

SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Kasus pada KPP Makassar Selatan)



ANITA WULANDARI

1210321061

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU - ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS FAJAR
MAKASSAR
2016**

SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Kasus pada KPP Makassar Selatan)



Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada
Program Studi Akuntansi

ANITA WULANDARI

1210321061

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS FAJAR
MAKASSAR
2016**

SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

(Studi Kasus KPP Pratama Makassar Selatan)

disusun dan diajukan oleh

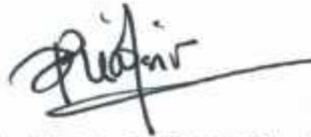
ANITA WULANDARI

1210321061

telah diperiksa dan telah diuji

Makassar, 14 September 2016

Pembimbing



Sukriah Natsir, S.E., M., Si., Ak

Ketua Program Studi S1 Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial
Universitas Fajar



Afdal, S.E., MSc., Ak., CA

SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA MAKASSAR SELATAN

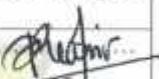
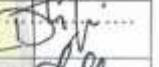
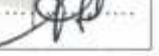
disusun dan diajukan oleh

ANITA WULANDARI
1210321061

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal **07 September 2016** dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Dewan Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Sukriah Natsir, S.E., M.Si., Ak., CA	Ketua	1. 
2.	Muhammad Gafur, S.E., M.Si., Ak., CA	Sekretaris	2. 
3.	Dinar, S.E., M.Si.	Anggota I	3. 
4.	Ahmad Dahian, S.E., M.Si., Ak., CA	Anggota II	4. 

Ketua Program Studi S1 Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Fajar


PRODI AKUNTANSI

Afdal, S.E., M.Sc., Ak., CA

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Anita Wulandari

NIM : 1210321061

Program Studi : Akuntansi S1

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Makassar Selatan** adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

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

Makassar, 14 September 2016

Yang membuat pernyataan,



Anita Wulandari

PRAKATA

Dengan memanjatkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, inayah dan hidayahnya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR–FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Kasus pada KPP Makassar Selatan)”** dengan baik. Adapun maksud dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata 1 (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Jurusan Akuntansi Universitas Fajar Makassar. Atas berkat bantuan dari berbagai pihak yang telah berkenan untuk memberikan segala yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini, perkenankanlah peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang merupakan sumber dari segala ilmu pengetahuan dan hanya atas rahmat dan izin-Nya skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Kedua orang tua saya yang saya sangat sayangi dan seluruh keluarga yang selalu memberikan semangat, dukungan serta doa yang tak pernah putus. Terima kasih telah memberikan yang terbaik buat saya.
3. Bapak Prof. Drs. H. Sadly Abdul Djabar, MPA, selaku Rektor Universitas Fajar Makassar.
4. Ibu DR. Hj. Hadiati, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Fajar Makassar.
5. Bapak Afdal, SE, M.Sc, Ak, CA, selaku Ketua Program Studi Strata 1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Fajar Makassar.
6. Ibu Sukriah Natsir, S.E., M.Si, Ak, selaku Pembimbing Skripsi.
7. Terakhir buat teman-teman yang ada di kelas B dan seluruh angkatan 2012 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Fajar Makassar terima kasih sudah memberikan semangat serta bantuannya. Dan semua rekan-rekan yang

tidak penulis sebutkan namanya satu persatu yang telah membantu selama dalam perkuliahan hingga selesainya skripsi ini.

Peneliti menyadari akan kurang sempurnaan penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu, segala kritik maupun saran yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan agar kelak dikemudian hari dapat menghasilkan karya yang lebih baik. Akhir kata peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Makassar, 17 Agustus 2016

Peneliti

Anita Wulandari

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus pada KPP Makassar Selatan)**

**Anita Wulandari
Sukriah Natsir**

Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Fajar (Unifa) Makassar, Indonesia
Jurusan Akuntansi

ABSTRAK

Meskipun jumlah wajib pajak dari tahun ke tahun semakin bertambah namun terdapat kendala yang dapat menghambat upaya peningkatan tax ratio kendala tersebut adalah kepatuhan wajib pajak (tax compliance). Penelitian ini mengkaji tingkat kepatuhan WP OP di KPP Pratama Makassar Selatan dengan menggunakan beberapa variabel bebas yang juga pernah digunakan dalam penelitian sebelumnya seperti kesadaran wajib pajak, sanksi denda, kualitas pelayanan, dan efektifitas sistem perpajakan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh sikap WP terhadap sanksi denda, kualitas pelayanan, dan efektifitas sistem perpajakan pada kepatuhan WP. Populasi dalam penelitian ini adalah para wajib pajak orang pribadi (WP OP) yang ada di kota Makassar. Berdasarkan data dari KPP yang ada di KPP Pratama Makassar Selatan, hingga akhir tahun 2015 tercatat sebanyak 81.576 WP OP yang merupakan WP OP efektif. Tidak semua WP OP efektif ini menjadi obyek dalam penelitian ini karena jumlahnya sangat besar dan guna efisiensi waktu dan biaya. Oleh sebab itu dilakukan pengambilan sampel. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode convenience sampling. Jumlah sampel ditentukan 100 orang. Metode pengumpulan data primer yang dipakai adalah dengan metode angket (kuesioner). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi berganda. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa sikap WP terhadap kesadaran wajib pajak, sanksi denda dan efektifitas sistem perpajakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan WP, dan kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : Kepatuhan wajib pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan, efektifitas sistem perpajakan.

ABSTRACT

Although the number of taxpayers from year to year is increasing, but there are obstacles that can hinder efforts to increase the tax ratio such obstacle is tax compliance (tax compliance) examines the level of compliance .Penelitian WP OP on STO South Makassar using several independent variables were also been used in previous studies such as awareness of taxpayers, financial penalties, service quality, and effectiveness of the system perpajakan.Tujuan this study was to analyze the effect of WP attitude toward fined, service quality, and effectiveness of the tax system in compliance WP. The population in this study is the individual taxpayer (WP OP) in the city of Makassar. Based on data from the LTO in STO South Makassar, until the end of 2015, there were 81 576 WP WP OP OP which is effective. Not all WP OP effectively becomes an object in this study because the numbers are very large and to the efficiency of time and cost. Therefore do sampling. Sampling was done by convenience sampling method. The number of samples is determined 100 people. Primary data collection method used is by questionnaire (questionnaire). Data analysis techniques used in this research is multiple regression analysis techniques. According to analysis carried out it could be concluded that the WP attitude towards the awareness of taxpayers, financial penalties and the effectiveness of the tax system of taxation has a significant positive effect on compliance WP, and quality of service tax authorities had no effect on tax compliance.

Keywords : Compliance taxpayer, tax penalties, quality of service, the effectiveness of the tax system.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
PRAKATA	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.5 Sistematika Penelitian	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Pengertian Pajak	9
2.1.2 Fungsi Pajak	9
2.1.3 Sistem Pemungutan Pajak	10
2.1.4 Wajib Pajak	11
2.1.5 Teori Aksi Beralasan	11
2.1.6 Teori Atribusi	13
2.1.7 Kepatuhan Pajak	14
2.1.8 Kesadaran Wajib Pajak	15
2.1.9 Efektifitas Sistem Perpajakan	15
2.1.10 Pelayanan Fiskus	16
2.1.11 Sanksi Perpajakan	17
2.2 Tinjauan Empirik	18
2.3 Kerangka Pemikiran	19
2.4 Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Rancangan Penelitian	24
3.2 Tempat dan Waktu	24
3.3 Populasi dan Sampel	24
3.4 Jenis dan Sumber Data	26
3.5 Pengukuran dan Variabel Penelitian	26
3.5.1 Variabel Dependen	26
3.5.2 Variabel Independen	27
3.6 Teknik Pengumpulan Data	28
3.7 Analisis Data	28

3.8.1 Uji Asumsi Klasik	29
3.8.2 Uji Validitas	30
3.8.3 Uji Reliabilitas	30
3.9 Pengujian Hipotesis	31
3.9.1 Uji Signifikansi Individu (Uji t)	31
3.9.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji f)	32
BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Sejarah KPP Pratama Makassar Selatan	33
4.2 Gambaran Umum KPP Pratama Makassar Selatan	34
4.2.1 Visi	34
4.2.2 Misi	34
4.3 Tujuan dan Produk KPP Pratama Makassar Selatan	35
4.3.1 Tujuan	35
4.3.2 Produk	35
4.4 Deskripsi Kerja Pada Masing- Masing Bidang	35
4.5 Deskripsi Data	38
4.6 Karakteristik Responden	39
4.6.1 Umur	39
4.6.2 Jenis Kelamin	40
4.6.3 Pendidikan	40
4.6.4 Pekerjaan	41
4.6.5 Lama Bekerja	41
4.7 Analisis Deskriptif	42
4.7.1 Kesadaran Wajib Pajak	42
4.7.2 Sanksi Pajak	43
4.7.3 Kualitas Pelayanan	44
4.7.4 Efektifitas Sistem Perpajakan	45

4.7.5 Kepatuhan Wajib Pajak	46
4.8 Hasil Uji Validitas Dan Reabilitas	47
4.8.1 Hasil Uji Validitas	47
4.8.2 Hasil Uji Relibialitas	49
4.9 Uji Asumsi Klasik	50
4.9.1 Hasil Uji Normalitas	50
4.9.2 Hasil Uji Multikolonieritas	51
4.9.3 Hasil Uji Heterokedastistas	52
4.9.4 Hasil Uji Autokorelasi	53
4.10 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	54
4.10.1 Hasil Uji Parsial (ujit)	55
4.11.1 Hasil Uji Simultan (uji f)	59
4.11 Pembahasan	60
BAB V PENUTUP	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan	4
2.1 Tinjauan Empirik	17
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	39
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	40
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	41
4.6 Analisis Deskriptif Variabel Kesadaran Wajib Pajak	42
4.7 Analisis Deskriptif Variabel Sanksi Pajak	43
4.8 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	44
4.9 Analisis Deskriptif Variabel Efektifitas Sistem Perpajakan	45
4.10 Analisis Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	46
4.11 Hasil Uji Validitas Data	48
4.12 Hasil Uji Realibilitas	49
4.13 Hasil Uji Normalitas (Uji K-S)	51
4.14 Hasil Uji Multikolinieritas	52
4.15 Hasil Uji Autokorelasi	54
4.16 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	55
4.17 Hasil Uji Parsial (Uji t)	56
4.18 Hasil Uji Simultan (Uji f)	59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran	19
4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas (Scatterplot)	53

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional, di antaranya berasal dari penerimaan pajak dan penerimaan bukan pajak. Penerimaan-penerimaan Negara digunakan untuk pembangunan fasilitas umum, belanja negara, pembayaran gaji pegawai, dsb. Penerimaan ini secara tidak langsung akan meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat. Dalam melaksanakan pembangunan nasional, pemerintah membutuhkan dana yang relative besar untuk mewujudkannya. Pembiayaan pembangunan inidirealisasikan ke dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

Menurut Soemitro yang dikutip oleh Resmi (2014:1) pajak ialah sebagai berikut : Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbale balik (kontrapretasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Sedangkan menurut pasal 1 UUD No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Salah satu kendala yang menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak untuk membayarkan pajaknya. Banyak wajib pajak yang dengan sengaja tidak patuh dan minimnya kesadaran wajib pajak membuat

wajib pajak enggan untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Rendahnya kepatuhan dan kesadaran wajib pajak ini bias terlihat dari kecilnya jumlah masyarakat yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan masyarakat yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) dalam Tarjo dan Kusumawati, 2005. Menurut Nurmantu (2009) yang dikutip oleh Imelda (2014) kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu sikap/perilaku seorang wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku. Agar target pajak tercapai, perlu ditumbuhkan secara terus menerus kesadaran dan kepatuhan masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Kesadaran perpajakan timbul dari dalam diri wajib pajak sendiri tanpa memperhatikan adanya sanksi perpajakan. Sedangkan kepatuhan perpajakan timbul karena mengetahui adanya sanksi perpajakan. Meskipun demikian, dalam praktiknya sulit membedakan apakah wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya dimotivasi oleh kesadaran atau kepatuhan perpajakan.

Dalam penelitian Agus (2006) menjelaskan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak diantaranya adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak. Dalam penelitiannya, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan dalam penelitian ini, peneliti akan mengangkat mengenai faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak diantaranya adalah kesadaran wajib pajak, efektifitas perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak.

