

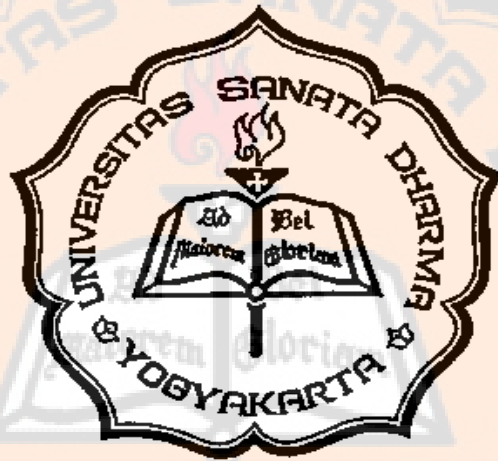
PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

**PENGARUH PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI**

Studi Kasus di KPP PRATAMA YOGYAKARTA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Program Studi Akuntansi



Oleh :
Gerhard Rafael Tangdilintin
052114172

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
UNIVERSITAS SANATA DHARMA
YOGYAKARTA
2011**

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

SKRIPSI

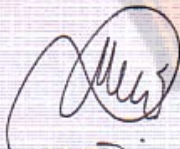
**PENGARUH PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI**

Studi Kasus di KPP Pratama Yogyakarta

Oleh :
Gerhard Rafael Tangdilintin
NIM : 052114172

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing



M. Trisnawati R., S.E., M.Si., Akt., QIA

Tanggal : 5 Agustus 2011

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Skripsi

PENGARUH PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB

PAJAK ORANG PRIBADI

Studi Kasus di KPP Pratama Yogyakarta

Dipersiapkan dan ditulis oleh :

Gerhard Rafael Tangdilintin

052114172

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 23 September 2011


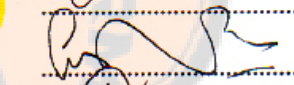

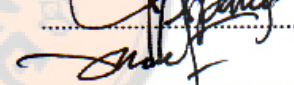

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

Nama Lengkap

Ketua	Firma Sulistiyowati, S.E., M.Si., QIA
Sekretaris	Lisia Apriani, S.E., M.Si., Akt., QIA
Anggota	M. Trisnawati R., S.E., M.Si., Akt., QIA
Anggota	Drs. YP. Supardiyono, M.Si., Akt., QIA
Anggota	Drs. Yusef Widya Karsana, M.Si., Akt., QIA

Tanda Tangan


.....

.....

.....

.....


Yogyakarta, 30 September 2011

Fakultas Ekonomi

Universitas Sanata Dharma

Dekan,



Drs. YP. Supardiyono, M.Si., Akt., QIA

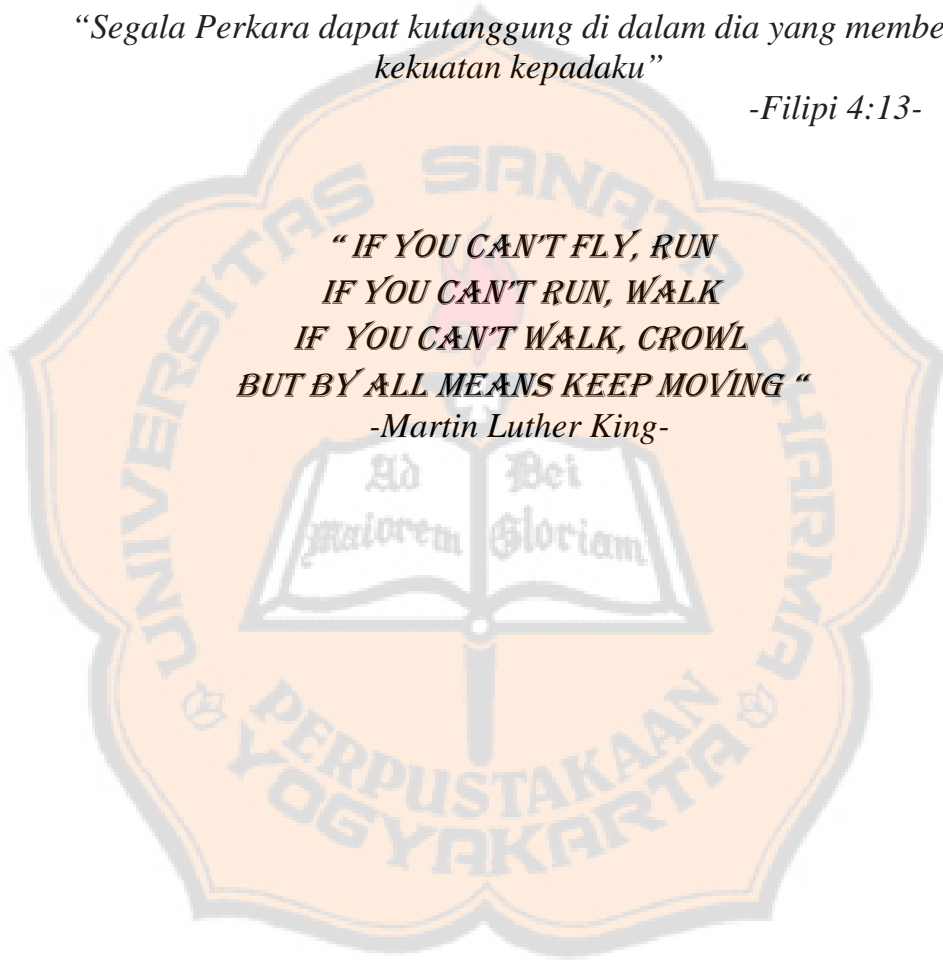
PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

MOTTO

*“Tidak ada yang mustahil bagi orang yang percaya”
-Markus 9: 23-*

*“Segala Perkara dapat kutanggung di dalam dia yang memberi
kekuatan kepadaku”
-Filipi 4:13-*

*“ IF YOU CAN'T FLY, RUN
IF YOU CAN'T RUN, WALK
IF YOU CAN'T WALK, CRAWL
BUT BY ALL MEANS KEEP MOVING “
-Martin Luther King-*



PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI



UNIVERSITAS SANATA DHARMA
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN AKUNTANSI - PROGRAM STUDI AKUNTANSI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa Skripsi dengan judul:

“PENGARUH PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI”

Studi Kasus pada KPP Pratama Yogyakarta

dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 23 September 2011 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Yogyakarta, 7 Oktober 2011

Yang membuat pernyataan,

Gerhard Rafael Tangdilintin

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya mahasiswa Universitas Sanata Dharma:
Nama : Gerhard Rafael Tangdilintin
NIM : 05 2114 172

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Perpustakaan Universitas Sanata Dharma karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI Studi Kasus di KPP PRATAMA YOGYAKARTA

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan demikian saya memberikan kepada Perpustakaan Universitas Sanata Dharma hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya diinternet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Yogyakarta
Pada tanggal : 7 Oktober 2011

Yang menyatakan



Gerhard Rafael Tangdilintin

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan, Allah yang hidup dan perkasa. Ia membuat segala sesuatu indah pada waktunya bahkan ia menciptakan keajaiban-keajaiban dalam setiap pekerjaan yang kita lakukan. Tuhan sungguh Maha Bijaksana, karena kuasa dan uluran tangan-Nya membuat segala rencana kita dapat terlaksanakan. Dan berkat kasih-Nya yang tidak berkesudahan jugalah maka tugas penulisan skripsi ini dapat selesai.

Selama proses penulisan skripsi ini telah banyak pihak yang membantu dan mendukung baik mental maupun spiritual, pikiran maupun waktu. Oleh karena itu penulis menghargai segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan tersebut. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria yang selalu mendampingi dan menyertaiku melalui berkat dan kuasa Nya dalam kehidupanku.
2. Dr. Ir. P. Wiryono Priyotamtama, S.J. selaku Rektor Universitas Sanata Dharma yang telah memberikan kesempatan untuk belajar dan mengembangkan kepribadian kepada penulis.
3. M.Trisnawati Rahayu, SE., M.Si., Akt., QIA selaku dosen Pembimbing. Terima kasih atas bimbingannya, terutama karena kesabarannya untuk membaca dan membaca kembali skripsi ini dan selalu memberi saran untuk membuatnya menjadi lebih baik.

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi yang telah menunjukkan padaku segudang ilmu pengetahuan yang sangat berharga. Karyawan Fakultas Ekonomi yang telah membantu penulis selama menjalani studi di Fakultas Ekonomi.
5. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Satu yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
6. Ibu Lely bagian umum Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Satu yang telah membantu selama proses penelitian berlangsung.
7. Seluruh responden yang telah mengisi kuesioner peneliti.
9. Seluruh sahabat-sahabat “Warung Soto Realino” atas segala bentuk dukungannya.
10. Kedua orang tua dan keluarga besar Tangdilintin-Jansz yang telah menyemangati dan mendukung saya selama ini.
11. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini namun tidak dapat disebutkan satu-persatu

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dan para pembaca guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menjadi bahan masukan bagi rekan-rekan dalam menyusun skripsi.

Yogyakarta, 7 Oktober 2011

Penulis



Gerhard Rafael Tangdilintin

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
HALAMAN KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN DAFTAR ISI	ix
HALAMAN DAFTAR TABEL	xii
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak	5
2. Bagi Universitas Sanata Dharma	6
3. Bagi Penulis	6
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Pemahaman Tentang Perpajakan	8
1. Definisi dan Unsur Pajak	8
2. Fungsi Pajak	9
3. Tata Cara Pemungutan Pajak	9
B. Pajak Penghasilan	11
1. Pengertian Pajak Penghasilan	11

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2. Subjek Pajak Penghasilan	11
3. Tidak Termasuk Subjek Pajak Penghasilan	12
4. Objek Pajak Penghasilan	13
5. Tidak Termasuk Objek Pajak Penghasilan	16
C. Hak dan Kewajiban Wajib Pajak	19
1. Kewajiban Wajib Pajak	19
2. Hak-hak Wajib Pajak	20
D. Kepatuhan Wajib Pajak	21
1. Pengertian Kepatuhan Pajak	21
2. Kriteria Wajib Pajak Patuh	22
3. Keuntungan Menjadi Wajib Pajak Patuh	24
E. Pengaruh Peayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .	25
F. Hipotesis Penelitian	29
G. Kajian Penelitian Terdahulu	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Jenis Penelitian	31
B. Waktu dan Tempat Penelitian	31
C. Subjek dan Objek Penelitian	31
E. Data Penelitian	32
F. Teknik Pengumpulan Data	32
G. Pengukuran Variabel	32
H. Populasi dan Sampel	33
1. Populasi	33
2. Sampel	33
I. Teknik Pengujian Instrumen	34
1. Uji Validitas	34
2. Uji Reliabilitas	35
J. Teknik Analisis Data	36
a. Analisis Regresi Linier Sederhana	36
b. Uji Asumsi Klasik	36
c. Pengujian Hipotesis (Uji t)	38

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	39
A. Deskripsi Karakteristik Responden	39
1. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
2. Persentase Responden Berdasarkan Usia	40
3. Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
B. Profil KPP Pratama Yogyakarta	41
BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Analisis Data	49
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	49
2. Analisis Deskriptif	52
3. Analisis Regresi	53
4. Uji Asumsi Klasik.....	55
5. Pengujian Hipotesis	56
B. Pembahasan	57
BAB VI PENUTUP	59
A. Kesimpulan.....	59
B. Keterbatasan Penelitian dan Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	63

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.2	Respon Terhadap Kepatuhan.....	39
Tabel 4.3	Respon Terhadap Pelayanan Pajak.....	39
Tabel 4.4	Persentase Responden Berdasarkan Usia	40
Tabel 4.5	Respon Terhadap Kepatuhan.....	40
Tabel 4.6	Respon Terhadap Pelayanan Pajak.....	40
Tabel 4.7	Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 5.1	Hasil Uji Validitas	50
Tabel 5.2	Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan WP orang Pribadi.....	51
Tabel 5.3	Hasil Uji Reliabilitas Layanan.....	52
Tabel 5.4	Hasil Analisis Deskriptif	53
Tabel 5.5	Hasil Uji Regresi	53
Tabel 5.6	Hasil Uji Normalitas	55
Table 5.7	Hasil Uji Heterokedastisitas	56
Tabel 5.8	Hasil Uji Hipotesis	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi Kpp Pratama Yogyakarta 47



PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRAK

PENGARUH PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

Studi kasus di KPP Pratama Yogyakarta

Gerhard Rafael Tangdilintin

NIM : 052114172

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2011

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian dilaksanakan di ruang lingkup Tempat Pelayanan Terpadu KPP Pratama Yogyakarta dengan jumlah responden 76 wajib pajak yang dipilih berdasarkan kriteria dan sampel.

Jenis penelitian ini adalah studi kasus dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Metode yang digunakan untuk uji hipotesis adalah analisis regresi linier sederhana dan uji t yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen serta diuji dengan tingkat kepercayaan 95% atau alpha 5%.

Hasil analisis hipotesis penelitian ini dengan menggunakan uji t satu sisi, diperoleh nilai t hitung sebesar $7,772 > t$ tabel $1,666$ dan prob. $0,000/2 < 0,05$ sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa Pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Yogyakarta diterima. R^2 sebesar $0,449$ menunjukkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dapat dijelaskan oleh variabel pelayanan sebesar $44,9\%$, sementara itu sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya.

ABSTRACT

**THE EFFECT OF TAX SERVICE TOWARDS PERSONAL
TAX PAYER COMPLIANCE**

A Case Study at KPP Pratama Yogyakarta

Gerhard Rafael Tangdilintin
NIM : 052114172
University of Sanata Dharma
Yogyakarta
2011

This research was aimed to find out and analyze the effect of tax service towards personal tax payer compliance. The research was done in the scope of the integrated service KPP Pratama Yogyakarta with 76 respondents of tax payers who were chosen based on criteria and sample.

The type of this research was a study case that collected data by using questionnaire. This research used simple linear regression and t-test to find out the effect of independent variable towards dependent variable that was tested by 95% level of confidence or alpha 95%.

The result of analysis using one-sided t-test and t value obtained t statistic $7,772 > t$ table $1,666$ and prob. $0,000/2 < 0,65$ so that the hypothesis stating that the service had positive effect towards personal tax payer compliance registered in KPP Pratama Yogyakarta was accepted. R^2 as much as $0,449$ showed that personal tax payer compliance could be explained by service variable as much as $44,9\%$, while the rest was affected by other variables.

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Masalah klasik yang sering dihadapi negara berkembang pada sistem perpajakan adalah kepatuhan pajak. Adanya tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang rendah akan menimbulkan selisih antara jumlah pajak yang dibayar oleh Wajib Pajak dengan jumlah pajak yang seharusnya dibayar semakin besar. Selisih tersebut merupakan kesempatan penerimaan pajak yang hilang (*tax revenue forgone*), karena jumlah tersebut seharusnya diterima pemerintah tetapi kenyataannya tidak (Hutagaol, dkk., 2007:191). Padahal dalam pembiayaan pembangunan Pemerintah Indonesia, sektor pajak merupakan sumber terbesar penerimaan negara.

Pada tahun 1983, Pemerintah Indonesia melakukan reformasi perpajakan secara menyeluruh untuk meningkatkan penerimaan dari sektor perpajakan yakni semula menganut *Official Assessment* diganti dengan sistem *Self Assessment*. Sistem *Self Assessment* memberi kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk melaksanakan hak dan kewajibannya, mulai dari menghitung, memungut, memotong, menyetorkan dan melaporkan sendiri pajak penghasilan terutang. Dalam pemberlakuan sistem ini kepatuhan Wajib Pajak diharapkan dapat meningkat, yang ditandai dengan pelaksanaan kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak secara sukarela.

Self Assessment system ternyata pada praktiknya sulit berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan disalahgunakan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya yang dengan sengaja tidak patuh, kewajiban Wajib Pajak yang masih rendah atau kombinasi keduanya, sehingga membuat Wajib Pajak enggan untuk melaksanakan kewajiban membayar pajak (Tarjo dan Kusumawati, 2006:101).

