

**SKRIPSI**

**PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI TERHADAP  
PELAKSANAAN *SELF ASSESSMENT SYSTEM* (Survey Pada Wajib  
Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Pada Kantor Pelayanan  
Pajak Pratama Makassar Barat)**

**IRMAYANTI**

**10573 03773 12**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2016**

**PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI TERHADAP  
PELAKSANAAN *SELF ASSESSMENT SYSTEM* (Survey Pada Wajib  
Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Pada Kantor Pelayanan  
Pajak Pratama Makassar Barat)**

**SKRIPSI**

**IRMAYANTI  
10573 03773 12**

*Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar untuk Memenuhi Sebagian  
Persyaratan guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi*

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2016**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Judul Penelitian : **PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
TERHADAP PELAKSANAAN *SELF ASSESSMENT SYSTEM*  
(Survey Pada Wajib Pajak Orang Yang Terdaftar Pada  
Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat)**

Nama Mahasiswa : **IRMAYANTI**

No. Stambuk/Nim : **10573 03773 12**

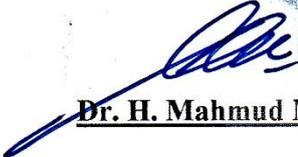
Jurusan : **AKUNTANSI**

Fakultas : **EKONOMI**

Perguruan Tinggi : **UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diperiksa dan diujikan di depan panitia  
penguji Skripsi Strata Satu (S1) pada tanggal 12 November 2016 pada Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Menyetujui,  
Pembimbing I Pembimbing II

  
Dr. H. Mahmud Nuhung, SE, MA

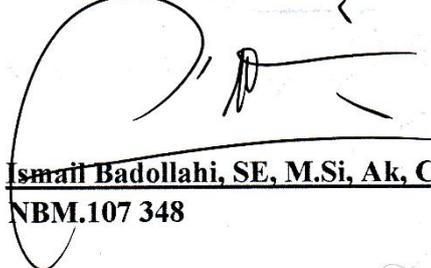
  
Andi Arman, SE, M.Si, Ak, CA

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Akuntansi

  
Dr. H. Mahmud Nuhung, SE, MA  
NBM. 497-794

  
Ismail Badollahi, SE, M.Si, Ak, CA  
NBM.107 348

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diperiksa dan diterima oleh Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis dengan surat keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar No. 132 Tahun 1437 H / 2016 M dan telah dipertahankan didepan Tim Penguji pada Hari Sabtu, 12 November 2016 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 26 November 2016

Panitia Ujian : 

Pengawasan Umum : Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE, MM (.....)  
(Rektor Unismuh Makassar)

Ketua : Dr. H. Mahmud Nuhung, SE, MA (.....)  
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)

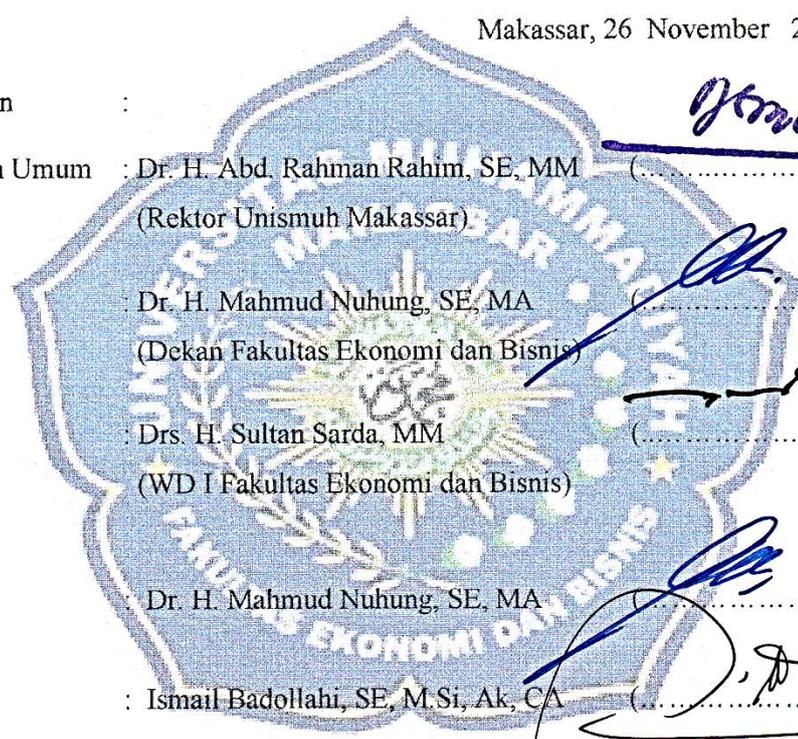
Sekretaris : Drs. H. Sultan Sarda, MM (.....)  
(WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)

Penguji I : Dr. H. Mahmud Nuhung, SE, MA (.....)

Penguji II : Ismail Badollahi, SE, M.Si, Ak, CA (.....)

Penguji III : Abd. Salam, SE, M.Si, Ak, CA (.....)

Penguji IV : Andi Arman, SE, M.Si, Ak, CA (.....)



## **PERSYARATAN KEASLIAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Irmayanti  
Nomor Stambuk : 10573 03773 12  
Program Studi : Akuntansi

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul:

**PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI TERHADAP  
PELAKSANAAN *SELF ASSESSMENT SYSTEM* (Survey Pada Wajib Pajak  
Orang Yang Terdaftar Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar  
Barat)**

Adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau di terbitkan oleh orang lain , kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atau perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Makassar, 26 November 2016  
Yang menyatakan,

Irmayanti

## ABSTRAK

**Irmayanti. 2016. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System* (Survey Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat).** Pembimbing Mahmud Nuhung Dan Andi Arman.

Keberhasilan *Self Assessment System* tidak dapat tercapai tanpa adanya kerjasama yang terjalin dengan baik antara fiskus dan wajib pajak. Dengan adanya program-program yang dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai alat untuk mensosialisasikan pajak secara merata kepada seluruh masyarakat, sehingga persepsi masyarakat tentang pajak tidak salah dan masyarakat pun percaya kepada otoritas pajak. Persepsi wajib pajak mengenai prosedur perpajakan diharapkan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk mendaftarkan diri dan memperoleh NPWP serta mematuhi kewajiban-kewajiban yang harus dilakukan seperti melaporkan SPT Masa dan Tahunan serta tepat dalam membayar pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah “Kepribadian dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System*” dalam menjalankan kewajiban pajak.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi dan Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Analisis data dilakukan dengan uji t (*t-test*), uji f dan uji r square yang diolah dengan menggunakan program SPSS 20.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang kuat antara kepribadian dan kualitas pelayanan terhadap pelaksanaan *self assessment system* dan persepsi kepribadian yang paling dominan berpengaruh terhadap pelaksanaan *self assessment system* di kantor pelayanan pajak pratama makassar Barat.

Keyword: Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi, Pelaksanaan *Self Assessment System*

## **KATA PENGANTAR**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

***“Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh”***

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala berkah dan hidayah-Nya, sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Wajib pajak Orang Pribadi Terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System* (Survey Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Teraftar Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat)” dapat terselesaikan sebagai salah satu tugas dan tanggung jawab akademik untuk memperoleh gelar “Sarjana Ekonomi” pada Jurusan Ekonomi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Skripsi ini terdiri atas enam bab yaitu : Bab I Pendahuluan terdiri dari Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian dan Manfaat Hasil Penelitian. Bab II Tinjauan Pustaka dan Kerangka Pikir. Bab III Metode Penelitian yang memuat Lokasi dan Waktu Penelitian, Jenis dan Sumber Data, Populasi dan Sampel, Teknik Pengumpulan Data, Metode Analisis, dan Definisi Operasional Variabel. Bab IV Gambaran Umum Perusahaan, Bab V Hasil Penelitian dan Pembahasan, dan Bab VI meliputi Kesimpulan dan Saran- saran.

Kami menyadari betapapun kecilnya keberadaan skripsi ini tetapi merupakan simbol keberhasilan yang melibatkan tenaga, pikiran bantuan moril dan materiil dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini kami menyampaikan ucapan terima kasih dan pernyataan penghargaan yang sebesar-

besarnya kepada **Ibunda St. Subaeda** dan **Ayahanda Muh. Ilyas** serta **Suami saya tercinta Zakir**. Atas doa dan bimbingan serta kasih sayang yang mengalir sepanjang hidup. Sembah sujud kupersembahkan sebagai ungkapan rasa syukur yang teramat dalam atas seluruh pengorbanan yang telah beliau berikan.

Penyusunan dan penyelesaian skripsi ini tidak akan dapat penulis kerjakan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, olehnya itu kami menghaturkan terima kasih yang sedalam-dalamnya terutama kepada :

1. Bapak Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE., MM., Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Dr. H. Mahmud Nuhung, SE, M.M, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan Bapak Pembantu Dekan I, Pembantu Dekan II, Pembantu Dekan III, dan Pembantu Dekan IV yang telah memberikan fasilitas dan kemudahan dalam rangka penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Ismail Badollahi, SE, M.Si, AK, CA, sebagai Ketua Jurusan Ekonomi yang telah memberikan kemudahan, bantuan dan petunjuk dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Dr. H. Mahmud Nuhung, SE, M.M pembimbing I dan Bapak Andi Arman, SE, M.Si, AK, CA pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, saran-saran dan petunjuk bagi kami dalam penyusunan skripsi ini.
5. Para dosen di lingkungan FEBIS khususnya di Jurusan Ekonomi Program Studi Akuntansi, yang telah dengan tulus membimbing dan mengajarkan ilmunya kepada penulis selama dibangku kuliah, dan staf akademik di lingkungan FEBIS Universitas Muhammadiyah Makassar.

6. Pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengambil data dalam rangka merampungkan tugas penelitian penulis.
7. Wajib pajak yang telah meluangkan waktunya untuk menjawab kuesioner yang telah saya bagikan.
8. Seluruh teman-teman di Jurusan Ekonomi program studi Akuntansi khususnya angkatan 2012, dan teman-teman lain yang telah bersama-sama penulis berjuang dari awal pendidikan sampai penyelesaian studi ini. Semoga cepat berhasil dan sukses untuk dapat berbakti pada agama, keluarga dan masyarakat serta bangsa dan negara.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT, dan manusia itu tidak luput dari segala kekhilafan. Untuk itulah segala khilaf yang terdapat dalam penulisan skripsi ini kami mohon dimaafkan dan kritik serta saran akan sangat diharapkan untuk perbaikan di masa datang.

Akhirnya semoga Allah SWT akan memberikan balasan yang setimpal atas segala budi baik yang tulus dan ikhlas dari segala pihak yang tersebut di atas.

Amiin .

*Wassalamu Alaikum Wr. Wb.*

Makassar, 26 November 2016

**IRMAYANTI**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GRAFIK .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Pengertian Pajak.....	6
B. Definisi Wajib Pajak .....	12
C. Persepsi .....	17
D. <i>Self Assessment System</i> .....	20
E. Kepribadian .....	24

F.	Kualitas Pelayanan .....	29
G.	Kerangka Pikir .....	36
H.	Hipotesis.....	36

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A.	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	37
B.	Jenis dan Sumber Data.....	37
C.	Populasi dan Sampel .....	38
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	39
E.	Metode Analisis .....	40
F.	Definisi Operasional Variabel.....	43

### **BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

A.	Sejarah Terbentuknya KPP Pratama Makassar Barat .....	46
B.	Nilai-Nilai Kementrian Keuangan, Visi Misi, Maklumat Motto dan Janji Pelayanan .....	47
C.	Struktur Organisasi .....	50
D.	Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat .....	55

### **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A.	Hasil Penelitian .....	57
B.	Pembahasan .....	72

### **BAB VI SIMPULAN DAN SARAN**

A.	Simpulan .....	73
B.	Saran .....	73

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

Tabel 5.1 Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di KPP Pratama Makassar Barat .....	57
Tabel 5.2 Target Penerimaan Pajak dan Realisasi penerimaan Pajak .....	58
Tabel 5.3 Sebaran data Penelitian.....	59
Tabel 5.4 Deskripsi Karakteristik Responden.....	59
Tabel 5.5 Uji Validitas Variabel.....	64
Tabel 5.6 Uji Reliabilitas Variabel.....	65
Tabel 5.7 Ringkasan Hasil Estimasi Regresi Hipotesis.....	69
Tabel 5.8 Nilai <i>Adjusted R Square</i> ( $R^2$ ) .....	70

## **DAFTAR GRAFIK**

Grafik 5.1 Deskripsi Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
Grafik 5.2 Deskripsi Karakteristik Responden berdasarkan Umur .....	62
Grafik 5.3 Deskripsi Karakteristik Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan .....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir .....	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Pramatama Makassar Barat .....	51
Gambar 5.1 Hasil Uji Normalitas Data .....	67
Gambar 5.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	68

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki peranan penting dalam kehidupan ekonomi suatu negara. Pemerintah harus melakukan pengendalian terhadap kondisi yang tengah terjadi dan mengevaluasinya kemudian merancang suatu aturan untuk membuat perekonomian menjadi lebih baik. Sektor pendapatan terbesar berasal dari penerimaan pajak yang masih potensial untuk terus ditingkatkan penerimaannya. Pajak sendiri berfungsi sebagai alat untuk mengisi kas negara (*budgetair*) dan sebagai alat pemerintah untuk mengatur rakyatnya melalui kebijakan fiskal yang ditetapkan (*regulerend*).

Sejak tahun 1983, sistem pemungutan pajak di Indonesia menganut *self assessment system* menggantikan sistem pemungutan pajak yang semula yaitu *official assessment system*. Dimana dalam *official assessment system* wewenang untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak terletak pada fiskus atau aparat pajak. Wajib pajak bersifat pasif, jadi fiskuslah yang lebih aktif mencari wajib pajak dan menentukan berapa jumlah pajak yang harus dibayar. Sedangkan dalam *self assessment system* wajib pajak diberi kepercayaan untuk menentukan, menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang harus dibayar. Penerapan sistem ini bukan berarti wajib pajak diberi kebebasan penuh untuk memenuhi kewajiban pajak semauanya, sebab di dalam Undang-undang telah diatur mekanisme kontrol serta sanksi-sanksi bagi

wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban kontribusi besar terhadap penerimaan kas Negara, oleh karena itu perlu dioptimalkan penerimaannya.

Keberhasilan *Self Assessment System* ini tidak dapat tercapai tanpa adanya kerjasama yang terjalin dengan baik antara fiskus dan wajib pajak. Faktor utama sebagai penentu keberhasilan *Self Assessment System* ini adalah terwujudnya kesadaran dan kejujuran dari masyarakat khususnya wajib pajak, untuk melaksanakan kewajiban sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Tujuan tersebut tentunya dapat tercapai dengan adanya program-program yang dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai alat untuk mensosialisasikan pajak secara merata kepada seluruh masyarakat, sehingga persepsi masyarakat tentang pajak tidak salah dan masyarakat pun percaya kepada otoritas pajak.

Sistem pemungutan pajak dengan *self assessment system* yang digunakan oleh pemerintah saat ini ternyata memiliki kontribusi yang sangat besar terhadap pemungutan pajak. Hal ini dapat dilihat bahwa kontribusi pajak terhadap APBN sebesar 80% dan sisanya yaitu sebesar 20% adalah yang berkaitan dengan disektor migas dan non migas. Dalam hubungan dengan uraian tersebut di atas, maka salah satu jenis pajak yang ditekankan adalah pajak penghasilan. Persepsi wajib pajak mengenai prosedur perpajakan diharapkan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sehingga wajib pajak dapat mengetahui kapan seharusnya dia mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP. Dengan diperolehnya NPWP maka akan timbul kewajiban-kewajiban lainnya, dimana wajib pajak melaporkan SPT masa dan tahunan, melakukan pembayaran pajak

tepat pada waktunya. Apabila wajib pajak dilakukan pemeriksaan sehubungan dengan pelaporan SPT yang telah disampaikannya, maka wajib pajak dapat mengetahui segala hak dan kewajibannya. Seperti, membayar kekurangan pajak sebagai akibat timbulnya surat keterangan pajak, maupun mengajukan suatu keberatan atau banding apabila penetapan pajak tidak benar oleh wajib pajak.

Sementara itu, fenomena lainnya bagi wajib pajak adalah timbul permasalahan mengenai berapa besar pajak yang akan dihitung dan berapa besar pajak yang akan dibayar oleh wajib pajak, sehingga menimbulkan pelanggaran yang terjadi karena masih belum sadarnya wajib pajak atas kewajiban wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran pajak kepada negara dengan tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dalam jangka waktu tertentu dengan mengulur-ulur waktu untuk melaksanakan pembayaran atau menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan tidak benar seperti dengan sengaja memanipulasi total laba yang terjadi dalam perusahaan.

Berdasarkan ketentuan pasal 29 Undang-undang No. 6 Tahun 1983 tentang ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-undang No.28 Tahun 2007. Sejak tanggal 1 Januari 1984 sistem pemungutan di Indonesia telah diubah, yaitu dari *Official Assessment System* menjadi *Self Assessment System*. Oleh karena itu, kepercayaan yang diberikan kepada wajib pajak dalam *Self Assessment System* tersebut tanpa melakukan pengawasan merupakan suatu kelemahan yang mendasar, dengan demikian upaya pengawasan pun dilakukan antara lain

melalui jalur pemeriksaan sehingga mampu mengantisipasi segala ketidakbenaran yang terdapat dalam laporan penghasilan wajib pajak.

Pelaksanaan *Self Assessment System*, masih terdapat banyak kendala. Salah satunya adalah karena masih rendahnya kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga berdampak pada berkurangnya penerimaan pajak. Hal ini terjadi karena kurangnya sosialisasi perpajakan mengenai kewajiban wajib pajak dalam pelaksanaan *Self Assessment System*, terlihat dari adanya upaya penggelapan pajak melalui penghapusan NPWP. Dengan adanya tindakan penyelundupan pajak yang terjadi akan membuat negara mengalami kerugian yang sangat besar, oleh sebab itu penyelundupan pajak harus segera diatasi dengan perbaikan pengelolaan pajak yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal pajak lebih ditingkatkan untuk menaikkan penerimaan pajak yang belum terserap maksimal karena sistem perpajakan yang belum berlangsung secara optimal.

