

**KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN SIKAP WAJIB
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(STUDI KASUS DI KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA MAKASSAR BARAT)**

SKRIPSI

OLEH

SIANI NINGSI

105730471714



**Program Studi Akuntansi
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2018**

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN SIKAP WAJIB
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(STUDI KASUS DI KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA MAKASSAR BARAT)**

SIANI NINGSI

105730471714

*Untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
pada Jurusan Akuntansi*

**Program Studi Akuntansi
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2018**

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTO

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, kupersembahkan karya kecil ini untuk orang-orang tersayang :

- 🙏 Bapak ibu tercinta atas motivasi yang diberikan dan setiap sujudnya tak pernah putus mendoakan putrinya untuk yang terbaik, atas semua pengorbanan dan kesabaran bapak ibu sehingga saya bisa berada di titik ini, terima kasih
- 🙏 Saudaraku, kakak yang senantiasa memotivasiku dan selalu ada dalam keadaan kesulitan begitu pun dengan adik-adikku yang senantiasa mendukung satu sama lain.
- 🙏 Dosen pembimbing yang senantiasa memberikan arahan sehingga memudahkan dalam penyusunan skripsi
- 🙏 Seluruh dosen yang telah memberikan ilmunya.
- 🙏 Teman-teman seperjuangan Salfiana, Rosdiana, Aslindah dan Ramayana dan kelas Ak.3 semuanya yang telah saling mendukung.

MOTO

Jangan takut jatuh, karena yang tidak pernah memanjatlah yang tidak pernah jatuh. Yang takut gagal, karena yang tidak pernah gagal hanyalah orang-orang yang tidak pernah melangkah. Jangan takut salah, karena dengan kesalahan yang pertama kita dapat menambah pengetahuan untuk mencari jalan yang

benar pada langkah yang kedua. “Buya Hamka”



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : "Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat)"

Nama Mahasiswa : Siani Ningsi

No. Stambuk/NIM : 105730471714

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan di depan penguji skripsi Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar pada hari Jum'at tanggal 31 Agustus 2018

Makassar, September 2018

Menyetujui,

Pembimbing I,

Jamaluddin M, SE.,M.Si
NIDN: 2006117201

Pembimbing II,

Faidful Adziem, SE.,M.Si
NIDN: 0921018002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi,

Jenali Rasulong, SE.,MM.
NBM: 903 078

Ketua Program Studi Akuntansi,

Ismail Badollahi, SE.,M.Si,Ak.,CA.CSP
NBM: 107 3428



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi atas nama Siani Ningsi, NIM 105730471714, diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0009 / 2018 M, Tanggal 19 Dzulhijjah 1439 H / 31 Agustus 2018 M, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** pada program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

19 Dzulhijjah 1439 H
Makassar, _____
31 Agustus 2018 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE.,MM. (.....) (Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Ismail Rasulong, SE.,MM. (.....) (Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Dr. Agus Salim, HR, SE.,MM. (.....) (WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji : 1. Dr. Andi Rustam, SE.,MM.Ak.CA (.....)
2. Jamaluddin M, SE.,M.Si (.....)
3. Dr. Edi Jusriadi, SE.,MM. (.....)
4. Agusdiwana Suarni, SE.,M.ACC (.....)

Disahkan oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar





**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No.259 gedung iqra Lt.7 Tel.(0411) 866972 Makassar



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siani Ningsi
Stambuk : 105730471714
Jurusan : Akuntansi
Dengan judul : "Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Ketaatan Wajib Pajak (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat"

Dengan ini menyatakan bahwa :

Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapapun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar. Dan telah diujikan pada tanggal 31 Agustus 2018

Makassar, 31 Agustus 2018

Yang Membuat Pernyataan



Diketahui Oleh :

Ketua Jurusan Akuntansi

Ismail Badollahi, SE, M.Si, Ak, CA, CSP
NBM: 1073428

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti di berikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat”

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis bapak La Asi dan ibu Kurnia yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus tak pamrih. Dan saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, dukungan dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada :

1. Bapak Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE., MM., Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar
2. Bapak Ismail Rasullong, SE., MM, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ismail Badollahi, SE.,M.Si,Ak, CA. Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Jamaluddin M, SE.,M.Si selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsi selesai dengan baik.
5. Bapak Faidhul Azdhiem, SE.,M.Si selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Bapak/Ibu dan asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama kuliah.
7. Segenap staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi Angkatan 2014 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.
9. Terima kasih teruntuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi, dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan Skripsi ini.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa Skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya

para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan Skripsi ini.

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

Billahi fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Makassar, 31 Agustus 2018

Penulis,

ABSTRAK

SIANI NINGSI, Tahun 2018 *Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasusdi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat)*, Skripsi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Jamaluddin M dan Pembimbing II Faidhul Adziem

Penelitian ini mengenai pengaruh pelayanan fiskus dan sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat. Masalah dalam penelitian ini yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi maupun badan dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2017 menurun sesuai data yang di peroleh dari KPP Pratama Makassar Barat.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris dan menganalisis pengaruh pelayanan fiskus dan sikap wajib pajak. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanation research* dengan pendekatan kuantitatif. Sampel di peroleh secara *random ampling*. Teknik Pengumpulan data menggunakan kuesioner, jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer selanjutnya di analisis menggunakan analisis regresi linear berganda sebagai alat analisis dengan menggunakan aplikasi SPSS 22,0.

Hasil penelitian ini adalah pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sikap wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dimana *AdjustedR square* sebesar 0,653 menunjukkan bahwa 65,3% pelayanan fiskus dan sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan sebesar 34,7 % dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Pelayanan Fiskus, Sikap Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

SIANI NINGSI, the year 2018 fiskus service quality and attitude towards taxpayers compliance taxpayers (case studies in Tax Service Office West of Makassar Pratama), Theses Courses in accounting and Business Economics University Muhammadiyah Makassar. Guided by Mentors I Jamaluddin M. and Supervisor II Faidhul Adziem.

The research about the influence of the Ministry fiskus taxpayer attitudes towards compliance with taxpayers in Tax Service Office West of Makassar Pratama. The problem in this study i.e., taxpayer compliance people personal as well as Agency of the year up to the year 2015 to 2017 decreases according data gained from the KPP Pratama Makassar West.

This study aims to test empirically and analyze the influence of service attitude and fiskus taxpayers. The type of research used in this research is quantitative research approach to explanation. The samples obtained in random ampling. Engineering data collection using the questionnaire, the type of data that is the primary data and secondary data. Primary data next in analysis using regression analysis linear multiple as a means of analysis by using application spss 22,0.

The result of this research are services fiskus do not affect significant impact on compliance taxpayers, while attitude taxpayers significant to compliance taxpayers. Where adjusted r square of 0,653 shows that 65,3 % service fiskus and attitude taxpayers to compliance taxpayers while of 34.7 % described by the other factors that aren t pursuing in this research.

Keywords: Fiskus Service, Attitude of the Taxpayer, Taxpayer Compliance.

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL..... | ii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTO..... | iii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iv |
| LEMBAR PENGESAHAN | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| ABSTRAK..... | ix |
| ABSTRACT | x |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL/BAGAN | xiii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 5 |
| C. Tujuan Penelitian | 5 |
| D. Manfaat Penelitian | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| A. Tinjauan Teori | 7 |
| 1. Teori Atribusi | 7 |
| 2. Teori Pembelajaran Sosial..... | 7 |
| 3. Pengertian Pajak | 9 |
| 4. Pelayanan Fiskus | 14 |
| 5. Sikap Wajib Pajak..... | 17 |

| | |
|---|-----------|
| 6. Kepatuhan Wajib Pajak..... | 18 |
| B. Penelitian Terdahulu | 23 |
| C. Kerangka Pikir..... | 27 |
| D. Hipotesis | 28 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| A. Jenis Penelitian | 30 |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian..... | 30 |
| C. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran | 31 |
| D. Populasi dan Sampel..... | 33 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 34 |
| F. Metode Analisis | 36 |
| G. Alur Penelitian | 40 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian | 41 |
| B. Analisis Deskriptif dan Perhitungan Skor Variabel..... | 25 |
| C. Penentuan Range | 48 |
| D. Hasil Penelitian | 49 |
| E. Pembahasan..... | 64 |
| BAB V PENUTUP | |
| A. Kesimpulan | 66 |
| B. Saran | 66 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 67 |
| LAMPIRAN..... | 70 |

DAFTAR TABEL

| Nomor | Judul | Halaman |
|------------|--|---------|
| Tabel 1.1 | Tingkat kepatuhan pajak di KPP Makassar Barat Tahun 2015-2017 | 4 |
| Tabel 2.1 | Penelitian Terdahulu | 24 |
| Tabel 3.1 | Skedul Penelitian | 30 |
| Tabel 4.1 | Presentase Usia Penelitian | 46 |
| Tabel 4.2 | Presentase Jenis Kelamin Responden | 46 |
| Tabel 4.3 | Presentase Pendidikan Terakhir | 47 |
| Tabel 4.4 | Presentase Wajib Pajak Responden | 48 |
| Tabel 4.5 | Tanggapan Responden Pelayanan Fiskus(X1) | 49 |
| Tabel 4.6 | Tanggapan Responden Sikap Wajib Pajak (X2) | 52 |
| Tabel 4.7 | Tanggapan Responden Kepatuhan Wajib Pajak (Y) | 55 |
| Tabel 4.8 | Hasil Uji Validitas | 57 |
| Tabel 4.9 | Hasil Uji Reliabilitas | 59 |
| Tabel 4.10 | Hasil Uji Regresi Linear Berganda | 60 |
| Tabel 4.11 | Hasil Uji t | 62 |
| Tabel 4.12 | Hasil Uji Determinasi R ² | 64 |

DAFTAR GAMBAR

| Nomor | Judul | Halaman |
|------------|--|---------|
| Gambar 2.1 | Kerangka Pikir | 28 |
| Gambar 3.1 | Alur Penelitian | 40 |
| Gambar 4.1 | Struktur Organisasi KPP Pratama Makassar Barat | 45 |

DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Halaman |
|---|---------|
| 1. Riwayat Hidup penulis..... | 72 |
| 2. Kuesioner Penelitian | 73 |
| 3. Jawaban kuesioner dari Responden | 78 |
| 4. Hasil SPPS | 88 |
| 5. Kartu Kontrol..... | 93 |
| 6. Persetujuan Izin Penelitian..... | 94 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang memiliki aturan yang mewajibkan masyarakat membayar pajak. Sumber penerimaan Negara berasal dari berbagai sektor, baik dari sektor internal maupun sektor eksternal. Salah satu sumber penerimaan internal yaitu pajak. Pajak merupakan sumber penerimaan utama negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional, pajak memiliki peran yang sangat penting untuk membiayai pengeluaran dalam pembangunan infrastruktur untuk mewujudkan keadilan, kesejahteraan, dan kemakmuran rakyat. Sedangkan sektor eksternal adalah pinjaman luar Negeri. Upaya yang dilakukan untuk mengurangi ketergantungan sumber eksternal, pemerintah terus memaksimalkan penerimaan internal. Semakin besar pengeluaran pemerintah yang digunakan untuk pembangunan nasional sehingga penerimaan negara dituntut untuk terus ditingkatkan.

Perubahan sistem perpajakan dari *official assessment* menjadi *self assessment*, memberikan wewenang, kepercayaan dan tanggung jawab wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya sendiri. Sistem *self assessment* ini diharapkan lebih memudahkan dan menyederhanakan perhitungan, dan pembebanan pajak yang menyesuaikan dengan kondisi wajib pajak. (Diana dan Setiawati, 2009:1)

Self assesment system yaitu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan besarnya

pajak terutang. Sebab masih banyak Pengusaha Kena Pajak yang belum memiliki kesadaran akan betapa pentingnya pemenuhan kewajiban perpajakan baik bagi mereka sendiri sebagai warga negara yang baik. (Isroah, 2012:7)

Pemungutan pajak sudah diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam pasal 23A UUD 1945 (UUD 1945 yang telah diamandemenkan ketigakalinya pada tahun 2001) menyatakan “Pajak dan pemungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan undang- undang”(Pandiangan, 2014: 64).

Sikap seseorang selaku wajib pajak dapat dipengaruhi dengan beberapa faktor, antara lain pengalaman wajib pajak dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan, kualitas pelayanan petugas pajak selaku orang lain yang berkepentingan dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan, dan media massa perpajakan. (Andayuet *al*, 2015)

Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada Wajib Pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak. Selain itu, berbagai kendala kepatuhan pajak dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu faktor internal institusi pajak, meliputi regulasi perpajakan yang mungkin masih dianggap rumit, belum sederhana dalam dukungan teknologi informasi bagi pelayanan Wajib Pajak serta profesionalisme sumber daya manusia (SDM). Faktor eksternal bisa berasal dari Wajib Pajak maupun lingkungannya yang tidak baik sehingga Wajib Pajak tidak patuh. (Indrawan, 2014)

Kepatuhan wajib pajak merupakan sebuah masalah yang selalu terjadi di Kantor Pelayanan Pajak walaupun sudah di terapkan sanksi bagi wajib pajak yang tidak membayar pajak namun masih banyak yang tidak membayar pajak sehingga peneliti ingin melakukan studi kasus penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Makassar Barat yang belum di lakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya

Kualitas pelayanan fiskus atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan Andayu *et al*, 2015 dan Mahardika, 2015 menemukan bahwa pelayanan fiskus dan sikap wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan Harefa, 2013 menunjukkan bahwa sikap wajib pajak dan pelayanan fiskus tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan dari perbedaan hasil penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan variabel bebas pelayanan fiskus dan sikap wajib pajak yang dan variabel terikatnya adalah kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini merupakan penelitian yang sama variabelnya dengan penelitian yang dilakukan Mahardika, 2015. Penelitian yang dilakukan Mahardika dengan judul pengaruh kualitas pelayanan dan sikap wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Singaraja. Jenis penelitian yang digunakan dalam yaitu penelitian kausal. Populasi di dalam penelitian ini Kec. Buleleng adalah 20.453 wajib pajak. Sampel digunakan sebanyak 100 orang yang di peroleh melalui

Proportionate stratified random sampling digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional. Perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan peneliti sekarang yaitu jenis penelitian *explanation research*, objek dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat. Penelitian ini menggunakan teknik *random sampling* dalam pemilihan responden dilakukan secara acak.

