mampu memberikan dukungan optimal bagi para fungsional pemeriksa pajak sehingga administrasi pemeriksaan berjalan baik. Kinerja ini merupakan kerja keras dua orang pelaksana yang ditempatkan di seksi ini. Kinerja optimal Seksi

Pemeriksaan akan membantu mewujudkan penyelesaian pemeriksaan. Bahkan tingkat penyelesaian pemeriksaan tepat waktu juga ikut naik berkat dukungan dari Seksi Pemeriksaan.

11. Fungsional Pemeriksa Pajak

Dalam pelaksanaan pemeriksaan pajak, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara memiliki 9 (sembilan) orang pejabat fungsional pemeriksa pajak yang terbagi dalam 2 (dua) kelompok di bawah koordinasi dari Bapak Nur Taqwa sebagai supervisor kelompok I yang terdiri dari 1 (satu) tim pemeriksa pajak dan Bapak Mahmud Hidayat sebagai supervisor kelompok II yang terdiri dari 2 (dua) tim pemeriksa pajak. Para pejabat fungsional pemeriksa pajak untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

4.1.3 Alur Pelayanan/Jasa

1. Seksi Pelayanan

Wajib Pajak datang ke kantor pajak dan akan diarahkan oleh sekuriti untuk mengambil nomor antrian. Wajib Pajak yang nomor antrian di sebut oleh pegawai Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) di persilahkan untuk mengambil tempat yang telah disediakan. Wajib Pajak menyerahkan berkas yang dibawahnya ke pegawai Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) yang selanjutnya akan diserahkan ke seksi pelayanan untuk ditindaklanjuti. Seksi pelayanan akan mengirimkan berkas ke pegawai yang bersangkutan atas Wajib Pajak tersebut.

2. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Wajib Pajak yang ingin melakukan *e-filling* akan diarahkan ke Seksi Pengolahan data dan Informasi. Dimana wajib pajak akan dibantu oleh pegawai dalam membuat *e-filling*. Bukan hanya Wajib Pajak seksi Pengolahan Data dan informasi juga dapat membantu pegawai lain dalam dukungan teknisi komputer seperti mengganti CPU komputer, menyambungkan jaringan *wifi* ke komputer pegawai, perbaikan sistem aplikasi komputer, dan penyebaran data Wajib Pajak melalui alat keterangan atau dengan menggunakan situs resmi Pajak.

3. Seksi Penagihan

Apabila ada Wajib Pajak yang tidak bisa menyelesaikan tunggakan pajaknya sampai batas waktu yang telah ditentukan. Maka juru sita Seksi Penagihan terpaksa menyita barang yang digunakan sebagai jaminan. Dan sampai batas waktu berikutnya wajib pajak yang bersangkutan belum juga menyelesaikan tunggakannya. Maka, barang sitaan tersebut akan dilelang untuk menutupi utang Wajib Pajak tersebut.

4. Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan

Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan biasanya melakukan penyuluhan diwilayah wewenang. Ketua Tim Penyuluhan biasanya diketuai oleh Kepala Seksi Ekstensifikasi yang dibantu oleh seorang sekretaris yang dijabat oleh Kepala seksi Pelayanan, kepala seksi pengawasan dan konsultasi sebagai ketua subtim materi penyuluhan, kasubbag Umum sebagai ketua subtim sarana dan prasarana dan kelompok tenaga penyuluhan perpajakan yang terdiri dari *Account Representative* dan pelaksana yang ditunjuk dalam Surat Keputusan (SK) tim penyuluhan Kantor Pelayanan Pajak Pratama, yang bertanggung jawab atas tugasnya masing-masing Kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama makassar Utara sebagai penanggung jawab kegiatan Penyuluhan.

5. Seksi Pemeriksaan

Seksi Pemeriksaan bekerja sama dengan seksi pengawasan dan konsultasi dalam melakukan pemeriksaan terhadap Wajib Pajak. Wajib Pajak yang diperiksa akan didampingi oleh *Account Representative* yang bersangkutan. Pengiriman berkas Laporan hasil Pemeriksaan (LHP) untuk disetujui oleh Seksi Pemeriksaan.

6. Seksi Fungsional Pemeriksa Pajak

Seksi Fungsional pemeriksa pajak bertugas untuk menguji kepatuhan Wajib Pajak yaitu dengan mengeluarkan surat peminjaman dokumen atau berkas Wajib Pajak.

7. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I,II,III dan IV

Wajib Pajak yang ingin melakukan konsultasi dengan *Account Representative* dapat mengunjungi kantor pajak untuk bertemu dengan *Account Representative* yang bersangkutan. *Account Representative* melakukan pengawasan dengan cara kunjungan visit dan penyuluhan Wajib Pajak di Wilayah berwenang, mengirimkan surat himbauan berupa SP2DK, STP dan surat massal himbauan yang biasanya dikirim pada awal bulan kepada Wajib Pajak

4.2 Deskripsi Data

4.2.1 Deskripsi Responden Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah pegawai KPP Pratama Makassar Utara dengan jumlah responden sebanyak 110 responden. Peneliti menyebar kuesioner pada kantor pelayanan pajak pratama makassar utara sebanyak 110 kuesioner kepada pegawai. Deskripsi responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, umur dan pendidikan terakhir. Berikut adalah tabel yang menunjukkan deskripsi responden pegawai KPP Pratama Makassar Utara.

Tabel IV-1 Responden Penelitian

Data Responden	Keterangan	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	55	50%
	Perempuan	55	50%
	Jumlah	110	100%
Jenis Pekerjaan	Pegawai Swasta	52	47
	PNS	55	50%
	Lainnya	13	11,82%
	Jumlah	110	100%
Pendidikan Terakhir	SMA	17	15.45%
	D3	28	25.45%
	S1	62	56,37%
	Lainnya	12	10.91%

	Jumlah	110	100%
--	--------	-----	------

Sumber : Data diolah (SPSS 23) 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 55 dengan frekuensi 50%, sisanya 50% berjenis kelamin perempuan Total 110 (100%). Dilihat dari jenis pekerjaannya, sebagian besar responden sebagai pegawai swasta sebanyak 52 (47,27%) sedangkan PNS 55 (50%), dan lainnya 13 (11,82%) total 110 (100%)

Berdasarkan tingkat pendidikan, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan terakhir sarjana 62 (56,37%), pendidikan Diploma 28 (25,45%), pendidikan SMA 17 (15,45%) dan lainnya 12 (10,91%) berpendidikan S2.

4.2.2 Uji Validitas

Uji instrumen dilakukan terlebih dahulu sebelum pengujian lain dilakukan agar instrumen dapat memperoleh hasil yang akurat. Peneliti melakukan uji coba instrumen pada KPP Pratama Makassar Utara sejumlah 30 responden Wajib Pajak Orang Pribadi.

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau validnya suatu kuesioner tersebut. Suatu kuesioner tersebut dikatakan valid jika pertanyaan yang terdapat pada kuesioner tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (ghozali, 2016). Uji validitas dapat dilihat pada kolom *corrected item-total correction*, nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai r tabel yang dicari signifikansinya 0,05 (5%) pada n=30 adalah 0,3494 dengan uji 2 sisi. Berikut adalah tabel hasil uji validasi variabel penelitian.