Sehubungan dengan uraian tersebut di atas, peneliti tertarik dalam memilih judul: **Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System*. (Survey Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat).**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah apakah

kepribadian dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pelaksanaan *self assessment system* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kepribadian dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pelaksanaan *self assessment system* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang dapat dipercaya dan memberikan manfaat yang berguna bagi semua pihak yang berkepentingan.
2. Diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran guna mendukung pengembangan teori yang sudah ada dan dapat memperluas khasanah ilmu pengetahuan khususnya di bidang perpajakan, khususnya mengenai persepsi wajib pajak orang pribadi terhadap pelaksanaan *self assessment system*.
3. Sebagai pengembangan ilmu pengetahuan agar terdapat kesesuaian antara teori dan praktek.
4. Bagi Instansi Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan perpajakan dan sebagai bahan acuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat ketaatan wajib pajak dengan pelaksanaan sistem *Self Assessment*.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Definisi Pajak**

##### **1. Pengertian Pajak**

Pajak semula merupakan pemberian berupa pungutan, hal ini dikarenakan kebutuhan negara akan dana semakin besar dalam rangka untuk memelihara kepentingan negara. Banyak para ahli dalam bidang perpajakan memberikan pengertian yang berbeda-beda mengenai pajak.

Menurut Leroy Beaulieu Pajak adalah bantuan, baik secara langsung maupun tidak yang dipaksakan oleh kekuasaan publik dari penduduk atau dari barang, untuk menutup belanja pemerintah.

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

Ray M. Sommerfeld, Herschel M. Anderson, dan Horace R. Brock Pajak adalah suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah, bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan, berdasarkan ketentuan yang ditetapkan lebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proporsional, agar pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintahan.

Sementara pemahaman pajak dari perspektif hukum menurut Soemitro merupakan suatu perikatan yang timbul karena adanya undang-undang yang menyebabkan timbulnya kewajiban warga negara untuk menyetorkan sejumlah penghasilan tertentu kepada negara, negara mempunyai kekuatan untuk memaksa dan uang pajak tersebut harus dipergunakan untuk penyelenggaraan pemerintahan.

Pajak menurut Pasal 1 angka 1 UU No. 6 Tahun 1983 sebagaimana telah disempurnakan terakhir dengan UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan umum dan tata cara perpajakan adalah "kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat".

Berdasarkan pengertian pajak diatas maka dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran atau pungutan dari rakyat kepada pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum pemerintah, yang bersifat memaksa sesuai dengan undang-undang yang berlaku dan tidak mendapatkan imbalan secara langsung.

## **2. Unsur – unsur Pajak**

Menurut Mardiasmo (2011:1) menyatakan bahwa pajak memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Iuran dari rakyat kepada negara

Yang berhak memungut pajak hanyalah negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang)

- b. Berdasarkan Undang-undang

Pajak dipungut berdasarkan atau dengan ketentuan Undang-undang serta aturan pelaksanaannya.

- c. Tanpa jasa timbal balik atau kompensasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk.

- d. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yaitu pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

### **3. Fungsi Pajak**

Berdasarkan pada definisi pajak yang telah dikemukakan para ahli nampak memberikan kesan bahwa pajak dipungut oleh pemerintah hanya sebagai sumber dana negara untuk mengisi kas negara mengingat pajak sebagai sumber pendapatan utama pemerintah dan atas keberadaannya sangatlah krusial dalam pembangunan. Selain itu pajak juga berfungsi untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul sebagai akibat dan fluktuasi perekonomian dan menjaga atau menjamin tersedianya lapangan kerja.

Pajak memiliki fungsi-fungsi yang dapat dipakai untuk menunjang tercapainya suatu masyarakat yang adil dan makmur secara merata.

Menurut Hamdan (2010:10) bahwa fungsi pajak ada 2 :

- a. Fungsi *Budgeteir* yaitu pemungutan pajak yang didasarkan dengan tujuan memenuhi apa yang diperlukan anggaran penerimaan negara.
- b. Fungsi *Regulerend* yaitu pemungutan pajak didasarkan dengan memperhatikan keadaan sosial ekonomi dalam masyarakat.

Sedangkan menurut Sumarsan (2013 : 5 )

- a. Fungsi penerima ( *Budgetair* )

Pajak berfungsi untuk menghimpun dana dari masyarakat bagi kas Negara, yang di peruntukkan bagi pembiayaan pengeluaran – pengeluaran pemerintah.

- b. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur struktur pendapatan di tengah masyarakat dan struktur kekayaan antara para pelaku ekonomi.

Berdasarkan fungsi diatas dapat disimpulkan bahwa pajak sebagai fungsi penerimaan merupakan sumber dana utama bagi penerimaan dalam negeri yang memberikan kontribusi yang besar terhadap pembangunan, oleh karena itu, pemungutan atas pajak bisa dipaksakan kepada orang-orang yang memang wajib dikenakan pajak tentunya kesemuanya sudah diatur dalam undang-undang.

#### **4. Jenis – jenis Pajak**

Di Indonesia terdapat berbagai macam pajak, baik pajak yang dipotong atau dipungut oleh pihak lain maupun pajak yang dibayar sendiri

wajib pajak. Berbagai macam jenis pajak tersebut dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga) yaitu pengelompokkan menurut golongannya, menurut sifatnya dan menurut lembaga pemungutannya.

Menurut Hamdan (2010:13) menyebutkan bahwa pajak dibagi menjadi beberapa kelompok yaitu sebagai berikut:

a. Berdasarkan sifat

- 1) Pajak pribadi (perorangan), dalam hal ini pengenaan pajak lebih memperhatikan keadaan pribadi seseorang, seperti berapa istri, berapa anak, dan kewajiban finansial lainnya.
- 2) Pajak kebendaan, yang diperhatikan adalah obyeknya, pribadi wajib pajak dikesampingkan (PPH Badan Hukum)
- 3) Pajak atas kekayaan, yang menjadi objek pajak adalah kekayaan seseorang atau badan.
- 4) Pajak atas bertambahnya kekayaan  
Penaannya didasarkan atas seseorang yang mengalami kenaikan/pertambahan kekayaan, biasanya dikenakan hanya satu kali.
- 5) Pajak atas pemakaian (Konsumsi)  
Pajak atas kenikmatan seseorang.
- 6) Pajak yang menambah biaya produksi, yaitu pajak yang dipungut karena jasa negara yang secara langsung dapat dinikmati oleh para produsen.

b. Menurut Ciri

- 1) Pajak Subjektif adalah pajak yang memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak untuk menetapkan pajaknya dicari alasan yang obyektif yang berhubungan erat dengan keadaan material.

- 2) Pajak Objektif yaitu pajak yang melihat kepada obyeknya selain daripada benda dapat juga berupa keadaan, perbuatan atau peristiwa yang menyebabkan timbulnya kewajiban membayar pajak, kemudian barulah dicari subyeknya, tidak mempersoalkan apakah subyek berdiam didalam negeri atau diluar negeri.

## 5. Sistem Pemungutan pajak

Sistem pemungutan pajak menurut Sumarsan (2013:14) ada tiga macam, yaitu:

### a. *Official Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pemerintah (Fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang.

Ciri-cirinya:

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

### b. *Self Assessment Sytem* yaitu suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

- c. *Withholding System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

## **B. Definisi Wajib Pajak**

### **1. Pengertian Wajib Pajak**

Wajib pajak sangatlah memegang peranan yang sangat penting bagi kelancaran sistem dan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-undang No. 6 tahun 1983 Tentang Tata Cara Perpajakan bahwa yang dimaksud dengan Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu.

Wajib pajak dituntut untuk melakukan kewajiban perpajakan termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Oleh karena itu pemerintah terus mengupayakan agar wajib pajak memahami sepenuhnya kewajibannya terhadap negara dan mau melaksanakannya dengan baik kewajiban perpajakannya.

Subjek Pajak terdiri dari tiga jenis yaitu Orang Pribadi dan Warisan Belum Terbagi, Badan dan Bentuk Usaha Tetap (BUT). Subjek Pajak juga dibedakan menjadi subjek pajak dalam negeri dan subjek pajak luar negeri. Subjek pajak dalam negeri menjadi wajib pajak jika telah menerima atau memperoleh penghasilan sedangkan subjek pajak luar negeri sekaligus

menjadi wajib pajak sehubungan dengan penghasilan yang diterima dari sumber penghasilan di Indonesia atau diperoleh melalui bentuk usaha tetap di Indonesia. Jadi Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang telah memenuhi kewajiban subjektif dan objektif.

Yang dimaksud dengan subjek pajak dalam negeri adalah :

1. Orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia, atau
2. Orang pribadi yang berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, atau
3. Orang pribadi yang dalam satu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia;
4. Badan yang didirikan atau bertempat kedudukan di Indonesia;
5. Warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan, menggantikan yang berhak.

Sementara yang dimaksud dengan subjek pajak luar negeri adalah :

1. Orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, atau orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, yang menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui Bentuk Usaha Tetap (BUT) di Indonesia, dan
2. Badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia, yang menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui Bentuk Usaha Tetap (BUT) di Indonesia
3. Orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, atau orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 hari dalam jangka

waktu 12 bulan, yang dapat menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesiabukan dari menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui Bentuk Usaha Tetap (BUT) di Indonesia, dan

4. Badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia, yang dapat menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesiabukan dari menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui Bentuk Usaha Tetap (BUT) di Indonesia.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Subjek Pajak terdiri dari

1. Subjek pajak badan dalam negeri
2. Subjek pajak orang pribadi dalam negeri (termasuk warisan belum terbagi)
3. Subjek pajak badan luar negeri non BUT
4. Subjek pajak orang pribadi luar negeri non BUT
5. Subjek Pajak BUT (baik yang dimiliki oleh badan atau orang pribadi luar negeri).

## **2. Orang Pribadi**

Orang Pribadi dianggap subjek pajak karena telah ditunjuk oleh Undang-undang untuk dikenakan pajak. Karena penghasilan orang pribadi merupakan pajak subjektif sehingga yang pertama dilihat adalah kondisi subjeknya. Setelah itu baru dilihat apakah objek pajak yang dikenai pajak berdasarkan UU PPh.

Dua subjek pajak orang pribadi dalam negeri dan luar negeri karena terdapat perbedaan tarif pajak antara kedua subjek tersebut adalah sebagai berikut:

#### 1. Subjek Pajak Orang Pribadi Dalam negeri

Subjek pajak dalam negeri ada 2 yaitu:

- a. Orang pribadi dianggap subjek dalam negeri bila bertempat tinggal di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan atau berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia.
- b. Warisan yang belum sesuai satu kesatuan menggantikan yang berhak dianggap sebagai subjek pajak dalam negeri mengikuti status pewaris, di mana pemenuhan kewajibannya digantikan oleh warisan tersebut. Selanjutnya bila warisan tersebut telah terbagi maka kewajibannya berubah kepada ahli waris. Apabila ditinggalkan oleh wajib pajak luar negeri maka warisan tersebut tidak dianggap sebagai subjek pajak.

#### 2. Subjek Pajak Orang Pribadi Luar Negeri

Subjek pajak orang pribadi luar negeri adalah orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia atau berada di Indonesia tidak lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, tetapi memperoleh penghasilan dari Indonesia, batasan 183 hari adalah batasan waktu (*time test*) yang digunakan untuk memutuskan status wajib pajak jika antara Indonesia dan negara asal wajib pajak belum ada perjanjian penghindaran

pajak berganda. Bila ada, maka batasan waktu didasarkan ketentuan dalam (*Tax Treaty*).

### **3. Wajib Pajak Orang Pribadi**

Kewajiban wajib pajak khususnya kewajiban yang berhubungan dengan wajib pajak orang pribadi yang diatur dalam Undang-undang perpajakan adalah sebagai berikut:

1. kewajiban untuk mendaftarkan diri sebagai pemotong pajak penghasilan, pasal 2 KUP menegaskan bahwa setiap wajib pajak wajib mendaftarkan diri pada Direktorat Jenderal pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
2. Kewajiban melakukan pemotongan atau pemungutan pajak, dilakukan oleh wajib pajak terhadap pihak lain dalam rangka melaksanakan kewajiban perpajakannya.
3. Kewajiban mengisi dan menyampaikan SPT masa pajak penghasilan orang pribadi, pasal 3 ayat (1) Undang-undang KUP menegaskan bahwa setiap wajib pajak mengisi SPT dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka arab, satuan mata uang rupiah dan menandatangani serta menyampaikannya ke kantor pajak tempat wajib pajak terdaftar.

## **C. Persepsi**

### **1. Pengertian Persepsi**

Manusia dalam kehidupan sehari-harinya selalu berhadapan dengan berbagai macam rangsangan (*stimulus*) baik yang menyangkut dirinya sendiri sebagai makhluk individu ataupun sebagai makhluk sosial. Rangsangan ini dapat berupa rangsangan fisik maupun rangsangan non fisik. Reaksi terhadap suatu rangsangan berbeda-beda antara satu manusia dengan manusia yang lain, hal ini disebabkan karena manusia secara individu berbeda.

Persepsi dapat diartikan sebagai proses dimana individu menseleksi, mengorganisir dan menginterpretasikan rangsangan kesan sensorik dan pengalaman masa lampau untuk memberikan gambaran terstruktur dan bermakna pada suatu situasi tertentu.

Dari penjelasan di atas dapat ditarik suatu kesamaan pendapat bahwa persepsi merupakan suatu proses yang dimulai dari penglihatan hingga terbentuk tanggapan yang terjadi dalam diri individu sehingga individu sadarakan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui indera-indera yang dimilikinya.

### **2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Persepsi**

Faktor yang mempengaruhi persepsi di bagi menjadi tiga macam yaitu faktor eksternal, faktor internal dan faktor perhatian. Pada faktor eksternal di peroleh dari stimulus dan tidak semua stimulus di teruskan dalam proses persepsi. Faktor internal berasal dari individu dan saat menghadapi stimulus

dari luar individu bersifat selektif untuk menentukan stimulus mana yang di perhatikan sehingga menimbulkan kesadaran individu. Sedangkan faktor perhatian merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang di tujukan pada suatu objek. Dari keterangan di atas dapat dikemukakan bahwa hal-hal yang dapat mempengaruhi sebuah persepsi tergantung kepada setiap individu dalam menafsirkan sebuah atau sesuatu lingkungan pada tingkat kondisi tertentu yang terjadi pada saat itu, berdasarkan beberapa faktor. Sehingga menghasilkan sebuah persepsi yang beragam.

Ketika seorang individu melihat suatu sasaran dan berusaha menginterpretasikan apa yang ia lihat, interpretasi itu sangat dipengaruhi oleh karakteristik pribadi individu yang melihat. Karakteristik pribadi yang mempengaruhi persepsi meliputi sikap, kepribadian, motif, kepentingan, pengalaman masa lalu, dan harapan. Karakteristik sasaran yang diobservasi dapat mempengaruhi apa yang dipersepsikan. Orang yang ceria lebih menonjol dalam suatu kelompok dari-pada orang yang pendiam. Begitu pula pada individu yang secara ekstrem menarik atau tidak menarik. Karena sasaran tidak dipahami secara terisolasi, latar belakang sasaran dapat mempengaruhi persepsi, seperti kecenderungan kita untuk mengelompokkan hal-hal yang berdekatan dan hal-hal yang mirip dalam satu tempat.

Konteks di mana kita melihat suatu objek atau peristiwa juga penting. Waktu di mana suatu objek atau peristiwa dilihat dapat mempengaruhi

pemahaman, seperti juga lokasi, cahaya, panas, atau sejumlah faktor-faktor situasional lainnya.

Faktor-faktor tersebut menjadikan persepsi individu berbeda satu samalain dan akan berpengaruh pada individu dalam mempersepsi suatu objek, stimulus, meskipun objek tersebut benar-benar sama. Persepsi seseorang atau kelompok dapat jauh berbeda dengan persepsi orang atau kelompok lain sekalipun situasinya sama. Perbedaan persepsi dapat ditelusuri pada adanya perbedaan-perbedaan individu, perbedaan-perbedaan dalam kepribadian, perbedaan dalam sikap atau perbedaan dalam motivasi. Pada dasarnya proses terbentuknya persepsi ini terjadi dalam diri seseorang, namun persepsi juga dipengaruhi oleh pengalaman, proses belajar, dan pengetahuannya.

#### **D. *Self Assessment System***

##### **1. *Pengertian Self Assessment System***

*Self Assessment System* merupakan metode yang memberikan tanggung-jawab yang besar kepada wajib pajak karena semua proses dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan sendiri oleh wajib pajak.

Menurut Mardiasmo (2011:7) *Self Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Dengan ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak ada pada wajib pajak sendiri.
- b. Wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.
- c. Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

*Self assessment system* adalah suatu sistem perpajakan yang memberi kepercayaan kepada wajib untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya. Tata cara pungutan pajak dengan *self assesment system* akan berhasil dengan baik apabila masyarakat mempunyai pengetahuan dan disiplin pajak yang tinggi,

Tata cara pemungutan pajak dengan menggunakan *Self Assessment System* berhasil dengan baik jika masyarakat mempunyai pengetahuan dan disiplin pajak yang tinggi, di mana ciri-ciri *Self Assessment System* adalah adanya kepastian hukum, sederhana perhitungannya, mudah pelaksanaannya, lebih adil dan merata, dan perhitungan pajak dilakukan oleh wajib pajak.

*Self assessment system* menyebabkan wajib pajak mendapat beban berat karena semua aktivitas pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan oleh wajib pajak sendiri. Wajib pajak harus melaporkan semua informasi yang relevan dalam SPT, menghitung dasar pengenaan pajak, menghitung jumlah pajak terutang, menyetorkan jumlah pajak terutang. Namun pada kenyataannya banyak wajib pajak yang melakukan tindakan yang melanggar peraturan perundang-undangan perpajakan, sehingga wajib akan mendapatkan hukuman ataupun sanksi perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Kepercayaan yang diberikan oleh undang-undang kepada Wajib Pajak idealnya ditunjang dengan :

- a. kesadaran Wajib Pajak tentang kewajiban perpajakan
- b. keinginan untuk membayar pajak terutang walaupun terpaksa
- c. kerelaan Wajib Pajak untuk menjalankan peraturan perpajakan yang berlaku
- d. kejujuran Wajib Pajak untuk mengungkapkan keadaan sebenarnya.

Salah satu bagian dari sistem *self assessment* adalah adanya daluwarsa penagihan yang di Pasal 22 UU KUP. Aturan terakhir, UU No. 28 tahun 2007, daluwarsa penagihan ditetapkan 5 (lima tahun saja)! Apa maknanya? Bahwa negara tidak memiliki hak untuk menagih atau memungut pajak setelah lewat 5 tahun. Berapapun utang pajak! Selain itu, SPT yang dilaporkan kepada DJP juga dianggap benar setelah 5 tahun. Secara hukum, setelah lewat 5 tahun, kewajiban perpajakan Wajib Pajak dianggap benar.

Hanya saja Pasal 22 ayat (2) UU KUP mengatur bahwa daluwarsa tersebut akan tertangguh atau mundur dari tahun pajak yang bersangkutan jika :

- a. diterbitkan Surat Paksa;
- b. ada pengakuan utang pajak dari Wajib Pajak baik langsung maupun tidak langsung;
- c. diterbitkan Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (5), atau Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (4); atau
- d. dilakukan penyidikan tindak pidana di bidang perpajakan.