Direktorat Jenderal Pajak membuat system pendukung yang diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya yaitu adanya e-filling, e-SPT, e-NPWP, drop box, dan e-banking. Wajib pajak mempunyai persepsi sendiri tentang sistem-sistem yang dimiliki oleh

Direktorat Jenderal Pajak. Sebelum adanya pembaharuan system pengisian SPT dan pembayaran pajak melalui internet, wajib pajak harus datang ke KPP untuk melakukan semua proses. Dengan adanya e-filing, e-SPT, e-NPWP, drop box, dan e-banking, persepsi wajib pajak atas system perpajakan meningkat karena semua system tersebut mempermudah wajib pajak untuk membayar pajaknya.

Persepsi wajib pajak tentang pelayanan fiskus dibentuk oleh dimensi kualitas sumber daya manusia (SDM), ketentuan perpajakan dan system informasi perpajakan. Standar kualitas pelayanan yang maksimal kepada wajib pajak akan terpenuhi apabila sumber daya manusia melaksanakan tugasnya secara profesional, bertanggung jawab, disiplin dan transparan. Apabila ketentuan perpajakan dibuat sederhana dan dapat dengan mudah dipahami oleh wajib pajak, maka pelayanan fiskus atas hak dan kewajiban kepada wajib pajak dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Fiskus yang berkualitas adalah fiskus yang memberikan informasi yang akurat tentang hal-hal yang berkaitan dengan pajak dan tata cara penghitungannya serta tidak melakukan penggelapan pajak atau tindakan lain yang tidak sesuai dengan peraturan dan SOP yang berlaku. Seorang wajib pajak yang puas atas pelayanan yang diberikan fiskus cenderung akan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku.

Penelitian yang dilakukan oleh Yogatama (2014) dan Fikriningrum (2012) di KPP Pratama Semarang Candisari menemukan bahwa bahwa factor pelayanan fiskus, dan efektifitas system perpajakan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dalam penelitian ini, peneliti mengacu pada penelitian Agus (2006), tetapi penelitian ini dengan penelitian Agus memiliki perbedaan diantaranya adalah terletak pada waktu, tempat, serta variabel yang telah digunakan oleh peniliti. Variabel yang digunakan dalam penelitian Agus adalah kesadaran wajib pajak,

kualitas pelayanan dan sanksi pajak yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, efektifitas perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi pajak.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan mempunyai misi yaitu meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui pelayanan prima untuk menghimpun penerimaan negara secara optimal berdasarkan UU perpajakan. Besarnya penerimaan wajib pajak orang pribadi di Kantor KPP Makassar Selatan di karenakan jumlah peredaran penduduk yang semakin meningkat dari tahun ke tahun dan tingkat kepatuhan wajib pajak menurun dari tahun ke tahun. Oleh karena itu sasaran dalam penelitian ini difokuskan pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di wilayah KPP Pratama Makassar Selatan. Data mengenai jumlah wajib pajak orang pribadi 2012-2015 yang terdaftar Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Selatan dapat dilihat dalam tabel 1.1 berikut ini :

Tabel 1.1
Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kantor
Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan

Tahun	Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar	Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Menyampaikan SPT Tahunan	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi
2012	86.706	77.533	89%
2013	95.781	84.147	88%
2014	104.535	82.552	79%
2015	116.710	81.576	70%

Sumber :Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Makassar Selatan (2016)

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Makassar Selatan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam UU Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan tertuang ketentuan yang menjunjung tinggi hak warga Negara dan menempatkan kewajiban perpajakan sebagai kewajiban ke negaraan. Masalah yang terjadi dalam penelitian ini adalah tentang tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Oleh sebab itu penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dari segi persepsi wajib pajak perlu untuk dikaji.

Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Bagaimana sanksi denda berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Bagaimana persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk menganalisis pengaruh sanksi denda terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Untuk menganalisis pengaruh persepsi atas efektifitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan pajak.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Bagi peneliti, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan dan wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

1.4.2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Wajib Pajak, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi cerminan, sehingga perilaku ketidak patuhan yang seringkali terjadi dapat dihindari untuk kemudian menjadi seorang wajib pajak yang patuh terhadap aturan perpajakan Indonesia.
- b. Bagi Direktorat Jenderal Pajak, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan umpan balik agar peningkatan pelayanan dapat dilakukan secara maksimal.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan, penelitian ini akan dibagi dalam 5 bagian sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Pendahuluan ini akan memuat atau menguraikan tentang gambaran singkat dari isi penelitian yang mencakup latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : TinjauanPustaka

Dalam bab ini akan dibahas mengenai konsep-konsep maupun teori-teori yang mendasari penelitian ini, serta penelitian terdahulu.

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan secara mendetail mengenai metode-metode dan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian, seperti penjelasan mengenai variabel penelitian, definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum kantor KPP Pratama Makassar Selatan dan Hasil Penelitian.

BAB V : Penutup

Berisi tentang kesimpulan dan saran-saran penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Pajak

Pajak menurut UU RI No 28 tahun 2007, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara 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 untuk kemakmuran rakyat.

Menurut Soemitro yang dikutip oleh Resmi (2014:1) pajak ialah sebagai berikut : Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbale balik (kontra pretasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

2.1.2 Fungsi Pajak

Terdapat dua fungsi pajak yaitu fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara) dan fungsi *regulerent* (mengatur).

1. Fungsi *Budgetair* (sumber keuangan negara)

Pajak mempunyai fungsi *budgetair* artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan.

2. Fungsi *Regulerend* (mengatur)

Pajak mempunyai fungsi mengatur artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, dan mencapai tujuan-tujuan tertentu diluar bidang keuangan.

3. Fungsi Pemerataan (Pajak Distribusi)

Pajak memiliki fungsi pemerataan, maksudnya bisa digunakan untuk menyesuaikan dan menyeimbangkan antara pembagian pendapatan dengan kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakat.

2.1.3 Fungsi Stabilisasi

Pajak bisa digunakan untuk menstabilkan kondisi dan keadaan ekonomi. Contohnya dengan menetapkan pajak yang cukup tinggi, pemerintah bisa mengatasi inflasi. Sebab jumlah uang yang beredar bisa dikurangi. Serta untuk mengatasi kelesuan ekonomi atau deflasi, pemerintah bisa menurunkan pajak. Selain itu, dengan menurunkan pajak, jumlah uang yang beredar bisa ditambah sehingga deflasi bisa diatasi.

2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak

1) *Official Assessment System*

Official Assessment System adalah suatu pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Dalam sistem ini fiskus yang lebih aktif untuk mencari Wajib Pajak untuk diberikan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) sampai pada penetapan jumlah pajak yang terutang melalui penerbitan SKP (Surat Ketetapan Pajak).

2) *Self Assessment System*

Self Assessment System adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Dalam sistem ini inisiatif untuk melaksanakan kewajiban perpajakan baik menghitung, memperhitungkan, membayar, melaporkan pajak yang dibayar serta mempertanggungjawabkan pajak terutang ada pada Wajib Pajak.

3) *With Holding System*

With Holding System adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Dengan sistem ini keberhasilan dalam pemungutan pajak tergantung kedisiplinan pihak ketiga yang ditunjuk untuk melaksanakan kewajiban perpajakan.

2.1.5 Wajib Pajak

1. Pengertian Wajib Pajak

Menurut UU No. 28 Tahun 2007, 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. Wajib Pajak dibagi menjadi 2, antara lain:

- 1) **Wajib Pajak Orang Pribadi**, adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan di atas pendapatan tidak kena pajak. Di Indonesia, setiap orang wajib mendaftarkan diri dan mempunyai nomor pokok wajib pajak (NPWP), kecuali ditentukan dalam undang-undang.

2) Wajib Pajak Badan, adalah sekumpulan orang dan atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer atau pereseroan lainnya yang mempunyai kewajiban untuk membayar pajak penghasilan.

2. Pekerjaan Bebas

Pekerjaan bebas adalah pekerjaan yang dilakukan oleh orang pribadi yang mempunyai keahlian khusus sebagai usaha untuk memperoleh penghasilan yang tidak terikat oleh suatu hubungan kerja.

2.1.6 Teori Aksi Beralasan (Theory of Reasoned Action)

Teori yang mendasari psikologi sosial ini dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975). Ajzen (1980) dalam Yogatama (2014) menyatakan bahwa niat menentukan seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku. Ajzen (1980) mengemukakan bahwa niat seseorang dipengaruhi oleh dua penentu utama yaitu:

- a. Sikap, merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.
- b. Norma subjektif, merupakan kepercayaan-kepercayaan mengenai harapan-harapan normatif yang muncul karena pengaruh orang lain dan motivasi untuk menyetujui harapan-harapan tersebut.

Relevansinya dengan penelitian ini adalah bahwa seseorang dalam menentukan perilaku patuh atau tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi rasionalitas dalam mempertimbangkan manfaat dari pajak dan juga pengaruh orang lain yang mempengaruhi keputusan dalam patuh pajak.

Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya (sikap). Hal ini dapat dikatakan relevan dengan persepsi penggunaan uang pajak secara transparan dan akuntabilitas. Persepsi yang baik dari wajib pajak mengenai penggunaan uang pajak akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan dirasakan setelah membayar pajak, yaitu kontribusi nyata dalam pembangunan di wilayahnya.

Kemudian ketika individu akan melakukan sesuatu, dorongan atau motivasi yang berasal dari luar diri seseorang (orang lain) akan mempengaruhi perilaku seseorang tersebut (norma subjektif). Hal tersebut relevan dengan pelayanan fiskus, persepsi atas efektivitas sistem perpajakan, dan sosialisasi dalam perpajakan. Dengan pelayanan yang baik dari petugas pajak, kemudahan yang didapat dalam menjalankan kewajiban perpajakan melalui sistem yang modern, dan pemahaman yang didapat dari sosialisasi seputar perpajakan, akan memberikan persepsi yang baik dari para wajib pajak. Hal tersebut akan mempengaruhi dan memotivasi seorang wajib pajak untuk berperilaku taat pajak.

2.1.7 Teori Atribusi (Attribution Theory)

Untuk menguatkan Teori Aksi Beralasan, dalam penelitian ini digunakan juga Teori Atribusi atau Attribution Theory. Teori ini dikemukakan oleh Harold Kelley (1972) yang merupakan perkembangan dari Teori Atribusi yang dicetuskan oleh Fritz Heider (1958) dalam Imelda (2014). Teori ini menjelaskan bahwa ketika individu mengamati perilaku seseorang, individu tersebut berupaya untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal atau eksternal dalam Fikriningrum, (2012). Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri atau

berasal dari faktor internal seperti ciri kepribadian, kesadaran, dan kemampuan. Sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar atau dari faktor eksternal seperti peralatan atau pengaruh sosial dari orang lain, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi.

Teori atribusi relevan untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang digunakan dalam model penelitian ini. Kepatuhan wajib pajak dapat dikaitkan dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal orang lain tersebut (Jatmiko, 2006).

2.1.8 Kepatuhan Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Sedangkan menurut Gibson (dalam Imelda, 2014), kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-undang Perpajakan. Jadi, kepatuhan pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan atau Undang-Undang Perpajakan.

Kepatuhan pajak diartikan sebagai suatu keadaan yang mana wajib pajak patuh dan mempunyai kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Menurut Devano dalam bukunya Ni Luh (2006:9), mengemukakan kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam situasi sebagai berikut :

1. Wajib pajak memahami dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Jadi semakin tinggi tingkat kebenaran menghitung dan memperhitungkan, ketepatan menyetor, serta mengisi dan memasukkan surat pemberitahuan (SPT) wajib pajak, maka diharapkan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban pajaknya.

2.1.9 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak (Suyatmin, 2004).

Wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran (Manik Asri, 2009) apabila sesuai dengan hal-hal berikut :

1. Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan.
2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
5. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan suka rela.
6. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

2.1.10 Sanksi Perpajakan

Menurut Mardiasmo (2011:47), sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Undang-undang dan peraturan secara garis besar berisikan hak dan kewajiban, tindakan yang diperkenankan dan tidak diperkenankan oleh masyarakat. Agar undang-undang dan peraturan tersebut dipatuhi, maka harus ada sanksi bagi pelanggarnya, demikian halnya untuk hukum pajak (Suyatmin, 2004). Deden Saefudin (2003) mengemukakan bahwa undang-undang pajak dan peraturan pelaksanaannya tidak memuat jenis penghargaan bagi WP yang taat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan baik berupa prioritas untuk mendapatkan pelayanan publik ataupun piagam penghargaan. Walaupun WP tidak mendapatkan penghargaan atas kepatuhannya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, WP akan dikenakan banyak hukuman apabila alfa atau sengaja tidak melaksanakan kewajibannya.