Tabel IV- 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
	X1.1	0,572	0,3494	Valid
	X1.2	0,623	0,3494	Valid

PengetahuanPeraturan	X1.3	0,562	0,3494	Valid
	X1.4	0,515	0,3494	Valid
	X1.5	0,642	0,3494	Valid
	X1.6	0,388	0,3494	Valid
	X1.7	0,559	0,3494	Valid
Sanksi	X2.1	0,498	0,3494	Valid
	X2.2	0,45	0,3494	Valid
	X2.3	0,697	0,3494	Valid
	X2.4	0,753	0,3494	Valid
	X2.5	0,33	0,3494	Valid
Kualitas pelayanan	X3.1	0,801	0,3494	Valid
	X3.2	0,772	0,3494	Valid
	X3.3	0,400	0,3494	Valid
	X3.4	0,426	0,3494	Valid
	X3.5	0,793	0,3494	Valid
	X3.6	0,720	0,3494	Valid
Kepatuhan WP	Y1	0,575	0,3494	Valid
	Y2	0,676	0,3494	Valid
	Y3	0,581	0,3494	Valid
	Y4	0,517	0,3494	Valid
	Y5	0,429	0,3494	Valid
	Y6	0,425	0,3494	Valid
	Y7	0,561	0,3494	Valid
	Y8	0,737	0,3494	Valid
	Y9	0,617	0,3494	Valid

Sumber : Data diolah (SPSS 23), 2020

Berdasarkan tabel hasil uji validitas variabel penelitian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan yang digunakan dalam variabel pengaruh pengetahuan , sanksi dan

kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak ini adalah valid. Hal ini dapat dilihat dari nilai masing-masing item pertanyaan memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel 0,3494, sehingga seluruh item pertanyaan yang terkait dengan pengaruh pengetahuan, sanksi dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dapat di katakan valid.

4.2.3 Uji Reabilitas

Uji reabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu koesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten (Ghozali, 2016). Untuk mengetahui reliabel atau tidaknya suatu variabel dilakukan uji statistik dengan melihat nilai *Cronbach Alpha*, Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *cronbach Alpha* $> 0,60$. Cara mengukur cronbach's alpha adalah sebagai berikut :

1. Jika cronbach's alpha kurang dari 0,60 maka realibitas dikatakan buruk
2. Jika cronbach's alpha 0,60 sampai 0,77 maka reliabilitas diterima
3. Jika cronbach's alpha lebih dari 0,80 maka reliabilitas dikatakan baik.

Berikut adalah tabel hasil uji reliabilitas atas variabel-variabel penelitian.

Tabel IV- 3 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach'Alpha</i>	Keterangan
1	Pengetahuan Peraturan (XI)	0,629	<i>Valid</i>
2	Sanksi (X2)	0,666	<i>Valid</i>
3	Kualitas Pelayanan Perpajakan (X3)	0,735	<i>Valid</i>
4	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,738	<i>Valid</i>

Sumber : Data diolah (SPSS 23), 2020

Tabel IV-3 Menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel pengetahuan peraturan perpajakan (0,629), Sanksi perpajakan (0,666), kualitas pelayanan perpajakan

(0,735) dan kepatuhan wajib pajak (0,738) lebih besar dari 0,60 maka pertanyaan untuk mengukur tingkat variabel-variabel dalam penelitian ini dapat dikatakan valid.

4.3 Analisis Data

4.3.1 Uji Normalitas

Dalam penelitian ini pengujian normalitas data dilakukan dengan uji statistik. Uji statistik yang digunakan adalah uji statistik non-parametik Kolmogorov-Smirnov (K-S). Pada pengujian normalitas dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov, jika *probability value* > 0,05 maka H_0 diterima (berdistribusi normal) sedangkan jika *probability value* < 0,05 maka H_0 ditolak (tidak berdistribusi normal) (Ghozali, 2016). Hasil uji normalitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel IV- 4 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		110
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,97448369
Most Extreme Differences	Absolute	,055
	Positive	,055
	Negative	-,048
		,581
Kolmogorov-Smirnov Z		
Asymp. Sig. (2-tailed)		,888

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

Sumber : Data diolah (SPSS 23), 2020

Tabel IV-3 menunjukkan bahwa pengujian terhadap uji normalitas One-Sampel Kolmogorov-Smirnov Z sebesar 0,581 dapat diketahui bahwa nilai probabilitas signifikansi $0,888 > 0,05$ hal ini berarti data dalam penelitian ini telah terdistribusi dengan normal.

4.3.2 Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi dalam model regresi (Ghozali, 2016). Hasil uji multikolonieritas tersaji pada tabel berikut ditemukan adanya korelasi antara variabel independen. Dasar pengambilan keputusan dalam uji multikolonieritas adalah apabila nilai *tolerance* $> 0,1$ atau sama dengan nilai VIF, 10 berarti tidak ada multikolonieritas antar variabel:

Tabel IV- 5 Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF
Pengaruh pengetahun peraturan	0,595	1,681
Sanksi	0,639	1,565
Kualitas Pelayanan	0,695	1,438

Sumber : data diolah (SPSS 23), 2020

Dari hasil tabel di atas, hasil perhitungan nilai tolerance setiap variabel lebih besar 0,1 dan nilai VIF (*Varians Inflating Factor*) setiap variabel kurang dari 10. Kesimpulan maka variabel data tersebut tidak ada multikolonieritas.

4.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan uji statistik glesjer. Uji statistik glesjer dilakukan dengan mentransformasi nilai residual menjadi absolut residual dan kemudian meregresnya dengan variabel independen dalam model. Syarat model dikatakan tidak terjadi heterokedastisitas adalah jika signifikansi seluruh variabel bebas $> 0,05$ (Ghozali, 2016). Hasil uji heterokedastisitas pada tabel berikut ini :

Tabel IV- 6 Hasil Uji Heterokedastisitas

Variabel	Sig.	Keterangan
Pengaruh pengetahuan peraturan	0,583	Tidak terjadi heterokedastisitas
Sanksi	0,15	Tidak terjadi heterokedastisitas
Kualitas Pelayanan	0,422	Tidak terjadi heterokedastisitas

Sumber: Data diolah (SPSS 23), 2020

Dari hasil output di atas menunjukkan nilai variabel dependen signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen. Hal ini terlihat dari nilai signifikan di atas tingkat kepercayaan 0,05 atau 5%. Jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung adanya heterokedastisitas atau variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap.

4.3.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu. Semakin nilai R^2 mendekati satu maka variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2016).

**Tabel IV-7 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1. Pengetahuan Peraturan	,590 ^a	,348	,342	2,249
2. Sanksi	,578 ^a	,334	,328	2,272
3. Kualitas Pelayanan	,563 ^a	,317	,311	2,301

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

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : data diolah (SPSS 23), 2020

Berdasarkan tabel IV-7 menunjukkan bahwa *R Square* untuk pengetahuan peraturan sebesar 0,348, *R Square* untuk sanksi sebesar 0,334 dan *R Square* untuk kualitas pelayanan sebesar 0,317. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh pengetahuan peraturan 34,8% dan sisanya 65,2% dipengaruhi oleh faktor di luar model penelitian, sanksi 0,334. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh sanksi 3,34% dan sisanya 67,6% dipengaruhi oleh faktor di luar model penelitian ini, kualitas pelayanan 0,317. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan 3,17% dan sisanya 8,3% dipengaruhi oleh faktor di luar model penelitian ini.

4.3.5 Uji Hipotesis

4.3.5.1 Uji Simultan (Uji F)

Menurut (Ghozali, 2016) menyatakan bahwa nilai F merupakan mengujian bersama-sama variabel independen yang dilakukan untuk melihat variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan adalah dengan menggunakan angka probabilitas melihat signifikan yaitu :

1. Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau probabilitas $> 0,05$, maka H_1 ditolak dan H_0 diterima yang artinya variabel x tidak berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel y
2. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau probabilitas $< 0,05$, maka H_1 diterima dan H_0 ditolak yang artinya variabel x berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel y

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda, berikut adalah tabel uji simultan (Uji F).

Tabel IV-8 Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	413,345	3	137,782	34,465	,000 ^a
	Residual	423,755	106	3,998		
	Total	837,100	110			

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN (X3), SANKSI (X2), PENGETAHUAN PERATURAN (X1)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	413,345	3	137,782	34,465	,000 ^a
	Residual	423,755	106	3,998		
	Total	837,100	110			

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN (X3), SANKSI (X2), PENGETAHUAN PERATURAN (X1)

b Predictors: (Constant), KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK

Sumber : Data diolah (SPSS 23), 2020

Df= 110-3-1=106

Ftabel= 3,0800

Berdasarkan hasil analisis uji simultan F disimpulkan bahwa F hitung (34,465) > F tabel (3,0800), maka H1 diterima dan Ho ditolak. Berarti pengetahuan peraturan (X1), Sanksi (X2) dan Kualitas Pelayanan (X3) berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)

4.3.5.2 Uji Parsial (Uji t)

Uji Parsial (Uji t) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian sebagai berikut :

1. Jika t hitung > T tabel atau p-value (sig.) < (0,05) maka Ho ditolak dan Ha diterima.

Sehingga variabel bebas secara individu berpengaruh terhadap variabel dependen.