Dalam jangka waktu 5 tahun tersebut, DJP dapat melakukan koreksi terhadap SPT yang dilaporkan oleh Wajib Pajak melalui pemeriksaan. Menurut UU KUP, pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Dari definisi pemeriksaan sudah jelas bahwa DJP hanya bisa melakukan koreksi atas isi SPT Wajib Pajak jika DJP memiliki data, keterangan dan bukti bahwa SPT Wajib Pajak tidak benar. Jika DJP tidak memiliki data dan bukti atas ketidakbenaran SPT Wajib Pajak maka DJP tidak bisa melakukan koreksi walaupun si pemeriksa pajak sangat yakin bahwa SPT Wajib Pajak salah. Keyakinan si pemeriksa tidak bisa dijadikan dasar melakukan koreksi SPT. Bahkan teknik-teknik analisa yang dilakukan oleh pemeriksa juga tidak cukup untuk dijadikan dasar koreksi.

Dianutnya *self assessment system* diharapkan membawa misi dan konsekuensi adanya perubahan sikap kesadaran warga masyarakat untuk membayar pajak secara sukarela. Karena dari sisi administrasi dan pengawasan, maka semakin besar tingkat kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) semakin kecil pula kebutuhan untuk mengawasinya.

Pengawasan ini terutama ditunjukkan terhadap wajib pajak yang berusaha menghindari atau tidak membuat pernyataan pajak, ini adalah salah satu masalah bagi penegak hukum administrasi pajak di negara manapun.

## **2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan *Self Assessment System***

### a. Kesadaran pajak dari wajib pajak

Tingkat kesadaran akan membayar pajak didasarkan oleh tingkat kepatuhan wajib pajak yang berpijak pada tingginya kesadaran hukum dalam membayar pajak. Dalam hal ini peran fiskus amatlah berarti karena pada dasarnya tingkat kepatuhan wajib pajak berdasarkan tingkat pemahaman yang baik seputar pajak.

### b. Kejujuran wajib pajak

Faktor kejujuran dalam membayar pajak sangatlah penting, karena dengan *self assessment system* pemerintah memberikan sepenuhnya kepercayaan masyarakat untuk menetapkan berapa jumlah pajak yang harus dibayar sesuai dengan ketentuan. Masyarakat diharapkan melaporkan jumlah kewajiban pajaknya sebenar-benarnya tanpa adanya manipulasi.

### c. Hasrat untuk membayar pajak (*tax mindedness*)

Hasrat untuk membayar pajak pada dasarnya kepatuhan sukarela dalam membayar pajak haruslah diikuti oleh hasrat yang tinggi untuk membayar pajak.

### d. Disiplin dalam membayar pajak (*tax discipline*)

*Tax Discipline* berdasar pada tingkat pemahaman yang sesuai terhadap hukum pajak yang dianut suatu negara serta saksi-saksi yang menyertainya, dengan harapan masyarakat tidak menunda-nunda membayar pajak.

*Self assessment system* pihak fiskus memberikan wewenang dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, menyetorkan dan melaporkan sendiri besarnya pajak terhutang. Inti asas atau sistem ini adalah adanya peralihan sebagian wewenang Dirjen Pajak dalam menetapkan besarnya kewajiban pajak kepada wajib pajak.

## **E. Kepribadian**

### **1. Pengertian Kepribadian**

Kepribadian adalah corak tingkah laku sosial yang terdiri dari corak kekuatan, dorongan, keinginan, opini, dan sikap yang melekat pada seseorang jika berhubungan dengan orang lain atau menanggapi suatu keadaan. Istilah kepribadian adalah konsep yang luas sehingga tidak mungkin membuat definisi berlaku untuk semua orang. Dapat dikatakan kepribadian merupakan latar belakang corak perilaku seseorang.

Kepribadian mencakup kebiasaan, sikap, sifat, yang dimiliki seseorang yang berkembang ketika seseorang berhubungan dengan orang lain. Kepribadian sangat kaitannya dengan nilai dan norma, dan perilaku.

### **Pengertian Kepribadian Menurut Para Ahli**

Beberapa definisi kepribadian menurut para ahli sosiologi antara lain sebagai berikut:

**Gordon W. Allport:** Menurutnya, pengertian kepribadian adalah organisasi sistem jiwa raga yang dinamis dalam diri individu yang menentukan penyesuaian dirinya yang unik terhadap lingkungannya.

**M.A.W. Brower:** Pengertian kepribadian menurut M.A.W. Brower adalah corak tingkah laku sosial yang terdiri dari corak kekuatan, dorongan, keinginan, opini, dan sikap-sikap seseorang.

**Theodore M. Newcomb:** Menurut Theodore M. Newcomb bahwa pengertian kepribadian adalah organisasi sikap-sikap (*predispositions*) yang dimiliki seseorang sebagai latar belakang pemilikinya.

**John F. Cuber:** Menurut John F. Cuber, kepribadian adalah keseluruhan sifat yang tampak dan dapat dilihat oleh seseorang.

**Milton Yinger:** Kepribadian adalah keseluruhan perilaku seseorang individu dengan sistem kecenderungan tertentu dengan berinteraksi dengan serangkaian situasi.

## 2. Aspek-Aspek Kepribadian

Menurut Abin Syamsuddin (2003) yang mengemukakan mengenai aspek-aspek kepribadian yaitu sebagai berikut.

- a. *Karakter*, adalah konsekuensi tidaknya mematuhi etika perilaku konsisten tidaknya dalam memegang pendirian atau pendapat.
- b. *Temperamen*, adalah disposisi reaktif seorang, atau cepat lambatnya mengenai mereaksi terhadap rangsangan-rangsangan akan yang datang dari lingkungannya.

- c. *Sikap*, ialah sambutan terhadap objek yang sifatnya positif, negatif atau ambivalen.
- d. *Stabilitas emosi*, yaitu ukuran kestabilan reaksi emosional terhadap rangsangan lingkungannya, Misalnya mudah tidak tersinggung, marah, putus asah atau sedih.
- e. *Responsibilitas* (tanggung jawab), yaitu kesiapan untuk menerima risiko dari tindakan atau perbuatan yang dilakukan. Misalnya mau menerima risiko yang wajar, cuci tangan, atau melarikan diri dari risiko yang dihadapi.
- f. *Sosiabilitas*, adalah disposisi pribadi yang berkaitan dengan hubungan interpersonal. Misalnya, sifat pribadi yang terbuka atau tertutup dan kemampuan berkomunikasi dengan orang lain.

### **3. Ciri-Ciri Kepribadian**

Ciri-ciri kepribadian merupakan karakteristik yang menggambarkan perilaku dan budi pekerti seseorang. Ciri-ciri kepribadian adalah Ketekunan, Ambisi, Kelainan seksual dan Timbulnya kecenderungan turunan.

### **4. Jenis-Jenis Kepribadian Manusia**

Manusia memiliki beberapa macam atau jenis kepribadian antara lain sebagai berikut.

a. *Introvert (Introversion)*

*Introvert* atau *introversion* adalah kepribadian manusia yang mengutamakan dunia dalam pikiran manusia itu sendiri. Jadi manusia dengan sifat atau jenis kepribadian introvert adalah cenderung menutup diri dari kehidupan luar yang lebih senang berada di kesunyian atau kondisi tenang, dari pada tempat yang banyak orang.

Ciri-Ciri *Introvert* yaitu Pemikir, Pendiam , Senang menyendiri, Pemalu, Susah bergaul (kuper) , Lebih senang bekerja sendirian , Lebih suka berinteraksi secara langsung dengan 1 orang (1 on 1 *interaction*), Berpikir dulu baru berbicara/melakukan , Senang berimajinasi , Lebih mudah mengungkapkan perasaan dengan tulisan , Lebih senang mengamati dalam sebuah interaksi , Jarang berbicara, tetapi suka mendengarkan orang bercerita , Senang dengan kegiatan tenang misalnya membaca, memancing, bermain komputer dan bersantai.

b. *Extrovert (Extraversion)*

*Extrovert* atau *Extraversion* adalah kepribadian manusia yang mengutamakan dunia luar manusia tersebut. *Extrovert* merupakan kebalikan dari *introvert*. Jadi manusia dengan sifat atau jenis kepribadian *extrovert* adalah kepribadian yang cenderung membuka diri dengan kehidupan luar yang lebih beraktivitas dan lebih sedikit berpikir serta orang yang senang berada di keramaian atau kondisi yang terdapat banyak orang, dari pada di tempat yang sunyi.

Ciri-Ciri *Extrovert (Extraversion)* yaitu Aktif, Senang bersama orang, Percaya diri (kadang dapat berlebihan), Senang beraktivitas, Lebih senang jika bekerja kelompok, Gampang bergaul (supel), Lebih suka berinteraksi dengan banyak orang dibanding dengan sekaligus, Lebih mudah mengungkapkan perasaan melalui kata-kata, Berbicara/melakukan dulu baru berpikir, Lebih senang berpartisipasi dalam sebuah interaksi, Lebih senang untuk bercerita, dari pada mendengarkan orang yang bercerita, Senang dengan kegiatan yang banyak orang seperti jalan-jalan, nongkrong, berpesta, dan pergi konser

c. *Ambievert (Ambiversion)*

*Ambievert* atau *Ambiversion* adalah kepribadian manusia yang dapat berubah-ubah dari *introvert* menjadi *extrovert* atau sebaliknya. *Ambiever* merupakan kepribadian manusia dengan dua kepribadian yaitu *introvert* dan *extrovert*. Mempunyai kepribadian *ambievert* yang dapat dibilang baik karena manusia tersebut bersifat fleksibel untuk beraktivitas sebagai *introvert* maupun *extrovert* serta berinteraksi dengan *introvert* dan *extrovert* dengan baik. *Ambievert* sering terlihat moody, karena sifat yang sering berubah-ubah.

## **F. Kualitas Pelayanan**

### **1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Berikut ini terdapat beberapa definisi kualitas pelayanan yang disampaikan oleh beberapa tokoh. Definisi-definisi tersebut antara lain adalah sebagai berikut :

#### **a. Kualitas pelayanan menurut J Supranto**

Menurut Supranto, kualitas pelayanan adalah sebuah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Namun tindakan tersebut tidak berwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan dan diingat. Dampaknya adalah konsumen dapat lebih aktif dalam proses mengkonsumsi produk dan jasa suatu perusahaan.

#### **b. Kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono**

Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut :

- 1) Ketepatan waktu pelayanan, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran.

- 2) Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.
  - 3) Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
  - 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk.
  - 5) Kenyamanan wajib pajak, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya.
- c. Kualitas pelayanan menurut Wyckof

Menurut Wyckof, kualitas pelayanan adalah sebuah tingkat keunggulan yang diharapkan, serta berkaitan dengan hal itu adalah tindakan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen. Wyckof melihat kualitas pelayanan tidak dipandang berdasarkan sudut pandang produsen melainkan dari persepsi orang yang menerima pelayanan. Hal ini karena konsumen yang merasakan dan mengkonsumsi pelayanan yang diberikan tersebut, sehingga konsumen mampu menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Dengan demikian maka kualitas pelayanan yang baik maupun buruk tergantung pada konsistensi kemampuan produsen dalam memenuhi harapan para konsumennya.

## 2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan. Unsur-unsur kualitas pelayanan merupakan hasil temuan penelitian dari teori kualitas pelayanan yang disampaikan oleh A. Pasuraman. Sebagai salah satu tokoh pionir dalam pengukuran kualitas pelayanan, Pasuraman mencetuskan dimensi *servqual*. Dimensi ini dibuat untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan suatu kuisioner. Teknik *servqual* dapat mengetahui seberapa besar jarak harapan pelanggan dengan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. *Servqual* memiliki 5 dimensi, diantaranya adalah :

### a. *Tangibles*

*Tangibles* adalah bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan.

### b. *Reliability*

*Reliability* adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.

c. *Responsiveness*

*Responsiveness* adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.

d. *Assurance*

*Assurance* adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.

e. *Empathy*

*Empathy* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik.

### **3. Cara Mengukur Kualitas Pelayanan**

Banyak cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, di antaranya adalah dengan melakukan evaluasi dan perbaikan-perbaikan yang dilakukan secara berkala. Beberapa cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

a) Mendapatkan umpan balik dari pelanggan

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

uji coba produk kepada pelanggan, aktif di sosial media, memberikan diskon atau *benefit* lain kepada pelanggan atas penghargaan masukan yang telah diberikan, serta memanfaatkan teknologi untuk memantau perkembangan usaha seperti melalui *website*, *google analytics*, dan lain sebagainya.

b) Melakukan evaluasi perusahaan

Cara-cara yang dapat dilakukan untuk melakukan evaluasi diantaranya adalah melalui survei dengan cara berfokus pada hal-hal yang paling penting untuk diketahui. Survei dapat dilakukan untuk mengetahui rasa empati atau kepedulian kepada pelanggan, mengukur tingkat kemampuan suatu perusahaan terkait kehandalan dan cepat tanggap, serta mengetahui pelayanan dan kualitas produk berdasarkan pengalaman konsumen secara langsung seperti fungsi produk, tingkat kebersihan, penampilan karyawan, dan lain sebagainya.

c) Memperbaiki pelayanan perusahaan

Memperbaiki kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara memberikan standar pelayanan perusahaan yang jelas kepada karyawan, melatih karyawan agar menjadi seseorang yang bertanggung jawab, cepat tanggap, dan memiliki etos kerja yang tinggi.

## **G. Kerangka Pikir**

Kerangka pemikiran merupakan bagian dari penelitian yang menggambarkan alur pemikiran penulisan dalam memberikan penjelasan kepada orang lain. Faktor pengalaman, motivasi, kepribadian, kepentingan dan harapan yang baik pastinya dapat membentuk persepsi yang baik bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Agar pelaksanaan *self assessment system* berjalan dengan baik maka diperlukan persepsi yang baik atau positif dari para wajib pajak khususnya dan masyarakat pada umumnya. Terciptanya persepsi yang baik atau positif dari para wajib pajak dilihat dari banyaknya pengalaman yang dimiliki oleh wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.

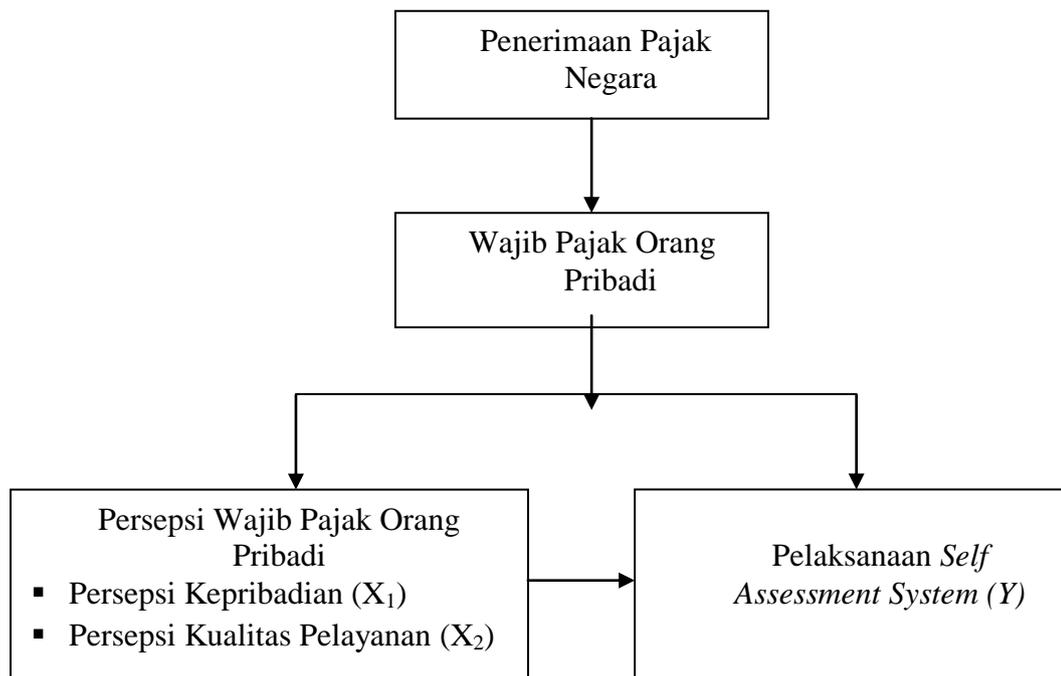
Sedangkan harapan dianggap sebagai keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong kegiatan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu untuk mencapai suatu tujuan. Semakin besar harapan yang dimiliki oleh wajib pajak maka pemenuhan akan kewajiban perpajakan wajib pajak akan semakin meningkat. Begitu pula dengan kepribadian. Semakin baik kepribadian wajib pajak maka semakin baik pula pelaksanaan perpajakannya sehingga dapat memberikan persepsi yang positif terhadap pelaksanaan *self assessment system*.

Adapun faktor-faktor yang dipengaruhi selain faktor tersebut, seperti perlu diupayakannya peningkatan kualitas pelayanan, profesionalisme serta integritas para petugas pajak, atau fiskus, kepentingan para wajib pajak, motif dan lain-lain. Dengan adanya hubungan yang baik antara wajib pajak dengan fiskus maka diharapkan

pelaksanaan *self assessment system* ini berhasil membuat para wajib pajak untuk memiliki kesadaran dalam memenuhi kewajiban membayar pajak dan tidak merasa sebagai beban.

Jika dalam pelaksanaan *self assessment system* ini masyarakat mampu memberikan kontribusinya dalam mewujudkan kesadaran dan kepatuhan diri terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan maka pelaksanaan *Self Assessment System* dapat berjalan dengan baik dan mencapai tujuan yang diinginkan pemerintah serta masyarakat.

Berdasarkan dari pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat digambarkan dengan kerangka pemikiran sebagai berikut :



## **F. Hipotesis**

Hipotesis adalah suatu pertanyaan yang dikemukakan yang masih lemah kebenarannya sehingga perlu dibuktikan kenyataannya. Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapatlah dirumuskan hipotesis penelitian ini yaitu : “Kepribadian dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pelaksanaan *self assessment system* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat”.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat yang terletak di Jl. Balaikota No. 15, Makassar. Sedangkan waktu penelitiannya dilakukan selama kurang lebih 2 (dua) bulan yang dimulai pada tanggal 18 Juni 2016 sampai 15 Agustus 2016.

#### **B. Jenis dan Sumber Data**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini yaitu dalam bentuk penelitian kuantitatif dimana penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian dalam bentuk angka, penelitian kuantitatif banyak digunakan untuk menyajikan suatu fakta atau mendeskripsikan statistik serta untuk menunjukkan hubungan antar variabel.