WP akan mematuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi denda akan lebih banyak merugikannya. Semakin banyak sisa tunggakan pajak yang harus dibayar WP, maka akan semakin berat bagi WP untuk melunasinya. Oleh sebab itu sikap atau pandangan WP terhadap sanksi denda diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan WP dalam membayar pajak.

2.1.11 Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut :

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

2.1.12 Efektifitas Sistem Perpajakan

Efektifitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan dalam setiap organisasi. Efektifitas disebut juga efektif, apabila tercapainya tujuan atau sasaran yang telah ditemukan sebelumnya. Efektifitas adalah tercapainya sasaran yang telah disepakati bersama (Bernard, 1992). Pengukuran efektifitas secara umum dan yang paling menonjol adalah :

1. Keberhasilan program.
2. Keberhasilan sasaran.
3. Kepuasan terhadap program.
4. Tingkat input dan output.
5. Pencapaian tujuan menyeluruh (Cambel, 1989).

Sementara itu, menurut Richard M. Steers, efektifitas merupakan suatu tingkatan kemampuan organisasi untuk dapat melaksanakan seluruh tugas-tugas

pokoknya atau pencapaian sarannya. Dalam hal penelitian ini, keefektifan sistem perpajakan dinilai memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Dari beberapa uraian di atas, dapat dijelaskan bahwa efektifitas merupakan kemampuan untuk melaksanakan aktifitas-aktifitas suatu lembaga secara fisik dan non fisik untuk mencapai tujuan serta meraih keberhasilan maksimal.

2.2 Tinjauan Empirik

Penelitian mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor KPP Makassar Selatan telah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu. Berikut ini adalah uraian mengenai beberapa penelitian sebelumnya.

No	Nama Peneliti	Judul	Variabel Penelitian	Hasil
1	Jatmiko (2006)	Pengaruh wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.	Variabel dependen: kepatuhan wajib pajak Variabel independen: sikap wajib pajak terhadap pelaksanaan sanksi denda, sikap wajib pajak terhadap pelayanan fiskus, sikap wajib pajak terhadap kesadaran perpajakan.	Variabel independen yang digunakan, baik secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2	Fikriningrum (2012)	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak pribadi dalam memenuhi kewajiban	Variabel dependen: kemauan membayar pajak Variabel independen: kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, persepsi	Hasil penelitian menyatakan bahwa kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, Persepsi yang baik atas efektifitas

		dalam membayar pajak	yang baik atas efektifitas sistem perpajakan,dan pelayanan fiskus	sistem perpajakan, dan Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3	Imelda (2014)	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Variabel dependen :kepatuhan wajib pajak Variabel independen : pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan,persepsi efektifitas sistem perpajakan ,persepsi wajib pajak tentang pelayanan fiskus, persepsi atas konflik pajak,tingkat pendidikan, sanksi pajak, pembangunan fasilitas public.	Hasil penelitian menyatakan bahwa Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, Persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, Persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, dan Persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4	Yogatama (2014)	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Variabel dependen : kepatuhan wajib pajak Variabel independen : Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan, Persepsi atas Penggunaan Uang Pajak secara Transparan dan akuntabilitas, dan Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan.	Hasil penelitian menyatakan bahwa variabel independen yang digunakan, berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
5	Ranting,tatiana Vanessa dan Priyono Hari Adi (2009)	Dampak Program <i>Sunset Policy</i> Terhadap	Variabel dependen <i>Sunset Policy</i> Variabel independen : kesadaran membayar pajak,	Hasil penelitian menyatakan bahwa kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan

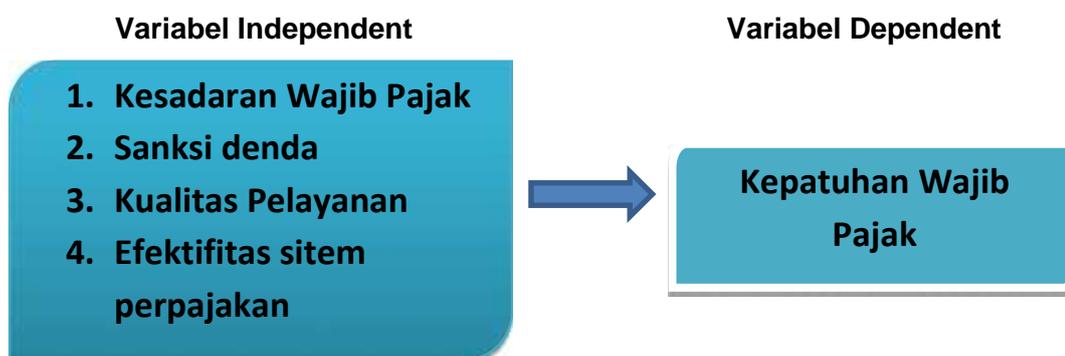
		Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak.	pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan, dan persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.	pemahaman terhadap peraturan perpajakan, dan persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
--	--	---	--	--

2.3 Kerangka pemikiran

Penelitian ini menganalisis untuk mengetahui apakah kesadaran wajib pajak, efektifitas sistem perpajakan, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Maka kerangka pemikirannya dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran



Kesadaran merupakan unsur dalam manusia dalam memahami realitas dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi terhadap realitas. Kesadaran yang dimiliki oleh manusia meliputi kesadaran dalam diri, akan diri sesama, masa silam, dan kemungkinan masa depannya.

Masyarakat yang memiliki kesadaran perpajakan berarti wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan dan merasa adanya paksaan. Namun, kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat, karena masyarakat tidak mengetahui wujud kongkrit dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak.

Dalam penelian Jatmiko (2006) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Jatmiko didukung oleh hasil penelitian Rantung dan Priyo (2009). Kesadaran wajib pajak atas perpajakan sangatlah diperlukan agar dapat meningkatkan kemauan wajib pajak untuk membayar pajaknya. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak maka semakin tinggi pula kemauan wajib pajak dalam membayar pajak. Berdasarkan hal tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H1 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Undang-undang dan peraturan secara garis besar berisikan hak dan kewajiban, tindakan yang diperkenankan dan tidak diperkenankan oleh masyarakat. Agar undang-undang dan peraturan tersebut dipatuhi, maka harus ada sanksi bagi pelanggarnya, demikian halnya untuk hukum pajak (Suyatmin, 2004). WP akan mematuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi denda akan lebih banyak merugikannya. Semakin banyak sisa tunggakan pajak yang harus dibayar WP, maka akan semakin berat bagi WP untuk melunasinya. Oleh sebab itu sikap atau pandangan WP terhadap sanksi denda diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan WP dalam membayar pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H2 : Sanksi denda berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya tergantung pada bagaimana petugas pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Dalam Theory of Reasoned Action (TRA) dorongan atau motivasi yang berasal dari luar diri seseorang (orang lain) akan mempengaruhi perilaku seseorang tersebut (norma subjektif). Pelayanan yang baik dari petugas pajak akan memberikan pengaruh dan memotivasi seorang wajib pajak untuk berperilaku taat pajak.

Sikap petugas pajak yang kooperatif, adil, jujur, memberikan informasi dan kemudahan, serta tidak mengecewakan wajib pajak, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kualitas aparat perpajakan juga penting ditekankan. Fiskus diharapkan memiliki motivasi yang tinggi dan kompetensi berupa keahlian, pengetahuan, dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan.

Dari hasil penelitian Imelda (2014) dan Yogatama (2014) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan perpajakan. Semakin baik kualitas pelayanan semakin tinggi pula kepatuhan pajak. Berdasarkan penjabaran di atas, maka diajukan hipotesis pertama sebagai berikut :

H3 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Menurut Teori Atribusi, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan merupakan penyebab eksternal yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membuat keputusan mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Selama ini wajib pajak memiliki persepsi bahwa pajak adalah pungutan wajib dan bukan sebagai wujud peran serta dalam pembangunan karena wajib pajak belum merasakan bentuk nyata pajak bagi negara dan masyarakat. Seiring dengan meningkatnya kesadaran

masyarakat akan pentingnya membayar pajak, maka diperlukan perubahan atau penyempurnaan dan perbaikan dalam sistem administrasi modern yang berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak mengenai peningkatan ketertiban administrasi, efektifitas, dan kinerja organisasi instansi vertikal di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak yang mencakup semua lini operasi organisasi secara nasional.

Dengan adanya persepsi yang baik dari wajib pajak bahwa sistem perpajakan yang ada sekarang lebih efektif dan lebih memudahkan para wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, maka akan meningkat pula kemauan wajib pajak untuk membayar pajak. Hal-hal yang mengindikasikan efektifitas sistem perpajakan yang saat ini dapat dirasakan oleh wajib pajak antara lain, pertama, adanya sistem pelaporan melalui e-SPT dan e-filing memudahkan wajib pajak dalam melaporkan pajak dengan lebih cepat. Kedua, pembayaran melalui e-banking yang memudahkan wajib pajak agar dapat melakukan pembayaran di mana saja dan kapan saja. Ketiga, penyampaian SPT melalui drop box yang dapat dilakukan di berbagai tempat, tidak harus di KPP tempat wajib pajak terdaftar. Keempat, peraturan perpajakan sudah dapat diakses lebih cepat melalui internet tanpa harus menunggu adanya pemberitahuan dari KPP tempat wajib pajak terdaftar. Dan yang kelima adalah pendaftaran NPWP yang dapat dilakukan secara online melalui e-register dari website pajak.

Media yang digunakan dalam membayar pajak berkaitan erat dengan persepsi wajib pajak terhadap sistem perpajakan di Indonesia. Jika wajib pajak merasa bahwa sistem perpajakan yang sudah ada terpercaya, handal dan akurat, maka wajib pajak akan memiliki pandangan yang positif untuk sadar membayar pajak. Namun jika sistem perpajakan yang ada tidak memuaskan bagi

wajib pajak, maka hal itu akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hal tersebut, maka diajukan hipotesis sebagai berikut:

H4 : Persepsi efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan analisis data kuantitatif dan jenis penelitian ini jika ditinjau dari tujuan dan dari tujuan sifatnya adalah studi deskriptif. Studi deskriptif merupakan studi yang bertujuan untuk menggambarkan atau meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.

3.2 Tempat dan Waktu

Data merupakan kumpulan kejadian yang diangkat dari suatu kenyataan (fakta), dapat berupa angka-angka, huruf, simbol-simbol khusus, atau gabungan dari ketiganya. Data masih belum dapat bercerita banyak sehingga masih perlu diolah lebih lanjut dan lebih baik sehingga mampu menarik suatu kesimpulan. Ketersediaan data merupakan suatu hal yang mutlak harus dipenuhi dalam suatu penelitian ilmiah. Penelitian yang akan dibahas disini mengambil lokasi di kantor KPP PRATAMA MAKASSAR SELATAN. Waktu yang akan dibutuhkan dalam meneliti penelitian ini, diperkirakan akan berlangsung mulai dari tanggal 15 juli 2016 sampai tanggal 12 agustus 2016.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini yaitu seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor KPP PRATAMA Makassar Selatan. Berdasarkan data dari KPP Pratama Makassar Selatan, hingga akhir tahun 2015 tercatat sebanyak 81.576 WP OP yang merupakan WP OP efektif. Tidak semua WP OP efektif ini

menjadi obyek dalam penelitian ini Karena jumlahnya sangat besar dan guna efisiensi waktu dan biaya.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini dengan berdasarkan Rescore (1975) yang dalam Agus (2006) menyatakan bahwa jumlah sampel yang memadai untuk penelitian adalah berkisar antara 30 hingga 500. Oleh sebab itu dilakukan pengambilan sampel. Penentuan sampel ditentukan dengan menggunakan rumus berikut (dalam Yogatama, 2014).