2. Jika t hitung < T tabel atau p-value (sig.) > (0,05) maka Ho diterima dan Ha ditolak.

Sehingga variabel bebas secara individu tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Df =110-3= 107

Ttabel = 1,290

Tabel IV-9 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,718	1,856		5,236	,000
	PENGETAHUAN PERATURAN (X1)	,321	,105	,275	3,071	,003
	SANKSI (X2)	,400	,119	,289	3,353	,001
	KUALITAS PELAYANAN (X3)	,401	,114	,291	3,525	,001

a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Y)

Sumber: Data diolah (SPSS 23) 2020

Berdasarkan hasil analisis uji t pada tabel di atas dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pengetahuan Peraturan Perpajakan

Nilai signifikan pengetahuan peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 0,03 sehingga di bawah 0,05. Nilai t hitung (3,071) > (1,290) t tabel, maka H_a diterima dan H_o ditolak, sehingga variabel pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2. Sanksi Perpajakan

Nilai signifikansi sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 0,01 sehingga signifikansi di bawah 0,05. Nilai t hitung (3,353) > (1,290) t tabel, maka H_2 diterima dan H_o ditolak, sehingga variabel sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

3. Kualitas Pelayanan

Nilai signifikansi kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi sebesar 0,01 sehingga signifikansi di bawah 0,05. Nilai t hitung (3,525) > (1,290) t tabel, maka H_3 diterima dan H_o ditolak, sehingga variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

4.3.6 Pembahasan Hasil Analisis Data (Pembuktian Hipotesis)

1. Pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil Hipotesis Pertama adalah pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Utara, karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($7,587 > 1,290$). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Paramartha dan Rasmini (2016) yang menunjukkan pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hardiningsih (2011) menyatakan bahwa meningkatnya pengetahuan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak disebabkan oleh pengetahuan wajib pajak serta persepsi tentang pajak dan petugas pajak yang masih rendah. Sebagian wajib pajak memperoleh pengetahuan pajak dari petugas pajak, selain itu ada yang memperoleh dari media informasi, konsultan pajak, seminar dan pelatihan pajak.

Hal tersebut dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan terhadap peraturan perpajakan. Sehingga semakin tinggi pengetahuan peraturan perpajakan seseorang terhadap peraturan perpajakan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi.

Hasil hipotesis kedua adalah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara, karena nilai t hitung ($7,358 > 1,290$). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Hardiningsih (2011) yang berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tegas sanksi yang diberikan, maka semakin patuh seorang wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

Hasil ini menyatakan bahwa hubungan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan sanksi pajak memiliki pengaruh disebabkan karena tingginya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pajak untuk kelancaran pembangunan yang selanjutnya mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi..

Hal ini disimpulkan bahwa adanya sanksi pajak yang diberikan kepada wajib pajak sehingga membuat wajib pajak patuh terhadap kewajiban perpajakannya sebab wajib pajak akan merasa memiliki beban bila ada penghasilan pajak yang tidak dilaporkan.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak

Hasil hipotesis ketiga adalah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara karena nilai t hitung (7,087) > t tabel (1,290). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Paramartha dan Rasmini (2016) yang berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Mir' atusholihah (2014) dalam penelitiannya, mengemukakan bahwa pelayanan pajak merupakan suatu kegiatan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) berupa layanan prima perpajakan untuk memberikan kepuasan atau melayani kebutuhan wajib pajak sedangkan Tjiptono (2007) dalam utami (2012) menggambarkan bahwa persepsi tentang kualitas pelayanan yang baik berasal dari sudut pandang konsumen, bukan berdasarkan sudut pandang penyedia jasa. Namun meskipun pelayanan yang diberikan sudah prima masih banyak wajib pajak belum patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

4. Pengetahuan peraturan, sanksi, kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak

Hasil hipotesis ke empat menunjukkan bahwa pengetahuan peraturan perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap kepatuhan wajib pajak F hitung (34,465) > F tabel (3,0800). Hal ini

menyatakan Apabila wajib pajak mempunyai kesadaran baik dalam memenuhi kewajibannya maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi pengetahuan peraturan, Sanksi, dan kualitas pelayanan pajak maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib sehingga dapat meningkatkan pendapatan kota makassar dari sektor pajak.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasa yang telah dilakukan mengenai pengetahuan peraturan, sanksi dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Utara pada bab sebelumnya maka dapat diberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel pengetahuan peraturan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara. Hal tersebut dapat dilihat dari besarnya nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel ($7,587 > 1,290$).
2. Variabel sanksi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara. Hal tersebut dapat dilihat dari besarnya nilai t tabel ($8,344 > 1,290$).
3. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara. Hal tersebut dapat dilihat dari besarnya nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel ($1,160 > 1,290$).
4. Variabel pengetahuan peraturan, sanksi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dapat dilihat dari besarnya nilai F hitung yang lebih besar dari F tabel ($58,905 > 3,0800$).

5.2 Saran

Berikut adalah saran yang diajukan dalam penelitian ini:

- a. Penelitian dimasa mendatang disarankan untuk mencoba menambah variabel independen baru seperti sanksi perpajakan, pelayanan ataupun pengetahuan perpajakan yang belum digunakan di dalam penelitian ini.

- b. Peneliti menyadari bahwa jumlah sampel untuk penelitian ini masih berskala kecil, disarankan untuk menambah jumlah sampel dengan memperluas wilayah obeservasi penelitian.



DAFTAR PUSTAKA

- Adriani. 2013, *Pajak dan Pembangunan*. Jakarta: UI Press.
- Barat, A.A. 2003. *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Budiono B. 2003. *Pelayanan prima perpajakan*. Jakarta: PT Rineka
- Devano, Sony & Rahayu, Siti Kurnia. 2006. *Perpajakan: konsep, teori dan isu*. Jakarta: Kencana
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi analisis multivariate dengan program IMB SPSS 23 (Edisi 8). Cetak ke VIII*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiningsih P. Yulianawati. (2011). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Dinamika keuangan dan Perbankan*.
- Hutagoal, J. 2007. *Perpajakan: Isu-isu kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kuncoro, M. 2013. *Metode riset untuk bisnis & ekonomi Edisi 4*. Jakarta: Erlangga.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mir,atusholihah, Srikandi, K. dan Bambang, I. 2014. Pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi pada Wajib Pajak UMKM di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara). *Jurnal. Hlm. 1-10. Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang*.
- Ngadiman dan Huslin, D. 2015. Pengaruh sunset policy, tax amnesty, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi Empiris Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kembangan). *Jurnal akuntansi/Volume XIX No.02 Fakultas Ekonomi Universitas Taruma Negara*
- Paramartha, I.P.I.P dan Ni K.R. 2016. Pengaruh kualitas pelayanan, pengetahuan dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak. *E-Jurnal. ISSN: 2302-8556 (Vol. 15. 1). Hlm. 61-72. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali*.
- Pranata, P.A dan Putu E.S. 2015. Pengaruh sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan kewajiban moral pada kepatuhan wajib pajak. *E-Jurnal Akuntansi ISSN: 2302-8556. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali*.