Menurut Gardina (2006: 12) adapun kriteria yang dapat digolongkan sebagai Wajib Pajak patuh adalah 1) Wajib Pajak tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam dua tahun terakhir; 2) Wajib Pajak tepat waktu dalam menyampaikan SPT masa untuk Pajak Penghasilan dan Pajak Pertambahan Nilai dalam tahun terakhir; 3) Wajib Pajak tidak mempunyai tunggakan pajak, kecuali mendapat izin untuk diangsur pembayarannya namun tidak termasuk surat tagihan pajak (STP) untuk dua tahun terakhir; 4) Wajib Pajak tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu sepuluh tahun terakhir; dan 5) Pendapat yang diberikan auditor apabila laporan keuangan wajib pajak diaudit adalah wajar tanpa pengecualian, atau wajar dengan pengecualian. Selain itu, Wajib Pajak juga harus memenuhi kriteria tambahan, yaitu menyelenggarakan pembukuan yang sesuai dengan perpajakan (pasal 28 KUP) dan koreksi fiskalnya tidak boleh lebih dari 10% apabila wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan dalam jangka waktu dua tahun terakhir.

Tingkat kepatuhan masyarakat Wajib Pajak di Indonesia dalam membayar pajak sesuai dengan aturan pada umumnya masih rendah, hal ini ditunjukkan dengan masih sedikitnya Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar sebagai Wajib Pajak dan dari Wajib Pajak yang terdaftar hanya sebagian yang melaporkan kewajiban pajaknya. Misalnya, pada tahun 2000 dari sekitar 200 juta penduduk Indonesia hanya sekitar 1,3 juta orang yang terdaftar sebagai Wajib Pajak (Santoso, 2008:85).

Kepatuhan Wajib Pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Isu kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya menghindarkan pajak, seperti *tax evasion* dan *tax avoidance*, yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara.

Pada hakekatnya kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh faktor internal dari dalam diri Wajib Pajak sendiri serta kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi *tax service* dan *tax enforcement*. Untuk memberikan stimulus atau rangsangan peningkatan kepatuhan Wajib Pajak, maka pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak telah memberikan pelayanan kepada publik secara maksimal. Hal ini sesuai dengan hasil survey Mark Plus Insight 2009 yang menunjukkan bahwa Direktorat Jenderal Pajak dinilai

paling inovatif dibandingkan dengan institusi lainnya dalam hal pelayanan publik (Direktorat Jenderal Pajak, 2010).

Selain itu, dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak dilakukan melalui tindakan penegakan hukum. Salah satu bentuk badan penegakan hukum tersebut adalah dengan dilakukannya pemeriksaan pajak (*tax audit*). Badan ini dirasa hasilnya kurang menggembirakan atau mungkin belum nampak hasil kerja mereka. Dengan kasat mata dapat dibuktikan betapa banyak Wajib Pajak yang menghindari pajak termasuk penggelapan pajak, khususnya pengusaha besar dan sebagian pengusaha masih banyak yang luput dari pengenaan pajak, tidak mempunyai NPWP dan tidak mengisi SPT (Siregar dalam Dharmaputra, 2008: 2).

Berdasarkan hal tersebut, maka kesadaran dan kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan penerimaan pajak sesuai dengan yang diharapkan. Dengan demikian perlu secara intensif dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak. Dalam penelitian ini faktor yang digunakan untuk memprediksi kepatuhan wajib pajak adalah faktor pelayanan pajak. Berdasarkan hal tersebut, maka penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul ” Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah "Apakah pelayanan pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?"

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh positif pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi aparaturnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak khususnya wajib pajak orang pribadi.

2. Bagi Universitas Sanata Dharma

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai tambahan bahan bacaan dan pengetahuan serta masukan bagi pihak yang berminat terhadap topik perpajakan.

3. Bagi Penulis

Penulis dapat mengetahui secara langsung mengenai kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian ini merupakan pengetahuan tambahan bagi penulis selain teori yang dipelajari di bangku kuliah.

E. Sistematika Penulisan

Bab I **Pendahuluan**

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II **Tinjauan Pustaka**

Bab ini akan menguraikan penjelasan atas teori-teori pendukung berkaitan dengan topik penelitian serta hipotesis penelitian.

Bab III **Metode Penelitian**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai jenis penelitian, waktu penelitian, tempat penelitian, subyek dan obyek penelitian, data penelitian, teknik pengumpulan data, pengukuran variabel, populasi dan sampel, seras teknik dan analisis data.

Bab IV **Gambaran Umum Objek Penelitian**

Pada bab ini akan dijelaskan secara singkat gambaran responden yang dijadikan sampel penelitian.

Bab V **Analisis Data dan Pembahasan**

Pada bab analisis data dan pembahasan akan dijelaskan mengenai teknik analisis data beserta pembahasannya.

Bab VI **Penutup**

Pada bab penutup akan disimpulkan hasil dari analisis data penelitian, pembahasan dari hipotesis, keterbatasan penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pemahaman Tentang Perpajakan

1. Definisi dan Unsur Pajak

Soemitro (1990: 5) mendefinisikan pajak yaitu: "Pajak adalah iuran kepada kas Negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum".

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur:

a. Iuran rakyat kepada negara.

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

b. Berdasarkan Undang-Undang.

Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan Undang-Undang serta aturan pelaksanaannya.

c. Tanpa ada jasa timbal atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.

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

2. Fungsi Pajak

Ada dua fungsi pajak (Waluyo, 2008: 6), yaitu:

a. Fungsi Penerimaan (*Budgeter*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah.

b. Fungsi Mengatur (*Reguler*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi.

3. Tata Cara Pemungutan Pajak

Menurut Waluyo (2008: 16) cara pemungutan pajak adalah sebagai berikut:

a. Stelsel Pajak

Cara pemungutan pajak dilakukan berdasarkan 3 (tiga) stelsel, adalah sebagai berikut:

1) Stelsel nyata (*riil stelsel*)

Pengenaan pajak didasarkan pada objek (penghasilan) yang nyata, sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya telah diketahui.

2) Stelsel anggapan (*fictive stelsel*)

Pengenaan pajak di dasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh Undang-Undang, sebagai contoh; penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan tahun sebelumnya sehingga pada awal

tahun pajak telah dapat ditetapkan besarnya pajak terutang untuk pajak berjalan.

3) Stelsel campuran

Stelsel ini merupakan kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya, apabila besarnya pajak menurut kenyataan lebih besar daripada pajak menurut anggapan, maka Wajib Pajak harus menambah kekurangannya. Demikian pula sebaliknya, apabila lebih kecil, maka kelebihanannya dapat diminta kembali.

b. Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi (Waluyo, 2008: 17):

1) *Official Assessment System*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang.

Ciri-ciri *Official Assessment System* adalah sebagai berikut:

- (a) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada fiskus.
- (b) Wajib pajak bersifat pasif.

(c) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

2) *Self Assessment System*

Sistem ini memberikan pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

3) *Withholding System*

Sistem ini memberikan pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

B. Pajak Penghasilan

1. Pengertian Pajak Penghasilan

Pajak penghasilan adalah pajak yang dikenakan terhadap subjek pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam satu tahun pajak (Casavera, 2009: 78).

2. Subjek Pajak Penghasilan

Subjek pajak yang menerima atau memperoleh penghasilan disebut sebagai Wajib Pajak. Wajib Pajak dikenai pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya selama satu tahun pajak atau dapat pula dikenai pajak untuk penghasilan dalam bagian tahun pajak apabila kewajiban

subjektifnya dimulai atau berakhir dalam tahun pajak (Casavera, 2009: 78).

Subjek pajak meliputi :

a. Orang pribadi

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

b. Warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan menggantikan yang berhak.

c. Badan, dan

d. Bentuk usaha tetap

Bentuk usaha tetap adalah bentuk usaha yang dipergunakan oleh orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, dan badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia untuk menjalankan usaha atau melakukan kegiatan di Indonesia.

3. Tidak Termasuk Subjek Pajak Penghasilan

Penghasilan yang tidak termasuk subjek pajak berdasarkan Undang-Undang perpajakan tahun 2008 adalah:

a. Kantor perwakilan negara asing

b. Pejabat-pejabat perwakilan diplomatik dan kosulat atau pejabat-pejabat lain dari negara asing, dan orang-orang yang diperbantukan kepada mereka yang bekerja pada dan bertempat tinggal bersama-sama

mereka, dengan syarat bukan warga negara Indonesia dan di Indonesia tidak menerima atau memperoleh penghasilan lain di luar jabatan atau pekerjaannya tersebut, serta negara yang bersangkutan memberikan perlakuan timbal balik;

- c. Organisasi-organisasi internasional dengan syarat: Indonesia menjadi anggota organisasi tersebut dan tidak menjalankan usaha atau melaksanakan kegiatan lain untuk memperoleh penghasilan dari Indonesia selain pemberian pinjaman kepada pemerintah yang dananya berasal dari iuran pada anggota.
- d. Pejabat-pejabat perwakilan organisasi internasional sebagaimana yang dimaksud pada huruf c, dengan syarat bukan warga Negara Indonesia dan tidak menjalankan usaha, kegiatan, atau pekerjaan lain untuk memperoleh penghasilan dari Indonesia.

4. Objek Pajak Penghasilan

Objek pajak meliputi penghasilan, yaitu setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh wajib pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan Wajib Pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apapun (Casavera, 2009: 84).

Objek pajak antara lain meliputi:

- a. Penggantian atau imbalan berkenaan dengan pekerjaan atau jasa yang diterima atau diperoleh termasuk gaji, upah, tunjangan, honorarium,

komisi, bonus, gratifikasi, uang pensiun, atau imbalan dalam bentuk lainnya, kecuali dalam undang-undang pajak penghasilan.

- b. Hadiah dari undian atau pekerjaan atau kegiatan, dan penghargaan.
- c. Laba usaha.
- d. Keuntungan karena penjualan atau karena pengalihan harta, termasuk:
 - 1) keuntungan karena pengalihan harta kepada perseroan, persekutuan, dan badan lainnya sebagai pengganti saham atau penyertaan modal;
 - 2) keuntungan karena pengalihan harta kepada pemegang saham, sekutu, atau anggota yang diperoleh perseroan, persekutuan, dan badan lainnya;
 - 3) keuntungan karena likuidasi, penggabungan, peleburan, pemekaran, pemecahan, pengambilalihan usaha, atau reorganisasi dengan nama dan dalam bentuk apa pun;
 - 4) keuntungan karena pengalihan harta berupa hibah, bantuan, atau sumbangan, kecuali yang diberikan kepada keluarga sedarah dalam garis keturunan lurus satu derajat dan badan keagamaan, badan pendidikan, badan sosial termasuk yayasan, koperasi, atau orang pribadi yang menjalankan usaha mikro dan kecil, yang ketentuannya diatur lebih lanjut dengan Peraturan Menteri Keuangan, sepanjang tidak ada hubungan dengan usaha, pekerjaan, kepemilikan, atau penguasaan di antara pihak-pihak yang bersangkutan; dan

- 5) keuntungan karena penjualan atau pengalihan sebagian atau seluruh hak penambangan, tanpa turut serta dalam pembiayaan, atau permodalan dalam perusahaan pertambangan;
- e. Penerimaan kembali pembayaran pajak yang telah dibebankan sebagai biaya dan pembayaran tambahan pengembalian pajak.
 - f. Bunga termasuk premium, diskonto, dan imbalan karena jaminan pengembalian utang.
 - g. Dividen, dengan nama dan dalam bentuk apapun, termasuk dividen dari perusahaan asuransi kepada pemegang polis, dan pembagian sisa hasil usaha koperasi.
 - h. Royalti atau imbalan atas penggunaan hak.
 - i. Sewa dan penghasilan lain sehubungan dengan penggunaan harta.
 - j. Penerimaan atau perolehan pembayaran berkala.
 - k. Keuntungan karena pembebasan utang, kecuali sampai dengan jumlah tertentu yang ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah.
 - l. Keuntungan selisih kurs mata uang asing.
 - m. Selisih lebih karena penilaian kembali aktiva.
 - n. Premi asuransi.
 - o. Iuran yang diterima atau diperoleh perkumpulan dari anggotanya yang terdiri dari Wajib Pajak yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas.
 - p. Tambahan kekayaan neto yang berasal dari penghasilan yang belum dikenakan pajak.
 - q. Penghasilan dari usaha syariah.

- r. Imbalan bunga sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang yang mengatur mengenai keputusan umum dan tata cara perpajakan, dan
- s. Surplus Bank Indonesia.

5. Tidak Termasuk Objek Pajak Penghasilan

Penghasilan yang tidak termasuk objek pajak berdasarkan Undang-Undang perpajakan tahun 2008 adalah:

- a. 1) Bantuan atau sumbangan, termasuk zakat yang diterima oleh lembaga amil zakat yang dibentuk atau disahkan oleh pemerintah dan yang diterima oleh penerima zakat yang berhak atau sumbangan keagamaan yang sifatnya wajib bagi pemeluk agama yang diakui di Indonesia, yang diterima oleh lembaga keagamaan yang dibentuk atau disahkan oleh pemerintah dan yang diterima oleh penerima sumbangan yang berhak, yang ketentuannya diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Pemerintah;
- 2) Harta hibah yang diterima oleh keluarga sedarah dalam garis keturunan lurus satu derajat, badan keagamaan, badan pendidikan, badan social termasuk yayasan, koperasi, atau orang pribadi yang menjalankan usaha mikro dan kecil, yang ketentuannya diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.

Sepanjang tidak ada hubungan dengan usaha, pekerjaan, kepemilikan, atau penguasaan di antara pihak-pihak yang bersangkutan;

- b. Warisan;
- c. Harta termasuk setoran tunai yang diterima oleh badan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat 1 (b) sebagai pengganti saham atau sebagai pengganti penyertaan modal;
- d. Penggantian atau imbalan sehubungan dengan pekerjaan atau jasa yang diterima atau diperoleh dalam bentuk natura dan/atau kenikmatan dari Wajib Pajak atau Pemerintah, kecuali yang diberikan oleh bukan Wajib Pajak, Wajib Pajak yang dikenakan pajak secara final atau Wajib Pajak yang menggunakan norma penghitungan khusus (*deemed profit*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 Undang-Undang Pajak Penghasilan;
- e. Pembayaran dari perusahaan asuransi kepada orang pribadi sehubungan dengan asuransi kesehatan, asuransi kecelakaan, asuransi jiwa, asuransi dwiguna, dan asuransi beasiswa;
- f. Dividen atau bagian laba yang diterima atau diperoleh perseroan terbatas sebagai Wajib Pajak dalam negeri, koperasi, badan usaha milik negara, atau badan usaha milik daerah, dari penyertaan modal pada badan usaha yang didirikan dan bertempat kedudukan di Indonesia dengan syarat:
 - 1) dividen berasal dari cadangan laba yang ditahan; dan
 - 2) bagi perseroan terbatas, badan usaha milik negara dan badan usaha milik daerah yang menerima dividen, kepemilikan saham pada

- badan yang memberikan dividen paling rendah 25% (dua puluh lima persen) dari jumlah modal yang disetor;
- g. Iuran yang diterima atau diperoleh dana pensiun yang pendiriannya telah disahkan Menteri Keuangan, baik yang dibayar oleh pemberi kerja maupun pegawai;
 - h. Penghasilan dari modal yang ditanamkan oleh dana pensiun sebagaimana dimaksud pada huruf g dalam bidang-bidang tertentu yang ditetapkan dengan Keputusan Menteri Keuangan;
 - i. Bagian laba yang diterima atau diperoleh anggota dari perseroan komanditer yang modalnya tidak terbagi atas saham-saham, persekutuan, perkumpulan, firma, dan kongsi, termasuk pemegang unit penyertaan kontrak investasi kolektif;
 - j. Penghasilan yang diterima atau diperoleh perusahaan modal ventura berupa bagian laba dari badan pasangan usaha yang didirikan dan menjalankan usaha atau kegiatan di Indonesia, dengan syarat badan pasangan usaha tersebut:
 - 1) merupakan perusahaan mikro, kecil, menengah, atau yang menjalankan kegiatan dalam sektor-sektor usaha yang diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan; dan
 - 2) sahamnya tidak diperdagangkan di bursa efek di Indonesia;
 - k. Beasiswa yang memenuhi persyaratan tertentu yang ketentuannya diatur lebih lanjut dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan;

- l. Sisa lebih yang diterima atau diperoleh badan atau lembaga nirlaba yang bergerak dalam bidang pendidikan dan/atau bidang penelitian dan pengembangan, yang telah terdaftar pada instansi yang membidangnya, yang ditanamkan kembali dalam bentuk sarana dan prasarana kegiatan pendidikan dan/atau penelitian dan pengembangan, dalam jangka waktu paling lama 4 (empat) tahun sejak diperolehnya sisa lebih tersebut, yang ketentuannya diatur lebih lanjut dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan; dan
- m. Bantuan atau santunan yang dibayarkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial kepada wajib pajak tertentu, yang ketentuannya diatur lebih lanjut dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.