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

n = Jumlah sampel

N = Populasi

e = Persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, dalam penelitian ini adalah 0,1

Berdasarkan data dari KPP Pratama Makassar Selatan hingga tahun 2015, tercatat sebanyak 81.576 wajib pajak orang pribadi yang efektif. Oleh karena itu jumlah sampel untuk penelitian dengan margin of error sebesar 10% adalah :

$$n = \frac{81.576}{1+81.576(0,1)^2}$$

$$n = 99,8$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *convenience sampling*. Teknik *convenience sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dipakai sebagai sampel, jika dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok untuk dijadikan sebagai sumber data. Alasan pemilihan teknik pengambilan sampel ini adalah untuk mempermudah proses pengambilan sampel.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan sumber data yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah data primer. Data kuantitatif adalah data yang diperoleh dari instansi berupa angka-angka sedangkan data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data variable dependen adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang akan diperoleh dari para responden wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Makassar Selatan, sedangkan variable independennya adalah Kesadaran Wajib Pajak, sanksi denda, Kualitas Pelayanan, dan efektifitas sistem perpajakan yang akan diperoleh juga dari para responden.

3.5 Pengukuran Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan dua variable terkait, yaitu variabel dependen dan independen :

3.5.1 Variabel Dependen

Wahyu (2008) dalam Imelda (2008) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hokum maupun administrasi. Adapun dasar hukum menurut pasal 1 UUD No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

3.5.2 Variabel Independen

a. Kesadaran wajib pajak

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya.

b. Sanksi Perpajakan

Jatmiko (2006) mengatakan bahwa sanksi adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan, dan denda adalah hukuman dengan cara membayar uang karena melanggar peraturan dan hukum yang berlaku, sehingga dapat dikatakan bahwa sanksi denda adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan dengan cara membayar uang.

c. Kualitas Pelayanan fiskus

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Sementara itu fiskus adalah petugas pajak. Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak (Jatmiko, 2006).

d. Efektifitas sistem perpajakan

Efektifitas merupakan unsure pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan dalam setiap organisasi. Efektifitas disebut juga efektif, apabila tercapainya tujuan atau sasaran yang telah ditemukan sebelumnya. Efektifitas adalah tercapainya sasaran yang telah disepakati bersama, menurut Bernard (1992) dalam Imelda (2014).

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner oleh responden pembayar wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Selatan. Kuesioner ini pernah dilakukan oleh Irma Alfiah (2014) yang dilakukan di DPPKAD GROBOGAN-PURWODADI. Dalam kuesioner Irma (2014) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak diantaranya adalah Kesadaran perpajakan, sanksi pajak, sikap fiskus, lingkungan pajak, pengetahuan peraturan pajak, persepsi efektifitas sistem perpajakan, dan kemauan membayar pajak. Sedangkan, dalam penelitian ini faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak diantaranya adalah kesadaran wajib pajak, efektifitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak.

3.7 Analisis Data

Analisis data digunakan untuk menyederhanakan data supaya data lebih mudah diinterpretasikan. Metode analisis dalam penelitian ini adalah dengan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi untuk mengetahui bahwa data berdistribusi normal, tidak adanya korelasi antara variable dan tidak terjadi kesamaan varian dan untuk menguji kuesioner, peneliti menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas :

3.7.1 Uji Asumsi Klasik

Dalam penggunaan analisis regresi, agar menunjukkan hubungan yang valid atau tidak bisa maka perlu dilakukan pengujian asumsi klasik pada model regresi yang digunakan. Pengujian asumsi klasik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variable pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Cara untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal (Ghozali, 2006) dalam Imelda (2014).

b. Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2006) dalam Imelda (2014) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variable independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variable independen. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dalam model regresi dapat dilihat dari tolerance value dan variance inflation factor (VIF). Tolerance mengukur variabilitas variable independen lainnya. Jadi nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi. Nilai cut off yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah dengan nilai tolerance 0,1 atau sama dengan nilai VIF 10.

c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini melalui uji Glejser (Ghozali, 2006) dalam Imelda (2014). Hasil uji menunjukkan nilai probabilitas signifikansi seluruh variable bebas diatas 0,05, sehingga disimpulkan model regresi bebas dari heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi yang dilakukan bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu (error) pada periode sekarang (t) dengan kesalahan pengganggu (error) pada periode sebelumnya (t-1), dimana pada asumsi klasik hal ini tidak boleh terjadi. Uji autokorelasi dilakukan dengan menggunakan Durbin Watson. Jika

nilai Durbin Watson berkisar diantara nilai batas atas (dU) maka diperkirakan tidak terjadi pelanggaran autokorelasi.

3.7.2 Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Ghazali (2011) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

3.7.3 Uji Reliabilitas

Ghazali (2011) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari pengubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan kurasi. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel.

3.8 Pengujian Hipotesis

Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda untuk memperoleh gambaran mengenai pengaruh variable bebas terhadap variable terikat. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS 22.0 for Windows. Model regresi linier berganda ditunjukkan oleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + 1X_1 + 2X_2 + 3X_3 + 4X_4 + e \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan wajib pajak orang pribadi

a = Konstanta

1, 2, 3, 4= Koefisien regresi

e = Variabel pengganggu

X1 = Kesadaran wajib pajak

X2= Efektifitas sistem perpajakan

X3= Kualitas pelayanan

X4 = Sanksi perpajakan

Secara statistik, setidaknya ini dapat diukur dari nilai koefisien determinasi, nilai statistik F dan nilai statistik t (Ghozali, 2006).

3.8.1 Uji Signifikansi Individu (Uji t)

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variable independen terhadap variable dependen (Ghozali, 2006). Kriteria yang digunakan untuk uji t berdasarkan probabilitas adalah sebagai berikut :

- a. Jika probabilitas (signifikansi) lebih besar dari 0,05 maka variable independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variable dependen.
- b. Jika probabilitas (signifikansi) lebih kecil dari 0,05 maka variable independen secara individual berpengaruh terhadap variable dependen.

3.8.2 Uji signifikansi simultan (Uji statistik F)

Uji statistik F digunakan untuk mengetahui apakah variable independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variable dependen (Ghozali, 2006). Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 0,05 atau 5% untuk

menguji apakah hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima atau ditolak, dilakukan dengan cara menguji nilai F. Kriteria suatu hipotesis diterima adalah jika $F_{hitung} > F_{tabel}$.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Sejarah KPP Pratama Makassar Selatan

Pada tahun 1925 didirikan kantor Inspeksi Van Financial yang tugas utamanya adalah memungut pajak dan menjadi cikalbakal berdirinya kantor pelayanan pajak di Makassar. Pada tahun 1953 seiring dengan zaman kemerdekaan, nama kantornya diubah menjadi kantor jawatan pajak dan kembali diganti nama pada tahun 1964 menjadi kantor Inspeksi Pajak. Pada tahun 1994 bersamaan dengan reformasi dibidang perpajakan, nama kantor pajak Inspeksi pajak diubah menjadi kantor pelayanan pajak Ujung pandang yang juga merubah fungsi kantor pajak dari pemeriksaan menjadi lebih kearah pelayanan kepada masyarakat. Secara structural, kantor pelayanan ini berada dibawah naungan kantor wilayah XV Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Selatan dan Sulawesi Tenggara.

Pada tahun 2002, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ujung Pandang dimekarkan menjadi 2 (dua) kantor pelayanan pajak pratama yaitu kantor pelayanan pajak Makassar Utara dan kantor pelayanan pajak Makassar selatan. Gedung kantor pelayanan pajak (KPP) Makassar Selatan diresmikan tahun 1978 oleh Presiden Soeharto. KPP Makassar Selatan banyak mengalami perubahan dan berganti nama di tahun 2007 menjadi KPP Pratama Makassar Selatan hingga sekarang. Pembentukan KPP Pratama Makassar Selatan disahkan dalam Peraturan menteri Keuangan Republik Indonesia nomor : PER-55/PMK.01/2007 tanggal 31 Mei 2007 Sebagai kelanjutan reformasi organisasi Direktorat Jenderal Pajak maka berdasarkan keputusan Menteri Keuangan nomor KEP-95/PJ/2008 kantor pelayanan pajak pratama Makassar Selatan dengan sistem administrasi

modern. Perubahan mendasar dari berlakunya sistem ini adalah perubahan organisasi kantor pelayanan dari organisasi berbasis jenis pajak menjadi organisasi berbasis fungsi, selain itu dalam melaksanakan tugasnya para pegawai terikat oleh kode etik pegawai yang bertujuan untuk mewujudkan pelayanan yang baik dan bersih.

Sebagai unit kerja modern, struktur organisasi kantor mengalami perubahan sesuai fungsi yang menggabungkan fungsi pelayanan KPP, fungsi pelayanan pajak bumi dan bangunan (PBB) dari KP PBB dan fungsi pemeriksaan dan penyidikan dari KARIKPA kedalam suatu atap pelayanan yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

4.2 Gambaran Umum KPP Pratama Makassar Selatan

4.2.1 Visi

Menjadi kantor pelayanan pajak terbaik dalam pelayanan ,terdepan dalam menerima, profesional dan dipercaya oleh masyarakat.

4.2.2 Misi

Meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui pelayanan prima untuk menghimpun penerimaan negara secara optimal berdasarkan UU perpajakan.

4.3 Tujuan dan Produk KPP Pratama Makassar Selatan

4.3.1 Tujuan

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan bergerak di bidang jasa dibawah naungan pemerintah yang bertujuan untuk Memaksimalkan Penerimaan Pajak Negara.

4.3.2 Produk

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan merupakan Badan yang Bergerak di Bidang Jasa yang berada di bawah Naungan Kementerian Keuangan dimana Produk yang Dihasilkan adalah Uang yang merupakan Penghasilan negara. Uang tersebut nantinya akan ditambahkan ke APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara).

4.4 Deskripsi Kerja Pada Masing–Masing Bidang

1. Sub Bagian Umum

Sesuai dengan tugas pokoknya, Sub Bagian Umum mempunyai tugas pokok untuk melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, dan rumah tangga. Sesuai dengan uraian tersebut Sub Bagian Umum KKP Pratama Makassar Selatan telah menjalankan tugas-tugas utamanya untuk menunjang kelancaran tugas menghimpun penerimaan.

Sub Bagian Umum terdiri dari 3 (tiga) bagian yaitu :

- a. Sub Bagian Kepegawaian
- b. Sub Bagian Keuangan
- c. Sub Bagian Rumah Tangga

Tugas Pokok Sub Bagian Umum adalah :

- a. Pengurusan surat masuk ke KPP Pratama Makassar Selatan yang bukan dari Wajib Pajak.
- b. Pengurusan surat-surat yang diterbitkan KKP Pratama Makassar Selatan.
- c. Membimbing pelaksanaan tugas tata usaha kepegawaian.
- d. Penyelenggaraan Administrasi DP3, LP2P, KP4.
- e. Penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian/ Lembaga (RKA-KL).
- f. Menyelenggarakan inventarisasi alat perlengkapan kantor.

2. Seksi PDI (Pengolahan Data dan Informasi)

Mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha, penerimaan perpajakan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filing, serta penyiapan laporan kinerja.

Tugas Pokok PDI adalah :

- a. Menyusun estimasi Penerimaan Pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan ekonomi dan keuangan.
- b. Melaksanakan pengumpulan data dan pengolahan data.
- c. Melaksanakan pelayanan peminjaman data dan penyaluran informasi dalam rangka pemanfaatan data perpajakan.
- d. Melaksanakan perekaman dan validasi dokumen perpajakan.
- e. Melaksanakan perbaikan (updating).
- f. Melaksanakan pelaksanaan dukungan teknis pemanfaatan aplikasi e-SPT dan E-Filing.
- g. Melaksanakan kegiatan teknis oprasional komputer.
- h. Melaksanakan penyediaan informasi perpajakan.
- i. Menyusun laporan pertanggungjawaban

3. Seksi Pelayanan

Mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak, serta melakukan kerjasama terdepan untuk memberikan pelayanan dan berhubungan langsung dengan Wajib Pajak melalui “ Tempat Pelayanan Terpadu” atau biasa disingkat TPT.

Tugas Pokok dari Seksi Pelayanan adalah Memberikan pelayanan kepada wajib pajak berupa :

- a. Pelayanan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
 - b. Pelayanan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak
 - c. Pelayanan Penyampaian SPT Tahunan
 - d. Pelayanan Penyampaian SPT Masa PPN dan PPnBM, dan PPh
4. Seksi Pemeriksaan dan fungsional pemeriksa pajak

Seksi pemeriksaan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta Administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

Tugas Pokok Seksi Pemeriksaan adalah Melakukan tugas tugas pemeriksaan atas dokumen perpajakan.