- Puspitasari, L. 2015. Pengaruh kesadaran wajib pajak, tingkat pemahaman wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi Empiris Pada pengusaha UMKM di KPP Pratama Senapelan). *Jom Fekom* (Vol. 2 No. 2). *Fakultas Ekonomi universitas Riau, Pekanbaru*
- Putut, Priambodo. 2017. *Pengaruh Pemahaman Peraturan pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Purworejo*. Disertasi tidak terbitkan. Yogyakarta: Jurusan Pendidikan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Rahayu, S.K. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmanto, B.W 2015. Pengaruh pemahaman peraturan pajak, sanksi dan denda, dan kesadaran wajib pajak, terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama Yogyakarta. *Jurnal ekonomi. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Suliyanto. 2011. “ *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*”. Edisi 1. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Supadmi, N.L. 2009. Meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kualitas pelayanan. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis, 4 (2): h:214-219, Denpasar: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*.
- Utami, Thia Dwi, dkk. 2012. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu. Jurnal Akuntansi. STIE MDP*.
- Utomo, B.A.W. 2011. Pengaruh sikap, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kecamatan pamulang Kota Tangerang Selatan. *Jurnal. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah*.
- Waluyo. 2014. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat
- Widawati. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Pengetahuan Peraturan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan Dan sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Boyolali*. Disertasi tidak diterbitkan,

Surakarta: Jurusan Akuntansi Syari'ah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri.

Wijoyanti. 2010. Pengaruh Penagihan Pajak Dengan Surat Paksa Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Mampang Prapatan. *Skripsi*



LAMPIRAN



LAMPIRAN

LAMPIRAN 1
QUISIONER PENELITIAN
PENGARUH PENGETAHUAN PERATURAN, SANKSI, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MAKASSAR UTARA

PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

1. Mohon angket diisi oleh Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk menjawab seluruh pertanyaan atau pernyataan yang telah disediakan.
2. Beri *Checklist* (√) pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
3. Dalam menjawab pertanyaan atau pernyataan ini, tidak ada jawaban yang salah. Oleh karena itu, usahakan agar tidak ada jawaban yang dikosongkan.

Beri tanda (√) sesuai dengan data diri Anda:

Nama Responden :

Apakah Memiliki NPWP : ya tidak

Jenis Kelamin : laki-laki Perempuan

Usia : 25-35 tahun 36-45 tahun
 46-55 tahun > 56 tahun

Jenis Pekerjaan : Tidak Bekerja PNS
 Karyawan Swasta Pegawai BUMN
 TNI/POLRI Wirausaha
 Lainnya

Tingkat Pendidikan : SMA D3
 S1 S2
 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

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

NO	Item Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
	A. PENGETAHUAN PERATURAN				
1.	Saya telah mengetahui ketentuan terkait kewajiban perpajakan yang berlaku				
2.	Saya telah mengetahui seluruh peraturan mengenai batas waktu pelaporan SPT				
3.	NPWP berfungsi sebagai identitas Wajib Pajak dan setiap wajib pajak harus memilikinya				
4.	Pajak berfungsi sebagai sumber penerimaan				

	negara besar				
5.	Pajak yang disetor dapat digunakan untuk pembiayaan oleh pemerintah				
6.	Saya paham dengan system perpajakan yang digunakan saat ini (menghitung,memperhitungkan, membayar, dan melapor sendiri pajaknya)				
Sanksi Perpajakan					
1	Wajib pajak perlu memahami dengan baik tentang sanksi perpajakan				
2	Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku				
3	Sanksi perpajakan yang berlaku saat ini merupakan hukuman yang memberatkan anda				
4	Sanksi perpajakan yang berat dapat meningkatkan kepatuhan ajib pajak				
5	Sanksi perpajakan membuat wajib pajak jera dalam melaksanakan kewajiban perpajakan nya				
Kualitas Pelayanan Perpajakan					
1	Petugas pajak sudah bekerja secara profesional untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak				
2	Petugas pajak cakap dalam melaksanakan tugas				
3	Petugas pajak cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak				
4	Petugas pajak menguasai perpajakan dengan baik sehingga dapat membantu wajib pajak dalam menyelesaikan kewajibannya				
5	Petugas pajak menjaga kerahasiaan data dari masing-masing wajib pajak				
Kepatuhan Wajib Pajak					
1	Saya mendaftarkan NPWP atas kemauan sendiri				
2	Saya mampu melakukan perhitungan pajak dengan benar				

3	Banyaknya tempat pembayaran pajak dapat mempermudah wajib pajak untuk membayar tepat waktu				
4	Saya selalu tepat waktu dalam membayar pajak				
5	Setiap wajib pajak harus mendatarkan diri untuk NPWP				
6	Penerapan sanksi yang tegas dapat mendorong wajib pajak berlaku jujur				
7	Pemeriksaan pajak dapat mempermudah wajib pajak untuk membayar tepat waktu				
8	Saya selalu tepat waktu dalam membayar pajak				
9	Tunggakan pajak hanya akan menambah beban pajak karena adanya bunga tunggakan yang harus dibayarkan				

LAMPIRAN 1(SAMPLE)

KUISIONER

QUISIONER PENELITIAN

PENGARUH PENGETAHUAN PERATURAN, SANKSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MAKASSAR UTARA

PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

1. Mohon angket diisi oleh Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk menjawab seluruh pertanyaan atau pernyataan yang telah disediakan.
2. Beri *Checklist* (√) pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
3. Dalam menjawab pertanyaan atau pernyataan ini, tidak ada jawaban yang salah. Oleh karena itu, usahakan agar tidak ada jawaban yang dikosongkan.
Beri tanda (√) sesuai dengan data diri Anda:

Nama Responden :

Apakah Memiliki NPWP : ya tidak

Jenis Kelamin : laki-laki Perempuan

Usia : 25-35 tahun 36-45 tahun
 46-55 tahun > 56 tahun

Jenis Pekerjaan : Tidak Bekerja PNS
 Karyawan Swasta Pegawai BUMN
 TNI/POLRI Wirausaha
 Lainnya

Tingkat Pendidikan : SMA D3
 S1 S2
 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 **TS** = Tidak Setuju

S = Setuju **STS** = Sangat Tidak Setuju

NO	Item Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
	A. PENGETAHUAN PERATURAN				

1.	Saya telah mengetahui ketentuan terkait kewajiban perpajakan yang berlaku				
2.	Saya telah mengetahui seluruh peraturan mengenai batas waktu pelaporan SPT				
3.	NPWP berfungsi sebagai identitas Wajib Pajak dan setiap wajib pajak harus memilikinya				
4.	Pajak berfungsi sebagai sumber penerimaan negara besar				
5.	Pajak yang disetor dapat digunakan untuk pembiayaan oleh pemerintah				
6.	Saya paham dengan system perpajakan yang digunakan saat ini (menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melapor sendiri pajaknya)				
7	Tarif pajak yang berlaku sudah sesuai				

B. Sanksi Perpajakan

1	Wajib pajak perlu memahami dengan baik tentang sanksi perpajakan				
2	Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku				
3	Sanksi perpajakan yang berlaku saat ini merupakan hukuman yang memberatkan anda				
4	Sanksi perpajakan yang berat dapat meningkatkan kepatuhan ajib pajak				
5	Sanksi perpajakan membuat wajib pajak jera dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya				

C. Kualitas Pelayanan Perpajakan

1	Petugas pajak sudah bekerja secara profesional untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak				
2	Petugas pajak cakap dalam melaksanakan tugas				
3	Petugas pajak cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak				

4	Petugas pajak menguasai perpajakan dengan baik sehingga dapat membantu wajib pajak dalam menyelesaikan kewajibannya				
5	Petugas pajak menjaga kerahasiaan data dari masing-masing wajib pajak				
6	Petugas pajak siap melayani dengan sepenuh hati kepada wajib pajak				
D. Kepatuhan Wajib Pajak					
1	Saya mendaftarkan NPWP atas kemauan sendiri				
2	Saya mampu melakukan perhitungan pajak dengan benar				
3	Banyaknya tempat pembayaran pajak dapat mempermudah wajib pajak untuk membayar tepat waktu				
4	Saya selalu tepat waktu dalam membayar pajak				
5	Setiap wajib pajak harus mendaftarkan diri untuk NPWP				
6	Penerapan sanksi yang tegas dapat mendorong wajib pajak berlaku jujur				
7	Pemeriksaan pajak dapat mempermudah wajib pajak untuk membayar tepat waktu				
8	Saya selalu tepat waktu dalam membayar pajak				
9	Tunggakan pajak hanya akan menambah beban pajak karena adanya bunga tunggakan yang harus dibayarkan				