C. Hak dan Kewajiban Wajib Pajak

1. Kewajiban Wajib Pajak

- a. Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP.
- b. Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP.
- c. Menghitung dan membayar sendiri pajak dengan benar.
- d. Mengisi dengan benar SPT (SPT diambil sendiri), dan memasukkan ke Kantor Pelayanan Pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan.
- e. Menyelenggarakan pembukuan/pencatatan.
- f. Jika diperiksa wajib:
 - 1) Memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang

berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak, atau objek yang terutang pajak.

2) Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu dan memberikan bantuan guna kelancaran pemeriksaan.

g. Apabila dalam waktu mengungkapkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen serta keterangan yang diminta, Wajib Pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan.

2. Hak-hak Wajib Pajak

- a. Mengajukan surat keterangan keberatan dan surat banding.
- b. Menerima tanda bukti pemasukan SPT.
- c. Melakukan pembetulan SPT yang telah dimasukkan.
- d. Mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT.
- e. Mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak.
- f. Mengajukan permohonan perhitungan pajak yang dikenakan dalam surat ketetapan pajak.
- g. Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak.
- h. Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi, serta pembetulan surat ketetapan pajak yang salah.
- i. Memberikan kuasa kepada orang untuk melaksanakan kewajiban pajaknya.

- j. Meminta bukti pemotongan atau pemungutan pajak.
- k. Mengajukan keberatan dan banding.

D. Kepatuhan Wajib Pajak

1. Pengertian Kepatuhan Pajak

Menurut Nurmantu (2009: 1) mendefinisikan kepatuhan perpajakan sebagai suatu sikap/perilaku Wajib Pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.

Menurut Nurmantu (2009: 2) ada dua macam kepatuhan, yakni kepatuhan formal dan kepatuhan materiil. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan dengan menitikberatkan pada nama dan bentuk kewajiban saja, tanpa memperhatikan hakekat kewajiban itu. Misalnya tentang batas waktu penyampaian SPT. Batas waktu penyampaian SPT (Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 Pasal 3) adalah :

- a. Untuk Surat Pemberitahuan Masa, paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir Masa Pajak;
- b. Untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak orang pribadi, paling lama 3 (tiga) bulan setelah akhir Tahun Pajak;
atau
- c. Untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak badan, paling lama 4 (empat) bulan setelah akhir Tahun Pajak.

Jika Wajib Pajak menyampaikan SPT PPh Tahunan sebelum tanggal 31 Maret tersebut, maka Wajib Pajak tersebut telah memenuhi kepatuhan formal.

Kepatuhan materiil adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak selain memenuhi kewajiban yang berhubungan dengan nama dan bentuk kewajiban perpajakan, juga terutama memenuhi hakekat kewajiban perpajakannya.

Dalam studi kepatuhan pajak, terdapat dua model utama yang menjelaskan tingkat kepatuhan pajak (Santoso, 2008: 88), yaitu:

a. Model Konvensional (Model Generasi Pertama)

Model konvensional lebih menekankan persoalan *tax evasion* dari sisi Wajib Pajak (*taxprayers*) dan faktor-faktor yang mempengaruhi perilakunya.

b. Model Generasi Kedua

Dalam model generasi kedua, persoalan kepatuhan pajak juga ditentukan oleh pelaku lain, yaitu petugas pajak (*tax collector*). Dalam model generasi kedua, analisis dilakukan pada pola perilaku kedua belah pihak secara bersamaan untuk mengetahui respon mereka bila terjadi perubahan tarif pajak, tingkat kemungkinan untuk terdeteksi, tingkat penalti, dan sistem bonus bagi petugas pajak.

2. Kriteria Wajib Pajak Patuh

Untuk memotivasi para wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya serta meningkatkan jumlah Wajib Pajak patuh, pemerintah

memberikan beberapa kriteria yang harus dipenuhi untuk dapat menjadi Wajib Pajak patuh. Dasar hukum penetapan kriteria ini adalah Undang-Undang No. 28 tahun 2007 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak (Gardina, 2006: 12).

Adapun kriteria-kriteria Wajib Pajak patuh yang telah ditetapkan menurut Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor SE-2/pj./2008 adalah:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan, meliputi :
 - 1) Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan tepat waktu dalam 3 (tiga) tahun terakhir;
 - 2) Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk Masa Pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) Masa Pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut; dan
 - 3) Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud pada nomor (2) telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Masa Pajak berikutnya;
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak, meliputi keadaan pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Patuh dan

tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.

- c. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut, dengan ketentuan:
 - (1) Laporan Keuangan yang diaudit harus disusun dalam bentuk panjang (long form report) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal bagi Wajib Pajak yang wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan; dan
 - (2) Pendapat Akuntan atas Laporan Keuangan yang diaudit ditandatangani oleh Akuntan Publik yang tidak sedang dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas Akuntan Publik.
- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

3. Keuntungan Menjadi Wajib Pajak Patuh

Bagi Wajib Pajak yang dapat memenuhi kriteria sebagai Wajib Pajak patuh, maka akan diberikan pembayaran restitusi dimuka dan penghargaan dari Direktorat Jenderal Pajak. Wajib pajak dapat memperoleh hak atas restitusi dalam jangka waktu tujuh hari untuk restitusi Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan dua bulan untuk pajak penghasilan (PPh) tanpa melalui pemeriksaan oleh petugas pajak.

E. Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengertian pelayanan menurut Kotler (1997) adalah “A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. It’s production may or may not be tied to physical product”. Sedangkan Soetopo (1999) menyatakan pelayanan sebagai : “Suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain”. Menurut Soetopo, Pelayanan umum adalah sebagai berikut

“Segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan”.

Fungsi Pelayanan Jasa Publik, jasa pasar serta pelayanan sipil dan fungsi pemberdayaan masyarakat menjadi tugas utama organisasi pemerintah. Dengan demikian, hanya melalui fungsi pelayanan dan pemberdayaan masyarakat, pemerintah mendapatkan kepercayaan dan legitimasi dari rakyat sedangkan rakyat sendiri akan hidup sejahtera dalam suatu hubungan kerakyatan dan pemerintahan yang bertanggung jawab (Napitupulu, 2007).

Tugas pelayanan pemerintah dalam proses pemenuhan berbagai kebutuhan masyarakat dapat berfungsi optimal manakala organisasi pemerintah pemberi layanan telah mempunyai mekanisme dan standar pelayanan tertentu. Mekanisme pelayanan dimaksud harus menjamin terciptanya makna pemerintahan yang responsif, yakni sosok pemerintahan yang sensitif,

akomodatif, dan antisipatif terhadap kebutuhan, keinginan, aspirasi, kepentingan, cita-cita, harapan, motivasi, tuntutan dan keluhan rakyat serta bertanggung jawab kepada rakyat atas pelaksanaan tugasnya sebagai pengemban mandat kedaulatan rakyat, sebagai abdi negara dan pelayan masyarakat. Dengan demikian, peran pemerintah sebagai aktor pelayanan diarahkan demi perwujudan suatu sosok pemerintahan yang responsive, akomodatif dan sensitive terhadap kebutuhan rakyatnya (Napitupulu,2007).

Ghimire (2006: 44) menyatakan modernisasi administrasi perpajakan pada beberapa elemen penting :

1. Aturan dan hukum yang modern.
2. Organisasi pajak yang modern.
3. Sumber daya manusia yang termotivasi dan terlatih.
4. Tegnologi informasi yang modern.
5. Prosedur pengambilan keputusan yang cepat dan berdasarkan informasi.
6. Perubahan manajemen yang bersifat ramah.
7. Sikap positif dan moral yang tinggi.

Fledstad (dalam Zuchry, 2010) menyatakan bahwa terdapat tiga dimensi kepercayaan terhadap pemerintah yang mempengaruhi kepatuhan :

1. Kepercayaan terhadap pemerintah dalam menggunakan pendapatan untuk menyediakan layanan yang diharapkan.
2. Kepercayaan terhadap pemerintah untuk menciptakan prosedur yang adil untuk pendistribusian layanan.

3. Kepercayaan terhadap warga negara lainnya dalam membayar pajak mereka.

Tujuan utama dari administrasi pajak adalah untuk meningkatkan kepatuhan dengan kewajiban yang berasal dari sistem pajak. Kepatuhan yang bersifat efektif harus bersifat spontanitas dan administrasi pajak harus mendorong pembayar pajak untuk patuh melalui dua jenis tindakan yaitu dengan memfasilitasi atau memotivasi kepatuhan dengan cara yang dapat dilakukan (Ghimire, 2006: 39).

Menurut Gunadi (2005: 2) administrasi pajak bukan hanya merupakan kepentingan dari negara sebagai penyelenggara dari pemerintahan (pemungut pajak), akan tetapi juga merupakan kepentingan dan hak dari pembayar pajak (Wajib Pajak) agar segala pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakannya ditatausahakan dengan baik dan benar. Penyimpangan tata usaha perpajakan dari ketentuan peraturan perundang-undangan yang ada akan menimbulkan persengketaan dengan masyarakat dan khususnya masyarakat wajib pajak (Gunadi, 2005: 3)

Menurut Torgler (2007: 56) penyederhanaan sistem pajak merupakan isu penting dalam reformasi pajak. Sistem pajak yang baik semestinya sederhana dan mudah dimengerti. Sistem yang rumit akan berujung pada ketidakpatuhan yang tidak disengaja jika pembayar pajak mengalami kesukaran dalam mengisi lembar formulir pajak. Hukum atau peraturan yang sederhana akan mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan untuk mematuhi hukum. Sistem perpajakan

yang tidak adil dapat meningkatkan rasionalisasi untuk berbuat curang (Torgler, 2007:193).

D'Ascenzo (2004: 2) lebih lanjut menjelaskan bahwa untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pajak maka dibutuhkan 5 bangunan fundamental :

1. Pembayar pajak harus mengetahui dan memahami hak dan kewajiban pajaknya.
2. Menyederhanakan dan mentransparansikan proses interaksi antara pihak pajak dan wajib pajak.
3. Kerangka kerja yang mendukung pembayar pajak yang jujur dan mencegah mereka yang tidak patuh.
4. Kepercayaan masyarakat sebagai ciri dari administrasi pajak yang efektif.
5. Staf pajak merupakan aset berharga dalam suatu organisasi. Interaksi secara personal dengan pembayar pajak akan menimbulkan kesan mendalam di benak pembayar pajak mengenai badan pajak dan sistem pajak. Keramahan dan profesionalisme adalah peranan yang harus diemban staf pajak selain peranan sebagai educator dan pembimbing (advisor).

Kantor pajak harus tetap berkomitmen dalam memastikan pegawainya terlatih, dilengkapi kemampuan dan didukung oleh peralatan untuk melakukan pekerjaannya dan memaparkan budaya kantor pajak yang sejalan dengan tujuan institusi tersebut. Nilai-nilai budaya tersebut menurut D'Ascenzo (2004: 5) adalah sebagai berikut :

1. Terbuka dan transparan.

2. Efisien dan efektif.
3. Profesional dan dapat dipercaya serta dihormati oleh masyarakat.

Balch (dalam Zuchry, 2010) menyatakan bahwa ada empat hal yang dapat dilakukan oleh pemerintah untuk membuat atau mengubah perilaku individu menjadi seperti yang diharapkan dimana dalam konteks pajak adalah patuh. Adapun keempat hal tersebut antara lain memberikan atau menginformasikan reward kepada individu, yang kedua adalah memudahkan individu seperti yang telah dijelaskan di atas dengan cara mempermudah melalui strategi fasilitas, fasilitas regulasi, fasilitas insentif, dan fasilitas informasi, yang ketiga adalah memaksa dengan penalty untuk ketidakpatuhan dan yang keempat adalah membuat sesuatu lebih atraktif. Sedangkan Fjeldad (dalam Zuchry, 2010) menyatakan bahwa problema ketidakpatuhan sebaiknya diatasi dengan pemberian pelayanan yang baik, administrasi yang baik, dan skema pembayaran pajak serta keterlibatan masyarakat.

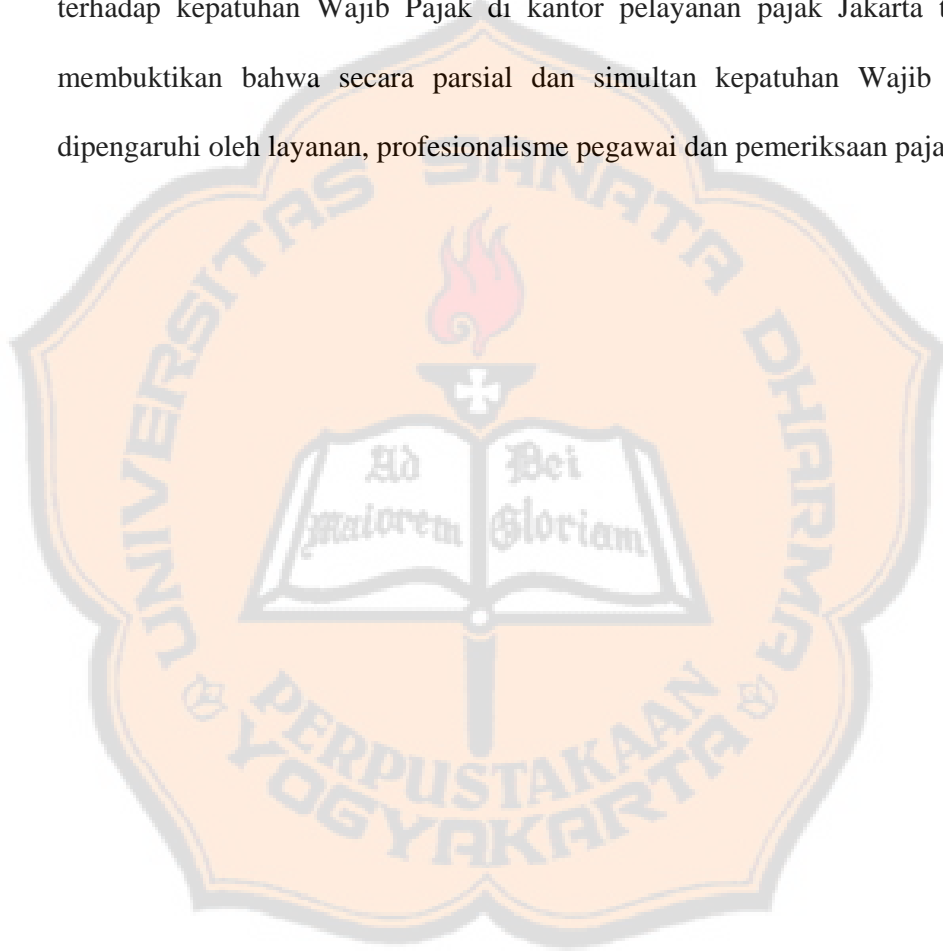
G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah suatu penjelasan sementara tentang perilaku, fenomena, atau keadaan tertentu yang telah terjadi atau akan terjadi (Kuncoro, 2003: 47). Berdasarkan penjabaran teori di atas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

Ha : Pelayanan Pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

H. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian yang serupa dilakukan oleh M.Zuchry dengan judul “Analisis Pengaruh layanan, profesionalisme pegawai dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak di kantor pelayanan pajak Jakarta timur” membuktikan bahwa secara parsial dan simultan kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh layanan, profesionalisme pegawai dan pemeriksaan pajak.



PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian adalah studi kasus yaitu penelitian dengan karakteristik masalah yang berkaitan dengan latar belakang dan kondisi saat ini dari 1 subjek yang diteliti. Tujuan dari studi kasus adalah melakukan penyelidikan yang mendalam mengenai subjek tertentu untuk memberi gambaran yang lengkap mengenai subjek tertentu.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Juni sampai dengan Juli 2011. Penelitian ini dilaksanakan di ruang lingkup Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek penelitian adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang berada di ruang lingkup Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta.
2. Objek penelitian adalah kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan pelayanan pajak.

E. Data Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang di dapat dari responden dengan cara mendistribusikan kuesioner secara langsung. Kuesioner ini berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai kepatuhan Wajib Pajak dan pelayanan pajak. Kuesioner yang disebarakan berisi pernyataan-pernyataan yang bersifat tertutup.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya yang akan responden jawab, biasanya dalam alternatif yang didefinisikan dengan jelas (Sekaran, 2006: 82). Kuesioner dalam penelitian ini diadaptasi dari penelitian terdahulu yakni Zuchry (2010). Kuesioner yang disebarakan berisi pertanyaan-pertanyaan yang bersifat tertutup. Kuesioner ini terdiri dari dua bagian yaitu bagian satu yang berisikan pertanyaan-pertanyaan yang bersifat umum untuk mendapatkan data tentang responden, dan bagian kedua yang berisikan pernyataan-pernyataan yang berhubungan dengan variabel-variabel penelitian untuk mendapatkan data penelitian.

G. Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel dengan menggunakan skala Likert yang menunjuk pada suatu pernyataan mengenai tingkat kesetujuan atau

ketidaksetujuan. Pengukuran tersebut dapat dilakukan dengan memberikan skala pada masing-masing point jawaban sebagai berikut:

1. SS merupakan jawaban Sangat Setuju diberi skor 5.
2. S merupakan jawaban Setuju diberi skor 4.
3. CS merupakan jawaban Cukup Setuju diberi skor 3.
4. TS merupakan jawaban Tidak Setuju diberi skor 2.
5. STS merupakan jawaban Sangat Tidak Setuju diberi skor 1.

H. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009: 115). Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang berada di ruang lingkup Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2009: 116). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2009: 122) Teknik *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan menetapkan

beberapa kriteria bagi sampel. Adapun kriteria sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah :

- a. Wajib Pajak Orang Pribadi.
- b. Wajib Pajak tersebut berada di ruang lingkup Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 80 Wajib Pajak Orang Pribadi di ruang lingkup Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta

I. Teknik Pengujian Instrumen

1. Uji Validitas

Menurut Jogyanto (2005:120) bahwa validitas menunjukkan seberapa nyata suatu pengujian mengukur apa yang seharusnya diukur. Untuk mengungkapkan keadaan suatu faktor disusun sejumlah pertanyaan yang disebut dengan butir atau indikator, sedangkan faktor atau variabel penelitian yang dilihat tersebut dinamakan sebagai konstruk.

Cara yang paling sederhana untuk mengetahui validitas suatu kuesioner yaitu dengan melakukan korelasi bivariante antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk menggunakan program SPSS, dimana penghitungan besarnya korelasi menggunakan rumus korelasi Karl Pearson. Setelah diketahui hasilnya, validitas suatu pertanyaan dalam kuesioner dapat diketahui dengan cara membandingkan tingkat signifikan koefisien korelasi tersebut dengan taraf signifikan yang

ditentukan, apabila hasilnya lebih besar dari taraf signifikan yang ditentukan maka setiap pertanyaan dalam kuisioner tersebut tidak valid (Ghozali, 2005: 47). Berikut ini rumus korelasi *product moment* Karl Pearson (Sugiyono, 2009: 248) :

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

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi setiap pertanyaan

X = Skor tiap item pertanyaan

Y = Skor seluruh pertanyaan (total variabel)

n = jumlah responden

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, jika dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama.

Apabila alat ukur telah dinyatakan valid, maka alat ukur tersebut dapat diukur reliabilitasnya. Untuk mengetahui tingkat reliabilitas item digunakan rumus *Alpha Cronbach's*. Melalui fasilitas SPSS, suatu variabel atau konstruk dinyatakan reliabel jika memberikan nilai *Alpha Cronbach's* > 0,60 (Ghozali, 2005: 42).

J. Teknik Analisis Data

Untuk menjawab rumusan masalah atau pembuktian hipotesis maka peneliti melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengukur pengaruh variabel bebas (pelayanan pajak) dengan variabel terikat (kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi).

Persamaan regresi linier sederhana adalah:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

a = konstanta

b = koefisien regresi

X = Pelayanan Pajak

b. Uji Asumsi Klasik

Agar dihasilkan model regresi linier yang tidak bias atau bersifat BLUE (*Best Linear Unbias Estimator*) maka harus memenuhi beberapa asumsi klasik, tetapi karena penelitian ini menggunakan data *crosssection*, maka pengujian autokorelasi tidak dapat dilakukan. Hal ini dikarenakan autokorelasi muncul akibat observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lain dan hal ini terjadi pada data *time series* bukan pada *crosssection* (Ghozali, 2005: 95). Penelitian ini hanya menggunakan 1

variabel independent sehingga uji multikolinieritas tidak perlu dilakukan.

Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Dalam menguji normalitas residual digunakan uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S). Uji K-S dilakukan dengan membuat hipotesis sebagai berikut (Ghozali, 2005: 144):

H_0 : Data residual berdistribusi normal

H_a : Data residual tidak berdistribusi normal

Dalam pengujian hipotesis, kriteria untuk menolak atau menerima H_0 adalah sebagai berikut:

Jika $P\text{-value} < \alpha$, maka H_0 ditolak

Jika $P\text{-value} \geq \alpha$, maka H_0 diterima.

2) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan *variance residual* suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain, atau gambaran hubungan antara nilai yang diprediksi dengan *Studentize Delete Residual* nilai tersebut. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak heteroskedastisitas.

Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dalam penelitian ini digunakan uji Glejser. Apabila probabilitas signifikansinya di atas tingkat kepercayaan 5% dapat disimpulkan

model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas (Ghozali, 2005 : 109).

Setelah dilakukan uji asumsi klasik dan ditemukan persamaan regresi yang tidak bias, maka tahap selanjutnya adalah melakukan pengujian hipotesis yang telah di rumuskan sebelumnya.

c. Pengujian Hipotesis (Uji t)

Untuk melakukan pengujian hipotesis, yang hanya melibatkan satu variabel dependen dan satu variabel independen maka dilakukan pengujian dengan menggunakan uji t. Dalam penelitian ini, uji-t menggunakan pendekatan uji satu sisi atau disebut juga *one-tail test*. Berdasarkan pendekatan tersebut, maka langkah-langkah dalam uji ini adalah:

1) Menyusun hipotesis nol dan hipotesis alternatif

H_0 : Artinya, Pelayanan Pajak tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

H_a : Artinya, Pelayanan Pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

2) Menentukan batas kritis untuk menolak H_0 untuk sejumlah pengamatan sebanyak N dan banyaknya derajat kebebasan (df) sebesar N-1-k dengan α 5% di mana k menyatakan banyaknya variabel independen termasuk variabel konstan. Notasi N di sini menyatakan banyaknya pengamatan.

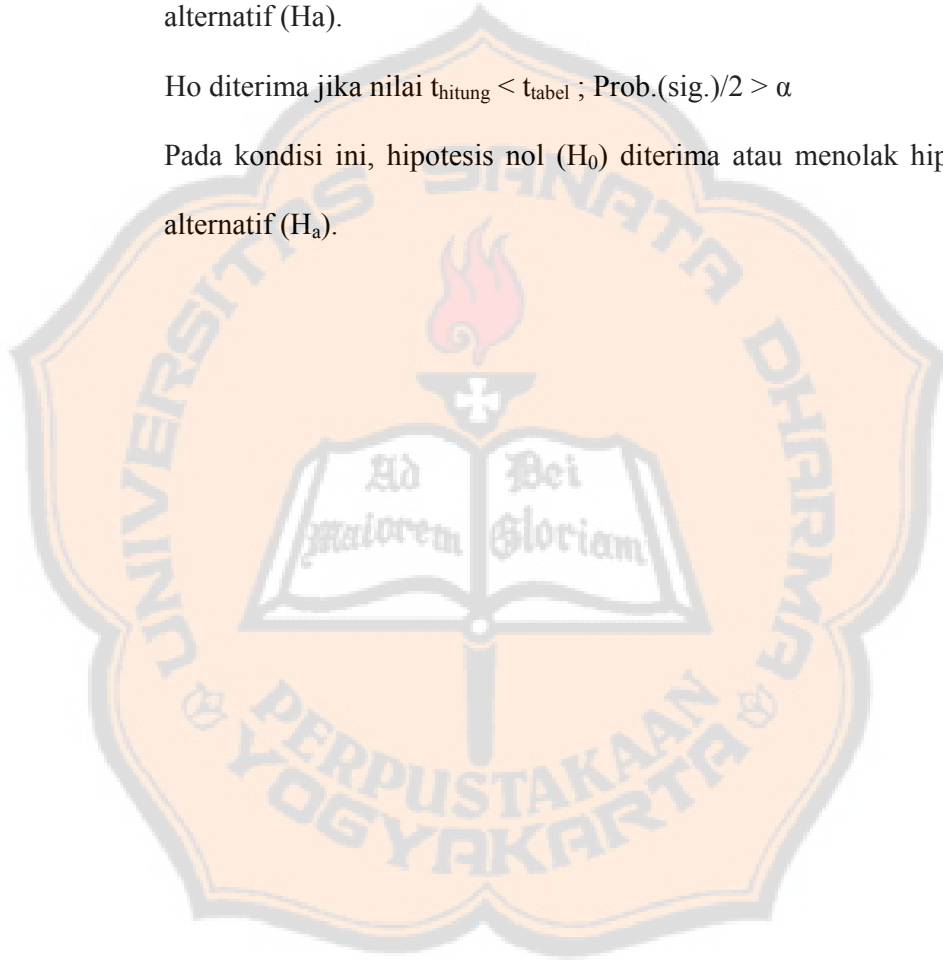
- 3) Menetapkan keputusan untuk menolak atau menerima hipotesis nol sebagai berikut

H_a diterima jika nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$; $Prob.(sig)/2 \leq \alpha$

Pada kondisi ini, hipotesis nol (H_0) ditolak atau menerima hipotesis alternatif (H_a).

H_0 diterima jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$; $Prob.(sig)/2 > \alpha$

Pada kondisi ini, hipotesis nol (H_0) diterima atau menolak hipotesis alternatif (H_a).



BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Deskripsi Karakteristik Responden

Deskripsi karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri dari jenis kelamin, usia dan pekerjaan. Ringkasan hasil analisis profil yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Jenis kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	45	59.2	59.2	59.2
	Perempuan	31	40.8	40.8	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Tabel 4.2. Respon Terhadap Kepatuhan Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Mean	N	Std. Deviation
Laki-laki	3,9273	45	,52567
Perempuan	4,1232	31	,45850
Total	4,0072	76	,50556

Tabel 4.3. Respon Terhadap Pelayanan Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Mean	N	Std. Deviation
Laki-laki	3,5899	45	,47302
Perempuan	3,8504	31	,46506
Total	3,6962	76	,48414

Hasil analisis persentase seperti yang disajikan pada tabel di atas, menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 45 orang atau 59,2%, sedangkan responden perempuan sebanyak 31 orang atau

40,8%. Dari analisis di atas juga dapat diketahui bahwa nilai rata-rata respon perempuan terhadap kepatuhan dan pelayanan lebih tinggi daripada laki-laki.

2. Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.4. Persentase Responden Berdasarkan Usia

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20 sampai 34 tahun	49	64.5	64.5	64.5
	35 sampai 49 tahun	20	26.3	26.3	90.8
	Lebih dari 49 tahun	7	9.2	9.2	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Tabel 4.5. Respon Terhadap Kepatuhan Berdasarkan Usia

Usia	Mean	N	Std. Deviation
20 sampai 34 tahun	4,0037	49	,49375
35 sampai 49 tahun	4,0727	20	,51052
Lebih dari 49 tahun	3,8442	7	,61145
Total	4,0072	76	,50556

Tabel 4.6. Respon Terhadap Pelayanan Berdasarkan Usia

Usia	Mean	N	Std. Deviation
20 sampai 34 tahun	3,6679	49	,48764
35 sampai 49 tahun	3,7727	20	,42487
Lebih dari 49 tahun	3,6753	7	,65525
Total	3,6962	76	,48414

Dari hasil analisis persentase pada tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa responden yang menjadi objek dalam penelitian ini berusia 20 sampai dengan 34 tahun yakni sebanyak 49 responden atau 64,5%, 26,3% responden berusia 35 sampai dengan 49 tahun dan 9,2% responden berusia lebih dari 49 tahun. Dari analisis di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata respon tertinggi untuk kepatuhan adalah usia 35-49 tahun dan terendah usia lebih dari

49 tahun, sedangkan nilai rata-rata respon tertinggi terhadap pelayanan Pajak adalah usia 35-49 tahun dan terendah adalah usia 20-34 tahun.

3. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.7. Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Wiraswasta	76	100.0	100.0	100.0

Dari hasil analisis persentase pada tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini semuanya adalah wiraswasta atau memiliki usaha (100%).

B. Profil KPP Pratama Yogyakarta

KPP Pratama terletak di Jalan Panembahan Senopati No 20 Yogyakarta. KPP Pratama merupakan instansi pemerintah di bawah Departemen Keuangan RI dan termasuk dalam Direktorat Jenderal Pajak Kantor Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta.

Sejarah KPP Pratama pada intinya sama dengan keberadaan Kantor Pelayanan Pajak lainnya di seluruh Indonesia dimana terkait erat dengan perjalanan sejarah yang dialami oleh Bangsa Indonesia. Nama Kantor Pelayanan Pajak sendiri berubah-ubah mulai dari zaman Belanda, pada zaman penjajahan Jepang di Indonesia sampai dengan zaman era globalisasi sekarang ini.

Pada zaman Pemerintahan kolonial Belanda. Kantor Pajak bernama *Inspektien Yan Financien* yang bertahan sampai dengan penjajahan Jepang di Indonesia. Pada zaman penjajahan Jepang, Kantor Pajak diubah namanya menjadi Kantor Penetapan Pajak. Penggunaan nama ini berlangsung terus sampai dengan Kemerdekaan Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945. Pada masa perjuangan fisik, kata "Penetapan Pajak" dirasakan kurang sesuai dengan tugas dan fungsi yang seharusnya dilakukan oleh Kantor Pajak. Untuk menyesuaikan, maka pada masa Pemerintahan Indonesia Kantor Penetapan Pajak diganti dengan Kantor Inspeksi Keuangan. Pada tahun 1960 sesuai dengan arti pemungutan pajak yang merupakan tugas dari kantor pajak maka nama Kantor Inspeksi Keuangan diubah menjadi Kantor Inspeksi Pajak. Tanggal 1 April 1989 nama Kantor Pajak diubah kembali, dari Kantor Inspeksi Pajak menjadi Kantor Pelayanan Pajak. Hal ini dimaksudkan untuk menyesuaikan fungsi dan tugas pokok yang diemban oleh Kantor Pajak, yaitu melayani masyarakat di bidang perpajakan.