5. Seksi Ekstensifikasi

Mempunyai tugas melakukan pengamatan dan panatausahaan potensi perpajakan, serta kegiatan ekstensifikasi perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, seperti pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Secara sederhana Seksi Ekstensifikasi bertugas untuk menambah jumlah Wajib Pajak Terdaftar apabila sudah memenuhi kewajiban subjektif maupun objektifnya.

Tugas pokok ekstensifikasi antara lain menghimpun penerimaan Negara melalui ekstensifikasi perpajakan.

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

Melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan WP, bimbingan atau himbauan kepada WP dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil WP, analisis kinerja WP rekonsiliasi data WP dalam rangka melakukan intensifikasi, usulan pembetulan ketetapan pajak, usulan pengurangan pajak Bumi dan Bangunan Fan Bea perolehan hak atas tanah dan bangunan, serta melakukan evaluasi hasil banding.

4.5 Deskripsi Data

Pengumpulan data pada penelitian ini diperoleh dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner). Kuesioner disebar kepada responden yaitu para wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Selatan. Proses pendistribusian hingga pengumpulan data dilakukan kurang lebih satu bulan. Sebagaimana biasanya, kuesioner yang tersebar kadang tidak menerima tanggapan dari para responden secara menyeluruh, sehingga terdapat beberapa kuesioner yang tidak dikembalikan dan tidak lengkap dalam pengisian koesiner. 100 rangkap kuesioner yang telah tersebar dan hanya 50 diantaranya diterima kembali, sementara 50 rangkap sisanya tidak ingin mengisi kuesioner tersebut. Dengan demikian, tingkat pengembalian kuesioner yang diperoleh adalah 50%. Jumlah pernyataan kuesioner tersebut yaitu 20 item. Pernyataan untuk variabel kesadaran wajib pajak (X1) sebanyak 4 pernyataan, untuk variabel sanksi pajak (X2) sebanyak 4 pernyataan, untuk variabel kualitas pelayanan (X3) sebanyak 4 pernyataan, untuk efektifitas sisstem perpajakan (X4) sebanyak 4 pernyataan, sedangkan untuk variabel kepatuhan wajib pajak (Y) sebanyak 4 pernyataan.

4.6 Karakteristis Responden

Data demografi responden dalam tabel 4.1 di bawah ini menyajikan beberapa informasi umum mengenai kondisi responden yang ditemukan.

4.6.1 Umur

Tabel 4.1
Karakteristik Reponden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Persentase(%)
21 th- 30 th	17	34%
31 th - 40 th	18	36%
41 th - 50 th	12	24%
Diatas 50 th	3	6%
Total	50	100%

Sumber: data primer 2016

Berdasarkan tabel diatas ,menunjukkan bahwa dari 50 orang yang dijadikan sampel dalam penelitian ini ,responden yang berumur 21-30 tahun sebanyak 17 orang atau 34%, 30-40 tahun sebanyak 18 orang atau 36%, 41-50 tahun sebanyak 12 orang atau 24% , 51 tahun sebanyak 3 orang atau 6%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pegawai yang bekerja berumur 31-40 tahun.

4.6.2 Jenis kelamin

Table 4.2
Karakteristik Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase(%)
Laki-laki	28	56
Perempuan	22	44
Total	50	100%

Sumber : data primer(2016)

Berdasarkan table diatas ,deskripsi identitas responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak

28 orang atau 56% dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 22 orang atau 44%.dari angka tersebut menggambarkan bahwa yang lebih banyak bekerja adalah laki-laki dari jumlah sampel yang ada.

4.6.3 Pendidikan

Table 4.3

Karakteristik Reponden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan terakhir	Jumlah	Persentase(%)
SMA	11	22%
D3	15	30%
S1	18	36%
S2	4	8%
S3	0	0
Lainnya	2	4%
Total	50	100%

Sumber : data primer (2016)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang memiliki pendidikan tingkat akhiir ,yaitu SMA sebanyak 11 orang atau 22%, D3 sebanyak 15 atau 30%, S1 sebanyak 18 atau 36%,S2 sebanyak 4 atau 8%,S3 Sebanyak 0 atau 0 %,dan lainnya 2 atau sebanyak 4%.Hal ini dapat disimpulkan bahwa pendidikan terakhir wajib pajak orang pribadi adalah serjana (S1) sebanyak 18 atau 36%.

4.6.4 Pekerjaan

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
PNS	25	50%
Swasta	20	40%
Lainnya	5	10%
Total	50	100%

Sumber : data primer (2016)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang memiliki pekerjaan PNS sebanyak 25 orang atau 50%, Swasta sebanyak 20 orang atau 40% ,lainnya sebanyak 5 orang atau 10%.dari hasil tabel diatas menunjukkan bahwa yang didominasi oleh wajib pajak orang pribadi adalah PNS.

4.6.5 Lama Bekerja

Tabel 4.5

Karakteristik Berdasarkan Lama bekerja

Lama bekerja	Jumlah	Persentase (%)
1	2	4%
1-5 tahun	15	30%
6-10 tahun	14	28%
10	19	38%
Jumlah	50	100%

Sumber : data primer (2016)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang memiliki lama bekerja 1 tahun sebanyak 2 orang atau 4%, 1-5 tahun sebanyak 15 orang atau 30 %,6-10 sebanyak 14 orang atau 28%, 10 sebanyak 19 orang atau 38%. Dari hasil tabel Diatas menunjukkan bahwa lama bekerja didominasi oleh para wajib pajak yang masa kerjanya 10.

4.7 Analisis Deskriptif

Berdasarkan hasil pengolahan data regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS 22 for windows analisis deskriptif dapat dijabarkan sebagai berikut.

4.7.1 Kesadaran Wajib Pajak

Dalam penelitian ini diperoleh data untuk variabel kesadaran wajib pajak sebagaimana yang terdapat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.6
Analisis Deskriptif variabel Kesadaran Wajib Pajak

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
KesWP 1	50	3	5	230	4.60	.535	.286
Kes WP 2	50	2	5	230	4.60	.639	.408
Kes WP 3	50	3	5	222	4.44	.644	.415
Kes WP 4	50	2	5	220	4.40	.904	.816
Valid N (listwise)	50						

Sumber : data primer (2016)

Dari tabel diatas diatas dapat di simpulkan bahwa :

- a. Pernyataan kesadaran wajib pajak 1: jawaban responden maksimum 5 dan minimum 3 dengan rata-rata 4,60 dan standar deviasi 0,535.
- b. Pernyataan kesadaran wajib pajak 2: jawaban responden maksimum 5 dan minimum 2 dengan rata-rata 4,60 dan standar deviasi 0,639.

- c. Pernyataan kesadaran wajib pajak 3: jawaban responden maksimum 5 dan minimum 3 dengan rata-rata 4,44 dan standar deviasi 0,644.
- d. Pernyataan kesadaran wajib pajak 4: jawaban responden maksimum 5 dan minimum 2 dengan rata-rata 4,40 dan standar deviasi 0,904.

4.7.2 Sanksi Pajak

Dalam penelitian ini diperoleh data untuk variabel sanksi pajak sebagaimana yang terdapat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.7
Analisis Deskriptif variabel Sanksi Pajak
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
Sank P 1	50	3	5	237	4.74	.487	.237
Sank P 2	50	4	5	233	4.66	.479	.229
Sank P 3	50	3	5	232	4.64	.525	.276
Sank P 4	50	2	5	223	4.46	.676	.458
Valid N (listwise)	50						

Sumber : data primer 2016

Dari data tabel 4.7 dapat di simpulkan bahwa:

- a. Pernyataan sanksi pajak 1 : jawaban responden maksimum 5 dan minimum 3 dengan rata-rata 4,74 dan standar deviasi 0,487.
- b. Pernyataan sanksi pajak 2 : jawaban responden maksimum 5 dan minimum 4 dengan rata-rata 4,66 dan standar deviasi 0,479.

- c. Pernyataan sanksi pajak 3: jawaban responden maksimum 5 dan minimum 3 dengan rata-rata 4,64 dan standar deviasi 0,525.
- d. Pernyataan sanksi pajak 4: jawaban responden maksimum 5 dan minimum 2 dengan rata-rata 4,46 dan standar deviasi 0,676.

4.7.3 Kualitas Pelayanan

Dalam penelitian ini diperoleh data untuk variabel kualitas pelayanan sebagaimana yang terdapat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.8
Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
Kua Pel 1	50	3	5	238	4.76	.476	.227
Kua Pel 2	50	2	5	235	4.70	.614	.378
Kua Pel 3	50	3	5	233	4.66	.626	.392
Kua Pel 4	50	2	5	216	4.32	1.077	1.161
Valid N (listwise)	50						

Sumber data: data primer 2016

Dari tabel 4.8 diatas disimpulkan bahwa :

- a. Pernyataan kualitas pelayanan 1 : jawaban responden maksimum 5 dan minimum 3 dengan rata-rata 4,76 dan standar deviasi 0,476.

- b. Pernyataan kualitas pelayanan 2 : jawaban responden maksimum 5 dan minimum 2 dengan rata-rata 4,70 dan standar deviasi 0,614.
- c. Pernyataan kualitas pelayanan 3: jawaban responden maksimum 5 dan minimum 3 dengan rata-rata 4,66 dan standar deviasi 0,626.
- d. Pernyataan kualitas pelayanan 4: jawaban responden maksimum 5 dan minimum 2 dengan rata-rata 4,32 dan standar deviasi 1,077.

4.7.4 Efektifitas Sistem Perpajakan

Dalam penelitian ini diperoleh data untuk variabel efektifitas sistem perpajakan sebagaimana yang terdapat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.9
Analisis Deskriptif variabel efektifitas sistem perpajakan
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
E S P 1	50	3	5	239	4.78	.465	.216
E S P 2	50	2	5	233	4.66	.626	.392
E S P 3	50	3	5	231	4.62	.635	.404
E S P 4	50	2	5	217	4.34	1.042	1.086
Valid N (listwise)	50						

Sumber data: data primer 2016

Dari tabel 4.9 diatas disimpulkan bahwa :

- a. Pernyataan efektifitas sistem perpajakan 1 : jawaban responden maksimum 5 dan minimum 3 dengan rata-rata 4,78 dan standar deviasi 0,465.
- b. Pernyataan kualitas pelayanan 2 : jawaban responden maksimum 5 dan minimum 2 dengan rata-rata 4,66 dan standar deviasi 0,626.
- c. Pernyataan kualitas pelayanan 3: jawaban responden maksimum 5 dan minimum 3 dengan rata-rata 4,62 dan standar deviasi 0,635.
- d. Pernyataan kualitas pelayanan 4: jawaban responden maksimum 5 dan minimum 2 dengan rata-rata 4,34 dan standar deviasi 1,042.

4.7.5 Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam penelitian ini diperoleh data untuk variabel kepatuhan wajib pajak sebagaimana yang terdapat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.10

Analisis Deskriptif variabel kepatuhan wajib pajak

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
Kep WP 1	50	3	5	231	4.62	.530	.281
Kep WP 2	50	4	5	235	4.70	.463	.214
Kep WP 3	50	3	5	233	4.66	.593	.351
Kep WP 4	50	4	5	233	4.66	.479	.229
Valid N (listwise)	50						

Sumber data: data primer 2016

Dari tabel 4.10 diatas disimpulkan bahwa :

- a. Pernyataan kepatuhan wajib pajak 1 : jawaban responden maksimum 5 dan minimum 3 dengan rata-rata 4,62 dan standar deviasi 0,530.

- b. Pernyataan kepatuhan wajib pajak 2 : jawaban responden maksimum 5 dan minimum 4 dengan rata-rata 4,70 dan standar deviasi 0,463.
- c. Pernyataan kepatuhan wajib pajak 3: jawaban responden maksimum 5 dan minimum 3 dengan rata-rata 4,66 dan standar deviasi 0,593.
- d. Pernyataan kepatuhan wajib pajak 4: jawaban responden maksimum 5 dan minimum 4 dengan rata-rata 4,66 dan standar deviasi 0,479.

4.8 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

4.8.1 Hasil Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Menurut Ghozali (2011), suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Pengujian validitas data dalam penelitian ini dilakukan secara statistic yaitu menghitung korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total dengan menggunakan metode product moment pearson correlation. Data dinyatakan valid jika nilai r-hitung yang merupakan nilai corrected item-total correlation > dari r-tabel pada signifikan 0,05 (5%).