LAMPIRAN 2
HASIL REKAPITULASI DATA KUESIONER

Pengaruh Pengetahuan Peraturan, Sanksi zdan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Makassar Utara																			
No	Pengetahuan Peraturan Perpajakan							Sanksi Perpajakan						Kualitas Pelayanan Perpajakan					
	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	Total	X2.1	X2.2	x2.3	x2.4	x2.5	Total	X31	X3.2	X33	X34	X3.5	Total
1	3	3	4	3	2	3	18	3	4	4	3	4	18	3	4	3	4	4	18
2	3	2	3	4	2	3	17	4	3	4	3	3	17	3	3	2	4	3	15
3	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15
4	2	3	4	4	2	3	18	4	3	4	4	3	18	3	3	3	4	4	17
5	3	3	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
6	3	3	4	1	3	2	16	4	1	3	4	4	16	1	3	4	1	1	10
7	4	3	3	3	3	4	20	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	4	16
8	2	2	3	3	2	3	15	3	3	3	2	2	13	3	3	2	3	3	14
9	3	4	3	4	3	4	21	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20
10	3	3	3	4	2	3	18	3	3	2	3	3	14	4	3	3	4	3	17
11	3	3	4	4	2	2	18	3	3	4	4	4	18	3	3	4	4	4	18
12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	4	3	16	3	4	3	4	3	17
13	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
14	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20

15	2	2	3	3	2	2	14	3	3	2	2	2	12	3	3	3	3	3	15
16	3	2	3	4	3	2	17	3	3	2	3	3	14	3	3	3	4	3	16
17	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	3	3	16	3	3	4	4	3	17
18	3	3	4	3	3	3	19	3	4	2	4	3	16	4	4	4	4	4	20
19	1	1	3	3	1	2	11	4	4	2	2	2	14	3	3	3	3	3	15
20	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	3	3	16	3	3	3	4	3	16
21	3	3	4	3	4	3	20	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
22	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16
23	3	3	4	3	2	3	18	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15
24	3	3	4	3	2	2	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	4	17
25	3	3	4	4	3	3	20	4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	3	18
26	3	3	3	4	3	3	19	3	3	4	4	3	17	3	3	3	3	3	15
27	2	2	3	3	2	3	15	3	3	3	2	3	14	3	2	3	3	4	15
28	2	2	3	3	2	3	15	3	3	2	3	3	14	2	3	3	3	3	14
29	3	3	3	3	3	3	18	4	4	2	4	4	18	4	4	4	4	3	19
30	3	3	3	3	2	2	16	3	3	3	2	2	13	3	3	3	3	4	16
31	2	2	3	3	2	3	15	3	3	2	3	2	13	3	3	3	3	3	15
31	2	3	3	4	4	3	19	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
33	3	3	4	4	3	3	20	3	3	2	3	3	14	3	3	2	4	3	15

34	3	3	4	4	3	3	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
35	3	3	3	3	2	3	17	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14
36	4	3	4	3	3	3	20	3	4	3	4	4	18	3	3	3	4	4	17
37	3	3	4	4	3	3	20	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20
38	3	3	3	4	2	3	18	4	4	2	4	4	18	3	3	4	4	3	17
39	2	2	3	4	2	3	16	4	4	2	4	4	18	3	3	3	3	3	15
40	2	3	3	3	2	2	15	3	3	2	3	3	14	4	4	4	4	3	19
41	3	4	4	3	4	4	22	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20
42	3	2	3	4	3	4	19	3	3	2	4	4	16	4	3	2	4	4	17
43	2	2	3	4	2	2	15	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	3	19
44	2	2	4	4	1	2	15	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15
45	2	3	4	4	3	4	20	4	4	4	4	1	17	4	4	1	4	4	17
46	3	2	4	3	3	3	18	3	3	2	3	3	14	4	4	4	4	4	20
47	3	3	3	3	2	3	17	3	3	2	3	2	13	3	3	3	3	3	15
48	2	2	3	3	3	2	15	3	3	3	2	2	13	3	3	3	3	3	15
49	3	3	4	4	3	4	21	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	2	18
50	3	3	4	3	3	3	19	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	3	17
51	3	3	4	4	2	3	19	4	4	2	4	2	16	4	4	4	4	4	20
52	3	3	4	3	4	3	20	4	4	3	4	3	18	4	4	3	3	3	17

53	2	2	3	3	3	4	17	3	3	3	3	2	14	3	2	3	3	3	14
54	3	3	4	4	3	3	20	4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	4	19
55	3	3	2	4	3	3	18	4	4	3	3	4	18	4	4	3	4	3	18
56	4	4	4	4	3	4	23	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20
57	2	2	3	3	2	2	14	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15
58	3	2	3	3	2	4	17	4	4	3	3	4	18	3	3	3	3	3	15
59	3	3	3	3	2	2	16	2	3	2	2	2	11	3	3	3	3	3	15
60	2	1	3	3	3	1	13	3	2	3	2	2	12	2	3	3	3	3	14
61	2	3	3	4	2	3	17	4	4	3	3	4	18	3	2	4	4	4	17
62	1	1	3	4	2	2	13	4	3	3	3	4	17	3	3	4	4	4	18
63	2	2	3	3	2	3	15	4	3	2	3	3	15	3	3	3	3	3	15
64	2	2	3	4	2	3	16	3	4	2	2	2	13	4	4	2	4	3	17
65	2	2	4	3	2	2	15	3	4	1	3	4	15	3	3	2	4	3	15
66	3	2	4	3	2	4	18	3	4	3	4	4	18	3	3	4	3	4	17
67	4	3	3	2	3	4	19	4	4	4	4	3	19	3	3	4	3	4	17
68	2	2	2	3	3	2	14	3	3	4	2	2	14	3	3	3	3	3	15
69	2	2	2	2	2	3	13	3	3	3	2	2	13	3	3	4	4	4	18
70	2	2	3	3	3	3	16	2	3	3	4	2	14	4	4	4	4	4	20
71	3	4	4	4	4	4	23	3	4	2	3	2	14	4	4	4	4	3	19

72	4	4	3	4	3	3	21	3	4	2	3	3	15	4	3	3	4	3	17
73	2	3	4	2	2	4	17	4	3	2	4	2	15	3	4	3	4	3	17
74	3	3	4	3	3	3	19	4	4	2	2	2	14	4	4	4	4	3	19
75	3	3	3	3	3	2	17	3	3	2	3	2	13	3	4	4	4	4	19
76	3	2	4	4	3	2	18	3	4	2	2	3	14	4	3	4	4	4	19
77	2	2	3	3	2	3	15	3	2	2	3	3	13	4	3	2	3	3	15
78	3	2	3	4	2	3	17	3	3	3	3	3	15	4	3	3	4	3	17
79	2	2	3	3	2	3	15	3	3	2	3	3	14	3	4	3	4	4	18
80	2	2	3	4	2	3	16	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	3	19
81	3	4	3	4	2	3	19	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	4	17
82	2	2	3	3	1	2	13	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14
83	2	2	3	3	2	2	14	4	3	3	3	3	16	3	3	2	3	4	15
84	2	2	4	3	1	3	15	3	3	2	4	3	15	3	3	2	3	3	14
85	2	3	3	4	2	3	17	3	4	2	3	3	15	3	3	4	4	3	17
86	2	2	3	3	1	3	14	3	4	3	3	4	17	3	3	2	4	3	15
87	2	2	3	3	1	3	14	3	4	2	3	3	15	4	3	2	3	3	15
88	2	1	3	3	1	3	13	3	4	2	3	4	16	3	3	4	3	3	16
89	2	2	4	4	2	3	17	4	4	3	3	3	17	3	3	2	3	3	14
90	3	2	4	4	3	3	19	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20