##### **2. Sumber Data**

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

- a. Data primer yaitu data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti berupa hasil jawabab dari responden.
- b. Data sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur, artikel, jurnal serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

### **C. Populasi dan Sampel**

#### **1. Populasi**

Populasi penelitian dalam penyusunan skripsi ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat yang terdiri atas 22.125 (Dua Puluh Dua Ribu Seratus Dua Puluh Lima) orang Wajib Pajak Orang Pribadi khusus pegawai swasta dibawah penghasilan Rp.3.000.000.

#### **2. Sampel**

Menurut Sugiyono (2008:116) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam pengambilan sampel peneliti menggunakan metode sampel random sampling, yaitu teknik penentuan sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan Skala Usaha yang ada dalam populasi tersebut. Menentukan

ukuran sampel dari suatu populasi, penulis menggunakan rumus Slovin (Ginting, 2008:132) yaitu :

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

Dimana : n = Jumlah Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Batas Kesalahan

sehingga dalam penelitian ini jumlah sampel yang diperoleh adalah:

$$n = \frac{22.125}{1 + 22.125 (0,1)^2}$$

$$= 99,99 = 100 \text{ orang wajib pajak orang pribadi}$$

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang dilakukan untuk memperoleh data dan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah:

##### **1. Angket (kuesioner)**

Angket merupakan daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain dengan maksud agar orang yang diberi tersebut bersedia memberikan respons sesuai permintaan pengguna. Jenis kuesioner yang penulis gunakan adalah kuesioner tertutup, yaitu kuesioner yang sudah disediakan jawabannya.

## 2. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi ini berupa data tertulis yang dapat mendukung hasil penelitian. Metode ini digunakan untuk memperoleh data dalam mendukung penelitian ini.

## E. Metode Analisis

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode statistik yang memiliki tujuan untuk memberikan gambaran suatu data yang diantaranya dilihat dari rata-rata (mean), median, dan standar deviasi. Pengukurannya menggunakan kuesioner dengan skala likert 5 poin. Teknik Skala Likert dipergunakan dalam melakukan pengukuran atas jawaban dari pertanyaan yang diajukan kepada responden penelitian dengan cara memberikan skor pada setiap item jawaban.

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program microsoft excel dan program SPSS 20 (*statistical product and service solution*), kemudian hasil data yang telah dikonversi selanjutnya diolah menggunakan analisis regresi linier berganda.

Menurut Sugiyono (2011:270) analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat yang dimana rumusnya adalah sebagai berikut

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

Dimana :  $Y$  = Pelaksanaan *self assessment system*

$a$  = Bilangan konstanta

$b_1$ - $b_2$  = Nilai Koefisien regresi

$X_1$  = Kepribadian

$X_2$  = Kualitas Pelayanan

$e$  = Faktor Kesalahan (Error)

Bentuk hipotesis yang digunakan pada penelitian ini adalah hipotesis statistik dengan melakukan uji t (t-Tes). Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel Independen (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel Dependent (Y). Serta uji signifikan parameter simultan (uji statistik F), uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen, Sugiyono (2011:295). Pengujian model penelitian akan dilakukan dengan uji F dengan tingkat signifikansi 5%. Uji F dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel, apabila nilai F hitung lebih besar daripada F tabel maka model yang digunakan layak, demikian pula sebaliknya dan uji *r square*.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini perlu diuji validitas dan uji reliabilitas. Pengujian ini dilakukan agar pada saat penyebaran kuesioner instrumen-instrumen penelitian tersebut sudah valid, yang artinya alat ukur untuk mendapatkan data sudah dapat digunakan.

Uji Validitas menyatakan bahwa instrumen yang digunakan untuk mendapatkan data dalam penelitian dapat digunakan atau tidak. Menurut

sugiyono (2011:137) menyatakan bahwa valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Valid menunjukkan derajat ketepatan antara data sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan metode pengujian validitas isi dengan analisis item, yaitu dengan mengkorelasikan antara skor tiap instrumen dengan skor total yang merupakan jumlah dari tiap skor. Yang mana rumusnya adalah sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

**Keterangan:**

**Rxy** = koefisien korelasi

**x** = skor item

**y** = skor total

**n** = banyaknya subjek

Sedangkan uji reliabilitas adalah sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2010). Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius atau mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya. Instrumen yang reliabel mengandung arti bahwa instrumen tersebut harus baik sehingga mampu mengungkap data yang bisa dipercaya. Alat untuk mengukur reliabilitas adalah *Alpha Cronbach*.

Langkah-langkah mencari nilai reliabilitas dengan metode *Alpha* sebagai berikut (Riduwan, 2011) :

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \times \left\{ 1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right\}$$

Dimana :

$r_{11}$  = Nilai reliabilitas

$\sum S_i$  = Jumlah varians skor tiap-tiap item

$S_t$  = Varians total

$k$  = Jumlah item

Untuk mengetahui suatu instrumen dinyatakan reliabilitas, menurut Sugiyono (2012) mengemukakan bahwa : “Suatu instrumen dinyatakan reliabel, bila koefisien reliabilitas minimal 0.60”. Berdasarkan pendapat tersebut, maka dapat diketahui bahwa suatu instrumen dinyatakan reliabel jika nilai Alpha  $\geq$  0.60, sedangkan suatu instrumen dinyatakan tidak reliabel jika nilai Alpha  $<$  0.60.

## **F. Definisi Operasional Variabel**

Pada penelitian ini peneliti menggunakan dua jenis variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen.

### **1. Persepsi Kepribadian ( $X_1$ )**

Pengertian Kepribadian adalah beberapa ciri watak yang diperlihatkan seseorang secara lahir, konsisten, dan konsekuen dalam bertingkah laku, sehingga individu memiliki identitas khusus yang berbeda dengan orang lain.

Sifat-sifat kepribadian atau adalah Karakteristik yang sering muncul dan mendeskripsikan perilaku seorang individu. Dalam studi Perilaku Organisasi, hal tersebut bermanfaat antara lain untuk seleksi karyawan & menyesuaikan bidang pekerjaan dengan individu.

Indikator yang terdapat dalam persepsi kepribadian yaitu :

- a. Pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara.
- b. Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara.
- c. Pajak ditetapkan dengan Undang-undang dan dapat dipaksakan.
- d. Membayar pajak tidak sesuai dengan yang seharusnya dibayar akan merugikan negara.

## 2. Persepsi Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )

Kualitas pelayanan adalah suatu proses kegiatan pelayanan dimana pelayanan diberikan kepada Wajib Pajak oleh Aparatur Pajak yang meliputi kegiatan penerimaan serta pemberian pelayanan secara optimal dan semaksimal mungkin dalam memberikan layanan yang bermutu.

Adapun indikator yang terdapat pada kualitas pelayanan yaitu :

- a. Bukti langsung (*Tangibles*);
- b. Daya tanggap (*Responsiveness*);
- c. Keandalan (*Reliability*);
- d. Jaminan (*Assurance*);

e. Empati (*Empaty*).

3. *Self Assessment System* (Y)

Self assessment system merupakan suatu wewenang, kepercayaan, tanggung jawab wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar setiap tahun sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku.

Indikator *self assessment system* yaitu Wajib Pajak melakukan perhitungan dengan benar, wajib Pajak melakukan pembayaran tepat waktu, wajib Pajak melakukan pelaporan tepat waktu, wajib Pajak mengisi formulir SPT dengan benar, lengkap dan jelas.

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **A. Sejarah Terbentuknya KPP Pratama Makassar Barat**

KPP Pratama Makassar Barat adalah salah satu satuan kerja yang berada di bawah unit Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, yang secara hierarki berada di bawah Kantor Wilayah DJP Sulawesi Selatan, Barat, dan Tenggara. Lahirnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama merupakan langkah Direktorat Jenderal Pajak dalam menerapkan pelayanan satu atap sebagai tuntutan reformasi birokrasi dalam Lingkungan Kementerian Keuangan. Kantor Pelayanan Pajak Pratama merupakan penggabungan tiga kantor pelayanan, yaitu Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, Kantor Pemeriksaan Pajak, dan Kantor Pelayanan Pajak.

Genderang modernisasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak melahirkan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan No.67/PMK.01/2008 tanggal 6 Mei 2008, Sebagai Pengalihan dari Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Ujung Pandang.

KPP Pratama Makassar Barat termasuk sebagai salah satu kantor yang mengalami modernisasi administrasi perpajakan yang bercirikan administrasi berbasis fungsi yang melaksanakan administrasi perpajakan Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Tidak Langsung Lainnya.

Wilayah kerja KPP Pratama Makassar Barat mencakup empat kecamatan di Kota Makassar yaitu Kecamatan Ujung Pandang, Mariso, Mamajang, dan Tamalate. KPP Pratama Makassar Barat yang berkedudukan di Jalan Balaikota

Nomor 15 Makassar, mulai efektif beroperasi terhitung sejak tanggal 27 Mei 2008, sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak No.KEP-95/PJ/UP.53/2008 tanggal 19 Mei 2008.

Selanjutnya peresmian kantor ini dilakukan oleh Menteri Keuangan pada tanggal 9 Juni 2008. Sejak awal terbentuknya KPP Pratama Makassar Barat sebagai bagian dari modernisasi administrasi perpajakan, kantor ini telah mengalami tiga kali pergantian kepemimpinan. Dimulai pada bulan Mei 2008 sampai dengan bulan Oktober 2008 dipimpin oleh Bapak Dr. Drs. Tubagus Djodi Rawayan Antawidjaja, S.E, Ak., M.M, M.Hum. Periode selanjutnya dipimpin oleh bapak Agung Budiwibowo, S.T., M.T, sampai dengan bulan Januari 2012, dan di periode selanjutnya hingga saat ini dipimpin oleh Bapak Drs. Ashri, M.M.

## **B. Nilai-Nilai Kementrian Keuangan, Visi Misi, Maklumat Motto dan Janji Pelayanan**

### **1. Nilai-Nilai Kementrian Keuangan**

#### **a. Profesionalisme**

Bekerja tuntas dan akurat atas dasar kompetensi terbaik dengan penuh tanggung jawab dan komitmen yang tinggi.

#### **b. Integritas**

Berpikir, berkata, berperilaku, dan bertindak dengan baik dan benar serta memegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip moral.

c. Pelayanan

Memberikan layanan yang memenuhi kepuasan pemangku kepentingan yang dilakukan dengan sepenuh hati, transparan, cepat, akurat, dan aman.

d. Sinergi

Membangun dan memastikan hubungan kerjasama internal yang produktif serta kemitraan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan, untuk menghasilkan karya yang bermanfaat dan berkualitas.

e. Kesempurnaan

Senantiasa melakukan upaya perbaikan di segala bidang untuk menjadi dan memberikan yang terbaik.

## 2. Visi Misi

a. Visi Direktorat Jendral Pajak

Menjadi Institusi Penghimpun Penerimaan Negara yang Terbaik demi Menjamin Kedaulatan dan Kemandirian Negara.

b. Misi Direktorat Jendral Pajak

Menjamin penyelenggaraan Negara yang berdaulat dan mandiri dengan :

- 1) Mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan penegakan hukum yang adil;
- 2) Pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan;

- 3) Aparatur pajak yang berintegritas, kompeten dan profesional; dan
- 4) Kompensasi yang kompetitif berbasis sistem manajemen kinerja

c. Visi KPP Pratama Makassar Barat

Menjadi Kantor Pelayanan Pajak Penghimpun Penerimaan Negara yang Terbaik di Indonesia serta Ikut Serta Menjamin Kedaulatan dan Kemandirian negara.

d. Misi KPP Pratama Makassar Barat

Ikut Serta Menjamin penyelenggaraan Negara yang berdaulat dan mandiri dengan:

- 1) Mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan penegakan hukum yang adil di Wilayah Kerja KPP Pratama Makassar Barat;
- 2) Pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan;
- 3) Aparatur pajak yang berintegritas, kompeten dan profesional; dan
- 4) Kompensasi yang kompetitif berbasis sistem manajemen kinerja.

### **3. Janji, Motto dan Maklumat Pelayanan**

a. Janji Pelayanan

- 1) Tanggap, terampil, dan bertanggung jawab dalam bekerja
- 2) Senantiasa memberikan pelayanan terbaik, ramah, sopan, cepat dan tepat kepada masyarakat Wajib Pajak
- 3) Memenuhi layanan unggulan Direktorat Jenderal Pajak

b. Motto Pelayanan

“Melayani dengan PASTI”

- 1) Profesional
- 2) Adil
- 3) Senyum
- 4) Tepat Waktu
- 5) Ikhlas

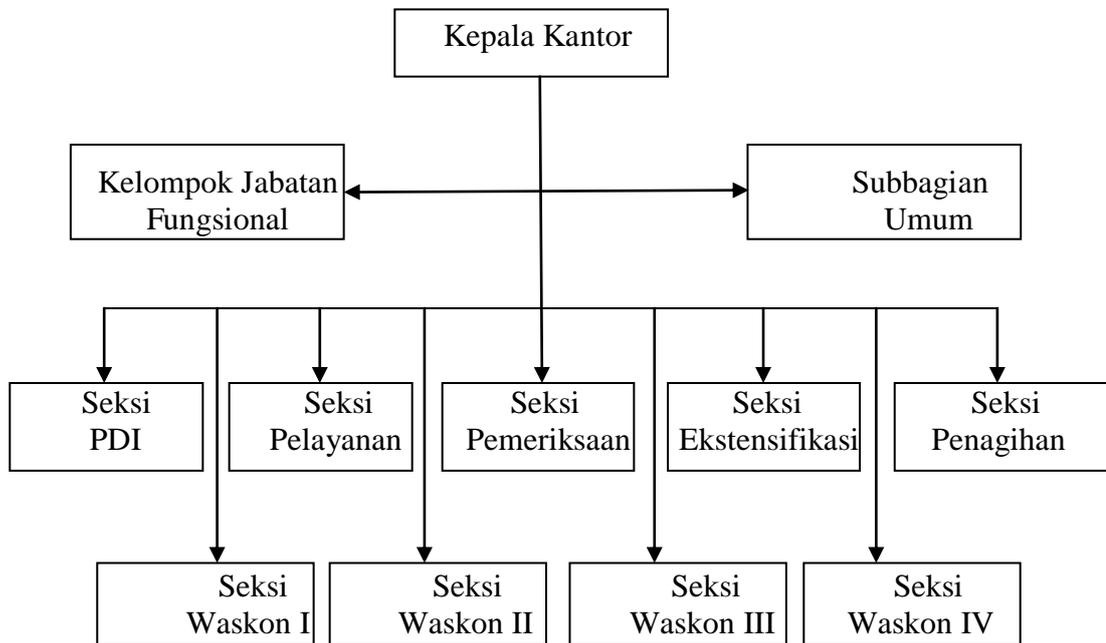
c. Maklumat Pelayanan

Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**C. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi KPP Pratama Makassar Barat secara umum dapat dilihat pada gambar berikut ini:

**Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Makassar Barat**



*Sumber : Subbagian Umum KPP Pratama Makassar Barat*

Struktur organisasi merupakan hal penting dalam perusahaan, yang menggambarkan hubungan wewenang antara atasan dan bawahan. Masing-masing fungsi memiliki wewenang dan tanggung jawab yang melekat sesuai dengan ruang lingkup pekerjaannya agar tujuan dan sasaran dapat tercapai melalui efisiensi dan efektivitas kerja.

Pengertian organisasi secara luas merupakan penentuan pengelompokan serta pengaturan dari berbagai aktivitas untuk mencapai tujuan. Organisasi harus dapat menampung dan mengatasi perusahaan, pada perusahaan yang besar dimana aktivitas dan tujuan semakin kompleks maka tujuan tersebut dibagi ke unit yang terkecil atau sub unit organisasi dengan demikian struktur organisasi dapat mencerminkan tanggung jawab

dan wewenang yang jelas dan didukung urusan tugas yang baik sehingga dapat menunjang tercapainya tujuan perusahaan.

Sesuai Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 206.2/PMK.01/2014 tanggal 17 Oktober 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, KPP Pratama Makassar Barat terdiri atas ; Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal, Seksi Pengolahan Data dan Informasi, Seksi Pelayanan, Seksi Penagihan, Seksi Pemeriksaan, Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan, Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, Seksi Pengawasan dan Konsultasi III, Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV dan Jabatan Fungsional.

Uraian jabatan instansi di kantor pelayanan pajak pratama Makassar Barat adalah sebagai berikut:

1. Kepala kantor bertugas untuk melaksanakan pengawasan dan pengendalian serta menjalankan fungsi kepemimpinan di wilayah KPP Pratama Makassar Barat terhadap berbagai kegiatan alam ruang lingkup KKP Pratama Makassar Barat.
2. Subbagian umum bertugas untuk mengelola administrasi kepegawaian, rumah tangga kantor dan keuangan;
  - a. Bagian kepegawaian bertugas melaksanakan urusan kepegawaian antara lain menatausahakan surat masuk dan surat keluar, pengetikan, penataan/penyusunan arsip dan dokumen.
  - b. Bagian rumah tangga bertugas melaksanakan urusan rumah tangga dan perlengkapan kantor dengan cara merencanakan kebutuhan, mengatur

pengadaan dan menyalurkan perlengkapan kantor serta memelihara barang inventaris.

- c. Bagian keuangan bertugas melaksanakan urusan pelayanan keuangan dengan cara menyusun rencana kerja keuangan atau menyusun daftar usulan kegiatan dan memproses surat permintaan pembayaran.
3. Seksi pengolahan data dan informasi (PDI) bertugas untuk pemrosesan dan penatausahaan dokumen masuk di seksi PDI, penatausahaan alat keterangan, penyusunan rencana penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak, pembentukan dan pemanfaatan bank data, pembuatan laporan penerimaan PBB/BPHTB, dan penyelesaian bagi hasil penerimaan PBB.
  4. Seksi pelayanan bertugas untuk;
    - 1) Pendaftaran NPWP dan pengukuhan PKP serta penghapusan NPWP dan pencabutan PKP.
    - 2) Perubahan identitas waji pajak.
    - 3) Penerimaan dan pengolahan SPT tahunan dan masa, serta surat lainnya.
    - 4) Permohonanan pencetakan salinan SPPT/SKP/STP.
    - 5) Pemberitahuan penggunaan norma penghitungan.
    - 6) Penerbitan SKP.
    - 7) Penatausahaan dokumen masuk di pelayanan dan dokumen wajib pajak.
  5. Seksi penagihan bertugas untuk melaksanakan penagihan pajak seketika dan sekaligus, penerbitan dan penyampaian surat teguran dan surat paksa, pelaksanaan lelang, melakukan konfirmasi data tunggakan pajak, melakukan validasi tunggakan awal wajib pajak, mentatausahakan kartu pengawasan

tunggakan pajak dan STP/SKP wajib pajak, dan pengarsipan berkas tunggakan wajib pajak.