Tabel. 1.1

tingkat kepatuhan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Makassar Barat tahun 2015-2017

| Tahun | Jumlah WP (a) | Jumlah SPT Tahunan (b) | Kepatuhan (b/a X 100%) |
|-------|---------------|------------------------|------------------------|
| 2015 | 94.929 | 43.131 | 45% |
| 2016 | 100.604 | 36.707 | 36% |
| 2017 | 106.820 | 35.206 | 32% |

Sumber: KPP Pratama Makassar Barat 2018

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas pada tahun 2015 kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan badan hanya mencapai 45%. Pada tahun 2016 tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan badan lebih rendah dari tahun sebelumnya yaitu hanya mencapai 36%. Sedangkan pada tahun 2017 tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan badan lebih rendah dari 2 tahun terakhir yaitu hanya mencapai 32%. Oleh karena itu, kondisi tersebut memberikan motivasi kepada penulis untuk melakukan penelitian mengenai beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Makassar Barat.

Berdasarkan dari uraian di atas yang menjelaskan kepatuhan wajib pajak masih sering di abaikan dan kurang di perhatikan sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasusdi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah yang di analisa oleh penulis yaitu :

1. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat?
2. Apakah sikap wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat.
2. Untuk mengetahui sikap wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi penulis

Menambah pengalaman dan pengetahuan penulis tentang pelayanan fiskus dan sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yang di laporkan setiap individu atau badandi kantor pelayanan pajak.

b. Bagi pembaca

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi, referensi serta dapat dijadikan sebagai perbandingan bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian dengan objek penelitian maupun judul penelitian yang hampir sama di masa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi pihak wajib pajak

Sebagai bahan informasi bagi seluruh wajib pajak guna menambah wawasan tentang peran pentingnya dalam memenuhi perpajakan,di kantor pelayanan pajak.

b. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Sebagai bahan informasi bagi pihak kantor dalam mengambil keputusan yang berorientasi pada pemenuhan kepatuhan wajib pajak dan tetap meningkatkan taraf kinerja dan terus memberikan pelayanan yang memberikan sikap positif kepada wajib pajak. Sehingga masyarakat memiliki kesadaran untuk tetap patuh terhadap ketentuan-ketentuan yang di terapkan Ditjen Pajak.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Teori Atribusi

Teori atribusi pertama kali ditemukan oleh Heider pada tahun 1958 dan kemudian dikembangkan oleh Weiner pada tahun 1974. Teori atribusi mengasumsikan bahwa orang mencoba untuk menentukan mengapa orang melakukan apa yang mereka lakukan, yaitu atribut menyebabkan perilaku. Seseorang berusaha untuk memahami mengapa orang lain melakukan sesuatu yang mungkin satu atau lebih atribut menyebabkan perilaku itu. Weiner (1974) menjelaskan sebuah proses tiga tahap mendasari suatu atribusi, yaitu:

- a. Orang harus melihat atau mengamati perilaku
- b. Maka orang harus percaya bahwa perilaku itu sengaja dilakukan, dan
- c. Maka orang harus menentukan apakah mereka percaya yang orang lain dipaksa untuk melakukan perilaku atau tidak.

2. Teori Pembelajaran Sosial

Teori pembelajaran sosial dikemukakan oleh Albert Bandura, 1977 (Masruroh dan Zulaikha, 2013). Teori ini menjelaskan bahwa seseorang dapat belajar melalui pengamatan dan pengalaman langsung Robbins dan Judge, 2008 (Masruroh dan Zulaikha, 2013). Teori pembelajaran sosial relevan untuk menjelaskan perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Teori ini dapat digunakan untuk menjelaskan bahwa Wajib Pajak akan patuh dalam membayar dan melaporkan pajak yang menjadi kewajibannya jika lewat pengamatan dan

pengalaman langsungnya, pajak yang dibayarkan telah digunakan untuk membantu pembangunan di wilayahnya.

3. Pajak

a. Pengertian Pajak

Definisi pajak menurut Undang-undang nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan pada pasal 1 ayat 1 berbunyi pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Undang-undang Pajak, 2015).

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan yang digunakan untuk membiayai pengelolaan sebuah negara. Di dunia ini tidak ada negara yang tidak memberlakukan pungutan pajak kepada warganya. Pemerintahan di sebuah negara tidak bisa berjalan jika tidak ada dana untuk membiayai kegiatan pemerintahannya. Hal ini juga berlaku untuk negara Indonesia (Widodo *et al*, 2010).

Pajak adalah kewajiban yang melekat kepada setiap warga yang memenuhi syarat yang telah ditetapkan oleh Undang-undang agar membayar sejumlah uang ke Kas negarayang bersifat memaksa dan tidak mendapatkan imbalan secara langsung (Tuwo, 2016).

Berdasarkan dari penjelasan diatas pajak merupakan iuran yang merupakan kewajiban bagi rakyat yang dipaksakan dengan peraturan undang-undang yang harus di taati bagi rakyat. Pajak

merupakan suatu bentuk kewajiban yang harus dipenuhi oleh wajib pajak pribadi maupun badan. Sedangkan penerimaan pajak adalah penghasilan yang diperoleh pemerintah yang bersumber dari pajak yang diberikan oleh wajib pajak pribadi maupun badan yang di jadikan sebagai penopang pendapatan sebuah negara.

b. Fungsi Pajak

Fungsi pajak ada dua berdasarkan yang dijelaskan oleh (Suandy, 2008:13) yaitu:

1) Fungsi pajak budgetair

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

2) Fungsi mengatur

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

Contoh:

- a) pajak yang tinggi dikenakan terhadap minuman keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras,
- b) pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah untuk mengurangi gaya hidup konsumtif,
- c) tarif pajak untuk ekspor sebesar 0%, untuk mendorong ekspor produk Indonesia di pasaran dunia.

c. Pengelompokan Pajak

Beberapa literatur ilmu keuangan negara dan pengantar ilmu hukum pajak terhadap perbedaan dan penggolongan pajak serta jenis-jenis pajak. Perbedaan pembagian atau penggolongan didasarkan

pada suatu kriteria, seperti siapa yang membayar pajak, apakah beban pajak dapat dilimpahkan kepada pihak lain, siapa yang memungut, serta sifat-sifat yang melekat pada pajak yang bersangkutan. Berikut ini adalah jenis pajak berdasarkan kriteria di atas (Priantara, 2012:6).

1) Menurut Golongannya

a) Pajak Langsung, yaitu pajak yang pembebanannya langsung kepada Wajib Pajak yang berkewajiban membayar pajaknya.

Contoh: pajak penghasilan

b) Pajak Tidak Langsung, yaitu pajak yang pembebanannya dapat dialihkan kepada pihak lain.

Contoh: pajak pertambahan nilai

2) Menurut Sifatnya

a) Pajak Subjektif, yaitu pajak yang waktu pengenaannya yang pertama diperhatikan adalah subjek pajaknya, setelah itu barulah menentukan objeknya.

Contoh: pajak penghasilan

b) Pajak Objektif, yaitu pajak yang pada waktu pengenaannya yang pertama diperhatikan adalah objeknya, setelah itu barulah menentukan subjeknya.

Contoh: pajak pertambahan nilai dan pajak bumi bangunan

3) Menurut Lembaga Pemungutannya

a) Pajak Pusat, yaitu pajak yang diadministrasikan Pemerintah Pusat dalam hal ini adalah Kementerian Keuangan, yakni DJP.

Contoh: pajak penghasilan dan pajak pertambahan nilai

b) Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak Daerah dibedakan menjadi Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota. Pajak Provinsi terdiri dari empat macam pajak, yaitu pajak kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, dan pajak pengambilan dan pemanfaatan air di bawah tanah dan air permukaan. Sedangkan Pajak Kabupaten/Kota terdiri dari pajak hotel, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak pengambilan dan pengolahan bahan golongan C (mineral bukan logam dan batuan).

d. Tata Cara Pemungutan Pajak

Ada beberapa tata cara pemungutan pajak (Mardiasmo, 2016:6) yaitu:

1) Stelsel pajak

Pemungutan pajak dapat dilakukan berdasarkan 3 stelsel:

a) Stelsel nyata (*rirel stelsel*)

Pengenaan pajak didasarkan pada objek (penghasilan yang nyata), sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya diketahui. Stelsel mempunyai kelebihan atau kebaikan dan kekurangan. Kebaikan stelsel ini adalah pajak yang dikenakan lebih realistis. Sedangkan kelemahannya adalah pajak baru dapat dikenakan pada akhir periode (setelah penghasilan nyata diketahui).

b) Stelsel anggapan (*fictieve stelsel*)

Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang. Misalnya, penghasilan satu tahun dianggap sama dengan tahun sebelumnya, sehingga pada awal tahun pajak sudah dapat ditetapkan besarnya pajak yang terutang untuk tahun pajak berjalan. Kebaikan stelsel ini adalah pajak dapat dibayar selama tahun berjalan, tanpa harus menunggu padaakhir tahun. Sedangkan kelemahannya adalah pajak yang dibayar tidak berdasarkan pada keadaan yang sesungguhnya.

c) Stelsel campuran

Stelsel ini merupakan kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya. Bila besarnya pajak menurut kenyataan lebih besar dari pada pajak menurut anggapan, maka wajib pajak harus menambah. Sebaliknya, jika lebih kecil kelebihannya akan diminta kembali

e. Asas pemungutan pajak

1) Asas Domisili (Asas Tempat Tinggal)

Negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan wajib pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun dari luar negeri. Asas ini berlaku untuk wajib pajak dalam negeri.

2) Asas Sumber

Negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal wajib pajak.

3) Asas Kebangsaan

Pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara.

f. Sistem pemungutan pajak

1) *Official assesment system*

Official assesment system adalah sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (Fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

Ciri-ciri *Official assesment system* adalah sebagai berikut :

- a) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak tentang ada pada fiskus
- b) Wajib pajak bersifat pasif
- c) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

2) *Self assesment system*

Self assesment system adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Ciri-cirinya *Self assesment system*:

- a) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri.

b) Wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.

c) Fiskus tidak aktif ikut campur dan hanya mengawasi.

3) *Withholding system*

Withholding system adalah salah satu *system* pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk memotong atau memungut pajak yang terutang oleh wajib pajak. Ciri-cirinya wewenang memotong atau memungut pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, yaitu pihak selain fiskus dan wajib pajak.

4. Pelayanan Fiskus

Definisi pelayanan perpajakan adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan tentang perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan terdapat lima dimensi (Ardiyansyah *et al*, 2016), yaitu:

a. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kemampuan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai yang diinginkan oleh konsumen. Keaktifan pemberian pelayanan dengan cepat dan tanggap, merupakan ketulusan dalam menolong dan memberikan pelayanan. Daya tanggap mempunyai indikator:

- 1) Kepastian informasi kapan layanan akan dilaksanakan
- 2) Kemampuan memberikan layanan secara seksama
- 3) Kesiediaan untuk senantiasa membantu pelanggan

4) Kesiapan untuk merespon setiap permintaan pelanggan

b. *Kehandalan (Reliability)*

Kehandalan yaitu pemenuhan pelayanan yang segera dan memuaskan. Kehandalan mencakup kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan. Kehandalan mempunyai indikator:

- 1) Kemampuan merealisasikan janji pada waktu yang telah ditetapkan
- 2) Keinginan dan ketulusan untuk membantu mengatasi masalah pelanggan
- 3) Kemampuan melaksanakan layanan pada kesempatan pertama
- 4) Kemampuan melaksanakan layanan yang telah dijanjikan
- 5) Komitmen untuk melaksanakan layanan tanpa kesalahan

c. *Empati (Empathy)*

Empati dapat diartikan keamanan atau perlindungan yaitu adanya kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan pelanggan. Empati mempunyai indikator:

- 1) Perusahaan memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan
- 2) Perusahaan memiliki jam operasi yang nyaman untuk semua pelanggan
- 3) Perusahaan melayani dengan sepenuh hati
- 4) Karyawan mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggannya

d. *Jaminan (Assurance)*

Pengetahuan dan kemampuan karyawan melayani dengan ramah dan sopan. Jaminan mempunyai indikator:

- 1) Perilaku karyawan dapat dipercaya
- 2) Pelanggan terasa aman untuk bertransaksi
- 3) Karyawan secara konsisten melayani dengan santun
- 4) Karyawan memiliki pengetahuan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan pelanggan

e. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik berfokus barang atau jasa, yang meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan alat komunikasi. Bukti fisik mempunyai indikator:

- 1) Penampilan peralatan
- 2) Penampilan fasilitas fisik
- 3) Penampilan pegawai
- 4) Penampilan material yang digunakan menginformasikan layanan.

Pelayanan Fiskus adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan umum (Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) No. 81 Tahun 1993) adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Murti *et al*, 2014).

Berdasarkan keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) No. 63/ MenPan/2003 Tanggal 10 juli 2003 kualitas layanan

adalah: “segala bentuk layanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah dan lingkungan Badan Umum Milik Negara dalam bentuk barang maupun dalam jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”. Kualitas layanan dapat diartikan sebagai perbandingan antara layanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen (Puspita, 2014).