Seiring modernisasi pajak, dimana terjadi perubahan paradigma perpajakan, dari semula berbasis jenis pajak, sehingga terkensan ada dikotomi, menjadi berbasis fungsi, dengan lebih mengedepankan aspek pelayanan kepada masyarakat yang kemudian didukung oleh fungsi pengawasan, pemeriksaan maupun penagihan pajak, maka dilandasi oleh terbitnya Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 62/PMK/01/2009 nama Kantor Pelayanan Pajak Satu Yogyakarta diubah menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama. Perubahan nama menjadi

KPP Pratama ini merupakan tahapan penting untuk memacu Instansi Pajak lebih memperbaiki diri dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan tujuan menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak melalui konsep modernisasi. Konsep modernisasi itu sendiri meliputi pelayanan prima dan pengawasan intensif dengan pelaksanaan Good Governance yang tujuannya untuk meningkatkan kepatuhan dan kepercayaan terhadap perpajakan, serta memacu produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

Konsep modernisasi yang menekankan pada pelayanan prima dan pengawasan intensif tersebut menuntut instansi pajak dalam hal KPP Pratama untuk melakukan restrukturisasi atau perubahan, pengembangan maupun penataan organisasi. Pada dasarnya ada 2 alasan yang melatarbelakangi terjadinya restrukturisasi di KPP Pratama; yang pertama, adanya perubahan paradigma perpajakan sebagai tindak lanjut dari proses modernisasi pajak yang mengedepankan pelayanan prima sesuai dengan kebijakan dari organisasi tingkat yang lebih tinggi (dalam hal ini Ditjen Pajak) dan sesuai dengan tuntutan masyarakat sebagai Wajib Pajak dalam rangka mengoptimalkan penerimaan pajak sehingga dibutuhkan organisasi yang hemat struktur tetapi kaya fungsi serta efisien, efektif dan rasional; yang kedua, restrukturisasi ini dilatarbelakangi oleh terjadinya perubahan-perubahan dalam diri organisasi itu sendiri yang meliputi volume kegiatan yang bertambah banyak, dimana sebelum menjadi KPP Pratama, instansi itu hanya melayani jenis pajak PPh (Pajak Penghasilan) dan PPN (Pajak Pertambahan Nilai) maka setelah menjadi KPP Pratama melayani PPh, PPN,

PBB (Pajak Bumi dan Bangunan), BPHTB (Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan); selain volume kegiatan yang bertambah banyak, restrukturisasi juga dilakukan karena perubahan wilayah kerja, dimana sebelum menjadi KPP Pratama maka wilayah kerjanya meliputi Kabupaten Bantul dan Kota Yogyakarta, tetapi setelah menjadi KPP Pratama Wilayah kerjanya meliputi Kota Yogyakarta saja. Adapun tujuan dari proses restrukturisasi ini adalah agar KPP Pratama bisa menjalankan fungsi-fungsinya secara efektif dan efisien.

KPP Pratama mempunyai tugas pokok yaitu melakukan kegiatan operasional di bidang Pajak Negara, di dalam daerah dan wewenangnya. Berdasarkan kebijaksanaan teknis yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak, Pajak Negara yang dimaksudkan adalah Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Tindak Langsung Lainnya (PTLL). Sedangkan yang dimaksud kebijaksanaan teknis adalah kegiatan operasional dalam penetapan pajak, misalnya pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), pemungutan pajak dan restitusi.

KPP Pratama mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kegiatan operasional bidang PPh, PPN, PTLL, dalam daerah wewenangnya berdasarkan kebijaksanaan teknis-teknis yang ditetapkan oleh Ditjen Pajak, yakni sebagai berikut :

1. pengumpulan dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, pengamatan potensi perpajakan, serta ekstensifikasi Wajib Pajak;

2. buku dan penatausahaan SPT tahunan, SPT masa serta berkas Wajib Pajak;
3. pengawasan pembayaran masa PPh, PPN, PPNBM, dan PTLL;
4. penatausahaan piutang pajak; penerimaan, penagihan, penyelesaian keberatan, penatausahaan banding dan penyelesaian restitusi PPh, PPN, PPNBM dan PTLL;
5. pemeriksaan sederhana dan penerapan sanksi perpajakan;
6. penerbitan NPWP;
7. penerbitan surat Ketetapan Pajak (SKP);
8. pembetulan surat ketetapan pajak;
9. pengurangan sanksi pajak;
10. penyuluhan dan konsultasi perpajakan;
11. pelaksanaan administrasi.

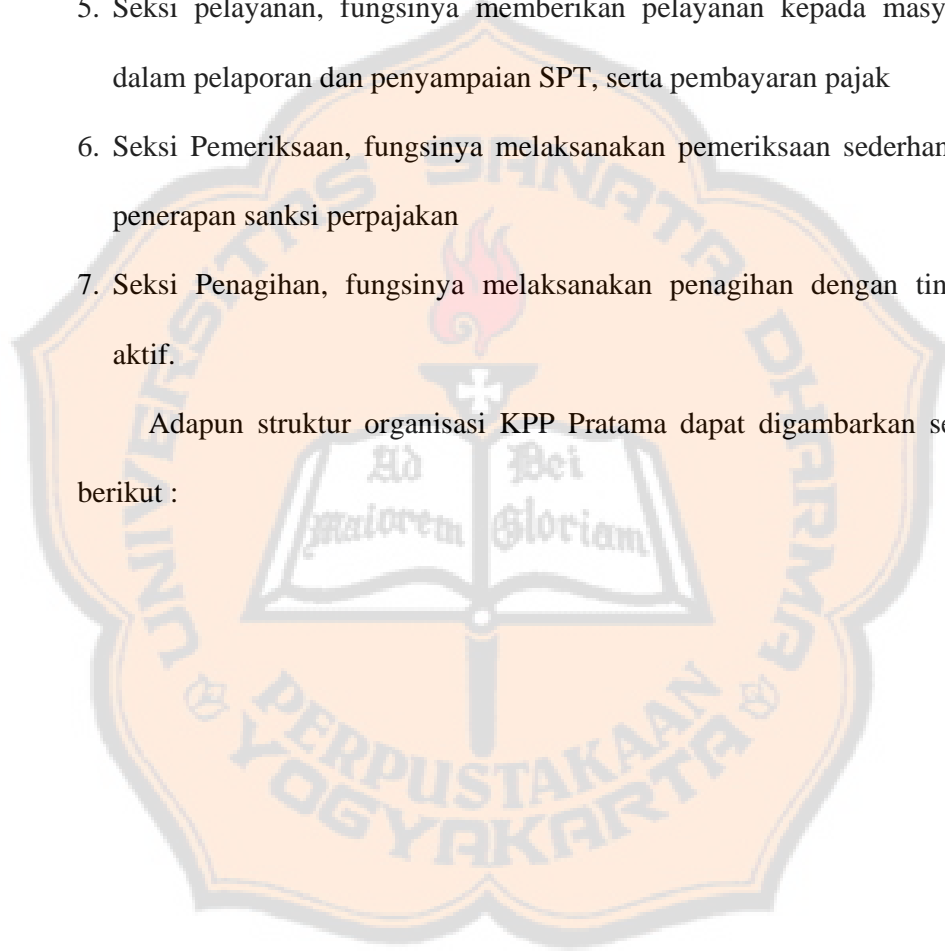
Untuk mendukung tugas dan fungsi tersebut, maka disusunlah struktur organisasi. Jika sebelumnya struktur organisasi lebih didasarkan pada jenis pajak, saat ini struktur organisasi di KPP Pratama di dasarkan pada fungsinya. Saat ini, ada 7 seksi/ bagian dalam struktur organisasi KPP Pratama, yaitu :

1. Seksi Umum, fungsinya melaksanakan administrasi, kepegawaian
2. Seksi Pengolahan Data dan Informasi, fungsinya melakukan pengolahan data, perekaman, pemeliharaan terhadap sarana pendukung, pemeliharaan dan penyediaan jaringan komputer dan aplikasinya
3. Seksi Pengawasan dan Konsultasi (Intensifikasi), fungsinya melakukan pengawasan pembayaran masa PPh, PPN, PPNBM dan PTLL; penyuluhan

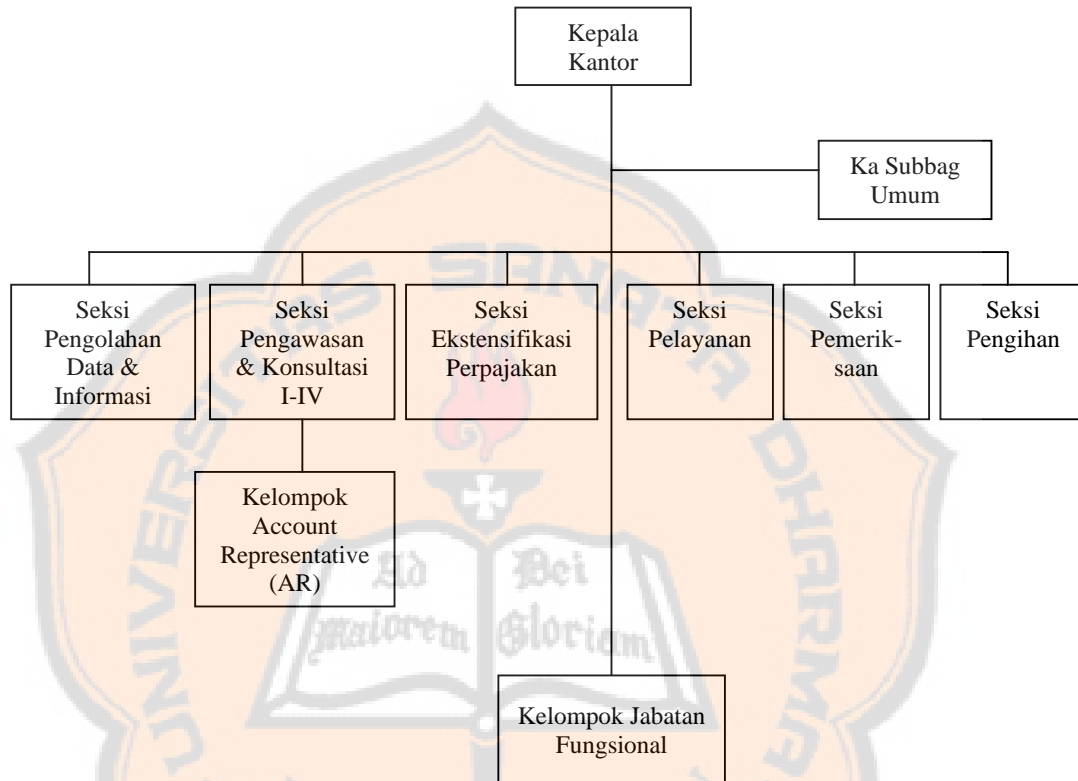
dan konsultasi perpajakan, dengan Kelompok Account Representative (AR) yang secara khusus melayani tiap Wajib Pajak secara personal

4. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan, fungsinya melakukan pengamatan potensi perpajakan, secara ekstensifikasi Wajib Pajak
5. Seksi pelayanan, fungsinya memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pelaporan dan penyampaian SPT, serta pembayaran pajak
6. Seksi Pemeriksaan, fungsinya melaksanakan pemeriksaan sederhana dan penerapan sanksi perpajakan
7. Seksi Penagihan, fungsinya melaksanakan penagihan dengan tindakan aktif.

Adapun struktur organisasi KPP Pratama dapat digambarkan sebagai berikut :



GAMBAR 4.1
BAGAN STRUKTUR ORGANISASI
KPP PRATAMA YOGYAKARTA



Sumber: KPP Pratama Yogyakarta, 2011

Dengan perubahan struktur organisasi yang berdasarkan pada fungsi maka hal ini akan lebih memudahkan masyarakat untuk menyelesaikan kewajiban perpajakannya.

Visi KPP Pratama sesuai dengan visi Ditjen Pajak, yaitu Menjadi Model Pelayanan Masyarakat Yang Menyelenggarakan Sistem dan Manajemen Perpajakan Kelas Dunia, Yang Dipercaya dan Dibanggakan

Masyarakat. Dengan demikian pada dasarnya dalam vidi tersebut terkandung 3 cita-cita utama yang ingin dituju yaitu:

1. Menjadi model pelayanan masyarakat yang merefleksikan cita-cita untuk menjadi contoh pelayanan masyarakat bagi unit dan instansi pemerintah lainnya.
2. Berkelas dunia (*world class*) yang merefleksikan cita-cita untuk mencapai tingkatan atau standar internasional baik untuk kualitas aparatnya maupun kualitas kinerja dan hasilnya.
3. Dipercaya dan dibanggakan masyarakat yang merefleksikan cita-cita untuk mendapatkan pengakuan dari masyarakat bahwa eksistensi dan kinerjanya memang benar-benar berkualitas tinggi dan akan mampu memenuhi harapan serta cita-cita yang baik dan bersih.

Sedangkan misi dari KPP Pratama yaitu :

1. Di Bidang Fiskal, menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintahan berdasarkan Undang-Undang Perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi.
2. Di Bidang Ekonomi, mendukung kebijaksanaan Pemerintah dalam mengatasi permasalahan ekonomi bangsa dengan kebijaksanaan yang meminimalkan distorsi atau penyimpangan.
3. Di Bidang Politik, mendukung proses demokratisasi bangsa.

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

BAB V

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada Bab V ini akan dijelaskan mengenai pengujian yang telah dilakukan. Pengujian meliputi uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi, uji asumsi klasik dan pengujian hipotesis menggunakan uji t. Perhitungan dilakukan dengan menggunakan SPSS 15.

Dalam penelitian ini, pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Data diperoleh dengan cara membagikan kuesioner kepada wajib pajak yang berada di ruang lingkup Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Satu. Kuesioner yang disebarakan sejumlah 80 kuesioner. Dari 80 kuesioner yang disebarakan hanya 77 kuesioner yang dikembalikan, dan dari 77 kuesioner ternyata ada 1 kuesioner yang tidak lengkap. Dengan demikian kuesioner yang bisa digunakan sebanyak 76 kuesioner.

A. Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Kuesioner dalam penelitian ini sebenarnya pernah diuji validitas dan reliabilitasnya, sehingga dalam penelitian ini tidak harus dilakukan pengujian validitas dan reliabilitasnya. Namun, peneliti mencoba menguji kembali validitas dan reliabilitasnya untuk melihat apakah kuesioner yang pernah digunakan tersebut masih valid dan reliabel atau tidak.

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji apakah tiap-tiap butir kuesioner benar-benar telah mengungkapkan faktor yang ingin diteliti. Semakin tinggi validitas suatu alat ukur, semakin tepat alat ukur tersebut mengenai sasaran. Suatu instrumen dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel (satu sisi). Nilai r hitung dapat diketahui melalui output SPSS pada kolom *Corrected Item – Total Correlation*.

Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Butir	r _{hit.}	r _{tabel}	Ket.
Kepatuhan WP orang Pribadi	1	0,503	0,190	Valid
	2	0,475	0,190	Valid
	3	0,555	0,190	Valid
	4	0,709	0,190	Valid
	5	0,364	0,190	Valid
	6	0,651	0,190	Valid
	7	0,647	0,190	Valid
	8	0,723	0,190	Valid
	9	0,454	0,190	Valid
	10	0,615	0,190	Valid
	11	0,380	0,190	Valid
Layanan	1	0,629	0,190	Valid
	2	0,746	0,190	Valid
	3	0,782	0,190	Valid
	4	0,496	0,190	Valid
	5	0,510	0,190	Valid
	6	0,751	0,190	Valid
	7	0,751	0,190	Valid
	8	0,392	0,190	Valid
	9	0,763	0,190	Valid
	10	0,656	0,190	Valid
	11	0,525	0,190	Valid

Hasil uji validitas dan reliabilitas di atas dapat diketahui bahwa semua butir pertanyaan memiliki nilai r hitung lebih besar daripada

nilai r tabel. Nilai r tabel pada taraf kesalahan 5 % dengan *degree of freedom* (df) = n – 2 atau 76 – 2 = 74 sebesar 0,190. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan valid.

b. Uji Reliabilitas

Sedangkan uji reliabilitas dilakukan setelah diketahui bahwa kuesioner yang digunakan valid. Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Suatu alat ukur seharusnya memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Suatu instrumen dinyatakan handal jika memiliki koefisien *Alpha Cronbach* $\geq 0,60$. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

Tabel 5.2 Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.853	11

Hasil uji reliabilitas pada variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi di atas, menunjukkan bahwa variabel kepatuhan memiliki nilai Alpha Cronbach 0,853 yang lebih besar dari 0,6. Dengan demikian dapat diartikan bahwa variabel kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi adalah reliabel.

Tabel 5.3 Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	11

Hasil uji reliabilitas pada variabel pelayanan Pajak di atas, menunjukkan bahwa variabel pelayanan pajak memiliki nilai Alpha Cronbach 0,882 yang lebih besar dari 0,6. Dengan demikian dapat diartikan bahwa variabel pelayanan Pajak adalah reliabel.