6. Seksi ekstensifikasi bertanggung jawab terhadap pendaftaran objek pajak baru dengan penelitian kantor dan lapangan, penerbitan himbauan ber-NPWP, pencarian data potensi perpajakan, pelaksanaan penilaian individual objek PBB, pemeliharaan data objek dan subjek PBB, penyelesaian mutasi sebagian atau seluruhnya objek dan subjek PBB, penyelesaian permohonan penundaan pengembalian SPOP, dan penyelesaian permohonan surat keterangan NJOP.
7. Seksi pemeriksaan bertanggung jawab terhadap penyelesaian SPT tahunan PPh lebih bayar, penyelesaian permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak penjualan atas barang mewah (PPnBM) dan pajak pertambahan nilai (PPN) untuk selain wajib pajak patuh, penyelesaian usulan pemeriksaan dan usulan pemeriksaan bukti permulaan, dan penatausahaan laporan hasil pemeriksaan dan nota hitung.
8. Seksi pengawasan dan konsultasi bertanggung jawab terhadap pemberian bimbingan kepada wajib pajak, menjawab surat yang berkaitan dengan konsultasi teknis perpajakan bagi wajib pajak, penetapan wajib pajak patuh, pemutakhiran profil wajib pajak, penyelesaian permohonan wajib pajak, penyelesaian pemindahbukuan dan pemindahbukuan ke KPP lain, penyelesaian penghitungan lebih bayar, dan pelaksanaan penelitian dan analisis kepatuhan material wajib pajak.

9. Kelompok jabatan fungsional terdiri dari fungsional pemeriksa pajak dan fungsional penilai PBB. Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### **D. Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat**

##### **1. Tugas**

Tugas pokok Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Barat adalah melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dan Pajak Tak Langsung Lainnya dalam wilayah wewenangnyanya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu KPP Pratama

Makassar Barat mempunyai tugas melakukan kegiatan operasional di bidang Pajak Negara di dalam daerah dan berwenang berdasarkan kebijaksanaan teknis yang ditetapkan Direktorat Jenderal Pajak. Kebijakan teknis yang dimaksudkan adalah kegiatan operasional dalam penetapan perpajakan misalnya pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak, pemungutan pajak dan restitusi. Sedangkan yang dimaksud dengan Pajak Negara adalah Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dan Pajak Tidak Langsung Lainnya (PTLL).

## **2. Fungsi**

Dalam melaksanakan tugas, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat menyelenggarakan fungsi antara lain:

- a. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, penetapan dan penerbitan produk perpajakan.
- b. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan (SPT), serta penerimaan surat lainnya.
- c. Pengawasan, pembayaran masa Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).
- d. Penatausahaan piutang pajak, penerimaan, penagihan, penyelesaian keberatan penatausahaan banding, dan penyelesaian restitusi Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atasBarang Mewah (PPnBM).
- e. Pelaksanaan pemeriksaan sederhana dan penerapan sanksi perpajakan.
- f. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.
- g. Pelaksanaan penyuluhan dan konsultasi perpajakan.
- h. Pelaksanaan Intensifikasi dan ekstensifikasi perpajakan.
- i. Pelaksanaan administrasi perkantoran.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di KPP Pratama Makassar Barat

Hingga akhir tahun 2015, KPP Pratama Makassar Barat memiliki 89.674 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar, dengan rincian sebagaimana dipaparkan dalam tabel berikut ini:

Tabel 5.1 Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat

Wajib Pajak Terdaftar Per 29 Juli 2016	2012	2013	2014	2015	2016
OP Non-Karyawan	11.335	15.230	14.314	14.314	14.919
OP Karyawan	56.688	58.619	63.814	70.147	74.755

Sumber : Seksi Pengolahan Data Dan Informasi KPP Pratama Makassar Barat

##### 2. Target Penerimaan Pajak dan Realisasi Penerimaan Pajak Di KPP Pratama Makassar Barat

Berikut ini adalah tabel target penerimaan pajak dan realisasi penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat untuk tahun 2011, 2012, 2013, 2014 dan 2015.

Tabel 5.2 Target Penerimaan Pajak dan Realisasi Penerimaan Pajak Tahun  
2011 - 2016

TAHUN	TARGET PENERIMAAN PAJAK	REALISASI PENERIMAAN PAJAK
2011	365.350.234.762	461.867.260.475
2012	419.182.329.671	577.110.194.592
2013	669.825.225.688	535.278.808.841
2014	618.496.871.999	633.818.624.400
2015	893.497.280.999	758.802.230.555
2016	1.084.400.000.000	357.330.461.681

\*Realisasi penerimaan pajak 2016 sampai bulan Juli

Sumber : Seksi Pengolahan Data Dan Informasi KPP Pratama Makassar Barat

### 3. Sebaran Data Penelitian

Penelitian dilakukan dengan menyebarkan 100 kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar sebagai wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Barat memiliki penghasilan Rp. 3.000.000 kebawah . Dari 100 Kuesioner yang disebarkan, terdapat satu kuesioner yang tidak kembali dan dapat diolah. Adapun tabel sebaran data penelitian dapat dilihat pada tabel 5.3 berikut:

Tabel 5.3

## Sebaran Data Penelitian

No	Kuesioner	Jumlah	Persentase
1	Kuesioner yang disebar	100	100,00%
2	Kuesioner yang kembali	99	99,00%
3	Kuesioner yang rusak/tidak kembali	1	1,00%
Jumlah Kuesioner yang diolah		99	100,00%

Sumber : data primer yang diolah, 2016

#### 4. Deskripsi Responden

Data deskriptif ini menggambarkan berbagai kondisi responden yang ditampilkan secara statistik dan memberikan informasi secara sederhana keadaan responden yang dijadikan objek penelitian. Pada penelitian ini responden digambarkan berdasarkan jenis kelamin responden, Umur responden, pendidikan responden, dan masa kerja responden dapat dilihat pada tabel 5.4 berikut :

Tabel 5.4

## Deskripsi Karakteristik Responden

	Deskripsi	Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Pria	75	75,76%
	Wanita	24	24,24%
Umur Responden	< 25 Tahun	6	6,00%
	26 – 35 Tahun	35	35,35%
	36 – 45 Tahun	47	47,47%
	> 55 Tahun	11	11,11%
Pendidikan Terakhir	SMU/Sederajat	25	25,00%
	Diploma	12	12,12%
	S1	58	58,54%
	S2	4	4,34%

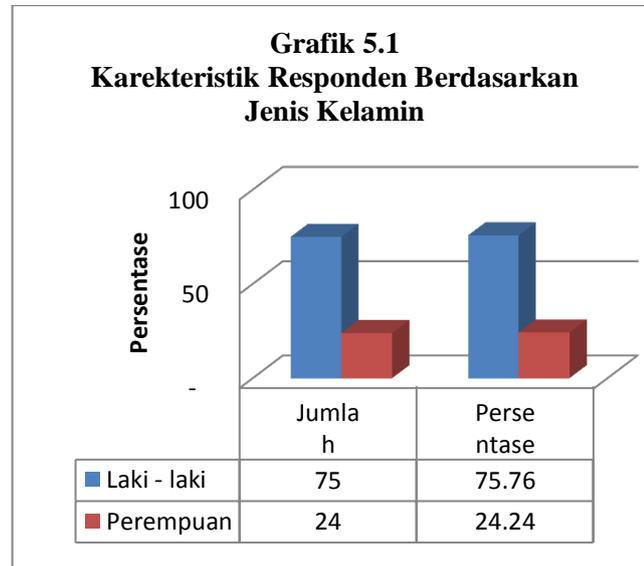
Sumber: Data diolah 2016

a. Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan tabel 5.4 dapat diketahui bahwa jumlah responden dalam penelitian ini berjenis kelamin laki-laki 75 orang atau 75,76%, dan jumlah responden dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 24 orang atau 24,24%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang dibagikan mayoritas adalah laki-laki. Hal ini disebabkan karena, laki-laki lebih banyak yang melaporkan sendiri kewajibannya. Hal tersebut bisa dilihat grafik 5.1 berikut ini:

Grafik 5.1

Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



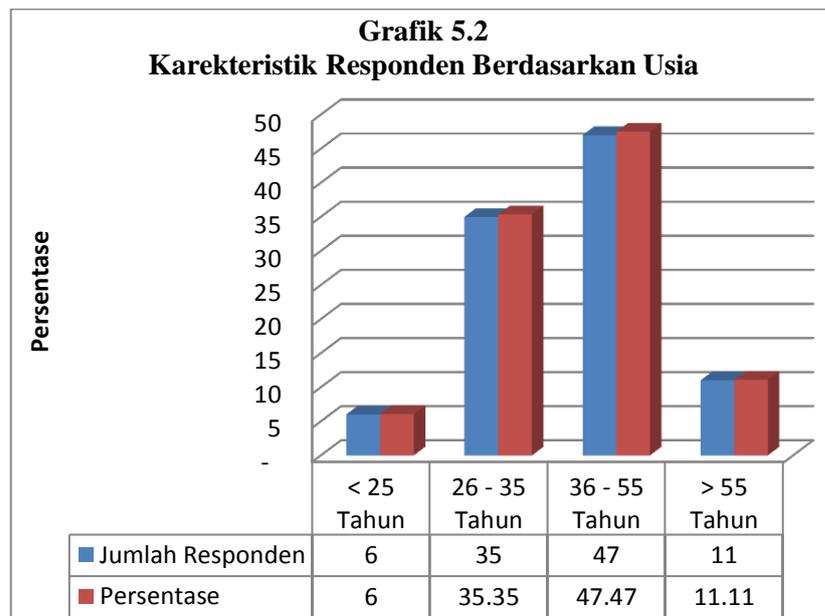
b. Deskripsi Responden berdasarkan Umur

Berdasarkan tabel 5.2 dapat diketahui bahwa responden yang berusia dibawah <25 tahun sebanyak 6 orang atau sebesar 6,00% ,

responden dengan umur 26-35 tahun berjumlah 35 orang atau sebesar 35,35% , responden dengan umur 36-55 tahun berjumlah 47 orang atau sebesar 47,47%, Responden yang berusia > 55 tahun berjumlah 11 orang atau sebesar 11,11% . Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berusia 36-55 tahun yaitu sebanyak 47 orang. Hal ini dapat dilihat pada grafik 5.2 dibawah ini:

Grafik 5.2

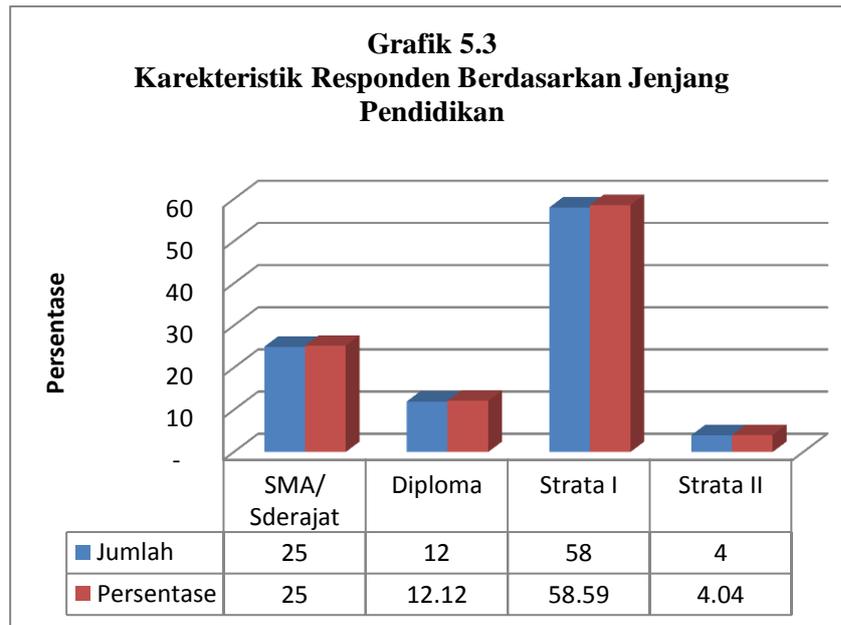
Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur



c. Deskripsi Responden berdasarkan Pendidikan terakhir

Berdasarkan tabel 5.2 dapat diketahui bahwa responden dengan pendidikan terakhir SMA/Sederajat sebanyak 25 orang atau sebesar 25,00%, responden dengan pendidikan terakhir Diploma sebanyak 12 orang atau sebesar 12,12%. responden dengan pendidikan terakhir Strata I (S1) sebanyak 58 orang atau sebesar 58,59% dan responden

dengan pendidikan terakhir Strata II (S2) sebanyak 4 orang atau sebesar 4,34% Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir Strata I (S1). Hal ini bisa dilihat pada grafik 5.3 dibawah ini:



## 5. Pengujian Hipotesis

### a. Uji Kualitas Data

#### 1) Uji Validitas

Pengujian validitas instrument dengan menggunakan software statistic, nilai validitas dapat dilihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Jika angka korelasi yang diperoleh lebih besar dari pada angka kritik ( $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ ) maka instrument tersebut dikatakan valid. Berdasarkan uji validitas dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan untuk mengukur masing-masing variabel penelitian

dinyatakan valid. Hal ini dapat dilihat pada *r-hitung* lebih besar *r-tabel* dimana nilai *r-tabel* untuk sampel sebanyak 99 responden adalah sebagai berikut:

Tabel 5.5  
Uji Validitas Variabel

Variabel	Indikator	Nilai	Nilai	keterangan
		r-hitung	r-tabel	
Kepribadian (X1)	Kep1	0,393	0,198	Valid
	Kep2	0,592	0,198	Valid
	Kep3	0,419	0,198	Valid
	Kep4	0,320	0,198	Valid
Kualitas Pelayanan (X2)	Kup1	0,479	0,198	Valid
	Kup2	0,561	0,198	Valid
	Kup3	0,662	0,198	Valid
	Kup4	0,643	0,198	Valid
	Kup5	0,644	0,198	Valid
	Kup6	0,644	0,198	Valid
	Kup7	0,459	0,198	Valid
	Kup8	0,653	0,198	Valid
	Kup9	0,480	0,198	Valid
	Kup10	0,625	0,198	Valid
	Kup11	0,583	0,198	Valid
	Kup12	0,535	0,198	Valid
	Kup13	0,514	0,198	Valid
	Kup14	0,514	0,198	Valid
Self Assessment System (Y)	SAS1	0,547	0,198	Valid
	SAS2	0,754	0,198	Valid
	SAS3	0,701	0,198	Valid
	SAS4	0,522	0,198	Valid

## 2) Uji Reabilitas

Dari data berikut ini dapat dilihat bahwa hasil perhitungan uji reliabilitas menunjukkan *alpha cronbach's* lebih besar dari 0,6 maka

dapat dinyatakan instrument tersebut reliable. Setelah dilakukan uji validitas, langkah selanjutnya adalah uji reliabilitas data yaitu dengan melihat nilai *cronbach's alpha*. Uji reliabilitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya. Secara umum suatu instrument dikatakan bagus jika memiliki koefisien *cronbach's alpha* > 0,6 maka kuesioner penelitian tersebut dinyatakan reliabel. Hal ini dapat dilihat pada tabel 5.6 untuk sampel sebanyak 99 responden adalah sebagai berikut:

Tabel 5.6  
Uji Reliabilitas Variabel

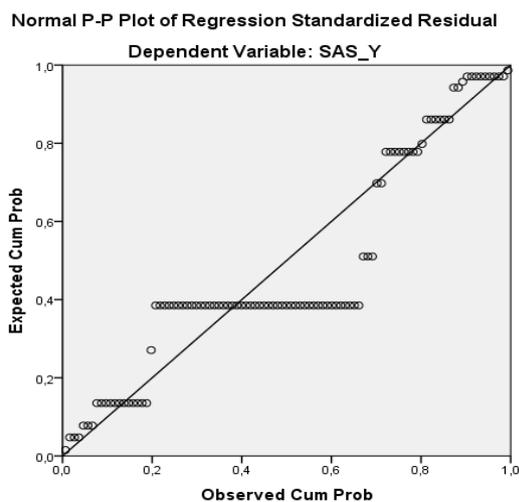
Variabel	Cronbach's Alpha	Indikator	Correted Item	keterangan
			Total Correlation	
Kepribadian (X1)	0,648	Kep1	0,604	Reliabel
		Kep2	0,646	Reliabel
		Kep3	0,686	Reliabel
		Kep4	0,65	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,886	Kup1	0,882	Reliabel
		Kup2	0,879	Reliabel
		Kup3	0,874	Reliabel
		Kup4	0,875	Reliabel
		Kup5	0,875	Reliabel
		Kup6	0,875	Reliabel
		Kup7	0,885	Reliabel
		Kup8	0,874	Reliabel
		Kup9	0,886	Reliabel
		Kup10	0,876	Reliabel
		Kup11	0,878	Reliabel
		Kup12	0,880	Reliabel
		Kup13	0,881	Reliabel
Self Assessment	0,81	Kup14	0,881	Reliabel
		SAS1	0,797	Reliabel

System (Y)		SAS2	0,696	Reliabel
		SAS3	0,724	Reliabel
		SAS4	0,807	Reliabel

- b. Uji Asumsi Klasik
- 2) Uji Normalitas Data

Uji normalitas data dilakukan untuk melihat bahwa suatu data terdistribusi secara normal atau tidak. Uji normalitas data dilakukan dengan menggunakan histogram standardized residual dan PP-plot *standardized residual*. Uji normalitas bertujuan untuk menguji variabel independen dan variabel dependen yaitu Persepsi Kepribadian (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System* (Y) memiliki distribusi normal atau tidak, berikut ini gambar grafik uji normalitas data pada grafik pp – plot.

**Gambar 5.1**  
**Hasil Uji Normalitas Data**



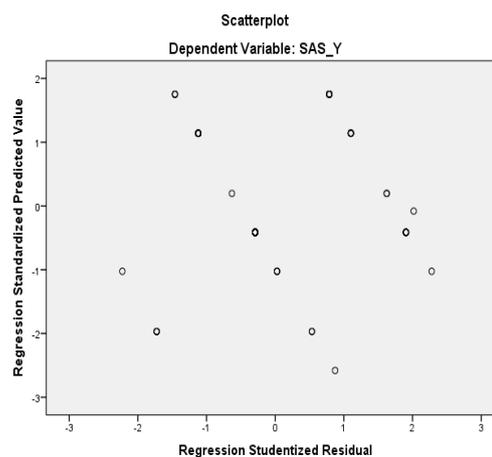
Sumber : Output SPSS 20.0 for Windows

Pada grafik normal plot terlihat titik - titik menyebar di sekitar garis diagonal, tetapi penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Berdasarkan hal tersebut maka disimpulkan bahwa data terdistribusi normal.