Pelayanan yang diberikan oleh fiskus selama proses perpajakan berkaitan dengan sikap wajib pajak. Proses perpajakan melibatkan fiskus dan wajib pajak membuat pelayanan yang diberikan oleh fiskus turut membentuk sikap (*attitude*) wajib pajak dalam mengikuti proses perpajakan (Murtiet *al*, 2014).

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus adalah salah satu tugas kariawan atau petugas instansi yang telah diatur dalam Undang-undang dalam melayani pelanggan atau wajib pajak demi kenyamanan transaksi wajib pajak.

5. Sikap Wajib Pajak

Definisi sikap yaitu “kecenderungan yang berasal dari dalam individu untuk berperilaku dengan pola-pola tertentu, terhadap suatu obyek akibat pendirian dan perasaan terhadap obyek tersebut”. Sikap wajib pajak pada penelitian ini adalah kecenderungan yang berasal dari seseorang selaku wajib pajak untuk berperilaku terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan. (Andayu *et al*, 2015),:

Sikap merupakan hasil dari kognitif, afektif dan konatif seseorang yang diperoleh selama hidupnya yang dapat berwujud pengalaman

pribadi Pembentukan sikap positif masyarakat di bidang perpajakan dapat dilakukan dengan peningkatan kualitas layanan sehingga tercipta pemahaman masyarakat tentang hak dan kewajiban sesuai dengan perundang-undang perpajakan yang berlaku. Pemahaman ini penting karena akan dapat menumbuhkan kesadaran pentingnya pajak dalam suatu negara untuk mendukung peningkatan peran aktif masyarakat dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan (Mahardika, 2015).

6. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Jadi kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai tunduk, taat dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku (Rahayu, 2010: 138) Sedangkan menurut Abdul Rahman mengertikan “Kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya” (Abdul Rahman, 2010: 32).

Kepatuhan wajib pajak merupakan variabel terikat dari penelitian ini. Wajib pajak dikatakan patuh apabila memenuhi semua kewajiban perpajakannya. Menurut Nowak kepatuhan wajib pajak tercermin dalam situasi (Andayuet *al*, 2015) :

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

d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi beberapa faktor yang mempengaruhi sikap manusia selaku wajib pajak tersebut. Wajib pajak adalah orang pribadi atau Badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Kepatuhan pajak merupakan fenomena yang sangat kompleks yang dilihat dari banyak perspektif, dalam dunia perpajakan Indonesia belakangan ini membuat masyarakat dan wajib pajak khawatir untuk membayar pajak. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, karena para wajib pajak tidak ingin pajak yang telah dibayarkan disalahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri. Oleh karena itu, beberapa masyarakat dan wajib pajak berusaha menghindari pajak (Mahardika, 2015).

Kepatuhan atas pajak (*tax compliance*) adalah melaporkan penghasilan sesuai dengan peraturan pajak, melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan tepat waktu dan membayarpajaknya dengan tepat waktu. Sejalan dengan ketergantungan pemerintah akan penerimaan negara dari sektor pajak maka institusi pajak dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berusaha meningkatkan penerimaan pajak melalui ekstensifikasi dan intensifikasi pajak. Langkah kongkrit yang dilakukan DJP antara lain adalah dengan memeriksa Wajib Pajak (WP) "potensial" yang ada di berbagai wilayah. Kantor Pelayanan Pemeriksaan Potensi Pajak (KP3) dan institusi di atasnya membuat sebagian besar

aparatus perpajakan melakukan berbagai macam hal untuk memenuhi target penerimaan dari kantornya masing-masing. Pada dasarnya pemeriksaan pajak dilakukan dalam rangka menguji kepatuhan Wajib Pajak (Mahardika, 2015).

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak. Peningkatan kualitas dan pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan dalam infrastruktur seperti perluasan tempat pelayan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Mahardika, 2015).

a. Bentuk Kepatuhan Wajib Pajak

Secara umum kepatuhan wajib pajak dibagi menjadi dua yaitu:

1) Kepatuhan formal

Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan.

2) Kepatuhan material

Kepatuhan Material adalah suatu keadaan dimana wajib Pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan.

Maka dapat disimpulkan bahwa bentuk kepatuhan Wajib Pajak dibagi menjadi dua yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material yang keduanya menuntut bahwa Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan undang-undang yang berlaku.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak

Menurut Untung Sukardji, Perkembangan Pengawasan terhadap Kepatuhan Pemungutan PPN. SPT Masa PPN Sebagai Sarana Melakukan Pengawasan terhadap Kepatuhan Pemungutan PPN Melaksanakan Kewajibannya.

- 1) Keputusan Menteri Keuangan Nomor 164/KMK.04/1986 tanggal 27 Maret 1986 sebagai peraturan pelaksanaan Keputusan Presiden Nomor 9 Tahun 1986. Laporan pembayaran pajak disampaikan kepada Kantor Perbendaharaan Negara (KPN) dan Kantor Kas Negara (KKN).
- 2) Ketika Keputusan Presiden Nomor 9 Tahun 1986 ditetapkan tidak berlaku dan diganti dengan keputusan Presiden Nomor 56 Tahun 1988.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak (Widi Widodo, 2010: 8) yaitu:

a. Pengaruh Moralitas

Motivasi yang muncul pada Wajib Pajak, atas kemauan, keyakinan untuk berpartisipasi kepada negara dengan membayar pajak yang dapat dinyatakan sebagai sikap kepatuhan pajak. Moralitas merupakan salah satu aspek dalam kepatuhan pajak, beberapa yang

mendasari faktor moralitas yaitu demografis, kebanggaan nasional, partisipasi warga negara, kepercayaan, otonomi daerah, kondisi ekonomi, sistem perpajakan, *deference factors*.

b. Pengaruh Budaya

Konsep Budaya Pajak merupakan keseluruhan interaksi formal dan informal dalam suatu institusi yang menghubungkan sistem perpajakan nasional dengan Wajib Pajak dimana secara historis melekat dengan budaya nasional, termasuk ketergantungan dan ikatan yang terbentuk akibat interaksi yang berkelanjutan.

c. Pengaruh Agama

Indonesia terdapat berbagai keyakinan yang dianut, bukan berarti perbedaan keyakinan tidak menjadikan masyarakat berpecah belah, toleransi antar umat beragama, dan tidak berkaitan dengan pemungutan pajak, dari agama yang dianut.

d. Pengaruh Pendidikan

Semakin tinggi pendidikan seseorang, maka akan semakin tinggi kesadaran orang untuk membayar pajak, dengan pendidikan yang tinggi maka akan mengerti manfaat pajak dan perolehan pajak yang digunakan untuk pembangunan dan kesejahteraan rakyat.

a. Identifikasi Kepatuhan Wajib Pajak

Kriteria wajib pajak patuh berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000, bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak (Devano dan Rahayu, 2006: 111) adalah:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan tunggakan pajak untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir.

- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan dalam jangka 10 tahun terakhir.
- d. Dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
- e. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Berdasarkan dari beberapa pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan, bahwa pengertian kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai pelayanan fiskus dan sikap wajib pajak memang sudah banyak dilakukan sebelumnya. Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan tindakan pelayanan fiskus dan sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yang dikutip dari berbagai sumber antara lain:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| No | Nama Penulis & Tahun | Judul | Variabel penelitian | Metode | Hasil |
|----|--|---|---|---|--|
| 1 | Vanli Tuwo, 2016 | Pengaruh Sikap Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan | Variabel X_1 Sikap wajib pajak, X_2 Kesadaran wajib pajak (Y) Kepatuhan wajib pajak | Metode Kuantitatif, Pengumpulan Sampel Melalui Metode <i>Convenience Sampling</i> . | Hasil Penelitian Menunjukkan Sikap Dan Kesadaran Wajib Pajak Memiliki Pengaruh Yang Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Secara Simultan. |
| 2 | Bingar Violita Dwi Andayu, Topowijono, Sri Sulasmiyati, 2015 | Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | X_1 Pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan X_2 Kualitas pelayanan petugas pajak X_3 Media Massa perpajakan Y Kepatuhan wajib pajak | Jenis penelitian ini adalah penelitian <i>explanatory research</i> dengan pendekatan kuantitatif. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda | Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, kualitas pelayanan petugas pajak dan media massa perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak secara simultan. Pada uji parsial diperoleh hasil pengalaman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan media massa perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. |

| | | | | | |
|---|--|---|--|---|--|
| 3 | I Gusti Ngurah Putra Mahardika, 2015 | Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi | X ₁ Kualitas Pelayanan X ₂ Sikap Wajib Pajak Y ₁ Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak | Jenis penelitian kausal, Metode kuantitatif, sumber data primer dan sekunder teknik pengumpulan data dengan kuisisioner | hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan dan Sikap wajib pajak secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. |
| | Hangga Wicaksono Murti, Jullie J. Sondakh dan Harijanto Sabijono, 2014 | Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi | X ₁ Pelayanan Fiskus X ₂ Pengetahuan Perpajakan Y Kepatuhan Wajib Pajak | penelitian ini berupa data kualitatif yang di kuantitatifkan dengan skala likert. Sumber data primer dan sekunder. | Hasil penelitian mengungkapkan bahwa pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga dapat menjadi bahan acuan petugas pajak untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak |
| 4 | Daud Indrawan, 2014 | Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman, Efektifitas Sistem Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kemauan Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening. | X ₁ Pengetahuan dan pemahaman, X ₂ Efektifitas sistem perpajakan X ₃ Pelayanan Fiskus. Variabel Y kemauan membayar pajak dengan kesadaran membayar pajak | Penelitian ini menggunakan teknik incidental sampling, sumber data adalah data primer. Sumber penelitian yaitu dengan cara penyebaran kuesioner kepada responden. | Hasil penelitian bahwa pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, efektifitas sistem perpajakan, serta kualitas pelayanan fiskus membuat wajib pajak semakin sadar akan pentingnya membayar pajak sehingga kemauan wajib pajak membayar pajak meningkat. |

| | | | | | |
|---|---------------------------------|---|---|--|--|
| 5 | Jotopurnomo dan Mangoting, 2013 | Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap KepatuhanWajib Pajak Orang Pribadi | X ₁ Kesadaran wajib pajak, X ₂ Kualitas pelayanan fiskus, X ₃ Sanksi Perpajakan, Variabel Y Kepatuhan wajib pajak | Metode kuantitatif, Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer melalui kuesioner | hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan lingkungan Wajib Pajak berada berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. |
| 6 | Winerungan, 2013 | Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wpop | X ₁ sosialisasi perpajakan X ₂ pelayanan fiskus X ₃ sanksi perpajakan (Y) kepatuhan wajib pajak orang pribadi | Pengambilan sampel dilakukan dengan metode <i>simple random sampling</i> . Metode pengumpulan data primer | Hasil analisis yang dilakukan terhadap wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Manado dan KPP Bitung yaitu variabel sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi |
| 7 | Setiyoningrum, et al, 2013 | Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi | X ₁ Sosialisasi Perpajakan X ₂ Kualitas Pelayanan Fiskus X ₃ Sanksi Perpajakan (Y) Kepatuhan Wajib Pajak | Metode penelitian kausal dengan teknik survey, Pengambilan sampel dilakukan dengan Metode <i>Nonprobability Sampling</i> | Hasil hipotesis secara simultan, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi |
| 8 | Harefa, 2013 | Pengaruh Sikap Wajib Pajak | X ₁ Sikap wajib pajak | Jenis penelitian Kuantitatif, | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 0,05 sikap tingkat wajib pajak terhadap |

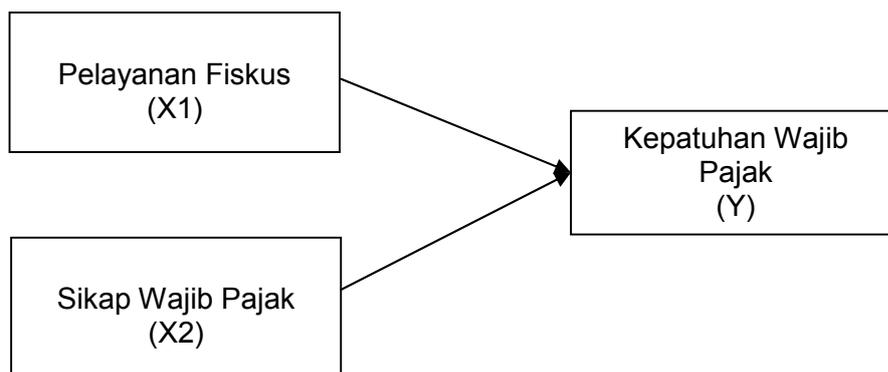
| | | | | | |
|---|--------------------|--|---|---|--|
| | | Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | X ₂ sanksi Denda X ₃ pelayanan fiskus X ₄ Kesadaran perpajakan (Y) Kepatuhan waib pajak | | pelaksanaan sanksi administratif berupa denda dan layanan otoritas pajak berpengaruh signifikan negatif terhadap kepatuhan pajak, sedangkan sikap wajib pajak terhadap perpajakan kesadaran efek positif secara signifikan pada kepatuhan pajak. |
| 9 | Nila Puspita, 2014 | Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak Dan Keadilan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan | X ₁ Kualitas pelayanan fiskus, X ₂ Kesadaran wajib pajak, X ₃ keadilan pajak variabel Y kepatuhan wajib pajak. | Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian yang bersifat kausatif | Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajibpajak dan keadilan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak |

Sumber : Artikel Tahun 2013 sampai 2016

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir dalam penelitian ini adalah mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Makassar Barat. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan variabel independen penelitian ini adalah faktor yang memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak yaitu Pelayanan Fiskus dan sikap Wajib Pajak.