Dalam penelitian ini, untuk mendapatkan nilai r-tabel adalah 50 dengan taraf signifikan 5% maka r-tabel untuk uji validitas dalam penelitian ini 0,278. Dengan demikian, berdasarkan pengujian validitas instrument, nilai corrected item-total correlation bernilai positif dan di atas nilai r-tabel 0,278 artinya semua butir pertanyaan dapat dikatakan valid. Hasil uji validitas variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak, efektifitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dinyatakan valid untuk digunakan sebagai alat ukur variabel.

Tabel 4.11**Hasil Uji Validitas Data**

No	Variable	Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	Kesadaran wajib pajak	Q1	0,641	0,278	Valid
		Q2	0,755	0,278	Valid
		Q3	0,621	0,278	Valid
		Q4	0,741	0,278	Valid
2	Sanksi pajak	Q1	0,788	0,278	Valid
		Q2	0,826	0,278	Valid
		Q3	0,831	0,278	Valid
		Q4	0,759	0,278	Valid
3	Kualitas pelayanan	Q1	0,720	0,278	Valid
		Q2	0,731	0,278	Valid
		Q3	0,616	0,278	Valid
		Q4	0,745	0,278	Valid
4	Efektifitas system perpajakan	Q1	0,777	0,278	Valid
		Q2	0,730	0,278	Valid
		Q3	0,620	0,278	Valid
		Q4	0,756	0,278	Valid
5	Kepatuhan wajib pajak	Q1	0,813	0,278	Valid
		Q2	0,918	0,278	Valid
		Q3	0,859	0,278	Valid
		Q4	0,822	0,278	Valid

Sumber : data peimer(2016)

Dari tabel uji validitas memperlihatkan nilai r-hitung variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak lebih besar dibanding nilai r-tabel. Dengan demikian instrumen atau kuesioner yang digunakan oleh variabel kesadaran wajib pajak, efektifitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan, sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dinyatakan valid untuk digunakan sebagai alat ukur variabel.

4.8.2 Hasil Uji Reliabilitas

Suatu instrument atau kuesioner dinyatakan realible apabila jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Teknik yang digunakan untuk mengukur tingkat reliabilitas adalah *cronbach's alpha* dengan cara membandingkan nilai alpha dengan nilai standarnya. Suatu alat ukur disebut mempunyai reliabilitas tinggi atau dapat dipercaya jika alat ukur itu mantap dalam pengertian bahwa alat ukur tersebut stabil, dapat diandalkan dan dapat diramalkan. Koefisien cronbach's alpha > 0,60 menunjukkan keandalan (realibilitas) instrument. Berikut ini hasil pengujian realibilitas menggunakan program SPSS 22.

Tabel 4.12

Hasil Uji Realibilitas

Variable	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Standar Reliabilitas</i>	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	0,618	0,60	Realible
Sanksi Pajak(X2)	0,798	0,60	Realible
Kualitas Pelayanan (X3)	0,600	0,60	Realible
Efektifitas Sistem Peprjakan (X4)	0,634	0,60	Realible
Kepatuhan Wajib Pajak(X5)	0,869	0,60	Realible

Sumber: data primer 2016

Dari tabel uji realibilitas dalam menunjukkan hasil nilai cronbach's alpha semua variabel > 0,60, sehingga dapat disimpulkan instrumen atau kuesioner yang digunakan variabel kesadaran wajib pajak, efektifitas sistem perpajakan,

kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dinyatakan dapat diandalkan sebagai alat ukur variabel.

4.9 Uji Asumsi Klasik

Model regresi harus memenuhi beberapa asumsi yang disebut asumsi klasik untuk menghindari perolehan yang biasa. Adapun uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedasitas dan autokorelasi.

4.9.1 Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk melihat baik variabel independen maupun variabel dependen dalam sebuah model regresi mempunyai distribusi normal atau tidak. Karena uji normalitas ini merupakan syarat untuk melakukan uji t dan uji F. Pengujian ini menggunakan uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S).

Uji K-S menggunakan nilai Asymp.Sig (2-tailed), yang nilai tersebut harus di atas tingkat alpha yaitu 5% atau 0,05. Selain itu dilihat nilai Kolmogorov-Smirnov, apakah signifikan terhadap Asymp.Sig (2-tailed) atau tidak. Hasil dari analisis uji K-S dapat dilihat pada tabel 4.13. Uji K-S dilengkapi dengan keterangan gambar grafik P-Plot.

Tabel 4.13
Uji K-S

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.31487879
	Absolute	.092
Most Extreme Differences	Positive	.069
	Negative	-.092
Test Statistic		.092
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

Sumber : data primer diolah SPSS (2016)

Pada tabel 4.1 terlihat bahwa Asymp.Sig (2-tailed) menunjukkan nilai sebesar 0,200 ini berarti diatas tingkat signifikan 5% atau 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa data terdistribusi normal. Selain itu juga pada gambar 4.1 grafik P-Plot menunjukkan bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Oleh karena itu, grafik P-P plot menunjukkan bahwa data terdistribusi secara normal.

4.9.2 Hasil Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas cukup penting, yaitu untuk menguji apakah pada variabel independen ditemukan adanya korelasi atau tidak. Jika dalam suatu variabel ditemukan adanya korelasi, maka variabel tersebut tidak ortogol. Variabel ortogol adalah jika nilai korelasi antar sesama variabel independen adalah 0. Oleh

karena itu, untuk mendeteksi hal tersebut digunakan nilai Tolerance dan VIF (Variance Inflation Factor). Variabel independen dikatakan terbebas dari multikolinieritas jika nilai Tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 . Pada tabel 4.14 merupakan perhitungan statistic.

Tabel 4.14

Collinearity

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
kesadaran wajib pajak	.985	1.016
1 sanksi pajak	.922	1.084
kualitas pelayanan	.923	1.083
efektifitas sistem perpajakan	.965	1.037

a. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak

Pada tabel 4.14 menunjukkan bahwa tidak terdapat variabel independen yang memiliki nilai Tolerance $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 . Hal ini berarti bahwa tidak terjadi multikolinieritas pada penelitian ini.

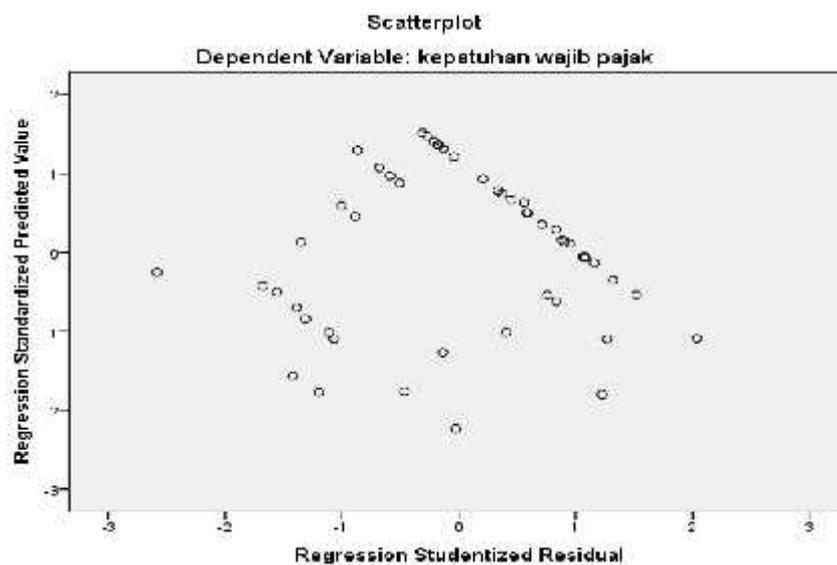
4.9.3 Hasil Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas akan mengakibatkan penaksiran koefisien-koefisien regresi menjadi tidak efisien. Diagnosis adanya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan memperhatikan residual dan variabel yang diprediksi. Jika sebaran titik dalam plot terpecah disekitar angka nol (0 pada sumbu Y) dan tidak membentuk pola atau trend garis tertentu, maka dapat dikatakan bahwa model tidak memenuhi asumsi heterokedastisitas atau model regresi dikatakan memenuhi syarat untuk memprediksi. Heterokedastisitas diuji dengan

menggunakan grafik scatterplot. Hasil uji heterokedastisitas ditunjukkan pada gambar dibawah ini :

Gambar 4.1

Scatterplot



Pada gambar 4.2 terlihat grafik scatterplot dari data KPP Pratama Makassar Selatan yang menunjukkan titik-titik yang menyebar secara acak di sekitar angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi variabel kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan, efektifitas sistem perpajakan dan kepatuhan wajib pajak..

4.9.4 Hasil Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah suatu gangguan pada fungsi regresi yang berupa korelasi diantara faktor pengganggu. Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah model regresi linear ada korelasi antara pengganggu pada periode t

dengan periode t-1 (sebelumnya). Untuk menguji ada tidaknya gejala autokorelasi dalam model regresi maka digunakan cara statistik dari Durbin-Watson (D-W).

Tabel 4.15

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.664 ^a	.441	.391	1.372	1.794

a. Predictors: (Constant), efektifitas sistem perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak

b. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai D-W sebesar 1.794 dibandingkan dengan hasil tabel menggunakan signifikansi 5% jumlah sampel 50 (n) dan jumlah variabel independen k=4. Nilai dU diperoleh sebesar 1.7214 dan dL 1.3779. karena DW terletak antara dU yaitu 1.7214 dan $4 - dU$ yaitu 2.2786. Dengan demikian menunjukkan bahwa model regresi tersebut berada pada daerah tanpa autokorelasi.

4.10 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk menguji dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Persamaan regresi dapat dilihat dari tabel hasil uji coefficients berdasarkan output SPSS versi 22 terhadap keempat variabel independen yaitu pengalaman kerja, tingkat pendidikan formal, tekanan anggaran waktu, dan kemahiran professional terhadap kualitas audit sebagai variabel dependen ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 4.16
Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	2.793	4.453	
kesadaran wajib pajak	.336	.104	.362
sanksi pajak	.441	.118	.433
kualitas pelayanan	-.127	.103	-.143
efektifitas sistem perpajakan	.216	.100	.246

a. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak

Pada tabel 4.16 yang dibaca adalah nilai dalam kolom B, baris pertama menunjukkan konstanta (a) dan baris selanjutnya menunjukkan konstanta variabel independen. Berdasarkan tabel diatas maka model regresi yang digunakan adalah sebagai berikut.

$$Y = 2.793 + 0.336X_1 + 0.441X_2 + - 0.127X_3 + 0.216X_4$$

Berdasarkan model regresi dan tabel 4.16 diatas maka hasil regresi linear berganda dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Persamaan regresi linear berganda diatas, diketahui mempunyai konstanta sebesar 0.2793 dengan tanda positif. Sehingga besaran konstanta menunjukkan bahwa jika variabel-variabel independen (X_1 , X_2 , X_3 , dan X_4) diasumsikan konstan, maka variabel dependen yaitu Y akan naik sebesar 2,793%.
2. Koefisien X_1 sebesar 0,336 Atau dengan kata lain setiap kenaikan X_1 sebesar 1% akan menyebabkan peningkatan Y sebesar 0,336% (dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya adalah tetap).

3. Koefisien X2 sebesar 0,441 atau dengan kata lain setiap kenaikan X2 sebesar 1% akan menyebabkan peningkatan Y sebesar 0,441 % (dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya adalah tetap).
4. Koefisien X3 sebesar -0,127 yang atau dengan kata lain setiap kenaikan X3 sebesar 1% akan menyebabkan penurunan Y sebesar 0,127% (dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya adalah tetap).
5. Koefisien X4 sebesar 0,216 atau dengan kata lain setiap kenaikan X4 sebesar 1% akan menyebabkan peningkatan Y sebesar 0,216% (dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya adalah tetap).

4.10.1 Hasil Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria untuk menentukan bahwa hipotesis diterima adalah jika nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikansi 5% dan t hitung lebih besar dari t tabel. Berikut adalah tabel uji t:

Hasil Uji t

Tabel 4.17

Coefficients^a

Model	Standardized Coefficients	t _{hitung}	t _{tabel}	Sig.
	Beta			
(Constant)		.627	2.015	.534
1 kesadaran wajib pajak	.362	3.221	2.015	.002
sanksi pajak	.433	3.734	2.015	.001
kualitas pelayanan	-.143	-1.231	2.015	.225
efektifitas sistem perpajakan	.246	2.164	2.015	.036

a. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak

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

1. Indikator kesadaran wajib pajak (X1)

Untuk nilai t hitung sebesar 3,321 dan untuk nilai t tabel dari hasil n-k-1 (n=responden, k=variabel independen) sebesar 2.015. Dengan begitu bahwa untuk nilai t hitung (3,321) > nilai t tabel (2.015) maka, variabel kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi berpengaruh positif.