### 3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan yang lain. Heteroskedastisitas menunjukkan bahwa variasi variabel tidak sama untuk semua pengamatan. Pada heteroskedastisitas kesalahan yang terjadi tidak secara acak tetapi menunjukkan hubungan yang sistematis sesuai dengan besarnya satu atau lebih variabel. Berdasarkan hasil pengolahan data, maka hasil *Scatterplot* dapat dilihat pada gambar berikut:

**Gambar 5.2**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Sumber : Output SPSS 20.0 *for Windows* berdasarkan hasil penelitian, 2016

Dari grafik *Scatterplot* yang ada pada gambar di atas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, serta tersebar baik di atas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi (Ghozali, 2011).

c. Pengujian Hipotesis

1) Analisis Regresi Linear Berganda

Setelah dilakukan uji normalitas dan heteroskedastisitas data dapat diperoleh kesimpulan bahwa model telah dapat digunakan untuk melakukan pengujian analisa regresi Linear Berganda. Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditunjukkan ringkasannya, seperti terlihat pada tabel 5.7 di bawah ini:

**Tabel 5.7**

**Ringkasan hasil Estimasi Regresi Hipotesis**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2,070	,456		4,543	,000		
Y_X1	,370	,088	,402	4,215	,000	,898	1,114
Y_X2	,146	,099	,140	1,466	,146	,898	1,114

Sumber : Output SPSS 20.0 *for Windows* berdasarkan hasil penelitian, 2016

Berdasarkan hasil uji regresi berganda yang telah dilakukan dengan menggunakan SPSS 20 *for Windows*, dapat dibuat persamaan sebagai berikut:

$$Y_{KK} = 2.070 - 0,370Kep\_X1 + 0,146 Kup\_X2$$

2) Uji Koefisien Determinasi  $R^2$  (Koefisien Determinasi)

Menurut Ghozali (2011) untuk menentukan seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen, maka perlu diketahui nilai koefisien determinasi (*Adjusted R-Square*). Dari hasil program SPSS yang dilakukan mengestimasi data yang ada pada tabel 5.8 sehingga diperoleh nilai *Adjusted R Square* ( $R^2$ ):

**Tabel 5.8**  
**Nilai *Adjusted R Square* ( $R^2$ )**

Model Summary <sup>b</sup>										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.466 <sup>a</sup>	.217	.201	.45749	.217	13,292	2	96	.000	2,122

<sup>a</sup> Predictors: (Constant), Kup\_X2, Kep\_X1

<sup>b</sup> Dependent Variable: SAS\_Y

Sumber : Output SPSS 20.0 for Windows berdasarkan hasil penelitian, 2016

Berdasarkan data diatas maka nilai *Adjusted R Square* ( $R^2$ ) untuk Variabel *Y\_Self Assesment System* sebesar 0,201 atau 20,1%. Nilai *Adjusted R Square* ( $R^2$ ) ini nampaknya sangat kecil mengingat data yang digunakan merupakan data primer. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa variabel independen yaitu Variabel Kepribadian (X1) dan Variabel Kualitas Pelayanan (X2) terhadap pelaksanaa *Self Assesment System* (Y) dikatakan bahwa dapat dijelaskan, sedangkan sisanya (100% - 20,1 = 79,9%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termaksud dalam penelitian.

3) Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t Statistik)

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen (penjelas) secara individual mampu menerangkan variasi variabel dependen (terikat). Jika nilai t-hitung (+) > (+) t-tabel atau t-hitung (-) < (-) t-tabel maka variabel independen secara individu berpengaruh terhadap variabel dependen. Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 5%. Dari hasil program SPSS yang dilakukan mengestimasi data pada tabel 5.7 diatas sehingga diperoleh :

1. Variabel X1 (Kepribadian) memberikan nilai koefisien parameter (t-hitung) sebesar 4,215 dengan tingkat signifikansi 0,000 (<0,05). Hal ini berarti  $H_1$  diterima sehingga dapat dikatakan bahwa Kepribadian (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelaksanaan *Self Assessment System* (Y) karena tingkat signifikansi yang dimiliki variabel kepribadian < 0,05 (0,000<0,05) dan nilai t hitung > 1,984 (4,215> 1,984).
2. Variabel X2 (Kualitas Pelayanan) memberikan nilai koefisien parameter (t-hitung) sebesar 1,466 dengan tingkat signifikansi 0,146 (<0,05). Hal ini berarti  $H_2$  diterima sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan (X2) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap pelaksanaan *Self Assessment System* (Y) karena tingkat signifikansi yang dimiliki variabel kualitas pelayanan < 0,05 (0,146<0,05) dan nilai t hitung > 1,984 (1,466> 1,984).

## B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang menguji pengaruh persepsi wajib pajak orang pribadi terhadap pelaksanaan *self assessment system* yang telah diuraikan di atas, maka ada beberapa hal yang dapat dijelaskan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Kepribadian (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelaksanaan *Self Assesment System* (Y) karena tingkat signifikansi yang dimiliki variabel kepribadian  $< 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ) dan nilai t hitung  $> 1,984$  ( $4,215 > 1,984$ ).
2. Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh positif terhadap pelaksanaan *Self Assesment System* (Y) namun tidak signifikan karena tingkat signifikansi yang dimiliki variabel kualitas pelayanan  $< 0,05$  ( $0,146 < 0,05$ ) dan nilai t hitung  $> 1,984$  ( $1,466 > 1,984$ ).

Berdasarkan hasil pengujian di atas, maka dapat dikatakan bahwa persepsi wajib pajak orang pribadi berpengaruh positif terhadap pelaksanaan *self assessment system* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat. Oleh karena itu, agar pelaksanaan *self assessment system* berjalan dengan baik maka diperlukan persepsi yang baik atau positif dari para wajib pajak khususnya dan masyarakat pada umumnya. Terciptanya persepsi yang baik atau positif dari para wajib pajak dilihat dari banyaknya pengalaman yang dimiliki oleh wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **BAB VI**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil jawaban dari pertanyaan maka diperoleh kesimpulan dari hasil penelitian tentang Pengaruh persepsi wajib pajak orang pribadi terhadap pelaksanaan *self assessment system* pada kantor pelayanan pajak pratama makassar barat sebagai berikut:

1. Persepsi wajib pajak orang pribadi memberikan pengaruh terhadap pelaksanaan *self assessment system* hal ini didasarkan pada hasil olahan SPSS 20 yang menggambarkan bahwa persepsi sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan *self assessment system*, Hal ini ditunjukkan oleh baiknya persepsi wajib pajak orang pribadi atas keperibadian, dan kualitas pelayanan.
2. Persepsi yang paling dominan berpengaruh terhadap *self assessment system* adalah persepsi keperibadian. Hal ini dapat kita lihat dari hasil kuesioner yang kemudian diolah dengan melalui aplikasi SPSS 20 .

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Persepsi wajib pajak orang pribadi yang masih rendah fungsi utama dari pajak yakni mensejahterakan rakyat secara adil dan merata dapat diperbaiki melalui fungsi pengawasan yang ketat dan tegas dari pemerintah dalam

mengalokasikan hasil pajak untuk pembiayaan pembangunan yang betul-betul dibutuhkan dan bermanfaat bagi masyarakat banyak.

2. Untuk lebih mengotimalkan pelaksanaan *self assessment system*, maka perlunya undang-undang yang menyederhanakan penghitungan pajak. Selain itu menambah tempat pembayaran pajak juga perlunya memberikan pembinaan dan penyuluhan pengetahuan perpajakan, sehingga tingkat kesadaran wajib pajak, kejujuran wajib pajak, kemauan untuk membayar dari wajib pajak dan kedisiplinan wajib pajak terus meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, Trisnawati,. 2010. *Akuntansi Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Aini,hamdan.2010. *Perpajakan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arikunto, Suharsimi. 2009. *Metodelogi penelitian*. Yogyakarta: Bina Aksara
- Bohari. 2012. Pengantar Hukum Pajak Edisi Revisi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Bungin,burhan.2013.*Metodologi Penelitian Social Dan Ekonomi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Ginting, Paham dan Syafrizal H. Situmorang, 2008. Filsafat Ilmu dan Metode Riset. Medan: USU Press.
- Gunadi.2007.Pajak Internasional Edisi Revisi.Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Hasan, Iqbal. 2002. Pokok – Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Infrensif). Jakarta:Bumi Aksara.
- Mardiasmo.2011.*Perpajakan*. Edisi Revisi, Jakarta.
- Pohan, A. C. 2014. Pengantar Perpajakan, Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Priyatno, 2012. Belajar Cepat Olah Data Statistik Dengan SPSS. Yogyakarta: Andi Offset.
- Pudyatmoko, Sri. Y. 2009. Pengantar Hukum Pajak, Jogyakarta: Penerbit Andi.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono, 2011, *Metodologi Penelitian Administrasi*. Bandung: alfabeta.
- Sukardji,untung.2002. *Pajak Pertambahan Nilai*. Jakarta:Pt.Gajah Grafindo Persada.
- Sumarsan,Thomas,2013. Perpajakan Indonesia. Jakarta: Pt. Index.
- \_\_\_\_\_ *Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan*, Sinar Grafika.
- \_\_\_\_\_ *Pedoman Penulisan Proposal Penelitian Dan Skripsi Fakultas Ekonomi..*

**L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N**

Lampiran 1

### **Kuesioner Penelitian**

#### **PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI TERHADAP PELAKSANAAN *SELF ASSESSMENT SYSTEM* (SURVEY PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG TERDAFTAR PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MAKASSAR BARAT)**

Bersama ini saya selaku mahasiswa Fakultas Ekonomi jurusan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Makassar, ingin menyampaikan lembaran kuesioner yang berisi sejumlah pertanyaan yang disusun untuk memperoleh data dalam penyusunan skripsi. Dimana skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana.

Untuk tujuan tersebut peneliti memohon ketersediaan saudara untuk mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya. Terimakasih atas kerja samanya. Keberhasilan penelitian tergantung kerjasama yang baik dari bapak/ibu dan saudara sekalian.

Atas perhatian dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih yang sebesar besarnya.

Hormat saya,

(Irmayanti)

#### **PETUNJUK KUESIONER**

- Kerjakan seluruh pernyataan yang ada.

- Jawablah dengan baik dengan memberikan tanda cek ( √ ).

**Nilai ukur:**

Untuk pernyataan yang bersifat positif, memiliki skor nilai

5 = sangat setuju

4 = Setuju

3 = Ragu-Ragu

2 = Kurang Setuju

1 = Tidak Setuju

Untuk pernyataan yang bersifat negatif, memiliki skor nilai sebaliknya

**Lembar Kuesioner  
Variabel Persepsi Kepribadian**

NO	INDIKATOR	SS 5	S 4	N 3	TS 2	STS 1
1.	Pajak merupakan bentuk partisipasi yang menunjang pembangunan negara					
2.	Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara					
3.	Pajak ditetapkan dengan Undang-undang dan dapat dipaksakan					
4.	Membayar pajak tidak sesuai dengan yang seharusnya dibayar akan merugikan negara					

**Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan**

NO	INDIKATOR	SS 5	S 4	N 3	TS 2	STS 1
----	-----------	---------	--------	--------	---------	----------

1.	<p><b>Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Saya menilai bahwa gedung kantor tempat pelayanan Pajak cukup layak</li> </ul>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penampilan petugas selalu rapi dan bersih</li> </ul>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Teknologi/Peralatan yang digunakan sangat mendukung pelayanan Pajak</li> </ul>					
2.	<p><b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas selalu sigap dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi wajib pajak</li> </ul>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas tanggap atas keluhan yang disampaikan oleh wajib pajak</li> </ul>					
3.	<p><b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Saya merasa pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan.</li> </ul>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saya merasa pengurusan validasi Pajak selesai tepat waktu.</li> </ul>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas memberikan layanan yang sama untuk setiap orang.</li> </ul>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas tidak pernah membuat kesalahan dalam pencatatan, pendaftaran, penghitungan dan validasi Pajak</li> </ul>					
4.	<p><b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informasi yang diberikan petugas pelayanan dapat dipercaya.</li> </ul>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengetahuan dan rasa tanggung jawab</li> </ul>					

	petugas akan tugas-tugas bidang yang ditangani.					
	- Keamanan data-data wajib pajak					
5.	<b>Empati (<i>Empaty</i>)</b> - Petugas memberikan perhatian yang tulus/ikhlas kepada wajib pajak.					
	- Petugas selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak.					

**Variabel *Self Assessment System***

NO	INDIKATOR	SS 5	S 4	N 3	TS 2	STS 1
1.	Sebagai wajib pajak saya melakukan perhitungan dengan benar					
2.	Sebagai wajib pajak saya melakukan pembayaran tepat waktu					
3.	Sebagai wajib pajak saya melakukan pelaporan tepat waktu					
4.	Sebagai wajib pajak saya mengisi formulir SPT dengan benar, lengkap dan jelas					

Lampiran 2

Tabulasi Data Penelitian

WP		Persepsi Kepribadian					WP		Persepsi Kualitas Pelayanan														WP		Self Assessment System					
No	Skor item total				Jumlah	rata2	No	Skor Item total														Jumlah	rata2	No	Skor Item total				Jumlah	rata2
	1	2	3	4				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14				1	2	3	4		
1	5	4	4	4	17	4	1	5	5	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	55	4	1	4	4	4	4	16	4
2	5	4	5	3	17	4	2	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	66	5	2	4	5	4	5	18	5
3	5	4	5	5	19	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	68	5	3	5	5	5	5	20	5
4	4	4	3	3	14	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	49	4	4	4	4	4	16	4	
5	4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	2	2	3	4	3	3	3	2	4	3	4	45	3	5	4	4	4	16	4	
6	5	4	4	4	17	4	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3	6	4	4	4	16	4	
7	4	4	3	4	15	4	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4	7	4	4	4	16	4	
8	4	4	4	5	17	4	8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	3	3	58	4	8	4	4	4	16	4	
9	5	4	4	4	17	4	9	4	5	3	5	4	4	5	5	2	5	4	4	4	5	59	4	9	4	4	5	17	4	
10	5	4	4	4	17	4	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4	10	4	4	4	16	4	
11	4	4	4	4	16	4	11	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	53	4	11	4	4	4	16	4	
12	3	3	3	4	13	3	12	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	54	4	12	4	2	2	3	11	3
13	4	3	3	4	14	4	13	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	55	4	13	4	4	4	16	4	
14	5	4	4	4	17	4	14	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	54	4	14	5	4	4	17	4	
15	3	4	3	4	14	4	15	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	54	4	15	4	4	4	16	4	
16	3	4	4	3	14	4	16	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	54	4	16	4	4	4	16	4	
17	5	4	4	4	17	4	17	5	5	5	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	56	4	17	4	4	4	16	4	
18	4	4	4	5	17	4	18	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	58	4	18	4	4	4	3	15	4
19	4	4	5	4	17	4	19	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	55	4	19	4	4	4	16	4	
20	4	5	4	4	17	4	20	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	58	4	20	5	5	5	19	5	
21	4	4	4	4	16	4	21	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	56	4	21	4	4	4	16	4	
22	5	5	5	4	19	5	22	4	4	4	4	4	2	2	3	2	4	4	4	4	4	49	4	22	5	5	5	19	5	

23	5	5	5	4	19	5	23	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	58	4	23	4	4	4	3	15	4
24	5	4	4	4	17	4	24	5	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	57	4	24	5	4	4	5	18	5
25	5	5	5	4	19	5	25	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	50	4	25	5	5	5	4	19	5
26	5	5	4	4	18	5	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4	26	4	4	4	4	16	4
27	4	5	5	4	18	5	27	4	4	5	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	57	4	27	4	4	5	4	17	4
28	5	4	5	3	17	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	59	4	28	4	4	4	4	16	4
29	5	5	5	4	19	5	29	5	5	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	55	4	29	5	5	5	4	19	5
30	5	5	4	4	18	5	30	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	60	4	30	4	4	4	5	17	4
31	4	4	4	4	16	4	31	5	4	4	4	5	5	3	4	2	4	4	4	3	3	54	4	31	4	4	4	4	16	4
32	5	4	4	4	17	4	32	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	54	4	32	4	4	5	4	17	4
33	5	4	4	4	17	4	33	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	55	4	33	4	4	4	4	16	4
34	5	5	4	4	18	5	34	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	63	5	34	5	4	4	5	18	5
35	4	3	4	3	14	4	35	5	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	52	4	35	4	4	4	4	16	4
36	4	4	4	4	16	4	36	5	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	51	4	36	4	4	4	4	16	4
37	5	4	4	5	18	5	37	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	64	5	37	5	4	5	5	19	5
38	5	4	4	4	17	4	38	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	62	4	38	4	5	4	4	17	4
39	4	4	4	4	16	4	39	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	59	4	39	4	5	4	5	18	5
40	5	5	4	5	19	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5	40	5	5	5	5	20	5
41	5	4	4	4	17	4	41	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	51	4	41	5	4	3	4	16	4
42	5	4	4	5	18	5	42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	64	5	42	4	4	3	4	15	4
43	4	4	4	4	16	4	43	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	55	4	43	4	4	4	4	16	4
44	5	4	4	4	17	4	44	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54	4	44	4	4	4	4	16	4
45	5	4	3	4	16	4	45	4	4	5	5	5	3	2	4	3	3	3	3	4	3	51	4	45	3	4	4	4	15	4
46	5	5	4	5	19	5	46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5	46	5	5	5	5	20	5
47	5	5	5	4	19	5	47	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	58	4	47	4	3	5	3	15	4
48	5	5	5	5	20	5	48	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	5	65	5	48	5	5	5	5	20	5
49	5	5	5	5	20	5	49	2	2	2	3	3	2	4	3	1	2	2	2	2	3	33	2	49	3	5	5	5	18	5