91	3	3	3	4	3	3	19	3	4	2	3	2	14	3	3	3	3	3	15
92	3	3	3	3	2	3	17	3	3	3	3	4	16	3	3	3	4	3	16
93	2	2	3	4	2	3	16	3	3	2	3	3	14	2	3	2	3	3	13
94	3	3	3	3	2	3	17	3	3	2	3	4	15	2	3	3	3	3	14
95	3	3	3	3	3	3	18	4	4	2	4	4	18	4	4	4	4	3	19
96	3	3	4	3	2	3	18	3	4	3	2	3	15	3	3	3	3	3	15
97	3	3	3	3	3	3	18	3	4	1	4	3	15	3	3	3	3	3	15
98	3	2	3	3	2	3	16	3	4	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16
99	3	3	3	4	3	4	20	4	3	4	4	4	19	4	3	4	4	4	19
100	3	3	3	3	2	3	17	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	4	17
101	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20
102	3	3	3	3	2	3	17	3	3	3	3	4	16	3	3	3	4	4	17
103	3	3	3	3	2	3	17	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	4	17
104	4	3	4	4	3	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
105	2	3	3	3	2	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	4	18
106	3	3	4	3	3	3	19	3	4	3	3	4	17	4	3	3	3	3	16
107	3	2	3	4	2	3	17	3	3	2	3	4	15	3	3	3	4	3	16
108	2	3	3	3	2	3	16	3	3	2	4	4	16	3	3	3	3	4	16
109	3	3	3	3	2	3	17	3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	3	16

110	2	3	4	3	2	3	17	4	3	2	3	3	15	3	3	3	4	3	16
-----	---	---	---	---	---	---	-----------	---	---	---	---	---	-----------	---	---	---	---	---	-----------

Kepatuhan Wajib Pajak

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Total
1	4	4	3	3	3	4	2	3	3	29
2	4	4	3	2	4	4	2	2	3	28
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
4	2	4	3	2	4	4	3	4	3	29
5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	33
6	3	3	3	3	1	4	1	1	3	22
7	3	3	3	4	3	4	2	4	3	29
8	3	3	3	2	3	3	2	2	3	24
9	3	3	4	2	4	4	3	4	4	31
10	3	3	3	2	3	2	3	3	4	26
11	3	3	3	3	4	4	3	3	3	29
12	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
15	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26

16	3	3	3	2	3	4	3	2	3	26
17	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28
18	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28
19	3	3	2	1	4	4	3	1	2	23
20	3	3	3	3	3	4	3	4	3	29
21	4	3	3	4	4	3	3	4	3	31
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
23	2	3	4	3	3	3	4	4	3	29
24	2	3	3	2	3	4	3	3	3	26
25	4	4	3	3	4	4	4	3	2	31
26	3	3	3	3	4	4	4	3	3	30
27	3	3	2	2	3	3	3	3	2	24
28	3	3	3	2	3	3	2	2	2	23
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
30	3	3	3	2	4	4	3	3	3	28
31	3	3	2	2	4	4	3	3	3	27
32	2	2	3	2	4	3	2	4	3	25
33	3	4	3	3	4	3	3	2	3	28
34	3	4	3	3	3	4	3	3	3	29

35	3	3	3	2	3	4	4	4	3	29
36	3	4	3	3	4	3	3	4	3	30
37	3	4	3	3	4	4	4	4	4	33
38	3	3	3	2	4	4	4	4	3	30
49	3	3	2	2	3	4	3	3	4	27
40	3	3	3	3	3	3	2	3	3	26
41	4	4	4	1	4	4	3	4	4	32
42	3	3	3	4	3	4	4	4	3	31
43	3	3	3	2	3	4	4	4	3	29
44	2	4	3	1	3	2	4	4	4	27
45	4	4	4	4	2	3	4	1	4	30
46	3	3	4	2	3	4	3	2	3	27
47	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26
48	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26
59	4	3	4	3	3	4	4	4	3	32
50	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28
51	4	4	4	2	4	4	4	1	4	31
52	4	4	4	3	3	4	3	3	3	31
53	2	3	3	2	3	4	4	4	3	28

54	4	4	3	3	4	4	4	3	3	32
55	2	3	4	3	4	4	4	4	3	31
56	3	4	3	2	4	4	3	4	3	30
57	2	3	3	2	3	3	3	3	3	25
58	4	3	3	2	3	4	3	3	4	29
59	1	2	2	2	3	3	2	3	3	21
60	2	3	2	1	3	3	3	3	2	22
61	3	3	2	2	3	3	2	4	3	28
62	4	4	1	1	4	4	3	3	3	30
63	4	4	3	2	3	3	3	2	3	30
64	3	3	2	2	3	3	3	3	3	29
65	3	4	3	2	3	4	2	2	3	29
66	4	3	2	1	4	4	3	4	3	31
67	4	3	4	2	3	4	3	3	4	31
68	2	2	3	2	3	3	4	2	2	26
69	3	3	2	1	3	3	2	3	3	25
70	2	2	2	2	3	4	3	2	2	26
71	3	4	3	3	3	4	4	3	3	33
72	3	4	4	3	4	4	4	4	4	37

73	3	4	2	2	3	4	3	2	3	30
74	3	3	3	4	4	4	3	3	3	33
75	3	3	3	2	3	3	4	3	3	30
76	3	3	3	3	3	3	4	3	3	30
77	3	4	3	2	3	3	2	2	3	28
78	4	4	3	2	3	4	2	2	3	30
79	4	3	3	2	3	4	2	3	3	30
80	4	3	3	2	4	3	2	3	3	30
81	4	3	2	2	4	4	3	4	3	32
82	4	3	3	2	3	4	2	2	3	29
83	3	4	3	2	3	4	2	3	3	30
84	3	3	3	1	3	4	2	2	3	28
85	4	4	3	2	3	3	2	3	3	30
86	3	3	3	2	4	3	2	3	3	29
87	4	4	3	2	3	4	3	2	3	31
88	4	4	2	1	3	4	2	3	3	29
89	3	3	2	1	3	4	2	3	3	28
90	4	4	3	3	4	4	4	3	3	32
91	3	3	3	3	3	4	3	2	3	27

92	4	3	3	2	3	4	2	3	3	27
93	3	3	2	2	3	3	2	3	3	24
94	4	3	2	2	3	3	2	2	3	24
95	3	3	3	4	4	3	4	2	3	29
96	4	3	3	2	3	3	2	3	4	27
97	3	4	3	3	3	2	3	3	3	27
98	3	3	3	2	3	3	2	3	3	25
99	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
100	3	4	3	2	3	3	2	3	3	26
101	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
102	4	3	3	2	3	3	2	3	3	26
103	4	3	3	2	4	3	2	3	3	27
104	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31
105	3	3	3	2	3	4	2	3	3	26
106	4	4	3	2	3	3	2	3	4	28
107	3	4	3	2	3	3	2	2	3	25
108	4	3	3	2	3	3	2	3	3	26
119	3	3	3	2	3	4	2	3	3	26
110	3	3	3	2	3	3	2	3	3	25

(sampel)
Pengetahuan Perpajakan

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	TOTAL
1	4	4	3	3	3	4	2	23
2	4	4	3	2	4	4	2	23
3	3	3	3	3	3	3	3	21
4	2	4	3	2	4	4	3	22
5	4	4	4	3	3	4	4	26
6	3	3	3	3	1	4	1	18
7	3	3	3	4	3	4	2	22
8	3	3	3	2	3	3	2	19
9	3	3	4	2	4	4	3	23
10	3	3	3	2	3	2	3	19
11	3	3	3	3	4	4	3	26
12	3	3	3	3	3	4	3	22

13	3	3	3	3	3	3	3	21
14	4	4	4	3	4	4	4	27
15	3	3	3	2	3	3	3	20
16	3	3	3	2	3	4	3	21
17	3	3	3	3	3	4	3	22
18	3	3	3	3	3	4	3	22
19	3	3	2	1	4	4	3	20
20	3	3	3	3	3	4	3	22
21	4	3	3	4	4	3	3	24
22	3	3	3	3	3	3	3	21
23	2	3	4	3	3	3	4	22
24	2	3	3	2	3	4	3	20
25	4	4	3	3	4	4	4	26
26	3	3	3	3	4	4	4	24
27	3	3	2	2	3	3	3	19
28	3	3	3	2	3	3	2	19
39	3	3	3	3	3	3	3	21
30	4	4	4	4	4	3	3	26