Berdasarkan uraian teoritis dan hasil penelitian terdahulu, maka model kerangka pikir penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

D. Hipotesis

1. Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan teori atribusi, kualitas pelayanan fiskus merupakan penyebab eksternal yang mempengaruhi persepsi Wajib Pajak untuk membuat penilaian mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya dalam perpajakan. Berdasarkan teori pembelajaran sosial, Wajib Pajak dapat belajar melalui pengamatan dan

pengalaman langsungnya mengenai bagaimana aparat pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak berhubungan erat dengan pelayanan fiskus terbaik yang diberikan aparat pajak kepada wajib pajak.

H₁ : Diduga pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

2. Pengaruh sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Apabila wajib pajak merasa bahwa keadilan sudah di terapkan secara universal dan tidak ada perbedaan perlakuan antara wajib pajak orang pribadi, badan dan lain sebagainya. Maka, wajib pajak cenderung akan menjalankan kewajibannya dalam membayar pajak.

Berdasarkan dari penelitian terdahulu yang dilakukan Andayu *et al*, 2015 dan Mahardika, 2015 menemukan bahwa sikap wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₂ : Diduga sikap wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan *explanation research* yang akan membuktikan hubungan kausal antara variabel bebas (*independent variable*) yaitu pelayanan fiskus dan sikap wajib pajak, dengan variabel terikat (*dependent variable*) yaitu kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan tingkat eksplanasi penelitian ini merupakan penelitian asosiatif. Menurut Sugiyono (2015:36) mendefinisikan penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Berdasarkan pendekatan data yang digunakan dalam analisis penelitian maka penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi

Lokasi penelitian akan dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat dengan alamat Jalan Balaikota No. 15.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian akan dimulai dari bulan Maret sampai dengan April 2018.

Tabel : 3.1 Skedul Penelitian

| NO | Kegiatan | Mei | | | | Juni | | | |
|----|----------------------------|--------|---|---|---|------|---|---|---|
| | | Minggu | | | | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Perizinan Surat Penelitian | | | | | | | | |
| 2 | Proses Penelitian | | | | | | | | |
| 3 | Pengolahan Data | | | | | | | | |
| 4 | Hasil Olahana Data | | | | | | | | |

Sumber: Peneliti 2018

C. Definisi Operasional Variabel

1. Definisi operasional Variabel

Pada bagian definisi operasional variabel, penelitian ini maka peneliti akan memberikan definisi secara jelas tentang variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*).

a. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak adalah keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan. Hak Perpajakan tersebut meliputi :

- 1) Wajib Pajak bayar kewajiban pajak tepat waktu.
- 2) Wajib Pajak menghitung dengan benar jumlah pajaknya.
- 3) Wajib Pajak mengisi formulir dengan benar
- 4) Wajib Pajak sadar atas kewajiban pajaknya.
- 5) Wajib Pajak paham dengan kewajiban pajaknya.

b. Variabel independen (X)

Variabel independen atau variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi timbulnya atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2015 : 39) Di dalam penelitian ini, variabel bebasnya adalah:

1) Pelayanan fiskus

Pelayanan perpajakan adalah jasa yang diberikan oleh pegawai pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama barat kepada masyarakat dalam hal perpajakan. Penilaian pada variabel ini diukur

dari persepsi wajib pajak terhadap Pelayanan Pegawai Pajak yang diberikan oleh instansi pajak.

a) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

b) Keandalan (*Reliability*)

c) Empati (*Empathy*)

d) Jaminan (*Assurance*)

2) Sikap wajib pajak

Definisi yang pertama menyatakan bahwa sikap adalah sejauh mana perasaan seseorang terhadap obyek, negatif atau positif, suka atau tidak suka, setuju atau tidak setuju. Definisi tersebut menunjukkan sikap sebagai suatu perasaan atau reaksi penilaian terhadap suatu obyek. Indikator sikap Wajib Pajak yang dikutip dalam Utomo, 2011 adalah sebagai berikut :

a) Sikap Wajib Pajak terhadap pelayanan pajak

b) Sikap Wajib Pajak terhadap sanksi pajak

c) Sikap Wajib Pajak terhadap peraturan yang berlaku

d) Sikap Wajib Pajak terhadap administrasi perpajakan

Untuk mengumpulkan data sekunder dilakukan kajian literatur dari publikasi maupun data yang diperoleh dari KPP Pratama Makassar Barat itu metode pengumpulan data primer yang dipakai adalah dengan metode angket (kuesioner). Sejumlah pernyataan diajukan kepada responden dan kemudian responden diminta menjawab sesuai dengan pendapat mereka. Untuk mengukur 100 pendapat responden digunakan skala lima angka yaitu mulai angka 5 untuk pendapat sangat setuju (SS) dan angka 1 untuk sangat tidak setuju (STS). Perinciannya adalah sebagai berikut :

Angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Angka 2 = Tidak Setuju (TS)

Angka 3 = Kurang Setuju (KS)

Angka 4 = Setuju (S)

Angka 5 = Sangat Setuju (SS)

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah kelompok elemen yang lengkap, yang biasanya berupa orang, objek, transaksi, atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajarinya atau menjadi objek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Barat. Wajib Pajak adalah subjek pajak yang dikenakan kewajiban perpajakan yang bertempat tinggal atau berada di Indonesia atau pun diluar negeri, wajib pajak tidak melihat umur dan juga jenjang sosial ekonomi

2. Sampel

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak responden yang tercatat di Kantor Pelayanan Pajak dengan metode pemilihan sample secara acak (*Random Sampling*). Rumus solvin

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

n = Besaran sampel

N = Besaran Populasi

e = Tingkat tolerasnsi kesalahan

Berdasarkan data dari KPP Makassar Barat hingga awal tahun 2018, tercatat sebanyak 106.820 wajib pajak. Oleh karena itu, jumlah sampel untuk penelitian dengan *margin of error* sebesar 10% adalah:

$$n = \frac{106.820}{1 + 106.820(0,1)^2}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 99,9 yang dibulatkan menjadi 100 wajib pajak orang pribadi dan badan.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Jenis Data

a. Data Primer

Data primer adalah sumber data penulisan yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara) berupa wawancara dan hasil pengisian kuesioner pada Wajib Pajak orang pribadi dan badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Makassar Barat.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah diolah lebih lanjut menjadi bentuk-bentuk seperti tabel, gambar dan lain-lain. Selain itu ada data yang diperoleh melalui data dokumen, kepustakaan dan sumber tertulis lainnya berupa literatur dan peraturan yang memiliki hubungan dengan pokok bahasan yang diteliti.

2. Sumber Data

Data penelitian ini diperoleh melalui Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Makassar Barat dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner.

Data yang dibutuhkan dalam Penelitian ini dikumpulkan melalui metode penelitian lapangan (*field research method*) yaitu metode pengumpulan data dengan mengadakan penelitian dengan cara:

- a. Observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap aktivitas lembaga, dan setiap wajib pajak.
- b. Kuesioner yaitu merupakan daftar yang diberikan pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti. Kuesioner ini akan dibagikan kepada wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat. Untuk mengukur pendapat responden, digunakan skala Likert lima angka yaitu mulai dari angka 5 untuk pendapat sangat setuju (SS) dan angka 1 untuk pendapat sangat tidak setuju (STS). Perinciannya adalah sebagai berikut.
 1. Kategori Sangat Setuju (SS) diberi skor 5
 2. Kategori Setuju diberi (S) skor 4
 3. Kategori Kurang Setuju (KS) diberi skor 3
 4. Kategori Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
 5. Kategori Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

F. Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi berganda. Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui gambaran variabel pelayanan fiskus dan sikap wajib pajak. Sedangkan analisis regresi berganda akan digunakan untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Peneliti menggunakan regresi berganda sebagai alat analisis dengan menggunakan aplikasi SPSS 22,0. Analisis regresi berganda dipilih untuk digunakan pada penelitian ini karena analisis regresi berganda dapat menyimpulkan secara langsung mengenai pengaruh masing-masing variabel independen yang digunakan terhadap variabel dependen. Analisis regresi berganda akan digunakan untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh variabel independen yaitu pelayanan fiskus dan sikap wajib pajak terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak.

a. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan dalam penelitian ini untuk memberikan gambaran atau deskripsi mengenai variabel-variabel penelitian yaitu pelayanan fiskus dan sikap wajib pajak. Pada penelitian ini statistik deskriptif digunakan untuk menyajikan data-data variabel melalui grafik persentase tingkat pelayanan fiskus dan sikap wajib pajak.

b. Uji Kualitas Data

Penelitian yang mengukur variabel dengan menggunakan instrumen dalam kuesioner harus dilakukan pengujian kualitas terhadap data yang diperoleh dengan uji validitas dan reliabilitas. Uji reliabilitas dan

validitas dilakukan untuk mengetahui ketepatan alat ukur dalam mengukur objek yang diteliti.

1) Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Azwar, 1997 dalam Santi, 2012). Dengan demikian suatu tes atau instrumen pengukuran dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila menghasilkan data yang relevan dengan tujuan pengukuran dan harus memberikan gambaran yang cermat mengenai data tersebut. Pada penelitian ini uji validitas dilakukan dengan kriteria yang digunakan untuk menyatakan suatu instrumen dianggap valid atau layak digunakan dalam pengujian hipotesis apabila *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari 0,30.

2) Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian ini dilakukan dengan menghitung koefisien *Cronbach Alpha* (α) dari masing-masing instrumen dalam satu variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika memberikan nilai *cronbach's alpha* di atas 0,6 begitu pula sebaliknya.

c. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih dan untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis regresi berganda.

Metode analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen yaitu pelayanan fiskus dan sikap wajib pajak terhadap variabel dependen yaitu tingkat kepatuhan wajib pajak. Analisis regresi berganda yang digunakan diformulasikan dalam persamaan regresi sebagai berikut :

$$\text{Patuh} = \alpha + \beta_1 \text{Pelayanan Fiskus} + \beta_2 \text{Sikap Wajib Pajak} + e$$

Keterangan :

α : Konstanta

β_1, β_2 : Koefisien regresi

Fiskus : Pelayanan Fiskud

Sikap : Sikap Wajib Pajak

e : *Residual*

1) Uji Parsial (Uji T)

Pengujian ini bertujuan untuk memastikan apakah variabel independent yang terdapat dalam persamaan tersebut berpengaruh terhadap nilai variabel dependen. Uji t dilakukan dengan membandingkan antara t hitung dengan t tabel. Untuk menentukan nilai t tabel ditentukan dengan tingkat signifikansi 5% dengan derajat kebebasan $df = (n-k-1)$.

Keterangan :

n = Jumlah responden

k = Jumlah variabel

Kriteria pengujian yang digunakan adalah :

Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka hipotesis ditolak

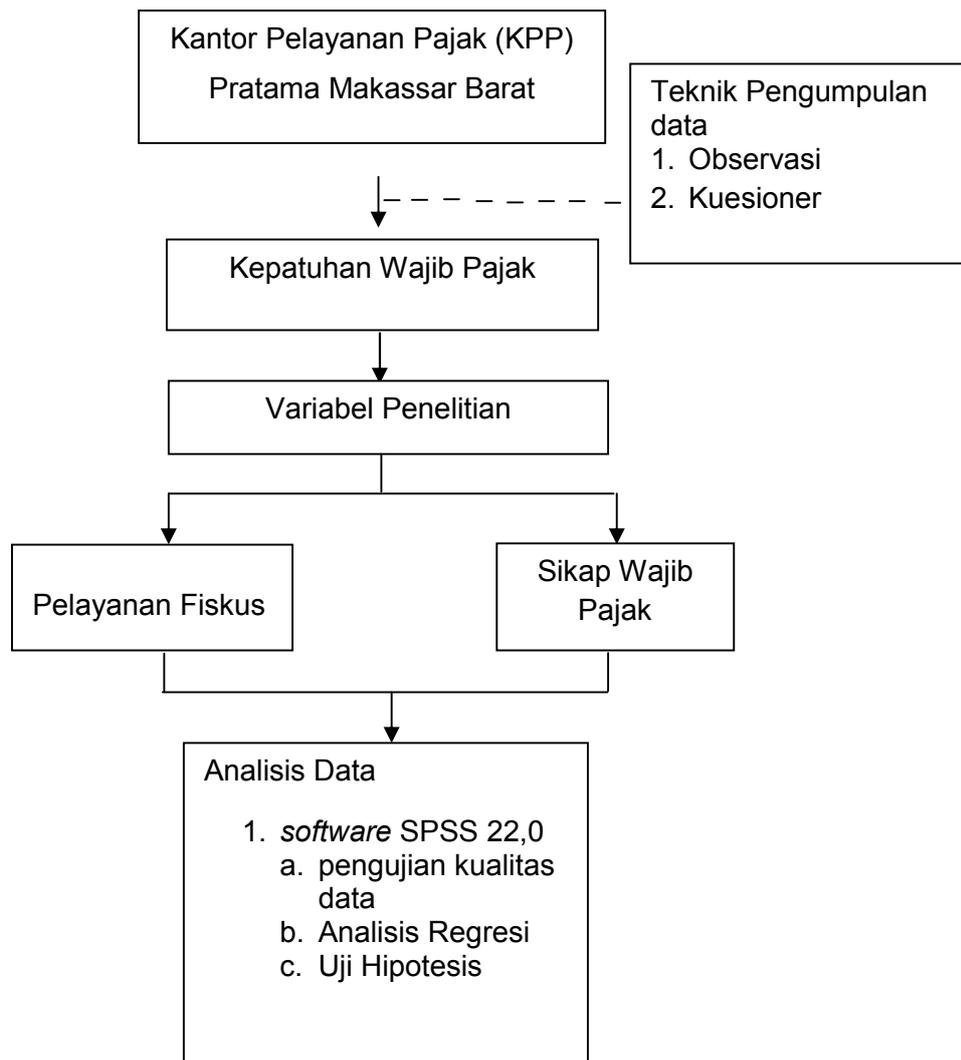
Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka hipotesis diterima

2) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Dilihat dari seberapa besar nilai koefisien determinasi (R^2). R^2 atau *Adjusted R square* menjelaskan seberapa besar variabel independen yang digunakan dalam penelitian mampu menjelaskan variabel dependen.

G. Alur Penelitian

Alur penelitian yang di sajikan dalam penelitian ini akan sesuai dengan masalah yang akan diteliti.



Gambar: 3.1 Alur Penelitian

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Organisasi

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat adalah salah satu satuan kerja yang berada di bawah satuan 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 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 06 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 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 09 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, Ask., 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.

2. Visi Misi

Visi KPP Pratama Makassar Barat“ Menjadi kantor pelayanan pajak penghimpun penerimaan Negara yang terbaik di Indonesia serta ikut serta menjamin kedaulatan dan Kemandirian Negara.”

Misi KPP Pratama Makassar Barat, ikut serta menjamin penyelenggaraan Negara yang berdaulat dan mandiri dengan :

- a. Mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan penegakan hukum yang adil di wilayah kerja KPP Pratama Makassar Barat,
- b. Pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan,
- c. Aparatur pajak yang berintegritas, kompeten dan profesional.

d. Kompensasi yang kompetitif berbasis sistem manajemen kerja.

3. Tugas dan Fungsi

a. 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 wewenangnya 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. Kebijaksanaan 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).

b. Fungsi

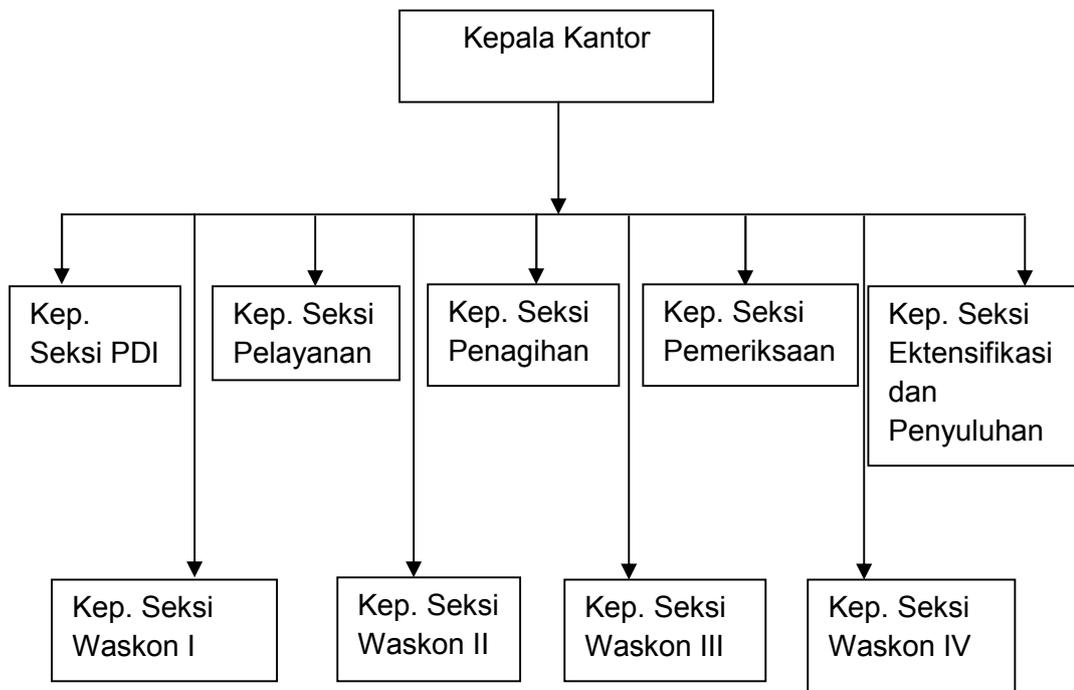
Dalam melaksanakan tugas, KPP Pratama Makassar Barat menyelenggarakan fungsi antara lain.

- 1) Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, penetapan dan penerbitan produk perpajakan.

- 2) Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan (SPT), serta penerimaan surat lainnya.
- 3) Pengawasan, pembayaran masa pajak penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).
- 4) Penatausahaan piutang pajak, penerimaan, penagiha, penyelesaian keberatan penatausahaann banding, dan penyelesaian restitusi Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).
- 5) Pelaksanaan pemeriksaan sederhana dan penerapan sanksi perpajakan.
- 6) Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak.
- 7) Pelaksanaan penyuluhan dan konsultasi perpajakan.
- 8) Pelaksanaan intensifikasi dan ekstensifikasi perpajakan
- 9) Pelaksanaan administrasi perkantoran.

4. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat

Struktur organisasi KPP Pratama Makassar Barat adalah sebagai berikut :



Gambar 4.1

Struktur organisasi KPP Pratama Makassar Barat

B. Analisis Deskriptif dan Perhitungan Skor Variabel

1. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi dan badan yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Barat dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. 100 eksampelar kuesioner yang diberikan kepada responden telah diisi secara lengkap dan benar sehingga layak untuk dianalisis lebih lanjut untuk kepentingan penelitian ini.

Karakteristik responden dikelompokkan menurut usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan wajib pajak. Untuk memperjelas

karakteristik responden yang dimaksud, maka disajikan tabel mengenai responden adalah sebagai berikut:

a. Karakteristik responden berdasarkan usia

Tabel 4.1
Presentase Usia Responden

| Usia | Frekuensi (Orang) | Presentase(%) |
|-------------|-------------------|---------------|
| ≤ 20 Tahun | 0 | 0% |
| 21-30 Tahun | 53 | 53% |
| 31-40 Tahu | 26 | 26% |
| 41-50 Tahun | 12 | 12% |
| ≥ 51 Tahun | 9 | 9% |
| Total | 100 | 100% |

Sumber: Data Primer diolah 2018

Dari data karakteristik responden berdasarkan usia pada tabel 4.1 di atas, maka jumlah responden terbesar adalah responden yang berusia 21-30 tahun yaitu sebanyak 53 orang atau 53%. Sedangkan jumlah responden terendah adalah responden yang berusia ≥ 51 tahun yaitu sebanyak 9 orang atau 9%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar wajib pajak orang pribadi dan badan yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Barat adalah berusia produktif.

b. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.2
Presentase Jenis Kelamin Responden

| Jenis Kelamin | Frekuensi (Orang) | Presentase (%) |
|---------------|-------------------|----------------|
| Laki-laki | 42 | 42% |
| Perempuan | 58 | 58% |
| Total | 100 | 100% |

Sumber: Data Primer diolah 2018

Dari data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada tabel 4.2 di atas, maka jumlah responden terbesar adalah responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 58 orang atau 58%. Sedangkan jumlah responden terendah adalah responden yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 42 orang atau 42%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar wajib pajak orang pribadi dan badan yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Barat adalah yang berjenis kelamin perempuan.

c. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

Tabel 4.3
Presentase Pendidikan Terakhir Responden

| Pendidikan Terakhir | Frekuensi (Orang) | Presentase (%) |
|---------------------|-------------------|----------------|
| SMA/SMK | 20 | 20% |
| D2 | 1 | 1% |
| D3 | 3 | 3% |
| S1 | 70 | 70% |
| S2 | 6 | 6% |
| Lain-lain | 0 | 0% |
| Total | 100 | 100% |

Sumber: Data Primer diolah 2018

Dari data karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir pada tabel 4.3 di atas, maka jumlah responden terbesar adalah responden yang sarjana yaitu sebanyak 70 orang atau 70%. Sedangkan jumlah responden terendah adalah responden yang DII yaitu sebanyak 1 orang atau 1%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar wajib pajak orang pribadi dan badan yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Barat adalah Strata 1.

d. Karakteristik responden berdasarkan wajib pajak

Tabel 4.4
Presentase Wajib Pajak Responden

| Wajib Pajak | Frekuensi (Orang) | Presentase (%) |
|---------------|-------------------|----------------|
| Orang Pribadi | 73 | 73% |
| Badan | 27 | 27% |

Sumber: Data Primer diolah 2018

Dari data karakteristik responden berdasarkan wajib pajak pada tabel 4.4 di atas, maka jumlah responden terbanyak adalah wajib pajak orang pribadi yaitu sebanyak 73 orang atau 73%. Sedangkan wajib pajak badan hanya sebanyak 27 orang atau 27%. Maka dapat disimpulkan bahwa wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Barat yang terbanyak adalah wajib pajak orang pribadi.

C. Penentuan Range

Pada *survey* ini menggunakan skala Likert dengan bobot tertinggi di tiap pertanyaan adalah 5 dan bobot terendah adalah 1. Dengan jumlah responden sebanyak 100 orang, maka:

skor tertinggi : $100 \times 5 = 500$

skor terendah : $100 \times 1 = 100$

sehingga *range* untuk hasil *survey*, yaitu:

range skor:

100-180 = sangat rendah

181-260 = rendah

261-340 = cukup

341-420 = tinggi

421-500 sangat tinggi

D. Hasil Penelitian

1. Analisis Deskriptif Kualitatif Variabel Penelitian

a. Analisis Deskriptif Variabel Pelayanan Fiskus (X1)

Analisis deskriptif jawaban responden tentang variabel pelayanan fiskus didasarkan pada jawaban responden atas pernyataan-pernyataan seperti yang terdapat dalam kuesioner yang disebarakan pada responden. Variasi jawaban responden untuk variabel pelayanan fiskus dapat dilihat pada tabel 4.5 sebagai berikut:

Tabel 4.5
Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Fiskus (X1)

| Pernyataan/Indikator | Skor | | | | | | | | | | Total |
|---|------|---|----|---|----|----|----|----|----|----|-------|
| | STS | | TS | | KS | | S | | SS | | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| Formulir dan blangko perpajakan mudah didapatkan | 2 | 2 | 1 | 1 | 14 | 14 | 39 | 39 | 44 | 44 | 422 |
| Pengisian dan penggunaan formulir mudah dipahami | 1 | 1 | 3 | 3 | 20 | 20 | 49 | 49 | 27 | 27 | 398 |
| Sarana dan fasilitas pelayanan di KPP memadai dan baik | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 | 12 | 54 | 54 | 32 | 32 | 414 |
| Ruang pelayanan pajak nyaman | 2 | 2 | 0 | 0 | 8 | 8 | 44 | 44 | 46 | 46 | 432 |
| Penampilan petugas pajak menarik | 1 | 1 | 2 | 2 | 12 | 12 | 61 | 61 | 24 | 24 | 405 |
| Jika terjadi antrian semua berjalan dengan teratur dan tertib | 3 | 3 | 0 | 0 | 9 | 9 | 59 | 59 | 29 | 29 | 411 |
| Fiskus memberikan pelayanan yang tepat pada wajib pajak | 1 | 1 | 2 | 2 | 10 | 10 | 60 | 60 | 27 | 27 | 410 |
| Fiskus cepat memberikan pelayanan kepada wajib pajak | 0 | 0 | 3 | 3 | 11 | 11 | 63 | 63 | 23 | 23 | 406 |
| Fiskus memberikan pelayanan yang sama kepada wajib pajak | 0 | 0 | 3 | 3 | 10 | 10 | 63 | 63 | 24 | 24 | 408 |
| Prosedur pelayanan di KPP tidak berbelit-belit | 1 | 1 | 4 | 4 | 18 | 18 | 55 | 55 | 22 | 22 | 393 |
| Fiskus cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 | 12 | 67 | 67 | 19 | 19 | 402 |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|-----|--|
| timbul pada wajib pajak | | | | | | | | | | | | |
| Fiskus cepat tanggap terhadap pertanyaan dari wajib pajak | 0 | 0 | 3 | 3 | 12 | 12 | 64 | 64 | 21 | 21 | 403 | |
| Fiskus cepat tanggap terhadap keluhan dari wajib pajak | 1 | 1 | 1 | 1 | 14 | 14 | 60 | 60 | 24 | 24 | 405 | |
| Fiskus mengetahui peraturan perpajakan | 2 | 2 | 3 | 3 | 7 | 7 | 68 | 68 | 20 | 20 | 401 | |
| Fiskus terampil dalam bidang tugasnya | 1 | 1 | 3 | 3 | 14 | 14 | 62 | 62 | 20 | 20 | 397 | |
| Fiskus terampil dalam menghitung jumlah pajak terutang wajib pajak | 0 | 0 | 3 | 3 | 12 | 12 | 61 | 61 | 24 | 24 | 406 | |
| Fiskus mampu memberikan penjelasan dengan baik | 1 | 1 | 1 | 1 | 8 | 8 | 64 | 64 | 26 | 26 | 413 | |
| Fiskus mampu berkomunikasi secara baik dengan wajib pajak | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 67 | 67 | 26 | 26 | 416 | |
| Fiskus bersikap sopan dalam memberikan pelayanan | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | 6 | 64 | 64 | 28 | 28 | 417 | |
| Fiskus memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada wajib pajak | 1 | 1 | 4 | 4 | 9 | 9 | 55 | 55 | 31 | 31 | 411 | |
| Fiskus menjamin kerahasiaan dari wajib pajak | 0 | 0 | 2 | 2 | 5 | 5 | 54 | 54 | 39 | 39 | 430 | |
| Fiskus memberikan rasa aman kepada wajib pajak dalam melakukan kewajibannya | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 66 | 66 | 29 | 29 | 421 | |
| Rata-rata | | | | | | | | | | | 410 | |