50	4	4	4	3	15	4	50	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	48	3	50	3	3	3	4	13	3	
51	5	4	5	5	19	5	51	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	60	4	51	4	4	3	3	14	4	
52	5	4	4	4	17	4	52	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	54	4	52	4	4	4	4	16	4	
53	5	5	5	4	19	5	53	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	51	4	53	4	4	4	4	16	4
54	5	5	4	4	18	5	54	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	55	4	54	4	3	3	4	14	4	
55	4	4	4	4	16	4	55	5	5	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	54	4	55	5	5	5	4	19	5	
56	5	5	4	4	18	5	56	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	54	4	56	5	5	5	4	19	5	
57	5	4	5	3	17	4	57	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	55	4	57	4	4	4	4	16	4	
58	5	4	3	4	16	4	58	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	56	4	58	4	4	4	4	16	4	
59	5	4	4	4	17	4	59	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61	4	59	4	4	4	4	16	4	
60	5	5	5	5	20	5	60	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	59	4	60	5	5	5	5	20	5	
61	4	4	4	4	16	4	61	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	53	4	61	5	4	4	4	17	4	
62	4	4	4	5	17	4	62	2	4	5	5	4	3	3	5	2	4	5	5	5	5	57	4	62	4	4	4	4	16	4	
63	4	4	4	3	15	4	63	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4	4	4	3	4	51	4	63	4	4	4	4	16	4	
64	5	4	4	5	18	5	64	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	60	4	64	4	4	4	5	17	4	
65	5	3	4	4	16	4	65	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	52	4	65	5	5	5	5	20	5	
66	5	3	4	3	15	4	66	5	4	4	5	5	3	3	5	3	4	4	4	4	4	57	4	66	4	4	4	4	16	4	
67	5	5	5	4	19	5	67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4	67	4	4	4	4	16	4	
68	4	4	4	4	16	4	68	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	56	4	68	4	4	4	4	16	4	
69	5	4	4	4	17	4	69	4	5	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	5	5	56	4	69	4	4	3	3	14	4	
70	5	3	4	4	16	4	70	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	50	4	70	4	4	4	4	16	4	
71	4	4	4	4	16	4	71	5	5	4	4	3	5	3	3	4	4	3	4	4	3	54	4	71	4	4	5	5	18	5	
72	4	3	3	3	13	3	72	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	55	4	72	3	3	3	4	13	3	
73	5	4	4	4	17	4	73	4	4	4	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	51	4	73	4	4	4	4	16	4	
74	4	3	4	4	15	4	74	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	51	4	74	4	4	4	4	16	4	
75	5	5	5	5	20	5	75	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	58	4	75	4	4	4	4	16	4	
76	5	4	3	5	17	4	76	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	57	4	76	5	5	5	4	19	5	

77	4	5	3	5	17	4	77	5	5	4	5	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	59	4	77	4	5	5	5	19	5
78	5	5	4	5	19	5	78	5	5	4	4	4	3	3	4	2	5	3	5	3	4	54	4	78	5	5	5	5	20	5
79	5	4	3	4	16	4	79	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	47	3	79	4	4	4	4	16	4
80	5	4	4	4	17	4	80	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	55	4	80	4	5	4	4	17	4
81	3	3	3	4	13	3	81	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	52	4	81	3	3	3	4	13	3
82	5	4	4	4	17	4	82	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	59	4	82	4	4	3	4	15	4
83	4	5	5	5	19	5	83	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	51	4	83	4	4	3	4	15	4
84	5	5	4	4	18	5	84	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	69	5	84	5	5	4	4	18	5
85	5	5	4	4	18	5	85	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	64	5	85	4	4	4	5	17	4
86	3	3	3	4	13	3	86	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	40	3	86	4	4	4	4	16	4
87	5	5	3	5	18	5	87	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	63	5	87	5	5	5	5	20	5
88	5	4	4	4	17	4	88	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	61	4	88	4	4	4	4	16	4
89	5	4	4	4	17	4	89	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	47	3	89	5	5	5	5	20	5
90	5	4	3	3	15	4	90	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	54	4	90	4	3	4	4	15	4
91	4	3	4	3	14	4	91	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	55	4	91	4	3	3	4	14	4
92	4	5	4	4	17	4	92	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	5	63	5	92	3	4	4	4	15	4
93	5	4	4	4	17	4	93	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	53	4	93	3	4	4	4	15	4
94	5	4	4	4	17	4	94	5	5	4	4	4	4	2	2	1	4	4	4	3	4	50	4	94	5	5	4	4	18	5
95	5	5	4	5	19	5	95	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	63	5	95	4	4	4	4	16	4
96	4	4	3	4	15	4	96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4	96	4	4	4	4	16	4
97	4	4	4	4	16	4	97	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	52	4	97	4	4	4	4	16	4
98	4	4	4	4	16	4	98	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	64	5	98	4	5	5	5	19	5
99	4	5	5	5	19	5	99	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	4	99	4	4	4	4	16	4
100					0	-	100															0	0	100					0	0
Jumlah	452	414	400	405	1671	334	Jumlah	435	433	415	406	407	381	365	392	310	393	390	400	386	405	5518	307	Jumlah	413	412	408	411	1644	411

## Output X1

### Correlations

#### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kep1	4,5657	,59181	99
Kep2	4,1818	,61218	99
Kep3	4,0404	,60473	99
Kep4	4,0909	,57305	99

#### Correlations

		Kep1	Kep2	Kep3	Kep4
Kep1	Pearson Correlation	1	,361**	,335**	,178
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,078
	Sum of Squares and Cross-products	34,323	12,818	11,737	5,909
	Covariance	,350	,131	,120	,060
	N	99	99	99	99
Kep2	Pearson Correlation	,361**	1	,449**	,418**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	Sum of Squares and Cross-products	12,818	36,727	16,273	14,364
	Covariance	,131	,375	,166	,147
	N	99	99	99	99
Kep3	Pearson Correlation	,335**	,449**	1	,137
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,178
	Sum of Squares and Cross-products	11,737	16,273	35,838	4,636
	Covariance	,120	,166	,366	,047
	N	99	99	99	99
Kep4	Pearson Correlation	,178	,418**	,137	1
	Sig. (2-tailed)	,078	,000	,178	
	Sum of Squares and Cross-products	5,909	14,364	4,636	32,182
	Covariance	,060	,147	,047	,328
	N	99	99	99	99

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

## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	99	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	99	100,0

Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,648	,645	4

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kep1	4,5657	,59181	99
Kep2	4,1818	,61218	99
Kep3	4,0404	,60473	99
Kep4	4,0909	,57305	99

### Inter-Item Correlation Matrix

	Kep1	Kep2	Kep3	Kep4
Kep1	1,000	,361	,335	,178
Kep2	,361	1,000	,449	,418
Kep3	,335	,449	1,000	,137
Kep4	,178	,418	,137	1,000

### Inter-Item Covariance Matrix

	Kep1	Kep2	Kep3	Kep4
Kep1	,350	,131	,120	,060
Kep2	,131	,375	,166	,147
Kep3	,120	,166	,366	,047
Kep4	,060	,147	,047	,328

**Summary Item Statistics**

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	of Items
Item Means	4,220	4,040	4,566	,525	1,130	,057	4
Item Variances	,355	,328	,375	,046	1,141	,000	4
Inter-Item Covariances	,112	,047	,166	,119	3,510	,002	4
Inter-Item Correlations	,313	,137	,449	,312	3,285	,015	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kep1	12,3131	1,789	,393	,169	,604
Kep2	12,6970	1,499	,592	,361	,455
Kep3	12,8384	1,729	,419	,239	,586
Kep4	12,7879	1,924	,320	,180	,650

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16,8788	2,761	1,66153	4

**ANOVA**

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Between People	67,636	98	,690	23,069	,000
Between Items	16,816	3	5,605		
Within People Residual	71,434	294	,243		
Total	88,250	297	,297		
Total	155,886	395	,395		

Grand Mean = 4,2197

**Hotelling's T-Squared Test**

Hotelling's T-Squared	F	df1	df2	Sig
69,252	22,613	3	96	,000



p2	erson Correlation	,759**	1	,642**	,341**	,345**	,409**	,144	,310**	,227*	,403**	,286**	,368**	,309**	,227*
	.j. (2-tailed)	,000		,000	,001	,000	,000	,154	,002	,024	,000	,004	,000	,002	,024
	Sum of Squares and Cross-products	30,424	35,172	23,899	13,263	11,889	17,606	6,586	13,495	12,141	14,121	9,242	11,505	11,737	7,636
	variance	,310	,359	,244	,135	,121	,180	,067	,138	,124	,144	,094	,117	,120	,078
		99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
p3	erson Correlation	,555**	,642**	1	,488**	,463**	,414**	,227*	,451**	,398**	,393**	,356**	,339**	,421**	,373**
	.j. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,024	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000
	Sum of Squares and Cross-products	23,515	23,899	39,354	20,081	16,889	18,879	10,949	20,768	22,505	14,576	12,152	11,232	16,919	13,273
	variance	,240	,244	,402	,205	,172	,193	,112	,212	,230	,149	,124	,115	,173	,135
		99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
p4	erson Correlation	,385**	,341**	,488**	1	,758**	,494**	,320**	,549**	,232*	,421**	,409**	,306**	,358**	,352**
	.j. (2-tailed)	,000	,001	,000		,000	,000	,001	,000	,021	,000	,000	,002	,000	,000
	Sum of Squares and Cross-products	17,061	13,263	20,081	42,990	28,889	23,515	16,131	26,404	13,687	16,303	14,606	10,596	15,010	13,091
	variance	,174	,135	,205	,439	,295	,240	,165	,269	,140	,166	,149	,108	,153	,134
		99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
p5	erson Correlation	,450**	,345**	,463**	,758**	1	,537**	,278**	,503**	,316**	,417**	,432**	,279**	,245*	,334**
	.j. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,005	,000	,001	,000	,000	,005	,015	,001
	Sum of Squares and Cross-products	17,667	11,889	16,889	28,889	33,778	22,667	12,444	21,444	16,556	14,333	13,667	8,556	9,111	11,000
	variance	,180	,121	,172	,295	,345	,231	,127	,219	,169	,146	,139	,087	,093	,112
		99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
p6	erson Correlation	,487**	,409**	,414**	,494**	,537**	1	,560**	,477**	,442**	,409**	,306**	,225*	,247*	,227*
	.j. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,002	,025	,014	,024
	Sum of Squares and Cross-products	23,909	17,606	18,879	23,515	22,667	52,727	31,303	25,394	28,970	17,545	12,091	8,606	11,485	9,364
	variance	,244	,180	,193	,240	,231	,538	,319	,259	,296	,179	,123	,088	,117	,096

		99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	erson Correlation	,081	,144	,227 <sup>*</sup>	,320 <sup>**</sup>	,278 <sup>**</sup>	,560 <sup>**</sup>	1	,633 <sup>**</sup>	,433 <sup>**</sup>	,243 <sup>*</sup>	,218 <sup>*</sup>	,129	,160	,293 <sup>**</sup>
	}. (2-tailed)	,426	,154	,024	,001	,005	,000		,000	,000	,015	,031	,202	,115	,003
p7	m of Squares and Cross-products	4,212	6,586	10,949	16,131	12,444	31,303	59,293	35,747	30,071	11,061	9,121	5,253	7,869	12,818
	variance	,043	,067	,112	,165	,127	,319	,605	,365	,307	,113	,093	,054	,080	,131
		99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	erson Correlation	,213 <sup>*</sup>	,310 <sup>**</sup>	,451 <sup>**</sup>	,549 <sup>**</sup>	,503 <sup>**</sup>	,477 <sup>**</sup>	,633 <sup>**</sup>	1	,386 <sup>**</sup>	,412 <sup>**</sup>	,394 <sup>**</sup>	,366 <sup>**</sup>	,311 <sup>**</sup>	,369 <sup>**</sup>
	}. (2-tailed)	,034	,002	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,002	,000
p8	m of Squares and Cross-products	10,576	13,495	20,768	26,404	21,444	25,394	35,747	53,838	25,525	17,879	15,758	14,162	14,596	15,364
	variance	,108	,138	,212	,269	,219	,259	,365	,549	,260	,182	,161	,145	,149	,157
		99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	erson Correlation	,228 <sup>*</sup>	,227 <sup>*</sup>	,398 <sup>**</sup>	,232 <sup>*</sup>	,316 <sup>**</sup>	,442 <sup>**</sup>	,433 <sup>**</sup>	,386 <sup>**</sup>	1	,251 <sup>*</sup>	,240 <sup>*</sup>	,241 <sup>*</sup>	,404 <sup>**</sup>	,192
	}. (2-tailed)	,023	,024	,000	,021	,001	,000	,000	,000		,012	,017	,016	,000	,057
p9	m of Squares and Cross-products	13,879	12,141	22,505	13,687	16,556	28,970	30,071	25,525	81,293	13,394	11,788	11,475	23,313	9,818
	variance	,142	,124	,230	,140	,169	,296	,307	,260	,830	,137	,120	,117	,238	,100
		99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	erson Correlation	,305 <sup>**</sup>	,403 <sup>**</sup>	,393 <sup>**</sup>	,421 <sup>**</sup>	,417 <sup>**</sup>	,409 <sup>**</sup>	,243 <sup>*</sup>	,412 <sup>**</sup>	,251 <sup>*</sup>	1	,647 <sup>**</sup>	,678 <sup>**</sup>	,336 <sup>**</sup>	,485 <sup>**</sup>
	}. (2-tailed)	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,015	,000	,012		,000	,000	,001	,000
p10	m of Squares and Cross-products	12,182	14,121	14,576	16,303	14,333	17,545	11,061	17,879	13,394	34,909	20,818	21,121	12,697	16,273
	variance	,124	,144	,149	,166	,146	,179	,113	,182	,137	,356	,212	,216	,130	,166
		99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	erson Correlation	,173	,286 <sup>**</sup>	,356 <sup>**</sup>	,409 <sup>**</sup>	,432 <sup>**</sup>	,306 <sup>**</sup>	,218 <sup>*</sup>	,394 <sup>**</sup>	,240 <sup>*</sup>	,647 <sup>**</sup>	1	,600 <sup>**</sup>	,470 <sup>**</sup>	,536 <sup>**</sup>
	}. (2-tailed)	,087	,004	,000	,000	,000	,002	,031	,000	,017	,000		,000	,000	,000
p11	m of Squares and Cross-products	6,364	9,242	12,152	14,606	13,667	12,091	9,121	15,758	11,788	20,818	29,636	17,242	16,394	16,545

p12	variance	,065	,094	,124	,149	,139	,123	,093	,161	,120	,212	,302	,176	,167	,169
		99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	erson Correlation	,208*	,368**	,339**	,306**	,279**	,225*	,129	,366**	,241*	,678**	,600**	1	,486**	,456**
	]. (2-tailed)	,039	,000	,001	,002	,005	,025	,202	,000	,016	,000	,000		,000	,000
	m of Squares and Cross-products	7,424	11,505	11,232	10,596	8,556	8,606	5,253	14,162	11,475	21,121	17,242	27,838	16,404	13,636
	variance	,076	,117	,115	,108	,087	,088	,054	,145	,117	,216	,176	,284	,167	,139
p13		99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	erson Correlation	,160	,309**	,421**	,358**	,245*	,247*	,160	,311**	,404**	,336**	,470**	,486**	1	,521**
	]. (2-tailed)	,113	,002	,000	,000	,015	,014	,115	,002	,000	,001	,000	,000		,000
	m of Squares and Cross-products	6,939	11,737	16,919	15,010	9,111	11,485	7,869	14,596	23,313	12,697	16,394	16,404	40,990	18,909
	variance	,071	,120	,173	,153	,093	,117	,080	,149	,238	,130	,167	,167	,418	,193
		99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
p14	erson Correlation	,116	,227*	,373**	,352**	,334**	,227*	,293**	,369**	,192	,485**	,536**	,456**	,521**	1
	]. (2-tailed)	,252	,024	,000	,000	,001	,024	,003	,000	,057	,000	,000	,000	,000	
	m of Squares and Cross-products	4,455	7,636	13,273	13,091	11,000	9,364	12,818	15,364	9,818	16,273	16,545	13,636	18,909	32,182
	variance	,045	,078	,135	,134	,112	,096	,131	,157	,100	,166	,169	,139	,193	,328
		99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

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

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

## Reliability

**Case Processing Summary**

	N	%
Valid	99	100,0
Excluded <sup>a</sup>	0	,0
Total	99	100,0

Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,886	,892	14

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
op1	4,3939	,68241	99
op2	4,3737	,59908	99
op3	4,1919	,63369	99
op4	4,1010	,66232	99
op5	4,1111	,58709	99
op6	3,8485	,73351	99
op7	3,6869	,77784	99
op8	3,9596	,74120	99
op9	3,1313	,91078	99
op10	3,9697	,59684	99
op11	3,9394	,54992	99
op12	4,0404	,53298	99
op13	3,8990	,64673	99
op14	4,0909	,57305	99

**Inter-Item Correlation Matrix**

	Kup1	Kup2	Kup3	Kup4	Kup5	Kup6	Kup7	Kup8	Kup9	Kup10	Kup11	Kup12	Kup13	Kup14
p1	1,000	,759	,555	,385	,450	,487	,081	,213	,228	,305	,173	,208	,160	,116
p2	,759	1,000	,642	,341	,345	,409	,144	,310	,227	,403	,286	,368	,309	,227
p3	,555	,642	1,000	,488	,463	,414	,227	,451	,398	,393	,356	,339	,421	,373
p4	,385	,341	,488	1,000	,758	,494	,320	,549	,232	,421	,409	,306	,358	,352
p5	,450	,345	,463	,758	1,000	,537	,278	,503	,316	,417	,432	,279	,245	,334
p6	,487	,409	,414	,494	,537	1,000	,560	,477	,442	,409	,306	,225	,247	,227
p7	,081	,144	,227	,320	,278	,560	1,000	,633	,433	,243	,218	,129	,160	,293
p8	,213	,310	,451	,549	,503	,477	,633	1,000	,386	,412	,394	,366	,311	,369
p9	,228	,227	,398	,232	,316	,442	,433	,386	1,000	,251	,240	,241	,404	,192
p10	,305	,403	,393	,421	,417	,409	,243	,412	,251	1,000	,647	,678	,336	,485
p11	,173	,286	,356	,409	,432	,306	,218	,394	,240	,647	1,000	,600	,470	,536
p12	,208	,368	,339	,306	,279	,225	,129	,366	,241	,678	,600	1,000	,486	,456
p13	,160	,309	,421	,358	,245	,247	,160	,311	,404	,336	,470	,486	1,000	,521
p14	,116	,227	,373	,352	,334	,227	,293	,369	,192	,485	,536	,456	,521	1,000

**Inter-Item Covariance Matrix**

	Kup1	Kup2	Kup3	Kup4	Kup5	Kup6	Kup7	Kup8	Kup9	Kup10	Kup11	Kup12	Kup13	Kup14
p1	,466	,310	,240	,174	,180	,244	,043	,108	,142	,124	,065	,076	,071	,045
p2	,310	,359	,244	,135	,121	,180	,067	,138	,124	,144	,094	,117	,120	,078
p3	,240	,244	,402	,205	,172	,193	,112	,212	,230	,149	,124	,115	,173	,135
p4	,174	,135	,205	,439	,295	,240	,165	,269	,140	,166	,149	,108	,153	,134
p5	,180	,121	,172	,295	,345	,231	,127	,219	,169	,146	,139	,087	,093	,112
p6	,244	,180	,193	,240	,231	,538	,319	,259	,296	,179	,123	,088	,117	,096
p7	,043	,067	,112	,165	,127	,319	,605	,365	,307	,113	,093	,054	,080	,131
p8	,108	,138	,212	,269	,219	,259	,365	,549	,260	,182	,161	,145	,149	,157
p9	,142	,124	,230	,140	,169	,296	,307	,260	,830	,137	,120	,117	,238	,100
p10	,124	,144	,149	,166	,146	,179	,113	,182	,137	,356	,212	,216	,130	,166
p11	,065	,094	,124	,149	,139	,123	,093	,161	,120	,212	,302	,176	,167	,169
p12	,076	,117	,115	,108	,087	,088	,054	,145	,117	,216	,176	,284	,167	,139
p13	,071	,120	,173	,153	,093	,117	,080	,149	,238	,130	,167	,167	,418	,193
p14	,045	,078	,135	,134	,112	,096	,131	,157	,100	,166	,169	,139	,193	,328