Hasil uji reliabilitas di atas, menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai Alpha Cronbach yang lebih besar dari 0,6. Dengan demikian dapat diartikan bahwa semua variabel adalah reliabel. Dari hasil uji validitas dan reliabilitas dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang pernah dilakukan pengujian ini ternyata masih valid dan reliabel. Hal ini berarti bahwa data yang telah terkumpul sebanyak 76 responden dapat digunakan untuk pembuktian hipotesis.

2. Analisis Deskriptif

Deskripsi data penelitian ini merupakan gambaran tentang variabel yang digunakan. Analisa deskriptif memuat data statistik dasar seperti rerata (mean), simpangan baku (standar deviasi), serta skor minimum dan skor maksimum. Deskripsi data secara rinci dapat dilihat pada Tabel 8 sebagai berikut :

Tabel 5.4 Hasil Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepatuhan WP	76	2.91	5.00	4.0072	.50556
Layanan	76	2.45	4.91	3.6962	.48414
Valid N (listwise)	76				

a. Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang menjadi responden dalam penelitian ini memiliki nilai rata-rata kepatuhan sebesar 4,0072 dengan rata-rata terendah 2,91 dan tertinggi 5.

b. Pelayanan Pajak

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan tanggapan responden terhadap pelayanan pajak KPP Pratama Yogyakarta memiliki nilai rata-rata sebesar 3,6962 dengan rata-rata terendah 2,45 dan tertinggi 4,91.

3. Analisis Regresi

Tahap analisis selanjutnya untuk pembuktian hipotesis yaitu analisis regresi. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 5.5. Hasil Uji Regresi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.670 ^a	.449	.442	.37767

a. Predictors: (Constant), Layanan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.615	1	8.615	60.399	.000 ^a
	Residual	10.555	74	.143		
	Total	19.170	75			

a. Predictors: (Constant), Layanan

b. Dependent Variable: Kepatuhan WP

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.420	.336		4.229	.000
	Layanan	.700	.090	.670	7.772	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP

Dari hasil output diatas persamaan regresi dalam penelitian ini adalah:

$$Y = 1,420 + 0,700X$$

Koefisien regresi X atau layanan yang positif menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan kantor pajak akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Dari hasil output diatas diperoleh R Square sebesar 0,449. Hasil ini menjelaskan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh faktor pelayanan pajak sebesar 44,9%, dan sisanya sebesar 55,1% dijelaskan oleh faktor-faktor yang lain.

4. Uji Asumsi Klasik

Dalam hasil persamaan regresi diatas mengandung beberapa asumsi sederhana yang sering disebut dengan asumsi klasik. Untuk

menghasilkan persamaan regresi yang tidak bias maka perlu dilakukan pengujian asumsi klasik.

a. Uji Normalitas

Untuk membuktikan apakah nilai sisa atau nilai error dalam penelitian ini berdistribusi normal atau tidak, maka digunakan uji Kolmogorov S-Z. Dari data yang ada diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5.6. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		76
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.37514136
Most Extreme Differences	Absolute	.103
	Positive	.103
	Negative	-.075
Kolmogorov-Smirnov Z		.896
Asymp. Sig. (2-tailed)		.398

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan hasil uji normalitas di atas, diketahui bahwa nilai sig. uji Kolmogorov S-Z sebesar $0,398 > 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nilai sisa / residu / error dalam perhitungan ini dikatakan normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dalam penelitian ini digunakan uji gletzer. Dari data yang ada diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5.7. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.164	.220		.746	.458
	Layanan	.032	.059	.062	.538	.592

a. Dependent Variable: ABS Resid

Berdasarkan hasil uji Gletzer di atas, dapat disimpulkan bahwa semua variabel tidak berpengaruh terhadap nilai absolute residual regresinya (sig. > 0,05). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

5. Pengujian Hipotesis

Tahap selanjutnya yang dilakukan adalah melakukan pengujian hipotesis untuk menjawab pertanyaan yang diajukan. Dalam pengujian hipotesis ini menggunakan uji t. Hasil uji hipotesis disajikan sebagai berikut:

Tabel 5.8. Hasil Uji Hipotesis

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.615	1	8.615	60.399	.000 ^a
	Residual	10.555	74	.143		
	Total	19.170	75			

a. Predictors: (Constant), Layanan

b. Dependent Variable: Kepatuhan WP

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.420	.336		4.229	.000
	Layanan	.700	.090	.670	7.772	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP

Berdasarkan hipotesis yang diajukan diketahui bahwa pengujian t dalam penelitian menggunakan uji 1 sisi. Dengan demikian penentuan hipotesis sebagai berikut:

Ho diterima jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$; $Prob.(sig.)/2 > \alpha$

Ha diterima jika nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$; $Prob.(sig.)/2 \leq \alpha$

Diketahui nilai t_{tabel} dengan df (*degree of freedom*) $n-1-k$ ($76-1-1=74$) yaitu sebesar 1,666. Berdasarkan uji t diketahui bahwa pelayanan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,364 dan nilai probabilitas sebesar 0,021. Berdasarkan ketentuan pengujian di atas disimpulkan bahwa nilai t sebesar $7,772 > 1,666$ dan $prob. 0,000/2 < 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan Ha diterima, yang berarti bahwa pelayanan pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

B. Pembahasan

Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang menjadi objek dalam penelitian ini merasa telah mematuhi kewajiban perpajakannya.. Hal ini dapat dilihat dari hasil statistik deskriptif, nilai rata-rata wajib pajak sebesar 4,0072 berarti rata-rata responden merespon pernyataan tentang kepatuhannya dengan jawaban setuju yang memiliki skor 4. Hal ini

menunjukkan bahwa rata-rata responden dalam penelitian ini telah berusaha untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku. Berdasarkan jenis kelamin, diketahui wanita memiliki nilai rata-rata respon sebesar 4,1232 terhadap kepatuhan yang lebih tinggi dibandingkan dengan laki-laki sebesar 3,9273. Hal ini mungkin disebabkan karena wanita cenderung lebih teliti dan merasa lebih baik apabila memenuhi kewajiban perpajakannya dibandingkan laki-laki. Berdasarkan usia, diketahui bahwa nilai rata-rata respon tertinggi untuk kepatuhan sebesar 4,0727 adalah usia 35-49 tahun dan terendah sebesar 3,8442 adalah usia lebih dari 49 tahun sedangkan usia 20-34 tahun memiliki nilai rata-rata respon terhadap kepatuhan sebesar 4,0037.

Responden dalam penelitian ini menilai pelayanan yang diberikan KPP Pratama Yogyakarta cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil statistik deskriptif, nilai rata-rata jawaban responden sebesar 3,6962 berarti rata-rata responden merespon pernyataan tentang pelayanan KPP Pratama Yogyakarta dengan jawaban cukup setuju yang memiliki skor 3. Berdasarkan jenis kelamin, nilai rata-rata respon perempuan terhadap pelayanan sebesar 3,8504 lebih tinggi daripada nilai rata-rata respon laki-laki terhadap pelayanan yang hanya sebesar 3,5899. Berdasarkan usia, nilai rata-rata respon tertinggi terhadap pelayanan sebesar 3,7727 adalah usia 35-49 tahun dan nilai rata-rata respon terendah sebesar 3,6679 adalah usia 20-34 tahun sedangkan untuk responden dengan usia lebih dari 49 tahun memiliki nilai rata-rata respon terhadap pelayanan sebesar 3,6753.

Hal tersebut di atas menunjukkan bahwa Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta telah cukup baik dalam melaksanakan dan memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi sehingga dapat mendorong Wajib Pajak Orang Pribadi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Walaupun demikian, hasil statistik deskriptif ini juga telah menunjukkan bahwa Wajib Pajak belum sepenuhnya puas dengan pelayanan KPP Pratama karena nilai rata-rata respon dari responden terhadap pelayanan belum mencapai skor 4 dan skor 5 dengan jawaban setuju dan sangat setuju, sehingga KPP Pratama masih harus bekerja keras untuk mewujudkan pelayanan yang terbaik untuk Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil analisis regresi dalam penelitian ini diperoleh R square sebesar 0,449 yang berarti kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan sebesar 44,9 % oleh variabel pelayanan sedangkan sisanya 50,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian. Hasil uji hipotesis dengan menggunakan uji t satu sisi diperoleh nilai t hitung sebesar $7,772 > t$ tabel 1,666 dan prob. $0,000/2 < 0,05$ sehingga diketahui signifikansi pengaruh positif pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan menerima hipotesis dalam penelitian ini. Berdasarkan analisis regresi diperoleh koefisien regresi pelayanan bernilai positif yang berarti hubungan antara pelayanan dan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi berbanding lurus yang berarti apabila pelayanan meningkat maka kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi juga akan meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa aspek pelayanan mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dengan

demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan KPP Pratama Yogyakarta mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zuhkri (2010).



PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan dan analisis data yang telah dilakukan maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa:

Melalui uji hipotesis dengan menggunakan uji t, diperoleh nilai t hitung sebesar $7,772 > t$ tabel $1,666$ dan prob. $0,000/2 < 0,05$ sehingga berhasil menolak H_0 yang artinya pelayanan pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Yogyakarta.

B. Keterbatasan Penelitian dan Saran

1. Data yang diperoleh dari responden dalam penelitian ini bersifat subyektif sehingga mungkin tidak mencerminkan kondisi sesungguhnya kepatuhan pajak responden dan pelayanan pajak KPP Pratama Yogyakarta .
2. Dalam penelitian ini diasumsikan faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi adalah pelayanan pajak, namun sebenarnya masih banyak faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi tetapi tidak digunakan dalam penelitian ini.

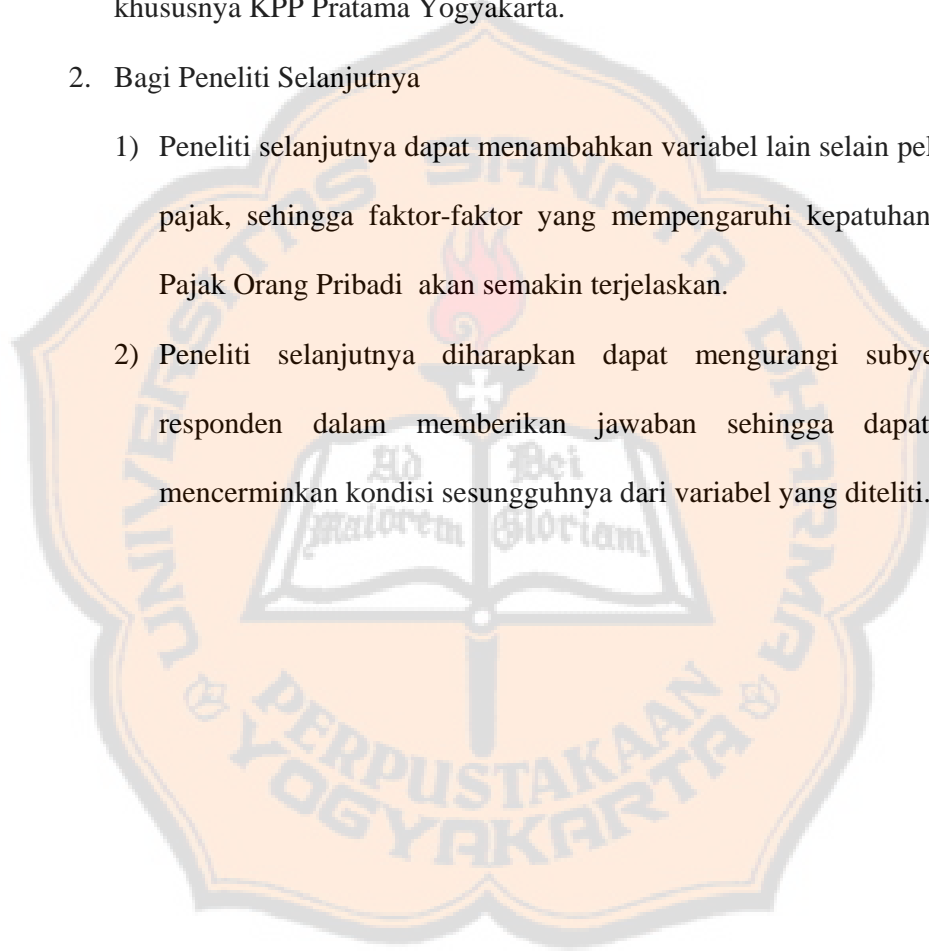
Dari hasil penelitian yang telah dibahas dan disimpulkan, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Berdasarkan hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi aparatur pajak dalam rangka meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dengan semakin meningkatkan pelayanan yang ada di instansi perpajakan khususnya KPP Pratama Yogyakarta.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- 1) Peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lain selain pelayanan pajak, sehingga faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan semakin terjelaskan.
- 2) Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengurangi subyektifitas responden dalam memberikan jawaban sehingga dapat lebih mencerminkan kondisi sesungguhnya dari variabel yang diteliti.

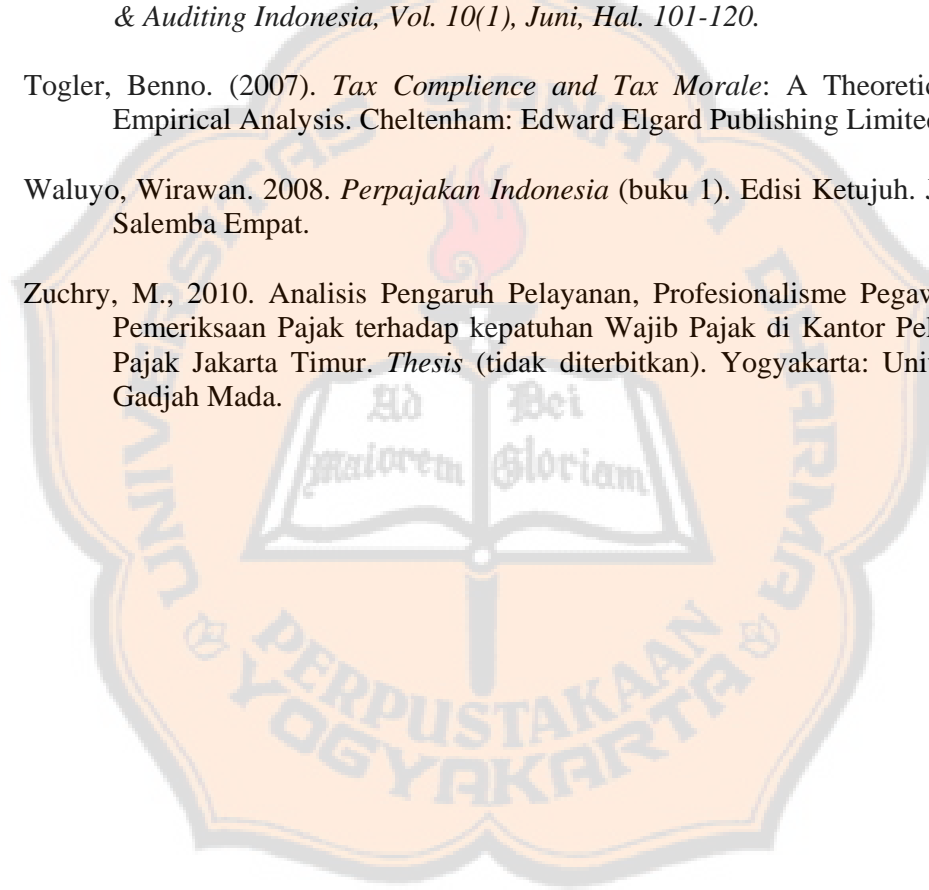


PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

DAFTAR PUSTAKA

- Casavera. 2009. *Perpajakan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- D'Ascenzo, Michael. 2004. "The Qualities of Good Tax Administration". *Journal of Australian Taxation*. Vol. 7(1), pp. 1-5.
- Gardina, Trisia dan M.Y. Dedi Haryanto, 2006. "Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak". *Modus: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 18 (1), Maret, Hal. 10-28
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunadi, Djoned. 2005. *Administrasi Pajak*. Jakarta: LPKPAP BPPK.
- Hutagaol, Jhon, Winarno, Wing Wahyu dan Pradipta, Arya. 2007. "Strategi peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak". *Akuntabilitas: Jurnal Ilmiah Akuntansi*. Vol. 6. No. 2, Maret, Hal. 186-193.
- Jogiyanto, H.M. 2005. *Metodologi Penelitian Bisnis* (Salah kaprah dan Pengalaman-pengalaman). Yogyakarta: BPFE.
- Kotler, P. 1997, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jilid 1. Jakarta: Prenhallindo.
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Napitupulu, Paimin. (2007) *Pelayanan public & Customer Satisfaction: Prinsip dasar agar pelayanan publik berorientasi pada kepentingan masyarakat*. Bandung: Penerbit P.T.Alumni
- Nugroho, Bhuono Agung. 2005. *Strategi Jitu memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Nurmantu, Safri. 2009. "Kepatuhan Pajak". (online). (<http://www.safri-nurmantu.com>, diakses tanggal 11 Mei 2011).
- Santoso, Wahyu. 2008. "Analisis Risiko Ketidapatuhan Wajib Pajak Sebagai Dasar Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Penelitian terhadap Wajib Pajak Badan di Indonesia)". *Jurnal Keuangan Publik* Vol. 5, No. 1, Oktober, Hal. 85-137.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

- Soemitro, Rochmat. 1990. *Dasar-dasar Hukum Pajak dan Pajak Pendapatan*. Bandung: PT. Eresco.
- Soetopo. (1999). *Pelayanan Prima*. Jakarta: STIA LAN PRESS.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis* (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Bandung: Alfabeta.
- Tarjo dan Indra Kusumawati. (2006). “Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Pelaksanaan Self Assesment System”. *Jurnal Akuntansi & Auditing Indonesia*, Vol. 10(1), Juni, Hal. 101-120.
- Togler, Benno. (2007). *Tax Compliance and Tax Morale: A Theoretical and Empirical Analysis*. Cheltenham: Edward Elgard Publishing Limited.
- Waluyo, Wirawan. 2008. *Perpajakan Indonesia* (buku 1). Edisi Ketujuh. Jakarta: Salemba Empat.
- Zuchry, M., 2010. Analisis Pengaruh Pelayanan, Profesionalisme Pegawai dan Pemeriksaan Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Timur. *Thesis* (tidak diterbitkan). Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.



PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

LAMPIRAN



PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Jl. Ring Road Utara No. 10, Maguwoharjo
Depok, Sleman, Yogyakarta - 55282
Website : [http:// www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)

Telepon (0274) 4333951-53
Faksimili (0274) 4333954

Nomor : S- 461 /WPI.23/BG.0104/2011 20 Juni 2011
Sifat : Biasa
Hal : Ijin Penelitian a.n. Gerhard Rafael Tangdilintin


Yth. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta
Jl. P.Senopati 20
Yogyakarta

Sehubungan dengan surat Saudara nomor : S-826/WPI.23/KP.0201/2011 tanggal 7 Juni 2011 hal Permohonan Ijin Penelitian a.n. Gerhard Rafael Tangdilintin dengan ini disampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Permohonan Ijin Penelitian untuk penyusunan skripsi yang akan dilakukan oleh :
Nama : Gerhard Rafael Tangdilintin
NIM : 052114172
Jurusan : Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Sanata Dharma
Judul : Pengaruh Layanan, Profesionalisme Pegawai dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta)
dapat disetujui dengan catatan : penyebaran kuisioner kepada Wajib Pajak hanya boleh dilakukan di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) KPP Pratama Yogyakarta.
2. Penelitian tersebut harus memperhatikan Pasal 34 ayat (1) Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP).
3. Terhadap mahasiswa dimaksud apabila telah menyelesaikan penelitian diwajibkan menyerahkan hasil penelitiannya kepada Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta dan KPP Pratama Yogyakarta masing-masing 1 exemplar.

Demikian untuk dilaksanakan.

Pjs. Kepala Kantor


Subekti Widyandadi
NIP.195605111987091001

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

KUESIONER

I. BAGIAN I: KARAKTERISTIK PERSONAL RESPONDEN

Berikut ini merupakan pertanyaan mengenai karakteristik personal responden. Anda dipersilahkan untuk menjawab dengan memberi tanda silang (X) atau centang (√) pada salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan.

1. Jenis kelamin:
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan

2. Usia Anda saat ini:
 - a. Kurang dari 20 tahun
 - b. 20 sampai 34 tahun
 - c. 35 sampai 49 tahun
 - d. Lebih dari 49 tahun

3. Pekerjaan Anda saat ini:
 - a. Pelajar/mahasiswa
 - b. PNS/TNI/POLRI
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Wiraswasta
 - e. Lainnya, sebutkan.....

II. KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Berikut ini merupakan pernyataan mengenai kepatuhan wajib pajak. Anda dipersilahkan untuk menjawab dengan memberi tanda silang (X) atau (√) pada salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan.

SS = Sangat Setuju; S = Setuju; CS = Cukup Setuju; TS = Tidak Setuju; STS = Sangat Tidak Setuju

No	PERTANYAAN	SS	S	CS	TS	STS
1	Saya selalu menyampaikan SPT tepat waktu dan tidak pernah terlambat					
2	Saya selalu membayar pajak tepat waktu dan tidak pernah terlambat					
3	Apabila ada denda dari keterlambatan pembayaran denda saya, saya bersedia dengan tulus membayar denda atas kesalahan saya tersebut					
4	Saya telah berusaha sebaik mungkin untuk melaporkan					

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

	pendapatan dan biaya pada SPT secara benar					
5	Walaupun harus membayar presentase yang besar untuk pajak sebagai konsekuensi kepatuhan saya terhadap undang-undang pajak, saya tetap membayarnya.					
6	Saya tidak pernah melakukan kecurangan dalam pembayaran pajak walau dimungkinkan untuk membayar pajak					
7	Saya menerima kewajiban saya untuk membayar pajak sebagaimana mestinya dengan niat baik yang tulus.					
8	Membayar pajak merupakan hal yang tepat yang harus dilakukan oleh karena itu saya mau dan sadar mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP					
9	Membayar pajak merupakan suatu kewajiban yang harus diterima oleh semua warga negara Indonesia					
10	Jika diadakan pemeriksaan pajak pada kantor/rumah saya, saya dengan senang hati dan tulus membantu petugas pajak baik berupa dokumen atau mempersilahkan mereka memasuki kantor atau rumah demi kelancaran proses pemeriksaan					
11	Saya selalu membayar pajak terlambat.					

III. Pelayanan

Berikut ini merupakan pernyataan mengenai Pelayanan. Anda dipersilahkan untuk menjawab dengan memberi tanda silang (X) atau (√) pada salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan.

SS = Sangat Setuju; S = Setuju; CS = Cukup Setuju; TS = Tidak Setuju; STS = Sangat Tidak Setuju

No	PERTANYAAN	SS	S	CS	TS	STS
1	Pelayanan kantor pelayanan pajak sesuai dengan harapan saya					
2	Saya merasa nyaman di kantor pelayanan pajak					
3	Standar pelayanan kantor pelayanan pajak cukup baik					
4	Kantor pelayanan pajak memiliki fasilitas dan peralatan yang handal untuk mendukung pelayanan					
5	Letak KPP sangat mudah diakses					
6	KPP tepat waktu melayani wajib pajak					
7	KPP menyediakan informasi perpajakan dengan baik					
8	Pelayanan KPP jauh dari harapan saya					
9	Sistem administrasi mempermudah WP					
10	Pegawai telah menjalankan tugas perpajakan dengan baik					
11	Pegawai pajak disiplin dalam menjalankan tugas					

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	76	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	76	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.853	11

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Patuh1	39.91	26.911	.503	.844
Patuh2	39.97	26.426	.475	.846
Patuh3	40.34	25.215	.555	.840
Patuh4	39.97	26.026	.709	.832
Patuh5	40.42	27.554	.364	.853
Patuh6	40.14	25.032	.651	.832
Patuh7	39.88	26.026	.647	.834
Patuh8	40.07	24.756	.723	.827
Patuh9	39.80	26.587	.454	.848
Patuh10	40.12	24.719	.615	.835
Patuh11	40.16	26.028	.380	.858

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
44.08	30.927	5.561	11

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

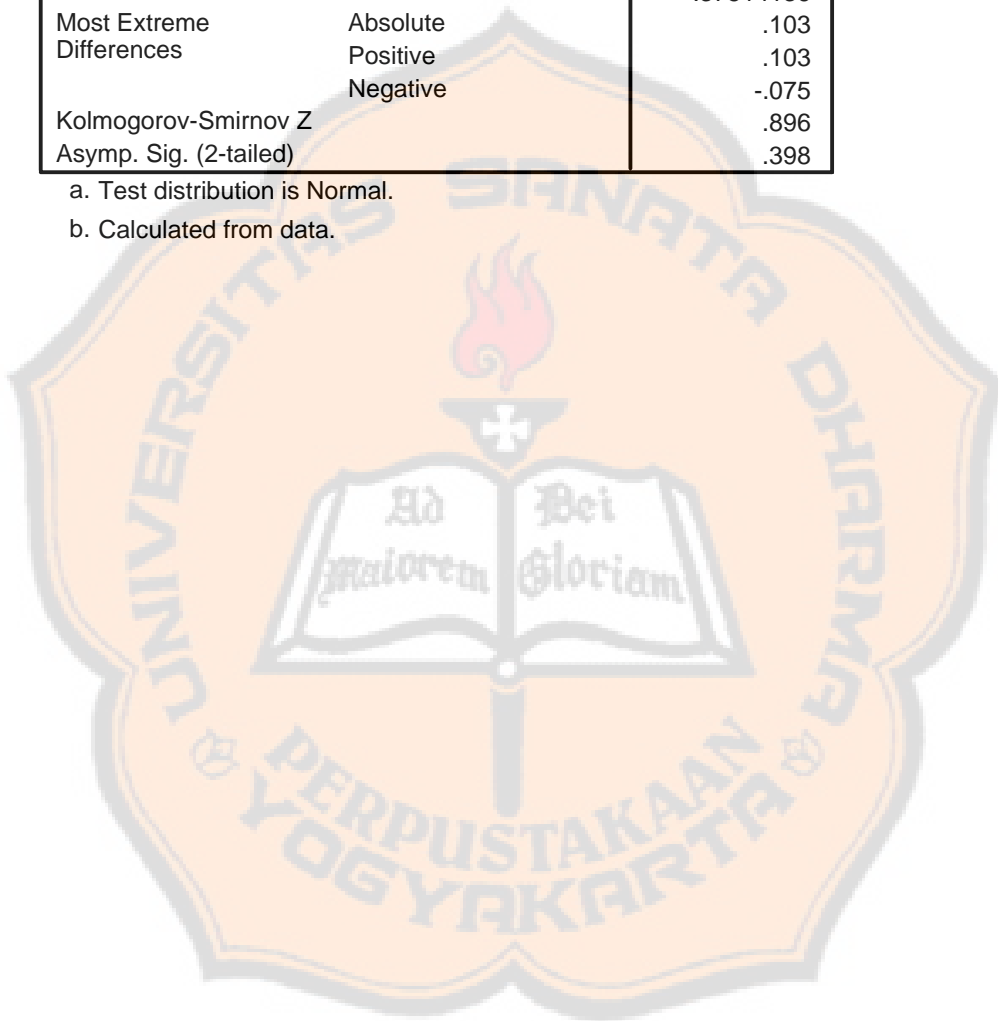
NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		76
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.37514136
Most Extreme Differences	Absolute	.103
	Positive	.103
	Negative	-.075
Kolmogorov-Smirnov Z		.896
Asymp. Sig. (2-tailed)		.398

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepatuhan WP	76	2.91	5.00	4.0072	.50556
Layanan	76	2.45	4.91	3.6962	.48414
Valid N (listwise)	76				



PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Layanan ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepatuhan WP

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.670 ^a	.449	.442	.37767

a. Predictors: (Constant), Layanan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.615	1	8.615	60.399	.000 ^a
	Residual	10.555	74	.143		
	Total	19.170	75			

a. Predictors: (Constant), Layanan

b. Dependent Variable: Kepatuhan WP

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.420	.336		4.229	.000
	Layanan	.700	.090	.670	7.772	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	76	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	76	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	11

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Lynan1	37.07	22.036	.629	.887
Lynan2	36.86	23.912	.746	.879
Lynan3	36.95	22.744	.782	.875
Lynan4	36.87	25.049	.496	.891
Lynan5	36.70	25.227	.510	.891
Lynan6	36.97	23.173	.751	.877
Lynan7	36.97	23.173	.751	.877
Lynan8	37.20	24.747	.392	.900
Lynan9	37.09	22.778	.763	.876
Lynan10	36.80	24.427	.656	.884
Lynan11	37.11	23.295	.525	.893

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
40.66	28.361	5.326	11

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Layanan ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: ABS Resid

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.062 ^a	.004	-.010	.24724

a. Predictors: (Constant), Layanan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.018	1	.018	.290	.592 ^a
	Residual	4.523	74	.061		
	Total	4.541	75			

a. Predictors: (Constant), Layanan

b. Dependent Variable: ABS Resid

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.164	.220		.746	.458
	Layanan	.032	.059	.062	.538	.592

a. Dependent Variable: ABS Resid

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Case Summaries

	Gender	Usia	Pekerjaan	Patuh1	Patuh2	Patuh3	Patuh4	Patuh5
1	1	2	4	4	4	5	3	3
2	1	2	4	4	4	4	4	3
3	2	2	4	4	5	4	4	3
4	1	2	4	4	4	3	3	3
5	2	2	4	5	5	4	4	3
6	2	2	4	5	5	5	5	5
7	1	3	4	5	5	3	5	5
8	2	3	4	4	5	5	5	5
9	2	4	4	3	3	4	4	4
10	2	2	4	4	4	3	4	2
11	1	3	4	4	4	4	4	4
12	2	2	4	5	5	3	5	5
13	1	3	4	4	4	3	4	4
14	1	2	4	5	5	5	5	3
15	1	3	4	5	5	4	4	4
16	1	3	4	4	4	5	4	4
17	1	2	4	4	4	5	3	3
18	1	3	4	4	4	3	3	3
19	1	2	4	3	3	2	4	4
20	1	3	4	4	4	5	4	4
21	2	3	4	3	3	4	4	4
22	1	4	4	5	4	4	4	4
23	2	2	4	4	3	2	4	4
24	1	2	4	5	5	3	5	3
25	1	2	4	4	4	3	4	3
26	2	2	4	5	5	5	5	3
27	2	2	4	5	5	5	5	4
28	2	2	4	5	5	5	5	4
29	1	2	4	5	2	4	4	4
30	1	4	4	4	5	5	5	3
31	1	2	4	3	3	3	4	4
32	1	2	4	3	3	3	4	4
33	2	2	4	3	3	3	4	3
34	2	3	4	5	5	4	4	4
35	1	2	4	3	3	3	2	3
36	2	2	4	5	5	4	4	4
37	1	2	4	4	4	2	4	4
38	1	3	4	5	5	4	4	4
39	1	2	4	4	4	4	4	4
40	1	4	4	5	5	4	4	4
41	2	2	4	4	4	4	4	4
42	1	2	4	4	4	3	4	2
43	1	3	4	3	3	4	4	4
44	1	2	4	5	5	5	5	5
45	1	2	4	4	4	3	4	3
46	2	2	4	4	4	3	4	4
47	2	3	4	4	4	5	4	4
48	2	4	4	4	4	3	4	3
49	2	2	4	4	4	3	4	4
50	1	3	4	4	5	4	4	4
51	1	3	4	4	4	3	4	3
52	1	2	4	4	4	4	4	2
53	1	3	4	4	4	4	4	4
54	1	2	4	3	3	2	3	3
55	1	2	4	4	4	4	4	4
56	1	3	4	4	4	3	4	3
57	2	3	4	3	3	3	4	4
58	2	2	4	5	5	4	4	3
59	1	2	4	4	4	4	4	4