SANKSI						
	X1	X2	X3	X4	X5	TOTAL
1	3	4	4	3	4	18
2	4	3	4	3	3	17
3	3	3	2	3	3	14
4	4	3	4	4	3	18
5	4	4	4	4	4	20
6	4	1	3	4	4	16
7	3	3	4	3	4	17
8	3	3	3	2	2	13
9	4	4	3	4	4	19
10	3	3	2	3	3	14
11	3	3	4	4	4	18
12	3	3	3	4	3	16
13	3	3	3	3	3	15
14	4	4	4	4	4	20
15	3	3	2	2	2	12
16	3	3	2	3	3	14

17	4	3	3	3	3	16
18	3	4	2	4	3	16
19	4	4	2	2	2	14
20	4	3	3	3	3	16
21	3	4	4	4	4	19
22	3	3	3	3	3	15
23	3	4	4	3	3	17
24	3	3	3	3	3	15
25	4	4	4	3	4	19
26	3	3	4	4	3	17
27	3	3	3	2	3	14
28	3	3	2	3	3	14
39	4	4	2	4	4	18
30	3	3	3	2	2	13

KUALITAS PELAYANAN

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	TOTAL
1	3	3	4	3	2	3	18	3
2	3	2	3	4	2	3	17	3

3	3	3	3	3	3	3	18	3
4	2	3	4	4	2	3	18	2
5	3	3	4	4	4	4	22	3
6	3	3	4	1	3	2	16	3
7	4	3	3	3	3	4	20	4
8	2	2	3	3	2	3	15	2
9	3	4	3	4	3	4	21	3
10	3	3	3	4	2	3	18	3
11	3	3	4	4	2	2	18	3
12	3	3	3	3	3	3	18	3
13	3	3	3	3	3	3	18	3
14	4	3	4	4	4	4	23	4
15	2	2	3	3	2	2	14	2
16	3	2	3	4	3	2	17	3
17	3	3	3	3	3	3	18	3
18	3	3	4	3	3	3	19	3
19	1	1	3	3	1	2	11	1
20	3	3	3	3	3	3	18	3

21	3	3	4	3	4	3	20	3
22	3	3	3	3	3	3	18	3
23	3	3	4	3	2	3	18	3
24	3	3	4	3	2	2	17	3
25	3	3	4	4	3	3	20	3
26	3	3	3	4	3	3	19	3
27	2	2	3	3	2	3	15	2
28	2	2	3	3	2	3	15	2
39	3	3	3	3	3	3	18	3
30	3	3	3	3	2	2	16	3

KEPATUHAN WAJIB PAJAK

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Total
1	4	4	3	3	3	3	4	4	3	31

2	4	4	3	2	4	4	3	4	3	31
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26
4	2	4	3	2	4	4	3	4	4	30
5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	34
6	3	3	3	3	1	4	1	3	4	25
7	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
8	3	3	3	2	3	3	3	3	2	25
9	3	3	4	2	4	4	4	3	4	31
10	3	3	3	2	3	3	3	2	3	25
11	3	3	3	3	4	3	3	4	4	30
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
15	3	3	3	2	3	3	3	2	2	24
16	3	3	3	2	3	3	3	2	3	25
17	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28
18	3	3	3	3	3	3	4	2	4	28
19	3	3	2	1	4	4	4	2	2	25

20	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28
21	4	3	3	4	4	3	4	4	4	33
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
23	2	3	4	3	3	3	4	4	3	29
24	2	3	3	2	3	3	3	3	3	25
25	4	4	3	3	4	4	4	4	3	33
26	3	3	3	3	4	3	3	4	4	30
27	3	3	2	2	3	3	3	3	2	24
28	3	3	3	2	3	3	3	2	3	25
39	3	3	3	3	3	4	4	2	4	29
30	3	3	3	2	4	3	3	3	2	26

LAMPIRAN 3

1. Hasil Uji Validitas Pengetahuan Peraturan

Correlations

		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1.7	TOTAL
x1.1	Pearson Correlation	1	.571**	.201	.361	.277	.078	.023	.572**
	Sig. (2-tailed)		.001	.287	.050	.139	.683	.903	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
x1.2	Pearson Correlation	.571**	1	.384*	.126	.393*	.287	.170	.623**
	Sig. (2-tailed)	.001		.036	.509	.032	.124	.369	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
x1.3	Pearson Correlation	.201	.384*	1	.398*	.135	.038	.332	.562**
	Sig. (2-tailed)	.287	.036		.029	.478	.843	.073	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
x1.4	Pearson Correlation	.361	.126	.398*	1	-.046	.009	.099	.515**
	Sig. (2-tailed)	.050	.509	.029		.809	.964	.601	.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
x1.5	Pearson Correlation	.277	.393*	.135	-.046	1	.139	.509**	.642**
	Sig. (2-tailed)	.139	.032	.478	.809		.463	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
x1.6	Pearson Correlation	.078	.287	.038	.009	.139	1	.012	.388*
	Sig. (2-tailed)	.683	.124	.843	.964	.463		.951	.034
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
x1.7	Pearson Correlation	.023	.170	.332	.099	.509**	.012	1	.559**
	Sig. (2-tailed)	.903	.369	.073	.601	.004	.951		.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.572**	.623**	.562**	.515**	.642**	.388*	.559**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.001	.004	.000	.034	.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

2. Hasil Uji Validitas Sanksi

Correlations

		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	TOTAL
x2.1	Pearson Correlation	1	.117	.166	.276	.297	.498**
	Sig. (2-tailed)		.537	.379	.140	.112	.005
	N	30	30	30	30	30	30
x2.2	Pearson Correlation	.117	1	.148	.106	.195	.465**
	Sig. (2-tailed)	.537		.436	.578	.302	.010
	N	30	30	30	30	30	30
x2.3	Pearson Correlation	.166	.148	1	.325	.478**	.697**
	Sig. (2-tailed)	.379	.436		.080	.008	.000
	N	30	30	30	30	30	30
x2.4	Pearson Correlation	.276	.106	.325	1	.712**	.753**
	Sig. (2-tailed)	.140	.578	.080		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
x2.5	Pearson Correlation	.297	.195	.478**	.712**	1	.833**
	Sig. (2-tailed)	.112	.302	.008	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.498**	.465**	.697**	.753**	.833**	1
	Sig. (2-tailed)	.005	.010	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

3. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	TOTAL
X3.1	Pearson Correlation	1	.700**	.218	.121	.662**	.431*	.801**
	Sig. (2-tailed)		.000	.248	.523	.000	.017	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	.700**	1	.318	.082	.543**	.430*	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000		.087	.666	.002	.018	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	.218	.318	1	.007	.199	.012	.400*
	Sig. (2-tailed)	.248	.087		.969	.291	.952	.029
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3.4	Pearson Correlation	.121	.082	.007	1	.070	.337	.426*
	Sig. (2-tailed)	.523	.666	.969		.713	.068	.019
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3.5	Pearson Correlation	.662**	.543**	.199	.070	1	.545**	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.291	.713		.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3.6	Pearson Correlation	.431*	.430*	.012	.337	.545**	1	.720**
	Sig. (2-tailed)	.017	.018	.952	.068	.002		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.801**	.772**	.400*	.426*	.793**	.720**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.029	.019	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

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

	Sig. (2-tailed)	.120	.001	.049	.011	.059	.379	.436		.080	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y9	Pearson Correlation	.123	.214	.494**	.520**	.030	.276	.106	.325	1	.617**
	Sig. (2-tailed)	.516	.257	.006	.003	.874	.140	.578	.080		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.575**	.676**	.581**	.517**	.492**	.425*	.561**	.737**	.617**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.001	.003	.006	.019	.001	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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



LAMPIRAN 4

1. Hasil Uji Reabilitas Pengetahuan Peraturan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.629	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.1	18.80	4.028	.415	.568
x1.2	18.70	4.148	.555	.546
x1.3	18.83	4.213	.437	.569
x1.4	19.23	4.116	.244	.631
x1.5	18.67	3.885	.401	.571
x1.6	18.37	4.654	.134	.653
x1.7	19.00	3.931	.327	.599

2. Hasil Uji Reabilitas Sanksi

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.629	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.1	18.80	4.028	.415	.568
x1.2	18.70	4.148	.555	.546
x1.3	18.83	4.213	.437	.569
x1.4	19.23	4.116	.244	.631
x1.5	18.67	3.885	.401	.571
x1.6	18.37	4.654	.134	.653
x1.7	19.00	3.931	.327	.599

3. Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

	N	%

Cases	Valid	30	96.8
	Excluded ^a	1	3.2
	Total	31	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.735	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	14.93	3.789	.678	.637
X3.2	15.00	3.931	.643	.651
X3.3	14.40	5.007	.208	.759
X3.4	14.50	4.810	.172	.783
X3.5	15.13	3.499	.628	.646
X3.6	14.87	3.982	.558	.673

4. Hasil Uji Reabilitas Kepatuhan Wajib Pajak

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.738	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	25.10	8.024	.438	.711
Y2	25.00	8.138	.594	.699
Y3	25.13	8.257	.473	.710
Y4	25.57	7.978	.333	.730
Y5	24.93	8.133	.313	.733
Y6	24.83	8.626	.283	.734
Y7	24.93	7.857	.395	.718
Y8	25.10	6.645	.578	.681
Y9	25.00	7.448	.442	.710

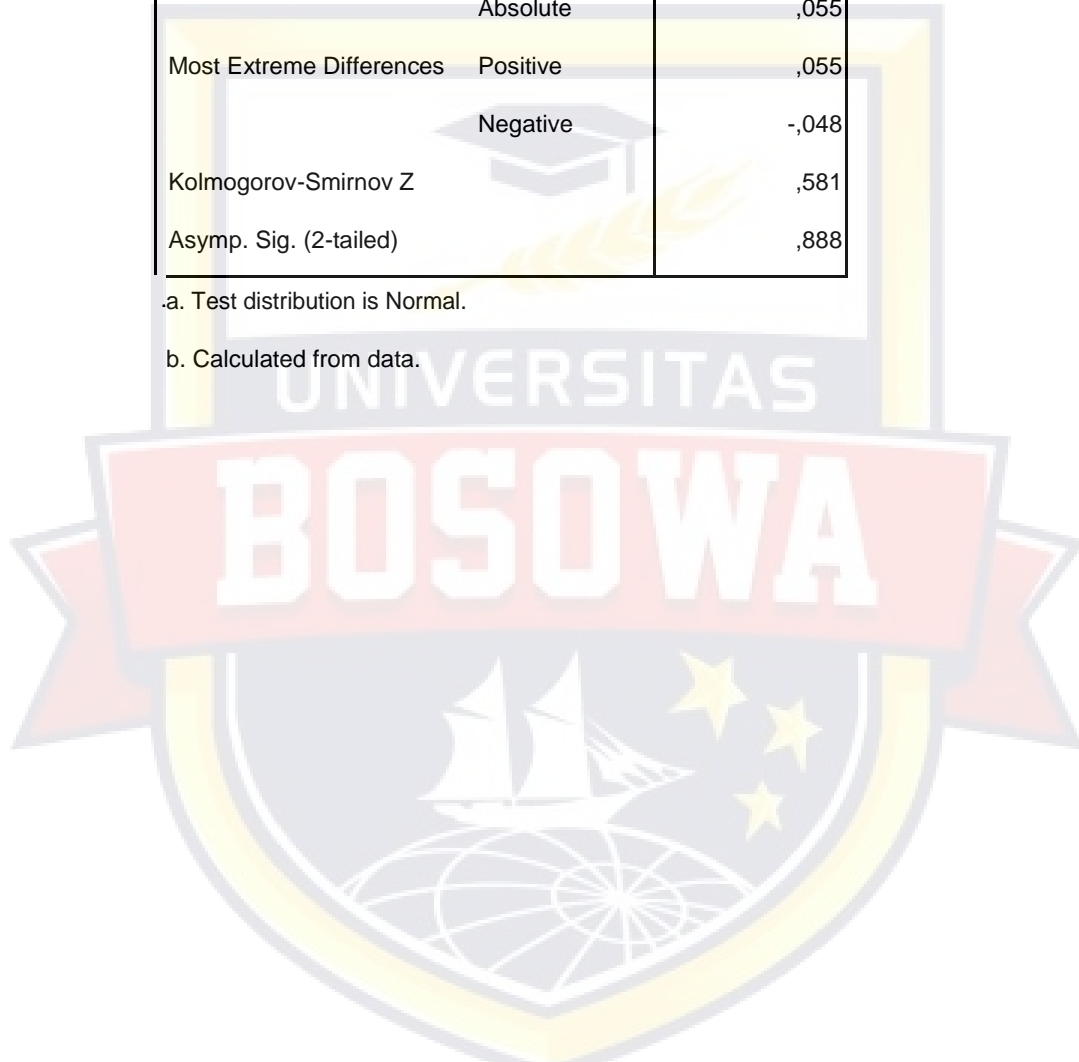
LAMPIRAN 5**Hasil Uji Normalitas****One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

	Unstandardized
--	----------------

		Residual
N		110
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,97448369
	Absolute	,055
Most Extreme Differences	Positive	,055
	Negative	-,048
Kolmogorov-Smirnov Z		,581
Asymp. Sig. (2-tailed)		,888

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



LAMPIRAN 6

Hasil Uji Heterokedasitas

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method

1	Kualitas Pelayanan, Sanksi , Pengetahuan Peraturan ^a		. Enter
---	---	--	---------

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: ABS_RES

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.295 ^a	.087	.061	1.13441

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Sanksi , Pengetahuan Peraturan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13.002	3	4.334	3.368	.021 ^a
	Residual	136.410	106	1.287		
	Total	149.411	109			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Sanksi , Pengetahuan Peraturan

b. Dependent Variable: ABS_RES

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.925	1.053		3.728	.000
	Pengetahuan Peraturan	-.033	.059	-.066	-.551	.583
	Sanksi	-.167	.068	-.287	-2.474	.015
	Kualitas Pelayanan	.052	.065	.089	.806	.422

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.925	1.053		3.728	.000
	Pengetahuan Peraturan	-.033	.059	-.066	-.551	.583
	Sanksi	-.167	.068	-.287	-2.474	.015
	Kualitas Pelayanan	.052	.065	.089	.806	.422

a. Dependent Variable: ABS_RES

LAMPIRAN 7

Hasil Uji Determinasi R²

1. Dererminasi R² Pengetahuan Peraturan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.590 ^a	.348	.342	2.249

a. Predictors: (Constant), Pengetahuan Peraturan

2. Dererminasi R² Sanksi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.578 ^a	.334	.328	2.272

a. Predictors: (Constant), Sanksi

3. Dererminasi R² Kualitas Pelayanan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.563 ^a	.317	.311	2.300

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

LAMPIRAN 8

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan (X3), Sanksi (X2), Pengetahuan Peraturan (XI) ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.703 ^a	.494	.479	1.99942

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X3), Sanksi (X2), Pengetahuan Peraturan (XI)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	413.345	3	137.782	34.465	.000 ^a
	Residual	423.755	106	3.998		
	Total	837.100	109			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X3), Sanksi (X2), Pengetahuan Peraturan (XI)

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.718	1.856		5.236	.000
	Pengetahuan Peraturan (XI)	.321	.105	.275	3.071	.003
	Sanksi (X2)	.400	.119	.289	3.353	.001
	Kualitas Pelayanan (X3)	.401	.114	.291	3.525	.001

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.352	1.589		10.289	.000
	pengetahuan pearturan xi	.687	.091	.590	7.587	.000

a. Dependent Variable: kualitas pelaynan y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.685	1.728		9.077	.000
	Sanksi (X2)	.798	.108	.578	7.358	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.376	1.837		8.371	.000
	Kualitas Pelayanan (X3)	.775	.109	.563	7.087	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan y