**Summary Item Statistics**

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
m Means	3,981	3,131	4,394	1,263	1,403	,096	14
m Variances	,444	,284	,830	,545	2,920	,022	14
er-Item Covariances	,159	,043	,365	,322	8,487	,004	14
er-Item Correlations	,371	,081	,759	,678	9,378	,020	14

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
op1	51,3434	31,044	,479	,686	,882
op2	51,3636	31,050	,561	,692	,879
op3	51,5455	30,148	,662	,580	,874
op4	51,6364	30,050	,643	,661	,875
op5	51,6263	30,624	,644	,673	,875
op6	51,8889	29,488	,644	,593	,875
op7	52,0505	30,599	,459	,605	,885
op8	51,7778	29,358	,653	,603	,874
op9	52,6061	29,568	,480	,426	,886
op10	51,7677	30,670	,625	,625	,876
op11	51,7980	31,265	,583	,557	,878
op12	51,6970	31,662	,535	,580	,880
op13	51,8384	31,035	,514	,521	,881
op14	51,6465	31,517	,514	,477	,881

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
55,7374	35,155	5,92915	14

**ANOVA**

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Between People	246,084	98	2,511		
Between Items	123,876	13	9,529	33,392	,000
Within People	363,553	1274	,285		
Total	487,429	1287	,379		
Total	733,512	1385	,530		

and Mean = 3,9812

**Hotelling's T-Squared Test**

Hotelling's T-Squared	F	df1	df2	Sig
193,319	13,050	13	86	,000

## Output Y Correlations

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
SAS1	4,1717	,53529	99
SAS2	4,1616	,58392	99
SAS3	4,1212	,62715	99
SAS4	4,1515	,50231	99

### Correlations

		SAS1	SAS2	SAS3	SAS4
SAS1	Pearson Correlation	1	,563**	,484**	,320**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,001
	Sum of Squares and Cross-products	28,081	17,253	15,939	8,424
	Covariance	,287	,176	,163	,086
	N	99	99	99	99
SAS2	Pearson Correlation	,563**	1	,698**	,507**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	Sum of Squares and Cross-products	17,253	33,414	25,061	14,576
	Covariance	,176	,341	,256	,149
	N	99	99	99	99
SAS3	Pearson Correlation	,484**	,698**	1	,492**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	Sum of Squares and Cross-products	15,939	25,061	38,545	15,182
	Covariance	,163	,256	,393	,155
	N	99	99	99	99
SAS4	Pearson Correlation	,320**	,507**	,492**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	
	Sum of Squares and Cross-products	8,424	14,576	15,182	24,727
	Covariance	,086	,149	,155	,252
	N	99	99	99	99

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

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	99	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	99	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,810	,807	4

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
SAS1	4,1717	,53529	99
SAS2	4,1616	,58392	99
SAS3	4,1212	,62715	99
SAS4	4,1515	,50231	99

#### Inter-Item Correlation Matrix

	SAS1	SAS2	SAS3	SAS4
SAS1	1,000	,563	,484	,320
SAS2	,563	1,000	,698	,507
SAS3	,484	,698	1,000	,492
SAS4	,320	,507	,492	1,000

#### Inter-Item Covariance Matrix

	SAS1	SAS2	SAS3	SAS4
SAS1	,287	,176	,163	,086
SAS2	,176	,341	,256	,149
SAS3	,163	,256	,393	,155
SAS4	,086	,149	,155	,252

**Summary Item Statistics**

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	4,152	4,121	4,172	,051	1,012	,000	4
Item Variances	,318	,252	,393	,141	1,559	,004	4
Inter-Item Covariances	,164	,086	,256	,170	2,975	,003	4
Inter-Item Correlations	,511	,320	,698	,379	2,184	,014	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SAS1	12,4343	2,105	,547	,334	,797
SAS2	12,4444	1,739	,754	,580	,696
SAS3	12,4848	1,701	,701	,524	,724
SAS4	12,4545	2,210	,522	,294	,807

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16,6061	3,241	1,80033	4

**ANOVA**

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Between People	79,409	98	,810		
Between Items	,141	3	,047	,306	,821
Within People	Residual	45,359	294	,154	
Total	45,500	297	,153		
Total	124,909	395	,316		

Grand Mean = 4,1515

**Hotelling's T-Squared Test**

Hotelling's T-Squared	F	df1	df2	Sig
,935	,305	3	96	,821

## Output Regresi Descriptives

**Descriptive Statistics**

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean		Std. Deviation	Variance	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
p_X1	99	2,00	3,00	5,00	4,2424	,05578	,55496	,308	,039	,243	-,304	,481
p_X2	99	3,00	2,00	5,00	4,0606	,04936	,49111	,241	-,380	,243	3,717	,481
S_Y	99	2,00	3,00	5,00	4,2323	,05142	,51167	,262	,301	,243	-,118	,481
Valid N (listwise)	99											

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
S_Y	4,2323	,51167	99
p_X1	4,2424	,55496	99
p_X2	4,0606	,49111	99

**Correlations**

		SAS_Y	Kep_X1	Kup_X2
Pearson Correlation	.S_Y	1,000	,446	,268
	p_X1	,446	1,000	,320
	p_X2	,268	,320	1,000
Sig. (1-tailed)	.S_Y	.	,000	,004
	p_X1	,000	.	,001
	p_X2	,004	,001	.
	.S_Y	.99	.99	.99
	p_X1	.99	.99	.99
	p_X2	.99	.99	.99

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

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	p_X2, Kep_X1 <sup>b</sup>		Stepwise (Criteria)

Dependent Variable: SAS\_Y

All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,466 <sup>a</sup>	,217	,201	,45749	,217	13,292	2	96	,000	2,122

Predictors: (Constant), Kup\_X2, Kep\_X1

Dependent Variable: SAS\_Y

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	5,564	2	2,782	13,292	,000 <sup>b</sup>
Residual	20,093	96	,209		
Total	25,657	98			

Dependent Variable: SAS\_Y

Predictors: (Constant), Kup\_X2, Kep\_X1

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	90% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Beta	Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance
	(Constant)	2,070	,456				4,543	,000	1,165	2,974		
Kup_X1	,370	,088	,402	4,215	,000	,196	,545	,446	,395	,381	,898	1,114
Kep_X2	,146	,099	,140	1,466	,146	-,052	,343	,268	,148	,132	,898	1,114

Dependent Variable: SAS\_Y

Coefficient Correlations<sup>a</sup>

Model		Kup_X2	Kep_X1
Correlations	p_X2	1,000	-,320
	p_X1	-,320	1,000
Variances	p_X2	,010	-,003
	p_X1	-,003	,008

Dependent Variable: SAS\_Y

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kep_X1	Kup_X2
		2,983	1,000	,00	,00	,00
		,011	16,729	,02	,83	,47
		,007	21,078	,98	,17	,53

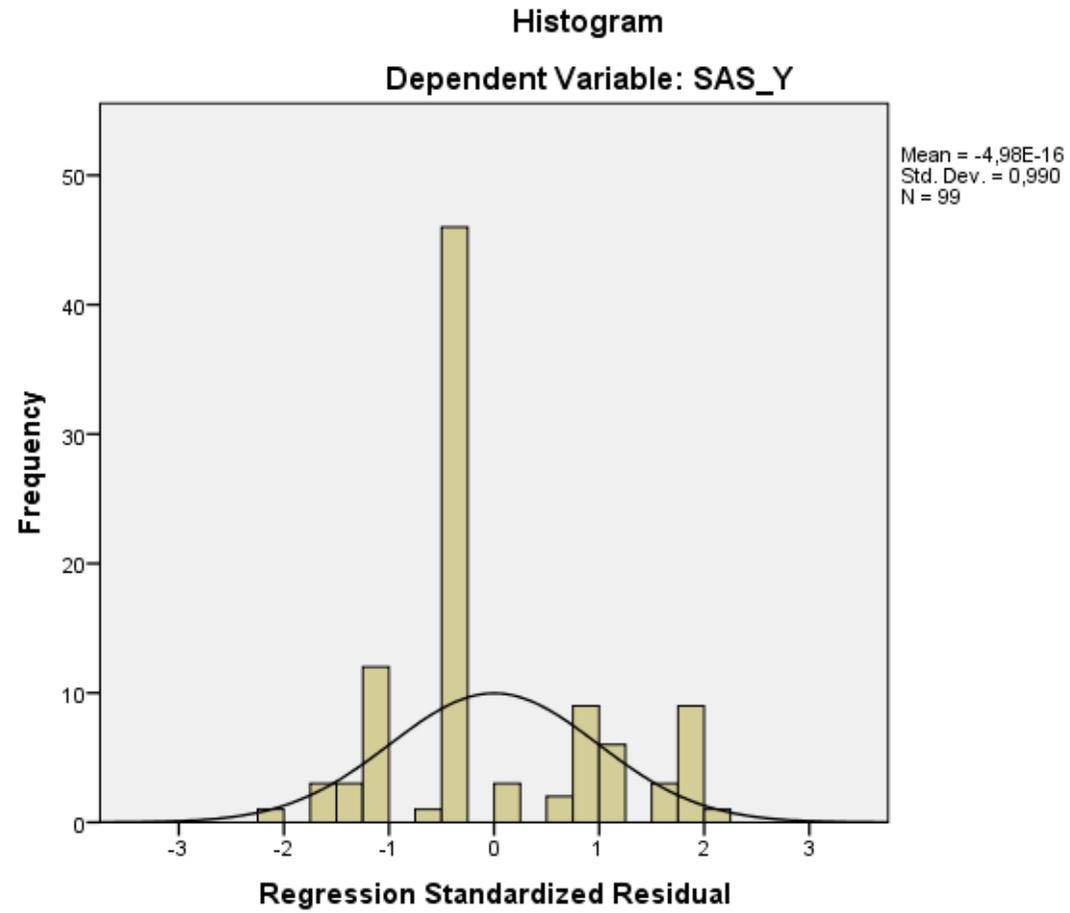
Dependent Variable: SAS\_Y

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3,6177	4,6497	4,2323	,23827	99
Std. Predicted Value	-2,579	1,752	,000	1,000	99
Standard Error of Predicted Value	,050	,239	,073	,031	99
Adjusted Predicted Value	3,5822	4,6867	4,2298	,23985	99
Residual	-,98814	1,01186	,00000	,45280	99
Std. Residual	-2,160	2,212	,000	,990	99
Std. Deleted Residual	-2,226	2,279	,002	1,013	99
Deleted Residual	-1,04945	1,08263	,00249	,47493	99
Std. Deleted Residual	-2,274	2,331	,005	1,022	99
Mahal. Distance	,191	25,772	1,980	3,117	99
Cook's Distance	,000	,510	,017	,054	99
Centered Leverage Value	,002	,263	,020	,032	99

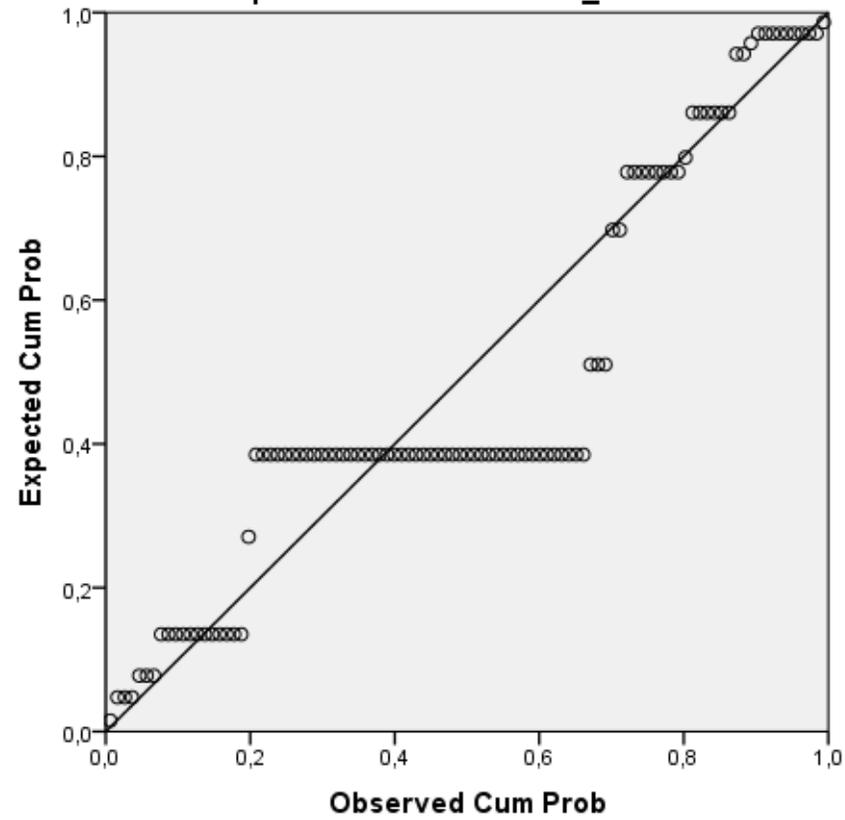
Dependent Variable: SAS\_Y

## Charts



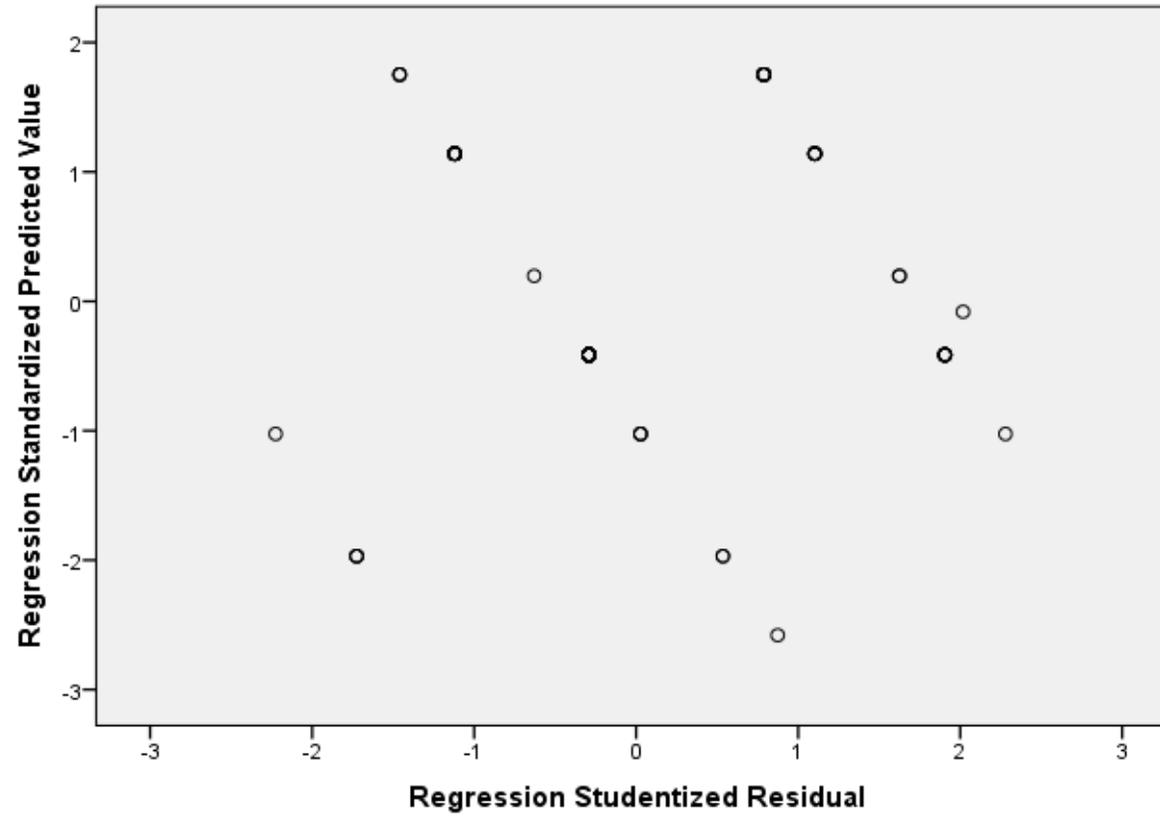
### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: SAS\_Y



### Scatterplot

Dependent Variable: SAS\_Y





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

JALAN BALAIKOTA NO. 15, MAKASSAR 90111

TELEPON (0411) 334315, 334316; FAKSIMILE (0411) 336066; SITUS [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)

LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK (021) 500200;

Target dan Realisasi Penerimaan Pajak	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Target Penerimaan Pajak	365.350.234.762	419.182.329.671	669.825.225.688	618.496.871.999	893.497.280.999	1.084.400.000.000
Realisasi Penerimaan	461.867.260.475	577.110.194.592	535.278.808.841	633.818.634.400	758.802.230.555	357.330.461.681
<b>WP OP Terdaftar</b>						
Wajib Pajak Terdaftar Per 29 Juli 2016	2012	2013	2014	2015	2016	Ratio Pembayaran
OP Non-Karyawan	11.335	15.230	14.314	14.314	14.919	56,45%
OP Karyawan	56.688	58.619	63.814	70.147	74.755	
<b>SPT Tahunan dengan Penghasilan &lt;3.000.000</b>						
Jumlah SPT dengan Penghasilan <3.000.000/Bulan	2012	2013	2014	2015	2016	
Formulir SPT Tahunan 1770SS	18.759	29.190	32.253	30.764	22.125	

\*Realisasi penerimaan pajak 2016 sampai bulan juli

## RIWAYAT HIDUP



**IRMAYANTI.** Dilahirkan pada tanggal 15 September 1993, di Ujung Pandang, anak pertama dari tiga bersaudara buah cinta dari Ayahanda Muh. Ilyas dan Ibunda St. Subaeda. Pada tahun 2005 menyelesaikan Sekolah Dasar di SDN Doja Desa Tangkebajeng Kec. Bajeng Kab. Gowa.

Kemudian melanjutkan pendidikan ke SMP Negeri 1 Bontonompo Kab. Gowa dan Tamat pada tahun 2008. Pada tahun yang sama kembali melanjutkan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 1 Limbung dan tamat pada tahun 2011. Pada tahun 2012 melanjutkan pendidikan sebagai Mahasiswa Strata Satu di Universitas Muhammadiyah Makassar (UNISMUH) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Studi Akuntansi.