Jika nilai Signifikan < 0,05 berarti berpengaruh signifikan. Pengujian pengaruh pengalaman kerja terhadap kualitas audit diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,002. Oleh karena besarnya nilai signifikansi < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi berpengaruh positif dan signifikan. Maka dalam hal ini untuk H0 ditolak dan untuk hipotesis pertama (H1) diterima.

2. Sanksi Perpajakan (X2)

Untuk nilai t hitung sebesar 3,734 dan untuk nilai t tabel dari hasil n-k-1 (n=responden, k=variabel independen) sebesar 2,015. Dengan begitu bahwa untuk nilai t hitung (3,734) > nilai t tabel (2,015) maka, variabel sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi berpengaruh positif dan signifikan.

Jika nilai Signifikan < 0,05 berarti berpengaruh signifikan. Pengujian sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadidiperoleh nilai signifikansi sebesar 0,001. Oleh karena besarnya nilai signifikansi < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi berpengaruh positif dan signifikan. Maka dalam hal ini untuk H0 ditolak dan untuk hipotesis ketiga (H2) diterima.

3. Kualitas Pelayanan (X3)

Untuk nilai t hitung sebesar -1,231 dan untuk nilai t tabel dari hasil n-k-1 (n=responden, k=variabel independen) sebesar 2.015. Dengan begitu bahwa

untuk nilai t hitung (-1,231) < nilai t tabel (2.015) maka, variable kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi tidak berpengaruh.

Jika nilai Signifikan < 0,05 berarti berpengaruh signifikan. Pengujian kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,225. Oleh karena besarnya nilai signifikansi > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi tidak berpengaruh dan signifikan. Maka dalam hal ini untuk H0 diterima dan untuk hipotesis pertama (H3) ditolak.

4. Indikator Efektifitas Sistem Perpajakan (X4)

Untuk nilai t hitung sebesar 2,064 dan untuk nilai t tabel dari hasil n-k-1 (n=responden, k=variabel independen) sebesar 2.015. Dengan begitu bahwa untuk nilai t hitung (2,064) > nilai t tabel (2.015) maka, variabel efektifitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi berpengaruh positif dan signifikan.

Jika nilai Signifikan < 0,05 berarti berpengaruh signifikan. Pengujian efektifitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,036. Oleh karena besarnya nilai signifikansi < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variable efektifitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadiberpengaruh positif dan signifikan. Maka dalam hal ini untuk H0 ditolak dan untuk hipotesis pertama (H4) diterima.

4.10.2 Hasil Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen adalah dengan cara membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel. Kriteria

untuk menentukan bahwa hipotesis diterima adalah jika nilai signifikan F lebih kecil dari taraf signifikansi 5% dan F hitung lebih besar dari F tabel.

Tabel 4.18
Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	66.804	4	16.701	8.871	.000 ^b
	Residual	84.716	45	1.883		
	Total	151.520	49			

a. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak

b. Predictors: (Constant), efektifitas sistem perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak

Berdasarkan tabel diatas diperoleh F hitung 8,871 dengan nilai signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi 5% ($0,000 < 0,05$) dan nilai F hitung lebih besar dari F tabel ($8,871 > 2,58$) yang berarti bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan, dan efektifitas sistem perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

4.11 Pembahasan

1. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib pajak orang pribadi

Hasil statistik deskriptif dari variabel kesadaran wajib pajak memiliki nilai rata-rata yang sangat tinggi. Berdasarkan uji t pada tabel 4.17, didapatkan hasil bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang dibuktikan dengan nilai signifikansinya 0,002 lebih kecil dari tingkat signifikansi yaitu 5%. Dengan demikian, hipotesis pertama dalam penelitian ini yaitu kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (diterima).

2. Sanksi denda berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Hasil statistik deskriptif dari variabel sanksi pajak memiliki nilai rata-rata yang sangat tinggi. Berdasarkan uji t pada tabel 4.17, didapatkan hasil bahwa variabel sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang dibuktikan dengan nilai signifikansinya 0,001 lebih kecil dari tingkat signifikansi yaitu 5%. Dengan demikian, hipotesis kedua dalam penelitian ini yaitu sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (diterima).

3. Kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hasil statistik deskriptif dari variabel kualitas pelayanan pajak memiliki nilai rata-rata yang rendah. Berdasarkan uji t pada tabel 4.17, didapatkan hasil bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang dibuktikan dengan nilai signifikansinya 0,225 lebih besar dari tingkat signifikansi yaitu 5%. Dengan demikian, hipotesis ketiga dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak (ditolak).

4. Efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hasil statistik deskriptif dari variabel efektifitas sistem perpajakan memiliki nilai rata-rata yang sangat tinggi. Berdasarkan uji t pada tabel 4.17, didapatkan hasil bahwa variabel efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang dibuktikan dengan nilai signifikansinya 0,036 lebih kecil dari tingkat signifikansi yaitu 5%. Dengan demikian, hipotesis kedua dalam penelitian ini yaitu efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (diterima).

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi sikap wajib pajak terhadap kesadaran perpajakan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak.
2. Sanksi denda memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi sikap wajib pajak terhadap pelaksanaan sanksi denda maka semakin tinggi pula kepatuhan pajak.
3. Kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Makassar. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak yang diberikan masih perlu ditingkatkan agar kepatuhan wajib pajak orang pribadi lebih meningkat.
4. Efektifitas system perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa cara-cara yang dilakukan dalam efektifitas sistem perpajakan ada yang kurang menarik atau kurang diketahui oleh wajib pajak, maka tugas pihak yang terkait harus lebih intensif untuk menarik wajib pajak agar mau patuh untuk membayar kewajiban pajak, juga pemberitahuan melalui via internet, spanduk di kantor pos maupun di bank persepsi, iklan media elektronik juga usaha peningkatan pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan.

5.2 Saran

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengamati faktor-faktor lainnya yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan diharapkan dapat memperluas lokasi penelitian sehingga mendapatkan hasil penelitian yang lebih akurat.
2. Sanksi denda harus disosialisasikan dengan baik kepada para WP agar dapat memahami hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan sanksi denda serta penyebab-penyebab dikenakannya suatu sanksi denda terhadap WP. Sosialisasi ini dapat dilakukan dengan memberikan penyuluhan secara gratis bagi para WP baru atau secara berkala mengirimkan pemberitahuan mengenai pelaksanaan sanksi denda.
3. Meskipun kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi tidak berpengaruh positif dan signifikan sebaiknya Pemerintah Daerah tetap memperhatikan aspek kualitas pelayanan perpajakan dengan meningkatkan kualitas SDM, menyempurnakan ketentuan perpajakan, sistem administrasi dan system informasi perpajakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiah, Irma. 2014. Kesadaran perpajakan, sanksi pajak, sikap fiskus, lingkungan pajak, pengetahuan peraturan pajak, persepsi efektifitas sistem perpajakan, dan kemauan membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di DPPKAD GROBOGAN- PURWODADI.
- Fikriningrum, Winda Kurnia. 2012. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari).
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 19. Semarang :Badan Penerbit Universitas Udayana.
- Imelda, Bone. 2014. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi di Wilayah KPP Pratama Semarang).
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. "Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)". Tesis Magister Akuntansi Program Pasca sarjana Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran di Indonesia :Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Salemba Empat : Jakarta.
- Mardiasmo. 2011. Perpajakan Edisi Revisi. Yogyakarta : Andi.
- Nurmantu, Safri. 2006. Pengantar Perpajakan. Kelompok Yayasan Obor : Jakarta.
- Rantung, Tatiana Vanessa dan Priyono Hari Adi. 2009. Dampak Program Sunset Policy Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pelaku Usaha di Wilayah KPP Pratama Salatiga).
- Supadmi, Ni Luh. 2006. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. [http : / ejournal. unud. ac. id/abstrak/ok%20supadmi. pdf](http://ejournal.unud.ac.id/abstrak/ok%20supadmi.pdf). 7 Mei 2013.
- Suyatmin. 2004. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan : Studi Empiris di Wilayah KP PBB Surakarta. Tesis Program Pascasarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Tarjo dan Kusumawati. 2005. Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap pelaksanaan *self assessment sistem*. Simposium Riset Ekonomi II November 2005.
- Wuri, Manik Asri. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan

yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar. Skripsi Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.

Yogatama, Arya. 2014. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi di Wilayah KPP Pratama Semarang Candisari).

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

Lampiran 1

KUESIONER

Pengantar

1. Sebelumnya peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini.
2. Kuesioner ini berisi mengenai Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Pada kuesioner ini tidak ada jawaban salah atau benar oleh karena itu dimohon agar Bapak/Ibu mengisi sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu tanpa ada paksaan dari pihak lain.
4. Pilihlah salah satu alternative jawaban untuk setiap pernyataan berdasarkan pendapat anda dengan membubuhkan tanda () atau (X).

PILIHAN JAWABAN :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

R = Ragu

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin : Laki – laki / Perempuan
4. Pendidikan Terakhir : :
5. Pekerjaan :
6. Lama bekerja :

DAFTAR PERTANYAAN

A. Variabel Independen : Kesadaran Wajib Pajak

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
1	Pajak ditetapkan dengan Undang-Undang (UU) dan dapat dipaksakan.					
2	Pajak merupakan bentuk pengabdian masyarakat kepada negara.					
3	Membayar pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara.					
4	Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan pajak dapat merugikan negara.					

B. Variabel Independen : Sanksi Pajak

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
1	Sanksi dalam SPT sangat diperlukan.					
2	Mengisi SPT sesuai dengan peraturan yang berlaku.					
3	Sanksi administrasi berupa denda 50% dari pajak yang kurang dibayar, apabila pengisian SPT (Surat Pemberitahuan) dilakukan dengan tidak benar.					
4	Denda keterlambatan pelaporan SPT (Surat Pemberitahuan) Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi adalah Rp. 100.00,-					

C. Variabel Independen : Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
1	Petugas pajak bersikap ramah dan sopan dalam melayani setiap Wajib Pajak.					
2	Petugas pajak cepat tanggap atas keluhan dan kesulitan yang dialami oleh Wajib Pajak.					
3	Petugas pajak memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas dan mudah dimengerti oleh Wajib Pajak serta memberikan solusi yang tepat.					
4	Dalam penyelenggaraan pajak, sejauh ini fiskus berkapasitas untuk mengarahkan tanpa mempengaruhi Wajib Pajak.					

D. Variabel Independen : Efektifitas Sistem Perpajakan

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
1	Pembayaran pajak melalui e-banking mudah, aman, dan terpercaya.					
2	Pelaporan pajak melalui e-SPT dan e-Filling sangat efektif.					
3	Penyampaian SPT melalui drop box dapat dilakukan dimana saja dan memudahkan Wajib Pajak.					
4	Peraturan pajak terbaru dapat di update melalui internet dengan mudah dan cepat.					

E. Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
1	Saya selalu mengisi SPT (Surat Pemberitahuan) sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.					
2	Saya selalu melaporkan SPT (surat pemberitahuan) yang telah di isi dengan tepat waktu.					
3	Saya selalu menghitung pajak penghasilan yang terutang dengan benar dan apa adanya.					
4	Saya selalu membayar pajak penghasilan yang terutang dengan tepat waktu.					