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Case Summaries

	Gender	Usia	Pekerjaan	Patuh1	Patuh2	Patuh3	Patuh4	Patuh5
60	2	2	4	5	5	5	5	4
61	2	2	4	4	4	3	4	4
62	2	2	4	4	4	3	5	4
63	1	4	4	3	3	3	2	2
64	1	2	4	3	3	4	4	4
65	2	2	4	4	4	3	4	3
66	1	2	4	5	5	5	5	3
67	2	2	4	5	2	4	4	4
68	1	2	4	4	4	3	4	4
69	1	2	4	5	5	4	4	3
70	1	4	4	4	4	4	4	4
71	1	2	4	5	5	3	5	5
72	2	2	4	5	5	5	5	5
73	2	2	4	4	3	2	4	4
74	1	3	4	5	5	5	5	4
75	2	3	4	4	4	3	4	2
76	2	2	4	4	4	4	4	4



PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

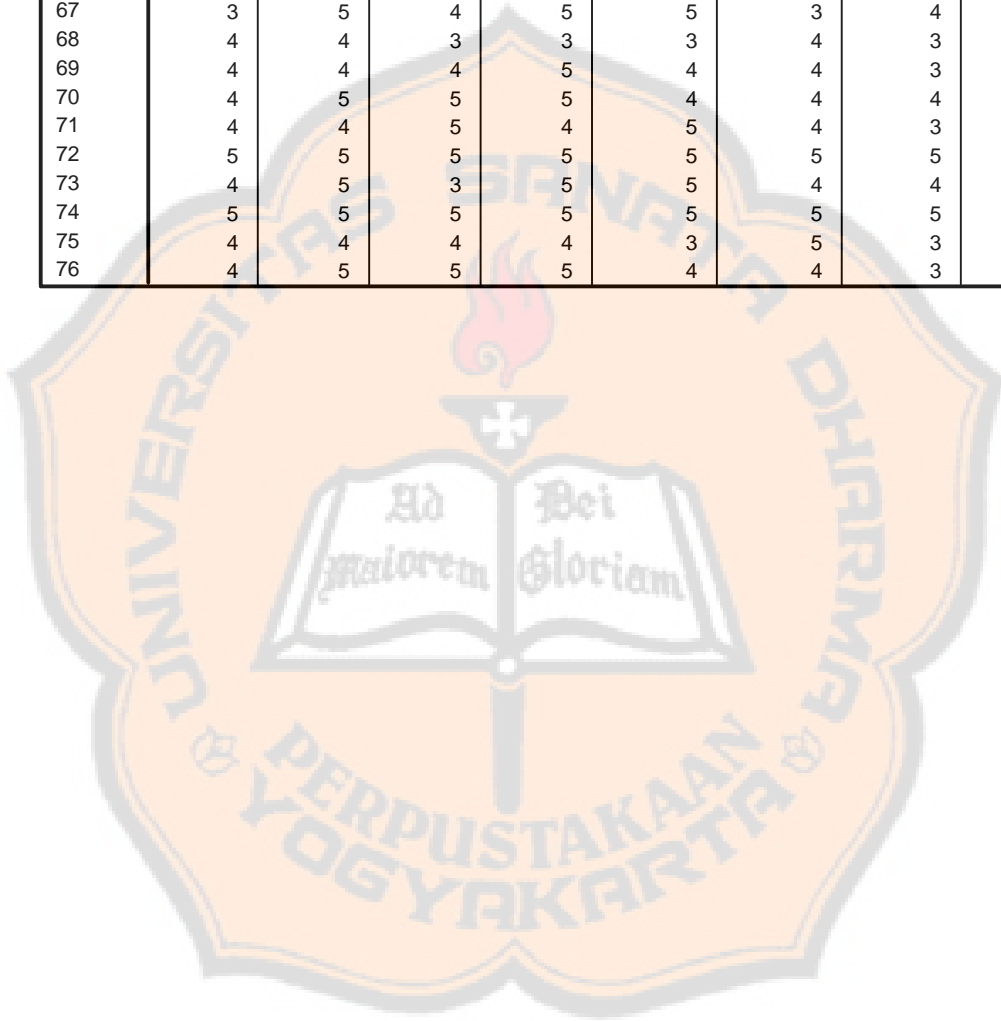
Case Summaries

	Patuh6	Patuh7	Patuh8	Patuh9	Patuh10	Patuh11	Lynan1	Lynan2
1	3	4	3	4	3	4	3	3
2	4	4	4	4	4	5	3	4
3	4	5	5	5	3	4	3	4
4	3	3	3	2	3	4	2	3
5	4	4	4	5	4	4	4	4
6	4	4	4	3	4	2	4	4
7	4	4	5	4	5	4	3	4
8	5	5	5	5	5	5	5	4
9	2	3	3	5	5	1	4	4
10	4	4	4	4	3	5	4	4
11	4	4	4	4	4	4	5	4
12	5	4	4	3	5	5	5	5
13	2	4	3	4	2	4	4	4
14	5	5	5	5	5	5	3	3
15	4	4	3	4	3	2	4	3
16	4	5	5	5	4	5	3	4
17	3	4	3	4	3	4	4	4
18	3	3	3	2	3	4	3	3
19	4	3	4	4	3	3	3	4
20	4	5	5	5	4	5	4	4
21	2	3	3	5	5	1	3	4
22	4	4	4	4	4	4	3	3
23	4	5	3	5	5	4	4	4
24	4	4	5	4	5	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	3	4
26	5	5	5	5	5	5	4	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	4	5	5	5	5	1	4
29	3	5	4	5	5	3	4	4
30	5	5	5	5	5	5	5	4
31	4	4	4	4	4	4	2	4
32	4	4	4	4	4	4	2	4
33	5	5	3	5	5	4	4	4
34	4	4	3	4	3	2	3	3
35	3	3	3	4	2	4	3	2
36	4	4	4	4	4	2	4	4
37	4	4	4	2	4	3	3	3
38	5	5	4	5	5	5	5	4
39	4	4	4	4	4	4	4	3
40	4	4	4	4	4	2	4	4
41	4	4	4	4	4	4	3	4
42	2	4	3	4	2	4	2	3
43	5	5	5	5	4	4	4	4
44	5	5	5	5	5	5	5	4
45	2	4	4	4	3	2	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	5	5	5	4	5	5	4
48	4	4	3	3	3	4	4	4
49	4	3	3	5	4	4	3	3
50	4	5	5	5	3	4	3	4
51	4	4	4	4	3	4	4	4
52	4	3	4	4	4	4	3	4
53	4	5	5	5	4	4	4	4
54	3	3	3	3	3	3	3	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4
56	2	4	4	4	3	2	3	4
57	5	5	3	5	5	4	4	4
58	5	5	4	5	5	5	5	5
59	4	4	4	4	4	5	1	4

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Case Summaries

	Patuh6	Patuh7	Patuh8	Patuh9	Patuh10	Patuh11	Lynan1	Lynan2
60	4	4	5	5	5	5	5	4
61	4	3	3	5	4	4	2	4
62	5	4	4	4	3	5	4	4
63	3	3	3	4	2	4	3	2
64	5	5	5	5	4	4	4	4
65	4	4	3	3	3	4	3	3
66	4	4	4	3	4	2	4	3
67	3	5	4	5	5	3	4	4
68	4	4	3	3	3	4	3	3
69	4	4	4	5	4	4	3	4
70	4	5	5	5	4	4	4	4
71	4	4	5	4	5	4	3	4
72	5	5	5	5	5	5	5	4
73	4	5	3	5	5	4	4	4
74	5	5	5	5	5	5	5	5
75	4	4	4	4	3	5	3	3
76	4	5	5	5	4	4	3	4



PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Case Summaries

	Lynan3	Lynan4	Lynan5	Lynan6	Lynan7	Lynan8	Lynan9
1	3	3	3	3	2	4	3
2	4	4	4	3	3	3	4
3	4	4	4	3	4	3	4
4	2	4	5	2	3	3	3
5	4	4	3	4	4	2	3
6	4	3	4	4	4	2	3
7	3	4	3	4	3	3	3
8	4	4	4	4	4	3	4
9	4	4	4	4	4	4	4
10	4	3	4	4	4	4	3
11	4	4	5	5	4	4	4
12	5	4	5	4	4	4	5
13	4	4	4	4	4	4	4
14	3	4	4	3	3	4	4
15	4	3	4	4	3	4	3
16	4	4	4	4	4	2	4
17	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	4	2
19	3	3	3	4	4	4	3
20	3	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	3	2	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4
24	4	3	4	4	4	4	4
25	3	4	4	4	3	3	3
26	4	4	4	4	4	2	4
27	5	5	5	5	5	4	5
28	4	4	4	4	4	2	4
29	3	4	4	4	4	3	3
30	5	5	5	4	5	2	5
31	4	3	4	3	3	2	3
32	3	3	4	4	4	4	3
33	4	3	4	3	4	4	3
34	3	3	3	3	4	3	3
35	2	5	3	2	3	2	2
36	4	4	4	4	4	4	3
37	3	3	4	3	3	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	3	3	3	4
42	2	4	5	2	3	3	3
43	4	3	4	4	4	2	3
44	4	4	4	4	4	3	4
45	4	4	4	4	4	4	4
46	4	3	4	4	4	4	3
47	4	4	5	5	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4
49	3	4	4	3	3	3	4
50	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4
52	3	3	3	4	4	4	3
53	3	3	4	4	4	4	4
54	4	4	4	3	2	2	3
55	4	4	4	4	4	4	4
56	3	4	4	4	3	3	3
57	4	4	4	4	4	4	4
58	5	5	5	5	5	5	5
59	4	4	4	4	4	4	4

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Case Summaries

	Lynan3	Lynan4	Lynan5	Lynan6	Lynan7	Lynan8	Lynan9
60	5	5	5	4	5	5	5
61	4	4	4	3	3	3	3
62	4	4	4	3	4	4	3
63	2	2	3	2	3	3	2
64	4	4	4	4	4	4	3
65	3	3	4	3	3	3	3
66	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	3	3	2	2	3
69	4	4	4	3	4	4	4
70	4	4	3	4	4	4	3
71	3	3	3	4	3	3	3
72	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	3
74	5	5	5	4	4	4	5
75	3	4	4	3	3	3	3
76	4	4	4	4	4	4	4



PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

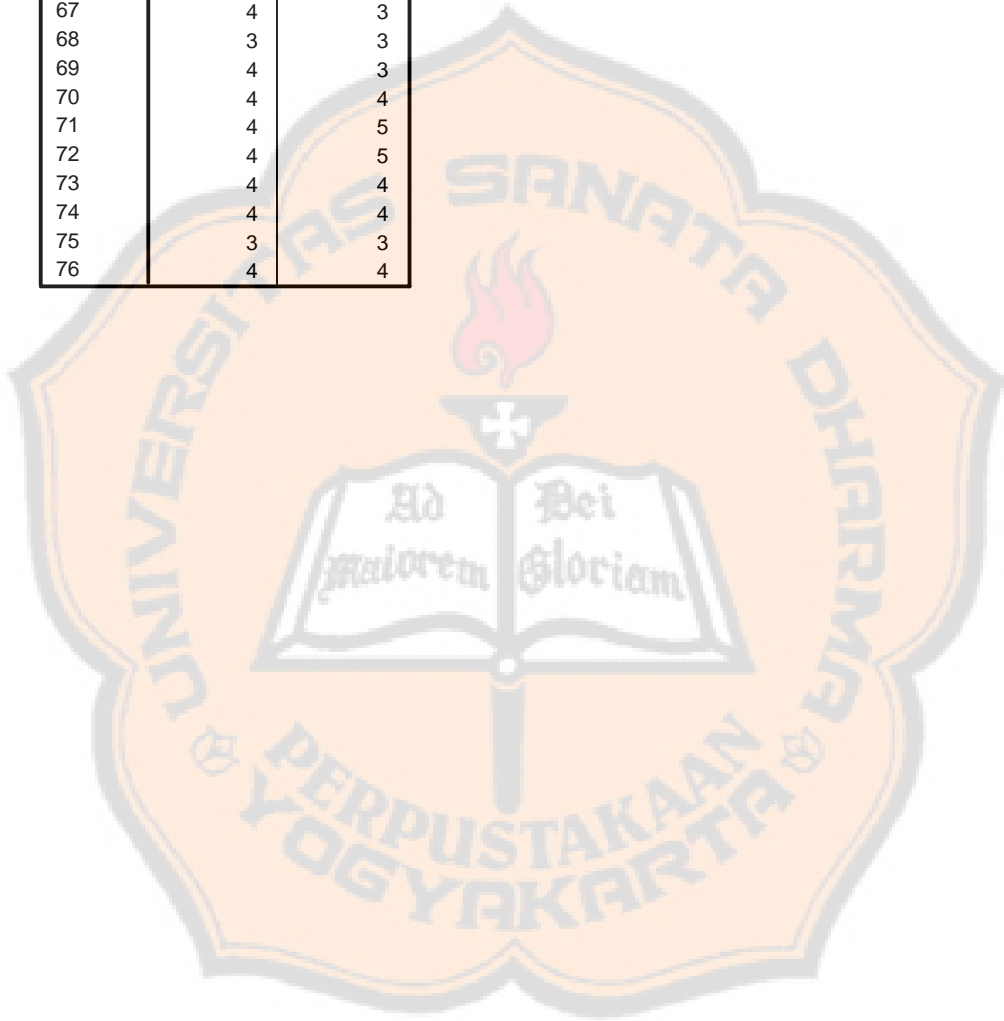
Case Summaries

	Lynan10	Lynan11
1	3	3
2	4	4
3	4	3
4	3	2
5	4	4
6	4	4
7	4	5
8	4	5
9	4	4
10	4	4
11	4	4
12	4	4
13	4	3
14	3	3
15	3	3
16	4	4
17	4	4
18	3	3
19	3	4
20	4	4
21	3	3
22	4	4
23	4	4
24	4	3
25	4	3
26	4	4
27	5	4
28	5	4
29	4	3
30	5	4
31	3	3
32	4	3
33	4	4
34	3	4
35	4	1
36	4	4
37	3	2
38	5	5
39	4	2
40	4	3
41	4	4
42	3	2
43	4	4
44	4	5
45	4	4
46	4	4
47	4	4
48	4	3
49	3	3
50	4	4
51	4	4
52	3	4
53	4	4
54	3	3
55	4	4
56	4	3
57	4	4
58	5	4
59	5	4

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Case Summaries

	Lynan10	Lynan11
60	5	4
61	3	3
62	4	4
63	4	1
64	4	4
65	3	2
66	4	2
67	4	3
68	3	3
69	4	3
70	4	4
71	4	5
72	4	5
73	4	4
74	4	4
75	3	3
76	4	4



PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Means

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kepatuhan WP * Usia	76	100,0%	0	,0%	76	100,0%

Report

Kepatuhan WP

Usia	Mean	N	Std. Deviation
20 sampai 34 tahun	4,0037	49	,49375
35 sampai 49 tahun	4,0727	20	,51052
Lebih dari 49 tahun	3,8442	7	,61145
Total	4,0072	76	,50556

Means

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Layanan * Usia	76	100,0%	0	,0%	76	100,0%

Report

Layanan

Usia	Mean	N	Std. Deviation
20 sampai 34 tahun	3,6679	49	,48764
35 sampai 49 tahun	3,7727	20	,42487
Lebih dari 49 tahun	3,6753	7	,65525
Total	3,6962	76	,48414

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Means

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Layanan * Jenis kelamin	76	100,0%	0	,0%	76	100,0%

Report

Layanan

Jenis kelamin	Mean	N	Std. Deviation
Laki-laki	3,5899	45	,47302
Perempuan	3,8504	31	,46506
Total	3,6962	76	,48414

Means

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kepatuhan WP * Jenis kelamin	76	100,0%	0	,0%	76	100,0%

Report

Kepatuhan WP

Jenis kelamin	Mean	N	Std. Deviation
Laki-laki	3,9273	45	,52567
Perempuan	4,1232	31	,45850
Total	4,0072	76	,50556

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Frequencies

Jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	45	59.2	59.2	59.2
	Perempuan	31	40.8	40.8	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20 sampai 34 tahun	49	64.5	64.5	64.5
	35 sampai 49 tahun	20	26.3	26.3	90.8
	Lebih dari 49 tahun	7	9.2	9.2	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Wiraswasta	76	100.0	100.0	100.0