Sumber: Data Primer yang diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, dapat disimpulkan bahwa pernyataan atau indikator dari Ruang pelayanan pajak nyaman berada pada *range* kelima, yaitu sangat tinggi dengan skor 432. Pernyataan atau indikator fiskus menjamin kerahasiaan dari wajib pajak berada pada *range* kelima, yaitu sangat tinggi dengan skor 430. Pernyataan atau indikator fiskus memberikan rasa aman kepada wajib pajak dalam melakukan kewajibannya berada pada *range* kelima, yaitu sangat tinggi dengan skor 422. Pernyataan atau indikator Fiskus memberikan rasa aman kepada wajib pajak dalam melakukan

kewajibannya berada pada *range* kelima, yaitu sangat tinggi dengan skor 421. Pernyataan atau indikator Fiskus bersikap sopan dalam memberikan pelayanan berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 417. Pernyataan atau indikator Fiskus mampu berkomunikasi secara baik dengan wajib pajak berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 416. Pernyataan atau indikator Sarana dan fasilitas pelayanan di KPP memadai dan baik berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 414. Pernyataan atau indikator Fiskus mampu memberikan penjelasan dengan baik berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 413. Pernyataan atau indikator Jika terjadi antrian semua berjalan dengan teratur dan tertib berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 411. Pernyataan atau indikator Fiskus memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada wajib pajak berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 411. Pernyataan atau indikator Fiskus memberikan pelayanan yang tepat pada wajib pajak berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 410. Pernyataan atau indikator Fiskus memberikan pelayanan yang sama kepada wajib pajak berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 408. Pernyataan atau indikator Fiskus terampil dalam menghitung jumlah pajak terutang wajib pajak berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 406. Pernyataan atau indikator Fiskus cepat memberikan pelayanan kepada wajib pajak berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 406. Pernyataan atau indikator Fiskus cepat tanggap terhadap keluhan dari wajib pajak berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 405. Pernyataan atau indikator Penampilan petugas pajak menarik berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 405. Pernyataan atau indikator Fiskus cepat

tanggap terhadap pertanyaan dari wajib pajak berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 403. Pernyataan atau indikator Fiskus cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul pada wajib pajak berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 402. Pernyataan atau indikator Fiskus mengetahui peraturan perpajakan berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 401. Pernyataan atau indikator Pengisian dan penggunaan formulir mudah dipahami berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 398. Pernyataan atau indikator Fiskus terampil dalam bidang tugasnya berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 397 Dan Pernyataan atau indikator Prosedur pelayanan di KPP tidak berbelit-belit berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 393.

b. Analisis Deskriptif Variabel Sikap Wajib Pajak (X2)

Analisis deskriptif jawaban responden tentang variabel sikap wajib pajak didasarkan pada jawaban responden atas pernyataan-pernyataan seperti yang terdapat dalam kuesioner yang disebarkan pada responden. Variasi jawaban responden untuk variabel Sikap Wajib Pajak dapat dilihat pada tabel 4.6 sebagai berikut :

Tabel 4.6
Tanggapan Responden Mengenai Sikap Wajib Pajak (X2)

| Pernyataan/Indikator | Skor | | | | | | | | | | Total |
|---|------|---|----|---|----|----|----|----|----|----|-------|
| | ST | | TS | | KS | | S | | SS | | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| Pajak ditetapkan dengan Undang-Undang (UU) dan dapat dipaksakan | 2 | 2 | 4 | 4 | 20 | 20 | 56 | 56 | 18 | 18 | 384 |
| Pajak merupakan bentuk pengabdian masyarakat kepada Negara | 0 | 0 | 1 | 1 | 9 | 9 | 54 | 54 | 36 | 36 | 425 |
| Membayar pajak merupakan bentuk partisipasi dalam | 0 | 0 | 1 | 1 | 8 | 8 | 52 | 52 | 39 | 39 | 429 |

| | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|----|----|----|----|----|-----|-----|
| menunjang pembangunan negara | | | | | | | | | | | |
| Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan pajak dapat merugikan Negara | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 | 18 | 56 | 56 | 20 | 20 | 387 |
| Pembayaran pajak yang tidak sesuai akan berakibat pada kerugian yang ditanggung Negara | 3 | 3 | 5 | 5 | 17 | 17 | 59 | 59 | 16 | 16 | 380 |
| Pengetahuan Wajib pajak tentang pajak dengan mudah diperoleh dari media masa (seperti televisi, dan radio), spanduk, reklame, media cetak lainnya | 1 | 1 | 2 | 2 | 22 | 22 | 56 | 56 | 19 | 19 | 390 |
| Masyarakat mengetahui fungsi dan manfaat pajak yang digunakan untuk membiayai pembangunan negara dan sarana umum bagi Masyarakat | 0 | 0 | 3 | 3 | 20 | 20 | 53 | 53 | 24 | 24 | 398 |
| Masyarakat mengetahui bagaimana cara mengisi SPT membayar pajak dengan benar | 2 | 2 | 5 | 5 | 18 | 18 | 62 | 62 | 13 | 13 | 379 |
| Masyarakat mengetahui bahwa dalam Undang perpajakan, bagi Wajib Pajak yang terlambat atau tidak membayar pajak dapat diberikan sanksi administrasi dan sanksi pidana | 1 | 1 | 2 | 2 | 21 | 21 | 57 | 57 | 19 | 19 | 391 |
| Masyarakat mengetahui bagaimana caramengitung pajak dengan benar | 4 | 4 | 2 | 2 | 25 | 25 | 57 | 57 | 12 | 12 | 371 |
| Rata-rata | | | | | | | | | | 393 | |

Sumber: Data Primer yang diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.6 di atas, dapat disimpulkan bahwa pernyataan atau indikator Membayar pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara berada pada *range* kelima, yaitu sangat tinggi dengan skor 429. Pernyataan atau indikator Pajak merupakan bentuk pengabdian masyarakat kepada Negara berada pada *range* kelima, yaitu sangat tinggi dengan skor 425. Pernyataan atau indikator Masyarakat mengetahui fungsi dan manfaat pajak yang digunakan untuk membiayai

pembangunan negara dan sarana umum bagi Masyarakat berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 398. Pernyataan atau indikator Masyarakat mengetahui bahwa dalam Undang perpajakan, bagi Wajib Pajak yang terlambat atau tidak membayar pajak dapat diberikan sanksi administrasi dan sanksi pidana berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 391. Pernyataan atau indikator Pengetahuan Wajib pajak tentang pajak dengan mudah diperoleh dari media masa (seperti televisi, dan radio), spanduk, reklame, media cetak lainnya berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 390. Pernyataan atau indikator Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan pajak dapat merugikan Negara berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 387. Pernyataan atau indikator Pajak ditetapkan dengan Undang-Undang (UU) dan dapat dipaksakan berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 384. Pernyataan atau indikator Pembayaran pajak yang tidak sesuai akan berakibat pada kerugian yang ditanggung Negara berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 380. Pernyataan atau indikator Masyarakat mengetahui bagaimana cara mengisi SPT membayar pajak dengan benar berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 379. Pernyataan atau indikator Masyarakat mengetahui bagaimana cara mengitung pajak dengan benar berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 371.

c. Analisis Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Analisis deskriptif jawaban responden tentang variabel kepatuhan wajib pajak didasarkan pada jawaban responden atas pernyataan-pernyataan seperti yang terdapat dalam kuesioner yang

disebarkan pada responden. Variasi jawaban responden untuk variabel kepatuhan wajib pajak dapat dilihat pada tabel 4.7 sebagai berikut:

Tabel 4.7
Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

| Pernyataan/Indikator | Skor | | | | | | | | | | Total |
|--|------|---|----|---|----|----|----|----|----|-----|-------|
| | STS | | TS | | KS | | S | | SS | | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| Wajib pajak mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak secara sukarela ke KPP (Kantor Pelayanan Pajak) | 0 | 0 | 2 | 2 | 17 | 17 | 58 | 58 | 23 | 23 | 402 |
| Wajib pajak selalu mengisi SPT (Surat Pemberitahuan) sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan melaporkannya dengan tepat waktu | 0 | 0 | 3 | 3 | 14 | 14 | 58 | 58 | 25 | 25 | 405 |
| Wajib pajak menyampaikan SPT ke Kantor Pajak tepat waktu sebelum batas akhir penyampaian SPT | 0 | 0 | 2 | 2 | 15 | 15 | 63 | 63 | 20 | 20 | 401 |
| Wajib pajak selalu menghitung pajak yang terutang dengan benar dan membayarnya dengan tepat waktu | 1 | 1 | 2 | 2 | 14 | 14 | 63 | 63 | 20 | 20 | 399 |
| Wajib Pajak selalu membayar kekurangan pajak yang ada sebelum dilakukan pemeriksaan | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 | 16 | 64 | 64 | 20 | 20 | 404 |
| Dengan adanya pengawasan yang dilakukan oleh KPP akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | 12 | 62 | 62 | 26 | 26 | 414 |
| Wajib pajak selalu melakukan pembukuan atau pencatatan | 1 | 1 | 0 | 0 | 14 | 14 | 65 | 65 | 20 | 20 | 403 |
| Aparatur pajak telah memungut pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku | 1 | 1 | 0 | 0 | 13 | 13 | 60 | 60 | 26 | 26 | 410 |
| Wajib pajak telah menyampaikan SPT dengan lengkap dan sesuai dengan kebutuhan perpajakan. | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 | 14 | 61 | 61 | 25 | 25 | 411 |
| Rata-rata | | | | | | | | | | 405 | |

Sumber: Data Primer yang diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, dapat disimpulkan bahwa pernyataan atau indikator Dengan adanya pengawasan yang dilakukan oleh KPP akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 414. Pernyataan atau indikator Wajib pajak telah menyampaikan SPT dengan lengkap dan sesuai dengan kebutuhan perpajakan berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 411. Pernyataan atau indikator Aparatur pajak telah memungut pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 410. Pernyataan atau indikator Wajib pajak selalu mengisi SPT (Surat Pemberitahuan) sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan melaporkannya dengan tepat waktu berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 405. Pernyataan atau indikator Wajib Pajak selalu membayar kekurangan pajak yang ada sebelum dilakukan pemeriksaan berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 404. Pernyataan atau indikator Wajib pajak selalu melakukan pembukuan atau pencatatan berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 403. Pernyataan atau indikator Wajib pajak mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak secara sukarela ke KPP (Kantor Pelayanan Pajak) berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 402. Pernyataan atau indikator Wajib pajak menyampaikan SPT ke Kantor Pajak tepat waktu sebelum batas akhir penyampaian SPT berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 401. Pernyataan atau indikator Wajib pajak selalu menghitung pajak yang terutang dengan benar dan membayarnya dengan tepat waktu berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 399.

2. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner (Azwar, 1997 dalam Santi, 2012). Dalam hal ini digunakan item pertanyaan yang diharapkan dapat secara tepat mengungkapkan variabel yang diukur. Kriteria yang digunakan untuk menyatakan suatu instrumen dianggap valid atau layak digunakan dalam pengujian hipotesis apabila *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari 0,30. Hasil uji validitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.8 sebagai berikut.

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas

| Variabel | Item Pernyataan | Corrected Item-Total Correlation | Keterangan |
|-----------------------|-----------------|----------------------------------|------------|
| Pelayanan Fiskus (X1) | x1.1 | 0.679 | Valid |
| | x1.2 | 0.618 | Valid |
| | x1.3 | 0.731 | Valid |
| | x1.4 | 0.688 | Valid |
| | x1.5 | 0.633 | Valid |
| | x1.6 | 0.660 | Valid |
| | x1.7 | 0.717 | Valid |
| | x1.8 | 0.712 | Valid |
| | x1.9 | 0.634 | Valid |
| | x1.10 | 0.652 | Valid |
| | x1.11 | 0.489 | Valid |
| | x1.12 | 0.736 | Valid |
| | x1.13 | 0.817 | Valid |
| | x1.14 | 0.451 | Valid |
| | x1.15 | 0.723 | Valid |
| | x1.16 | 0.764 | Valid |
| | x1.17 | 0.777 | Valid |
| | x1.18 | 0.805 | Valid |

| | | | |
|---------------------------|-------|-------|-------|
| | x1.19 | 0.769 | Valid |
| | x1.20 | 0.636 | Valid |
| | x1.21 | 0.727 | Valid |
| | x1.22 | 0.758 | Valid |
| | | | |
| Sikap Wajib Pajak (X2) | x2.1 | 0.363 | Valid |
| | x2.2 | 0.548 | Valid |
| | x2.3 | 0.477 | Valid |
| | x2.4 | 0.453 | Valid |
| | x2.5 | 0.428 | Valid |
| | x2.6 | 0.636 | Valid |
| | x2.7 | 0.564 | Valid |
| | x2.8 | 0.640 | Valid |
| | x2.9 | 0.605 | Valid |
| | x2.10 | 0.595 | Valid |
| | | | |
| Kepatuhan Wajib Pajak (Y) | Y1 | 0.685 | Valid |
| | Y2 | 0.742 | Valid |
| | Y3 | 0.761 | Valid |
| | Y4 | 0.809 | Valid |
| | Y5 | 0.733 | Valid |
| | Y6 | 0.683 | Valid |
| | Y7 | 0.709 | Valid |
| | Y8 | 0.615 | Valid |
| | Y9 | 0.747 | Valid |

Sumber: Data Primer yang Diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang disajikan dalam penelitian ini adalah valid, hal ini bisa dilihat dari nilai masing-masing item pernyataan yang memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation* yang lebih besar dari 0,30.

b. Uji Reliabilitas

Trihendrari (2012:304) menjelaskan bahwa instrumen kuesioner harus andal (reliable). Andal berarti instrumen tersebut menghasilkan ukuran yang konsisten apabila digunakan untuk mengukur berulang kali. Teknik yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus koefisien *Cronbach's Alpha*, dengan cara membandingkan nilai *Alpha* dengan standarnya, reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,60. Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.9 sebagai berikut.

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|----------|------------------|------------|
| X1 | .955 | Reliabel |
| X2 | .835 | Reliabel |
| Y | .921 | Reliabel |

Sumber: Data Primer yang Diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.9 di atas, maka dapat disimpulkan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini telah reliabel karena keseluruhan variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,60 sehingga layak digunakan untuk menjadi alat ukur instrumen kuesioner dalam penelitian ini.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Teknik regresi berganda digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Hasil uji regresi linear berganda terhadap kedua variabel independen, yaitu pelayanan fiskus dan sikap wajib pajak dapat dilihat pada tabel 4.10 sebagai berikut.

Tabel 4.10
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | | |
| 1 | (Constant) | 3.642 | 3.100 | | 1.175 | .243 |
| | Pelayanan Fiskus | .034 | .024 | .083 | 1.405 | .163 |
| | Sikap Wajib Pajak | .759 | .055 | .809 | 13.676 | .000 |

a. Dependent Variable: KepatuhanWajibPajak
Sumber: Data Primer yang Diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.10 di atas dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi linear berganda, yang dibaca adalah nilai dalam kolom B, baris pertama menunjukkan konstanta (α) dan baris selanjutnya menunjukkan koefisien variabel independen. Berdasarkan tabel 4.10 model regresi yang digunakan adalah sebagai berikut.

$$\text{Patuh} = \alpha + \beta_1 \text{Pelayanan Fiskus} + \beta_2 \text{Sikap Wajib Pajak} + e$$

$$\text{Patuh} = 3.642 + 0.034 + 0,759$$

Nilai konstanta dengan koefisien regresi pada tabel 4.10 dapat dijelaskan sebagai berikut.

- a. Konstanta sebesar 3.642 menunjukkan bahwa jika variabel-variabel independen (Pelayanan Fiskus dan Sikap Wajib Pajak) diasumsikan tidak mengalami perubahan (konstan) maka nilai Y (kepatuhan Wajib Pajak) adalah sebesar 3.642%.
- b. Koefisien variabel Pelayanan Fiskus (x_1) sebesar 0,034 berarti setiap kenaikan pelayanan fiskus sebesar 1%, maka kepatuhan wajib pajak akan naik sebesar 0.034%.
- c. Koefisien variabel sikap wajib pajak (x_2) sebesar 0.759 berarti setiap kenaikan sikap wajib pajak sebesar 1%, maka kepatuhan wajib pajak akan naik sebesar 0.759%.

4. Pengujian Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara individu terhadap variabel terikat. Pada penelitian ini hipotesis 1 sampai dengan hipotesis 2 diuji dengan menggunakan uji t. Pada uji t dilakukan dengan cara berdasarkan nilai probabilitas. Jika nilai t signifikan lebih kecil dari 0,05 atau 5 % maka hipotesis yang diajukan diterima atau dikatakan signifikan. Sedangkan jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05 atau 5% maka hipotesis yang diajukan ditolak atau dikatakan tidak signifikan. Hasil uji t pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.11 sebagai berikut :

Tabel 4.11
Hasil Uji t

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 3.642 | 3.100 | | 1.175 | .243 |
| 1 Pelayanan Fiskus | .034 | .024 | .083 | 1.405 | .163 |
| 1 Sikap Wajib Pajak | .759 | .055 | .809 | 13.676 | .000 |

a. Dependent Variable: KepatuhanWajibPajak
Sumber: Data Primer yang Diolah 2018

Berdasarkan Tabel 4.11, di atas dapat disimpulkan bahwa hasil uji hipotesis secara parsial dari masing-masing variabel independen. Kedua variabel independen tersebut ada yang tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen karena nilai signifikan lebih besar dari 0,05 sedangkan variabel independen lainnya berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen karena nilai signifikan lebih kecil dari 0,05. Dengan melihat tabel di atas, maka analisis regresi linear berganda dapat disimpulkan sebagai berikut :

1) Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 4.11 secara parsial diperoleh nilai t hitung sebesar 1.405 dengan signifikansi 0.163. Rasio pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, karena nilai signifikansi lebih besar dari pada 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Jadi, hipotesis yang diajukan yaitu, “pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhanwajib

pajak”, ditolak. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tiraada, 2013.

2) Pengaruh Sikap wajib pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 4.11 secara parsial diperoleh nilai t hitung sebesar 13.676 dengan signifikansi 0,000. Rasio sikap wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, karena nilai signifikansi lebih kecil daripada 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa sikap wajib pajak akan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Jadi, hipotesis yang diajukan yaitu, “sikap wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak”, diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mahardika, 2015.

b. Uji Koefisien Determinasi R^2

Uji Determinasi digunakan untuk mengetahui besar persentase sumbangan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Dilihat dari seberapa besar nilai koefisien determinasi (R^2). R^2 atau *Adjusted R square* menjelaskan seberapa besar variabel independen yang digunakan dalam penelitian mampu menjelaskan variabel dependen. Hasil dari Uji Koefisien Determinasi R^2 dapat dilihat pada tabel 4.12 sebagai berikut.

Tabel 4.12
Hasil Uji Determinasi R²
Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .813 ^a | .660 | .653 | 2.75146 |

Sumber: Data Primer yang Diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.12, di atas yang menjelaskan bahwa nilai *Adjusted R Square* adalah 0.653, hal ini menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel bebas yakni pelayanan fiskus dan sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 65,3% dan sisanya yakni 34,7% di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak di jelaskan dalam penelitian ini.

E. Pembahasan

Berdasarkan hasil dari analisis yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 22,0, yang menunjukkan hasil pengujian hipotesis maka dapat dikatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan ada beberapa responden atau wajib pajak dalam tata cara perpajakan bagi wajib pajak tidak mudah untuk memahami sistem yang berbasis elektronik. Pembayaran pajak yang diterapkan dengan menggunakan sistem pembayaran, penyetoran dan pelaporan yang berbasis elektronik seperti, *e-filling*, *e-SPT* dan lain sebagainya dianggap bahwa hal ini menyulitkan bagi wajib pajak itu sendiri yang kurang paham dengan menggunakan teknologi.

Adanya ketidakpercayaan wajib pajak terhadap fiskus dapat menghambat peningkatan kepatuhan wajib pajak, meskipun kualitas pelayanan yang diberikan fiskus sangat baik. Namun, wajib pajak

memandang bahwa adanya pembayaran pajak ini memberatkan bagi mereka, bukan karena pelayanan fiskus yang baik sehingga menambah kepatuhan wajib pajak. hal inilah yang membuat wajib pajak cenderung terpaksa memenuhi kewajiban perpajakannya karena, adanya sanksi yang dibebankan kepada mereka. Bukan karena keberadaan fiskus ataupun kemudahan sistem yang diterapkan. Kemudahan dalam prosedur pembayaran pajak tidak dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Karena pelayanan yang diberikan fiskus tidak dapat mendorong kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Tryana A.M. Tiraada, 2013 yaitu sikap fiskus tidak berpengaruh signifikan dikarenakan pelayanan yang diberikan fiskus tidak dipergunakan secara rutin oleh wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Winerungan, O. L. 2013. Yaitu pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dari masyarakat di Kota Manado dan Kota Bitung dan berhubungan dengan pengetahuan pajak yang tidak mendalam dan model pelayanan dari pegawai KPP yang seringkali tidak memuaskan masyarakat.

Sedangkan sikap wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini didukung oleh teori yang dikemukakan oleh Husein Umar (1998:23) menyatakan, Sikap merupakan evaluasi, perasaan dan kecenderungan seseorang yang relative konsisten terhadap sesuatu objek dan gagasan, atau dengan kata lain bahwa sikap merupakan suatu perasaan yang timbul pada diri seseorang terhadap suatu objek, baik sebelum dan sesudah orang melihat, merasakan dan menikmati objek

tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa sikap wajib pajak akan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga hipotesis yang diajukan diterima. wajib pajak sadar akan kewajibannya dalam perpajakan sehingga wajib pajak membayar pajak sesuai dengan pengalaman dan pengamatan setiap individu.

Wajib pajak juga sadar akan sanksi yang dibebankan bagi setiap wajib pajak yang tidak melaporkan perpajakannya. Sehingga sikap wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini sesuai dengan teori yang digunakannya yaitu teori atribusi dan teori pembelajaran sosial, bahwa kepatuhan wajib pajak dapat dikaitkan dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Apabila sikap wajib pajak baik dan cenderung bersikap patuh maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh I Gusti Ngurah Putra Mahardika, 2015 yaitu sikap wajib pajak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Istika Herliani Ulfa, 2015 yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan antara sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Donny halim dan Juli Ratnawati yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan yaitu mengenai kualitas pelayanan fiskus, dan sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan badan maka dapat diberikan kesimpulan sebagai berikut.

1. Pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus, tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Sikap wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi sikap wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pihak KPP Pratama Makassar Barat meningkatkan kualitas pelayanan fiskus terhadap masyarakat dan memberikan informasi betapa pentingnya kepatuhan wajib pajak untuk dipatuhi setiap masyarakat.
2. Para peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan untuk menggunakan objek penelitian seluruh KPP yang ada di kota Makassar sehingga lebih meningkatkan generalisasi hasil penelitian dan diharapkan dapat menggunakan beberapa variabel lainnya untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman. (2010). *Administrasi Perpajakan*. Bandung: Nuansa.
- Andayu, B. V. D., Topowijono, & Sulasmiyati, S. 2015. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan usaha dan terdaftar di KPP Pratama Malang Utara). . *Jurnal Administrasi Bisnis - Perpajakan (JAB) Vol.5 No.2* .
- Ardiyansyah, A., Kertahadi, & Dewantara, R, Y. 2016. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Di Wilayah Kerja Kpp Pratama Blitar). *Jurnal Perpajakan (JEJAK) | Vol. 11 No. 1*.
- Devano S dan Rahayu, S, K. 2006. *Pepajakan: Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Kencana.
- Diana, A & Setiawati, L. 2014. *Perpajakan Teori dan Peraturan Terkini*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Halim, D. dan Juli R. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak (Studi Kasus pada WPOP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang)
- Harefa, Maria, Irene. 2013. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Jakarta Senen). *Jurnal TEKUN|Volume IV, No. 01* , 105-127.
- Indrawan, Daud. 2014. Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman, Efektifitas Sistem Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kemauan Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening. (Studi Empiris pada KPP Pratama Bangkinang). *JOM FEKON Vol. 1 no. 2*.
- Isroah. 2012. *Perpajakan*. Yogyakarta: UNY Press
- Jatmiko, A. N. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Padapelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Semarang). *Tesis. Semarang. Pascasarjana Universitas Diponegoro*.
- Jogiyanto, H.M. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Liberti Pandiangan. 2014. *Administrasi Perpajakan*. Jakarta.: Erlangga
- Mahardika, I, G, N, P. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp

Pratama Singaraja. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJPE) Volume: 5 Nomor: 1*

Mardiasmo. 2016. *Perpajakan (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Andi.

Masruroh, dan Zulaikha, S. 2013. Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada WPOP di Kabupaten Tegal. *Diponegoro Journal of Accounting*. ISSN: 2337-3806.

Murti, H. W., Sondakh, J. J., & Sabijono, H. 2014. Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Manado. *Jurnal EMBA Vol. 2 No. 3*. ISSN 2303-1174

Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. 2017. Makassar. Universitas Muhammadiyah Makassar

Prabawa, M. A. M & Noviani, N. 2012. Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Manado. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol. 1, No.2*.

Priantara, Diaz. 2012. *Perpajakan Indonesia (Edisi 2)*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Puspita, N. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak Dan Keadilan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Empiris Pada Kecamatan Padang Utara). *Artikel*.

Rahayu, Siti, Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia : Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rahman, Abdul. 2010. *Administrasi Perpajakan*. Bandung: Nuansa.

Santi, A. N. 2012. *Analisis Pengaruh kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional, Lingkungan, Sanksi Denda, dan Sikap Fiskus Terhadap kepatuhan Wajib Pajak*, (Online), (http://eprints.undip.ac.id/35025/1/Skripsi_01.pdf, diakses 25 Januari 2018).

Sekaran, U. 1992 *Research Methods For Business: Skill-Building Aproach*, 2nd Edition, John Wiley & Sons, Inc.

Suandy, E. 2008. *Hukum Pajak (Edisi 4)*. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung.: Alfabeta

Tiraada, Tryana. A. M. 2013. *Jurnal EMBA: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado*. Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa

Selatan,(Online), Vol. 1, No. 3, <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/1859/>, diakses 17 Mei 2018.

Trihendradi, C. 2012 *step by step spss 20 analisis data statistik*. Yogyakarta: Andi.

Tuwo, Vanli. 2016. The Effect Of Attitude and Awareness Tax Payers To Compliance With Tax Payers Of Land and Building In Tara-Tara Village City Tomohon. *Jurnal EMBA Vol.4 No.1* Hal. 087-097.ISSN 2303-1174

Ulfa, I. H. 2015.pengaruh kesadaran, pengetahuan pajak dan sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pekerjaan bebas di KPP Pratama Semarang Timur. <http://eprints.dinus.ac.id/17701/>.Di akses pada tanggal 19 Juni 2018 pukul 15.00

Umar, Husein. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.

Undang-Undang. 2015. *Undang-undang Pajak Lengkap Tahun 2015*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Widodo Widi, dkk .2010. *Moralitas, Budaya, dan Kepatuhan Pajak*.Bandung. Alfabeta.

Widodo., Widodo, A & Puspita, A. H. 2010. *Pajak Bumi dan Bangunan untuk Para Praktisi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Winerungan, O. L. 2013. Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wpop Di Kpp Manado Dan Kpp Bitung. *Jurnal EMBA Vol.1 No.3*. ISSN 2303-1174

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Siani Ningsi panggilan Siani lahir di Tapuhaka pada tanggal 27 Juni 1995 dari pasangan suami istri Bapak La Asi dan Ibu Kurnia. Peneliti adalah anak ketiga dari tujuh bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Jl. Sultan Alauddin 2 No. 55 RT/RW 003/007, Kel. Mangasa, Kec. Tamalate Kota Makassar.

Pendidikan yang telah di tempuh oleh peneliti yaitu SD Negeri 2 Tapuhaka lulus tahun 2008, SMP Negeri 1 Kabaena Timur lulus tahun 2011, SMA Negeri 1 Kabaena Timur lulus tahun 2014, dan mulai tahun 2014 mengikuti program S1 Akuntansi di Universitas Muhammadiyah Makassar sampai dengan sekarang. Sampai dengan penulisan skripsi ini peneliti masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 Akuntansi Universitas Muhammadiyah Makassar.

LAMPIRAN 2

KUESIONER PENELITIAN

• Pendahuluan

Sebelumnya saya sampaikan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Daftar pernyataan ini dibuat dengan maksud mengumpulkan data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : **Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat)**

• Identitas Responden

- Nama Responden :(Boleh dirahasiakan)
- Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
- Usia :
- Fakultas :
- Program Studi :
- Pendidikan Terakhir :
- Wajib Pajak : Orang Pribadi Badan

• Pernyataan

Berikan tanda ceklis di antara salah satu pilihan yang di anggap paling tepat dengan bobot penilaian sebagai berikut :

Keterangan :

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Kurang Setuju (KS)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

| No | Pernyataan | STS | TS | KS | S | SS |
|---|--|-----|----|----|---|----|
| Pelayanan Fiskus (Pegawai) (X₁) | | | | | | |
| <i>Berwujud (Tangible)</i> | | | | | | |
| 1. | Formulir dan blangko perpajakan mudah didapatkan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. | Pengisian dan penggunaan formulir mudah dipahami | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Sarana dan fasilitas pelayanan di KPP memadai dan baik | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Ruang pelayanan pajak nyaman | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Penampilan petugas pajak menarik | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Jika terjadi antrian semua berjalan dengan teratur dan tertib | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <i>Keandalan (Reability)</i> | | | | | | |
| 7 | Fiskus memberikan pelayanan yang tepat pada wajib pajak | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | Fiskus cepat memberikan pelayanan kepada wajib pajak | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | Fiskus memberikan pelayanan yang sama kepada wajib pajak | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. | Prosedur pelayanan di KPP tidak berbelit-belit | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <i>Ketanggapan (Responsifenes)</i> | | | | | | |
| 11 | Fiskus cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul pada wajib pajak | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | Fiskus cepat tanggap terhadap pertanyaan dari wajib pajak | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | Fiskus cepat tanggap terhadap keluhan dari wajib pajak | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | Fiskus mengetahui peraturan perpajakan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | Fiskus terampil dalam bidang tugasnya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|---|
| 16 | Fiskus terampil dalam menghitung jumlah pajak terutang wajib pajak | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Asuransi (<i>Assurance</i>) | | | | | | |
| 17 | Fiskus mampu memberikan penjelasan dengan baik | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | Fiskus mampu berkomunikasi secara baik dengan wajib pajak | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19 | Fiskus bersikap sopan dalam memberikan pelayanan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20 | Fiskus memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada wajib pajak | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21 | Fiskus menjamin kerahasiaan dari wajib pajak | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22 | Fiskus memberikan rasa aman kepada wajib pajak dalam melakukan kewajibannya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Sikap Wajib Pajak (X_2) | | | | | | |
| 1 | Pajak ditetapkan dengan Undang-Undang (UU) dan dapat dipaksakan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Pajak merupakan bentuk pengabdian masyarakat kepada Negara | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Membayar pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan pajak dapat merugikan Negara | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Pembayaran pajak yang tidak sesuai akan berakibat pada kerugian yang ditanggung Negara | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Pengetahuan Wajib pajak tentang pajak | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | | |
|----------------------------------|--|---|---|---|---|---|
| | dengan mudah diperoleh dari media masa (seperti televisi, dan radio), spanduk, reklame, media cetak lainnya | | | | | |
| 7 | Masyarakat mengetahui fungsi dan manfaat pajak yang digunakan untuk membiayai pembangunan negara dan sarana umum bagi Masyarakat 8 Masyarakat mengetahui | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | Masyarakat mengetahui bagaimana cara mengisi SPT membayar pajak dengan benar | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | Masyarakat mengetahui bahwa dalam Undang perpajakan, bagi Wajib Pajak yang terlambat atau tidak membayar pajak dapat diberikan sanksi administrasi dan sanksi pidana | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | Masyarakat mengetahui bagaimana cara menghitung pajak dengan benar | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Kepatuhan Wajib Pajak (Y) | | | | | | |
| 1 | Wajib pajak mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak secara sukarela ke KPP (Kantor Pelayanan Pajak). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Wajib pajak selalu mengisi SPT (Surat Pemberitahuan) sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan melaporkannya dengan tepat waktu | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Wajib pajak menyampaikan SPT ke Kantor Pajak tepat waktu sebelum batas akhir penyampaian SPT. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Wajib pajak selalu menghitung pajak yang terutang dengan benar dan membayarnya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|---|
| | dengan tepat waktu. | | | | | |
| 5 | Wajib Pajak selalu membayar kekurangan pajak yang ada sebelum dilakukan pemeriksaan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Dengan adanya pengawasan yang dilakukan oleh KPP akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | Wajib pajak selalu melakukan pembukuan atau pencatatan. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | Aparatur pajak telah memungut pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | Wajib pajak telah menyampaikan SPT dengan lengkap dan sesuai dengan kebutuhan perpajakan. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

LAMPIRAN 3

| No | Jawaban Kuesioner Kualitas Pelayanan Fiskus | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Jumlah | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--------|-----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | | 22 |
| 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 31 |
| 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 100 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 88 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 83 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 89 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 94 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 87 |
| 8 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 102 |
| 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 92 |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 109 |
| 11 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 94 |
| 12 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 105 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 86 |
| 14 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 80 |
| 15 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 86 |
| 16 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 43 |
| 17 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 101 |
| 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 94 |
| 19 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 86 |
| 20 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 88 |
| 21 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 89 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|
| 72 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 97 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 89 |
| 74 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 98 |
| 75 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 85 |
| 76 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 91 |
| 77 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 83 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 95 |
| 79 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 91 |
| 80 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 95 |
| 81 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 96 |
| 82 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 93 |
| 83 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 89 |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 92 |
| 85 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 107 |
| 86 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 107 |
| 87 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 97 |
| 88 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 102 |
| 89 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 97 |
| 90 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 89 |
| 91 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 94 |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 87 |
| 93 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 82 |
| 94 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 110 |
| 95 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 104 |
| 96 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 98 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 97 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 96 |
| 98 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 86 |
| 99 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 96 |
| 100 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 98 |
| Total | 422 | 398 | 415 | 432 | 405 | 411 | 410 | 406 | 408 | 393 | 402 | 403 | 405 | 401 | 397 | 406 | 413 | 416 | 417 | 411 | 430 | 421 | 9022 |

LAMPIRAN 4

| No | Jawaban kuesioner Sikap Wajib Pajak | | | | | | | | | | Jumlah |
|----|-------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|--------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 41 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 29 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 44 |
| 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 34 |
| 6 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 35 |
| 7 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 48 |
| 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 46 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 10 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 47 |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 47 |
| 12 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 39 |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 37 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 36 |
| 16 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 28 |
| 17 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 40 |
| 18 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 42 |
| 19 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 |
| 20 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 42 |
| 21 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 47 |
| 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 46 |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 32 |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 32 |
| 25 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 42 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 34 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 35 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 41 |
| 29 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 47 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 37 |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 37 |
| 35 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 36 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 37 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 37 |

| | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 14 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 32 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 16 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 24 |
| 17 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 34 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 38 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 30 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 21 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 |
| 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 |
| 25 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 27 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 |
| 28 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 43 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 34 |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 30 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 35 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 35 |
| 39 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 33 |
| 40 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 37 |
| 41 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 42 |
| 42 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 40 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 44 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 |
| 45 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 48 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 40 |
| 49 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 51 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 43 |
| 52 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37 |
| 53 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 |
| 54 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 26 |

| | | | | | | | | | | |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 96 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 |
| 97 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 98 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 99 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 100 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| | 402 | 405 | 401 | 399 | 404 | 414 | 406 | 418 | 411 | 3653 |

LAMPIRAN 7 UJI RELIABILITAS DAN VALIDITAS X1

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 100 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 100 | 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 |
|------------------|--|------------|
| .955 | .956 | 22 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| x1.1 | 86.0000 | 119.071 | .679 | .953 |
| x1.2 | 86.2400 | 120.790 | .618 | .954 |
| x1.3 | 86.0700 | 120.268 | .731 | .952 |
| x1.4 | 85.9000 | 120.192 | .688 | .953 |
| x1.5 | 86.1700 | 122.001 | .633 | .954 |
| x1.6 | 86.1100 | 120.463 | .660 | .953 |
| x1.7 | 86.1200 | 120.672 | .717 | .953 |
| x1.8 | 86.1600 | 121.611 | .712 | .953 |
| x1.9 | 86.1400 | 122.768 | .634 | .954 |
| x1.10 | 86.2900 | 120.531 | .652 | .953 |
| x1.11 | 86.2000 | 125.010 | .489 | .955 |
| x1.12 | 86.1900 | 121.368 | .736 | .952 |
| x1.13 | 86.1700 | 119.435 | .817 | .951 |
| x1.14 | 86.2100 | 124.531 | .451 | .956 |

| | | | | |
|-------|---------|---------|------|------|
| x1.15 | 86.2500 | 120.371 | .723 | .952 |
| x1.16 | 86.1600 | 120.621 | .764 | .952 |
| x1.17 | 86.0900 | 120.729 | .777 | .952 |
| x1.18 | 86.0600 | 120.865 | .805 | .952 |
| x1.19 | 86.0500 | 120.997 | .769 | .952 |
| x1.20 | 86.1100 | 120.867 | .636 | .954 |
| x1.21 | 85.9200 | 121.731 | .727 | .952 |
| x1.22 | 86.0100 | 121.626 | .758 | .952 |

Scale Statistics

| Mean | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|---------|----------|----------------|------------|
| 90.2200 | 132.739 | 11.52124 | 22 |

LAMPIRAN 8

UJI RELIABILITAS DAN VALIDITAS X2

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 100 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 100 | 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 |
|------------------|--|------------|
| .835 | .839 | 10 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| x2.1 | 35.5000 | 21.343 | .363 | .836 |
| x2.2 | 35.0900 | 21.113 | .548 | .818 |
| x2.3 | 35.0500 | 21.523 | .477 | .824 |
| x2.4 | 35.4700 | 20.514 | .453 | .827 |
| x2.5 | 35.5400 | 20.675 | .428 | .830 |
| x2.6 | 35.4400 | 19.966 | .636 | .809 |
| x2.7 | 35.3600 | 20.455 | .564 | .816 |

| | | | | |
|-------|---------|--------|------|------|
| x2.8 | 35.5500 | 19.624 | .640 | .808 |
| x2.9 | 35.4300 | 20.187 | .605 | .812 |
| x2.10 | 35.6300 | 19.609 | .595 | .812 |

Scale Statistics

| Mean | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|---------|----------|----------------|------------|
| 39.3400 | 24.853 | 4.98527 | 10 |

LAMPIRAN 9

UJI RELIABILITAS DAN VALIDITAS Y

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 100 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 100 | 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 |
|------------------|--|------------|
| .921 | .922 | 9 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Y1 | 32.4700 | 17.423 | .685 | .915 |
| Y2 | 32.4400 | 16.996 | .742 | .911 |
| Y3 | 32.4800 | 17.282 | .761 | .910 |
| Y4 | 32.5000 | 16.636 | .809 | .906 |
| Y5 | 32.4500 | 17.806 | .733 | .912 |
| Y6 | 32.3500 | 18.028 | .683 | .915 |
| Y7 | 32.4600 | 17.544 | .709 | .913 |
| Y8 | 32.3900 | 17.836 | .615 | .919 |
| Y9 | 32.3800 | 17.632 | .747 | .911 |

Scale Statistics

| Mean | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|---------|----------|----------------|------------|
| 36.4900 | 21.889 | 4.67855 | 9 |

LAMPIRAN 9

REGRESI LINEAR BERGANDA

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | Correlations | | |
|-----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|--------------|---------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Zero-order | Partial | Part |
| | | | | | | | | |
| 1 (Constant) | 3.642 | 3.100 | | 1.175 | .243 | | | |
| PelayananFiskus | .034 | .024 | .083 | 1.405 | .163 | .076 | .141 | .083 |
| SikapWajibPajak | .759 | .055 | .809 | 13.676 | .000 | .808 | .811 | .809 |

Model Summary^b

| 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 | .813 ^a | .660 | .653 | 2.75146 | .660 | 94.351 | 2 | 97 | .000 | 2.136 |

a. Predictors: (Constant), SikapWajibPajak, PelayananFiskus

b. Dependent Variable: KepatuhanWajibPajak

LAMPIRAN 10

UJI t

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | Correlations | | |
|-----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|--------------|---------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Zero-order | Partial | Part |
| | | | | | | | | |
| 1 (Constant) | 3.642 | 3.100 | | 1.175 | .243 | | | |
| PelayananFiskus | .034 | .024 | .083 | 1.405 | .163 | .076 | .141 | .083 |

| | | | | | | | | |
|------------------|------|------|------|--------|------|------|------|------|
| SikapWajib Pajak | .759 | .055 | .809 | 13.676 | .000 | .808 | .811 | .809 |
|------------------|------|------|------|--------|------|------|------|------|

LAMPIRAN 10

UJI DETERMINASI (R²)

Model Summary^b

| 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 | .813 ^a | .660 | .653 | 2.75146 | .660 | 94.351 | 2 | 97 | .000 | 2.136 |

a. Predictors: (Constant), SikapWajibPajak, PelayananFiskus

b. Dependent Variable: KepatuhanWajibPajak