LAMPIRAN 2 STATISTIK DESKRIPTIF

1. Kesadaran Wajib Pajak

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
kesadaran wajib pajak 1	50	3	5	230	4.60	.535	.286
kesadaran wajib pajak 2	50	2	5	230	4.60	.639	.408
kesadaran wajib pajak 3	50	3	5	222	4.44	.644	.415
kesadaran wajib pajak 4	50	2	5	220	4.40	.904	.816
Valid N (listwise)	50						

Sumber : data primer diolah SPSS 2016

2. SANKSI PAJAK

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
sanksi pajak 1	50	3	5	237	4.74	.487	.237
sanksi pajak 2	50	4	5	233	4.66	.479	.229
sanksi pajak 3	50	3	5	232	4.64	.525	.276
sanksi pajak 4	50	2	5	223	4.46	.676	.458
Valid N (listwise)	50						

Sumber : data primer diolah SPSS 2016

3. KUALITAS PELAYANAN

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
kualitas pelayanan 1	50	3	5	238	4.76	.476	.227
kualitas pelayanan 2	50	2	5	235	4.70	.614	.378
kualitas pelayanan 3	50	3	5	233	4.66	.626	.392
kualitas pelayanan 4	50	2	5	216	4.32	1.077	1.161
Valid N (listwise)	50						

Sumber : data primer diolah SPSS 2016

4. EFEKTIFITAS SISTEM PERPAJAKAN

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
efektifitas sistem perpajakan 1	50	3	5	239	4.78	.465	.216
efektifitas sistem perpajakan 2	50	2	5	233	4.66	.626	.392
efektifitas sistem perpajakan 3	50	3	5	231	4.62	.635	.404
efektifitas sistem perpajakan 4	50	2	5	217	4.34	1.042	1.086
Valid N (listwise)	50						

Sumber : data primer diolah SPSS 2016

5. KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
kepatuhan wajib pajak 1	50	3	5	231	4.62	.530	.281
kepatuhan wajib pajak 2	50	4	5	235	4.70	.463	.214
kepatuhan wajib pajak 3	50	3	5	233	4.66	.593	.351
kepatuhan wajib pajak 4	50	4	5	233	4.66	.479	.229
Valid N (listwise)	50						

Sumber : data primer diolah SPSS 2016

LAMPIRAN 3 UJI KUALITAS DATA

1. UJI VALIDITAS

1) Kesadaran Wajib Pajak

		Correlations				
		kesadaran wajib pajak 1	kesadaran wajib pajak 2	kesadaran wajib pajak 3	kesadaran wajib pajak 4	kesadaran wajib pajak
kesadaran wajib pajak 1	Pearson Correlation	1	.538**	.166	.254	.641**
	Sig. (2-tailed)		.000	.249	.076	.000
	Sum of Squares and Cross- products	14.000	9.000	2.800	6.000	31.800
	Covariance	.286	.184	.057	.122	.649
	N	50	50	50	50	50
kesadaran wajib pajak 2	Pearson Correlation	.538**	1	.337*	.318*	.755**
	Sig. (2-tailed)	.000		.017	.024	.000
	Sum of Squares and Cross- products	9.000	20.000	6.800	9.000	44.800
	Covariance	.184	.408	.139	.184	.914
	N	50	50	50	50	50
kesadaran wajib pajak 3	Pearson Correlation	.166	.337*	1	.253	.621**
	Sig. (2-tailed)	.249	.017		.077	.000
	Sum of Squares and Cross- products	2.800	6.800	20.320	7.200	37.120
	Covariance	.057	.139	.415	.147	.758
	N	50	50	50	50	50
kesadaran wajib pajak 4	Pearson Correlation	.254	.318*	.253	1	.741**
	Sig. (2-tailed)	.076	.024	.077		.000
	Sum of Squares and Cross- products	6.000	9.000	7.200	40.000	62.200
	Covariance	.122	.184	.147	.816	1.269
	N	50	50	50	50	50
kesadaran wajib pajak	Pearson Correlation	.641**	.755**	.621**	.741**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	Sum of Squares and Cross- products	31.800	44.800	37.120	62.200	175.920
	Covariance	.649	.914	.758	1.269	3.590
	N	50	50	50	50	50

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

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

2) Sanksi Pajak

Correlations

		sanksio pajak 1	sanksi pajak 2	sanksi pajak 3	sanksi pajak 4	sanksi pajak
sanksi pajak 1	Pearson Correlation	1	.664**	.584**	.370**	.788**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.008	.000
	Sum of Squares and Cross-products	11.620	7.580	7.320	5.980	32.500
	Covariance	.237	.155	.149	.122	.663
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	.664**	1	.640**	.430**	.826**
sanksi pajak 2	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.000
	Sum of Squares and Cross-products	7.580	11.220	7.880	6.820	33.500
	Covariance	.155	.229	.161	.139	.684
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	.584**	.640**	1	.476**	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
sanksi pajak 3	Sum of Squares and Cross-products	7.320	7.880	13.520	8.280	37.000
	Covariance	.149	.161	.276	.169	.755
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	.370**	.430**	.476**	1	.759**
	Sig. (2-tailed)	.008	.002	.000		.000
	Sum of Squares and Cross-products	5.980	6.820	8.280	22.420	43.500
sanksi pajak 4	Covariance	.122	.139	.169	.458	.888
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	.788**	.826**	.831**	.759**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	Sum of Squares and Cross-products	32.500	33.500	37.000	43.500	146.500
	Covariance	.663	.684	.755	.888	2.990
sanksi pajak	N	50	50	50	50	50

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

3) Kualitas Pelayanan

Correlations

		kualitas pelayanan 1	kualitas pelayanan 2	kualitas pe;ayanan 3	kualitas pelayanan 4	kualitas pelayanan
kualitas pelayanan 1	Pearson Correlation	1	.725**	.337*	.272	.720**
	Sig. (2-tailed)		.000	.017	.056	.000
	Sum of Squares and Cross-products	11.120	10.400	4.920	6.840	33.280
	Covariance	.227	.212	.100	.140	.679
	N	50	50	50	50	50
kualitas pelayanan 2	Pearson Correlation	.725**	1	.366**	.240	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000		.009	.093	.000
	Sum of Squares and Cross-products	10.400	18.500	6.900	7.800	43.600
	Covariance	.212	.378	.141	.159	.890
	N	50	50	50	50	50
kualitas pe;ayanan 3	Pearson Correlation	.337*	.366**	1	.195	.616**
	Sig. (2-tailed)	.017	.009		.175	.000
	Sum of Squares and Cross-products	4.920	6.900	19.220	6.440	37.480
	Covariance	.100	.141	.392	.131	.765
	N	50	50	50	50	50
kualitas pelayanan 4	Pearson Correlation	.272	.240	.195	1	.745**
	Sig. (2-tailed)	.056	.093	.175		.000
	Sum of Squares and Cross-products	6.840	7.800	6.440	56.880	77.960
	Covariance	.140	.159	.131	1.161	1.591
	N	50	50	50	50	50
kualitas pelayanan	Pearson Correlation	.720**	.731**	.616**	.745**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	Sum of Squares and Cross-products	33.280	43.600	37.480	77.960	192.320
	Covariance	.679	.890	.765	1.591	3.925
	N	50	50	50	50	50

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

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

4) Efektifitas Sistem Perpajakan

Correlations

		efektifitas sistem perpajaka n 1	efektifitas sistem perpajaka n 2	efektifitas sistem perpajaka n 3	efektifitas sistem perpajaka n 4	efektifitas sistem perpajaka n
efektifitas sistem perpajakan 1	Pearson Correlation	1	.790**	.402**	.326*	.777**
	Sig. (2-tailed)		.000	.004	.021	.000
	Sum of Squares and Cross- products	10.580	11.260	5.820	7.740	35.400
	Covariance	.216	.230	.119	.158	.722
	N	50	50	50	50	50
efektifitas sistem perpajakan 2	Pearson Correlation	.790**	1	.284*	.275	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000		.046	.054	.000
	Sum of Squares and Cross- products	11.260	19.220	5.540	8.780	44.800
	Covariance	.230	.392	.113	.179	.914
	N	50	50	50	50	50
efektifitas sistem perpajakan 3	Pearson Correlation	.402**	.284*	1	.230	.620**
	Sig. (2-tailed)	.004	.046		.108	.000
	Sum of Squares and Cross- products	5.820	5.540	19.780	7.460	38.600
	Covariance	.119	.113	.404	.152	.788
	N	50	50	50	50	50
efektifitas sistem perpajakan 4	Pearson Correlation	.326*	.275	.230	1	.756**
	Sig. (2-tailed)	.021	.054	.108		.000
	Sum of Squares and Cross- products	7.740	8.780	7.460	53.220	77.200
	Covariance	.158	.179	.152	1.086	1.576
	N	50	50	50	50	50
efektifitas sistem perpajakan	Pearson Correlation	.777**	.730**	.620**	.756**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	Sum of Squares and Cross- products	35.400	44.800	38.600	77.200	196.000
	Covariance	.722	.914	.788	1.576	4.000
	N	50	50	50	50	50

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

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

5) Kepatuhan Wajib Pajak

Correlations

		kepatuhan wajib pajak 1	kepatuhan wajib pajak 2	kepatuhan wajib pajak 3	kepatuhan wajib pajak 4	kepatuhan wajib pajak
kepatuhan wajib pajak 1	Pearson Correlation	1	.690**	.554**	.526**	.813**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	Sum of Squares and Cross- products	13.780	8.300	8.540	6.540	37.160
	Covariance	.281	.169	.174	.133	.758
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	.690**	1	.736**	.728**	.918**
kepatuhan wajib pajak 2	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	Sum of Squares and Cross- products	8.300	10.500	9.900	7.900	36.600
	Covariance	.169	.214	.202	.161	.747
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	.554**	.736**	1	.591**	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
kepatuhan wajib pajak 3	Sum of Squares and Cross- products	8.540	9.900	17.220	8.220	43.880
	Covariance	.174	.202	.351	.168	.896
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	.526**	.728**	.591**	1	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	Sum of Squares and Cross- products	6.540	7.900	8.220	11.220	33.880
kepatuhan wajib pajak 4	Covariance	.133	.161	.168	.229	.691
	N	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	.813**	.918**	.859**	.822**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	Sum of Squares and Cross- products	37.160	36.600	43.880	33.880	151.520
	Covariance	.758	.747	.896	.691	3.092
kepatuhan wajib pajak	N	50	50	50	50	50

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

2. UJI RELIABILITY

1) Kesadaran Wajib Pajak

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.618	4

2) Sanksi Pajak

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.798	4

3) Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.600	4

4) Efektifitas Sistem Perpajakan

Case Processing Summary

	N	%
Valid	50	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	50	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.634	4

5) Kepatuhan Wajib Pajak

Case Processing Summary

	N	%
Valid	50	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	50	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.869	4

3. UJI ASUMSI KLASIK

1) Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

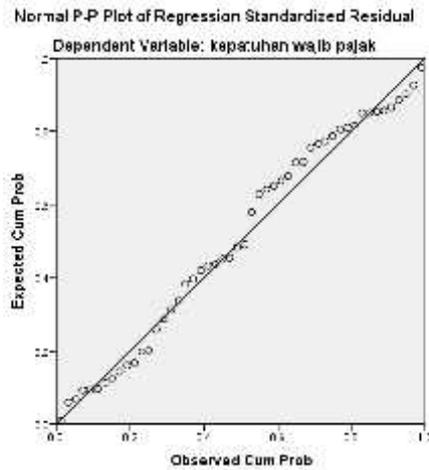
		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.314878
Most Extreme Differences	Absolute	.092
	Positive	.069
	Negative	-.092
Test Statistic		.092
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

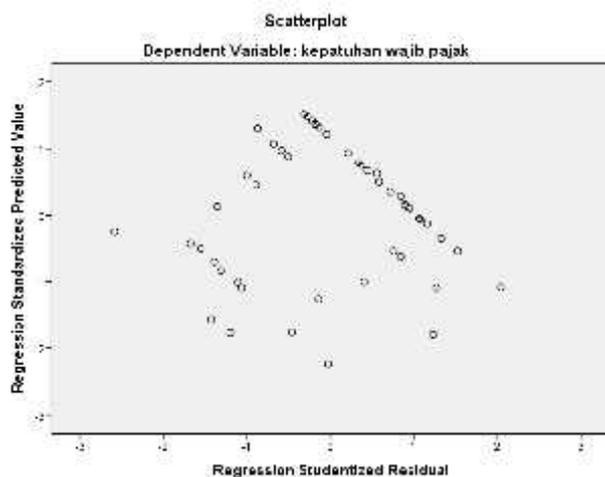
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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



2) Uji Heterokedastisitas



3) Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics		Durbin-Watson
					R Square Change	Sig. F Change	
1	.664 ^a	.441	.391	1.372	.441	.000	1.794

a. Predictors: (Constant), efektifitas sistem perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak

b. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak

4. UJI KUALITAS DATA

1) Uji t

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.793	4.453		.627	.534	
	kesadaran wajib pajak	.336	.104	.362	3.221	.002	.985
	sanksi pajak	.441	.118	.433	3.734	.001	.922
	kualitas pelayanan	-.127	.103	-.143	-1.231	.225	.923
	efektifitas sistem perpajakan	.216	.100	.246	2.164	.036	.965

a. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak

2) Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	66.804	4	16.701	8.871	.000 ^b
	Residual	84.716	45	1.883		
	Total	151.520	49			

a. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak

b. Predictors: (Constant), efektifitas sistem perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak