

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN,
PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WPOP YANG MELAKUKAN KEGIATAN
USAHA DAN PEKERJAAN BEBAS
(Studi di KPP Sukomanunggal Surabaya)**

S K R I P S I



Oleh:

APRILIA HERMAWATI

NPM: 17013095

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
SURABAYA**

2021

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN,
PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WPOP YANG MELAKUKAN KEGIATAN
USAHA DAN PEKERJAAN BEBAS
(Studi di KPP Sukomanunggal Surabaya)**

S K R I P S I



**Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Wijaya Putra Surabaya**

Oleh:

APRILIA HERMAWATI

NPM: 17013095

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
SURABAYA
2021**

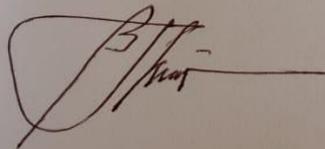
**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN,
PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WPOP YANG MELAKUKAN KEGIATAN
USAHA DAN PEKERJAAN BEBAS
(Studi di KPP Sukomanunggal Surabaya)**

SKRIPSI

Nama : Aprilia Hermawati
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Npm : 17013095

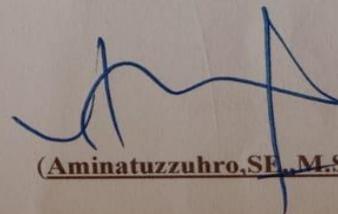
Disetujui Dan Diterima Oleh :

Pembimbing



(Bachtiar Rahman Halik, SE.,MM)

Ketua Program Studi



(Aminatuzzuhro, SE., M.Si)

HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Aprilia Hermawati

NPM : 17013095

Dengan ini menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi lain, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ada klaim dari pihak lain, bukan tanggung jawab dosen pembimbing dan atau Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra, tetapi menjadi tanggungjawab saya sendiri dan siap diproses sesuai dengan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.



**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN,
PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WPOP YANG MELAKUKAN KEGIATAN
USAHA DAN PEKERJAAN BEBAS
(Studi di KPP Sukomanunggal Surabaya)**

SKRIPSI

**Diajukan guna memenuhi persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Oleh:

APRILIA HERMAWATI

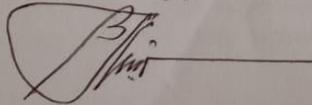
NPM: 17013095

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan telah direvisi sebagaimana disarankan
oleh Tim Penguji

Pada Tanggal : 04 September 2021

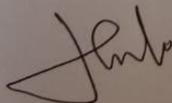
Susunan Tim Penguji

Ketua Penguji,



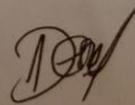
(Bachtiar Rahman Halik.,SE.,MM)

Penguji I,



(Pujiyanto,SE.,AK,MM)

Penguji II,



(Desy Ismah A.,SE.,M.A)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa ,kaarena atas berkat dan rahmat –Nya,saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PENGARUH PENEGETAHUAN PERPAAJAKAN, PEALAYANAN FISKUS DAN SANKSI PAJAK PEKERJAAN BEBAS (Studi di KPP Suko manunggal Surabaya)” .Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi Fakultas Ekonomi ddan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya .Saya menyadari bahwa, tanpabantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tesis ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Akan tetapi dengan usaha yang semaksimal mungkin dan dukungan dari berbagai pihak sehingga segala hambatan dapat teratasi. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr Budi Endarto, SH.,M. Hum., selaku Rekr Universitas Wijaya Putra Surabaya
2. Ibu Dr.Soenarmi, Se,MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya
3. Ibu Aminatuzzahro,SE,M.Si Selaku Kettua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya
4. Bapak Bachtiar Rahman Halik, SE,MM Selaku d\Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan dorongan kepada penulis untuk menyusun skripsi
5. Kepada Kedua Orang Tuaku, yang selalu memberikan dukungan motivasi dan do'anya untuk menyelesaikan Skripsi ini.
6. Kepada Teman – Teman di UWP Angkatan 2017 Khususnya Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Jurusan Manajemen yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang selama ini telah memberikan bantuan , doa, semangat, dan diukung kepada penulis.

Akhir Kata, Saya berharap kepada Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikans semua pihak yang sudah membantu saya. Semoga skripsi ini membawa manfaat.

Surabaya , 16 Maret 2021

Aprilia Hermawati

ABSTRAK

Pajak mempunyai peranannya sangat penting dalam menopang perekonomian Negara karena sebagai salah satu penerimaan yang digunakan Negara dalam pembiayaan kebutuhan Negara dengan tujuan kesejahteraan masyarakat. Penelitian ini merupakan jenis penelitian eksplanasi (*Explanatory Research*). Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi di KPP Sukomanunggal Surabaya sebanyak 645 orang dan sampel dalam penelitian ini adalah 87 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan sanksi perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan WPOP pada KPP Sukomanunggal Surabaya. Pengetahuan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan WPOP pada KPP Sukomanunggal Surabaya. Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan WPOP pada KPP Sukomanunggal Surabaya. Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan WPOP pada KPP Sukomanunggal Surabaya.

Kata Kunci: Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan WPOP.

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN,
PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WPOP YANG MELAKUKAN
KEGIATAN USAHA DAN PEKERJAAN BEBAS
(Studi di KPP Sukomanunggal Surabaya)

Aprilia Hermawati

Apriliahermawati20@gmail.com

Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Wijaya Putra

Bachtiar Rahman Halik, SE.,MM

bachtiar@uwp.ac.id

Dosen S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Wijaya Putra

ABSTRACT

Taxes have a very important role in supporting the country's economy because as one of the revenue used by the state in financing the needs of the state with the aim of public welfare. This research is a type of explanatory research. This research approach uses a quantitative approach. The population in this study were all individual taxpayers at KPP Sukomanunggal Surabaya as many as 645 people and the sample in this study was 87 respondents. The result of the study indicate that Tax Knowledge, Fiscus Services, and Tax Sanctions simultaneously have a significant effect on WPOP Compliance at KPP Sukomanunggal Surabaya. Tax Knowledge has a significant effect on WPOP Compliance at KPP Sukomanunggal Surabaya. Fiscal Services has a significant effect on WPOP Compliance at KPP Sukomanunggal Surabaya. Tax Sanctions have a significant effect on WPOP Compliance at KPP Sukomanunggal Surabaya.

Key Words : Tax Knowledge, Fiscus Services, Tax Sanctions, WPOP Compliance.

DAFTAR ISI

COVER DEPAN	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TELAH PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)	10
2.1.2 Pengetahuan Perpajakan	13
2.1.3 Pelayanan Fiskus	17
2.1.4 Saksi Pajak	19
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Konseptual	29

2.4 Hipotesisi Penelitian	30
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
3.1 Variabel Dan Defenisi Operasional Varibel	32
3.2 Lokasi Penelitian	35
3.3 Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	35
3.4 Metode Pengumpulan Data Dan Instrument Penelitian	37
3.5 Teknik Kebsahaan Data	38
3.6 Uji Normalitas Data	39
3.7 Tenik Analisi Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Gambaran Umum Lokasi	43
4.1.1 Tugas, Fungsi Dan Struktural Organisasi	43
4.1.2 Mandat Yang Diberikn Kepada Instansi	47
4.1.3 Visi Dan Misi	48
4.1.4 Karakteristik Responden	48
4.2 Deskripsi Responden Penelitian	51
4.2.1 Pengetahuan Perpajakan (X1)	51
4.2.2. Pelayanan Fiskus (X2)	53
4.2.3 Saksi Perpajakan (X3)	53
4.2.4 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	55
4.3 Uji Validitas Dan Reabilitas	56
4.3.1 Hasil Uji Validitas	56
4.3.2 Hasil Uji Reabilitas	58
4.4. Hasil Analisis Data	59
4.4.1 Hasil Analisi Asumsi Klasik	61
4.4.2 Uji Heterokedastisitas	65

4.4.3 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Pelayana Fiskus, Dan Saksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Uji F)	66
4.4.4 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Pelayana Fiskus, Dan Saksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Uji t)	68
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	70
4.5.1 Kondisi Pengetahuan Perpajakan, Pelayana Fiskus, Saksi Perpajakan, Dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Kpp Sukomanunggal Surabaya	70
4.5.2 Pengaruh Pengetuhan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	70
4.5.7 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	71
4.5.8 Pengaruh Saksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Sukomanunggal Surabaya	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	50
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan	51
Tabel 4.5 Pengetahuan Perpajakan	51
Tabel 5.6 Pelayanan Fiskus	53
Tabel 5.7 Saksi Pajak	54
Tabel 4.8 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas	60
Tabel 4.11 Pembagian Kelas	60
Tabel 4.12 Hasil Uji Deskriptif Statistik	60
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	61
Tabel 4.14 Hasil Multikolinieritas	63
Tabel 4.15 Hasil Uji Autokorelasi	65
Tabel 4.16 Hasil Uji Analisis Anova	67
Tabel 4.17 Hasil Uji Analisis	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	29
Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi	46
Gambar 4.2 Grafik Histogram Uji Normalitas	62
Gambar 4.3 Scatterplot	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian	79
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	80
Lampiran 3 Tabulasi Jawaban Responden	84
Lampiran 4 Hasil Olah Data	93
Lampiran 5 Kartu Bimbingan Skripsi	104

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pajak mempunyai peranannya sangat penting dalam menopang perekonomian Negara karena sebagai salah satu penerimaan yang digunakan Negara dalam pembiayaan kebutuhan Negara dengan tujuan kesejahteraan masyarakat. Penerimaan pajak merupakan sumber pembiayaan dan pembangunan Negara untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tidak sedikit suatu Negara menjadikan pajak sebagai instrumen ekonomi untuk memberikan kehidupan demi berlangsungnya pembangunan yang berkesinambungan. Seperti yang sudah kita ketahui bersama bahwa pajak merupakan salah satu Pendapatan Asli Daerah (PAD) terbesar untuk dapat menjangkau kebutuhan yang dibutuhkan oleh daerah demi kemakmuran rakyat.

Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik supaya masyarakat juga dapat berperan aktif dalam melaksanakan kegiatan perpajakan. Untuk memperoleh penerimaan secara optimal dari sektor pajak, Pemerintah harus lebih giat dalam menghimpun pajak dengan melibatkan kerja sama antara pemerintah dengan masyarakat.

Kepatuhan Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakan sangat perlu diperhatikan. Kepatuhan pajak diartikan sebagai suatu kesediaan wajib pajak

memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan (Sutari, 2013 : 4).

Direktorat jenderal pajak (DJP) telah melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak bagi suatu daerah, salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui reformasi peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan dengan diberlakukannya selfassesment system dalam pemungutan pajak. *Self Assessment System*, artinya wajib pajak menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkannya sendiri besarnya hutang pajak. Konsekuensi dari *Self Assessment System*, setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan wajib mendaftarkan diri sendiri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Kantor Pelayanan Pajak (KPP) merupakan unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat baik yang sudah terdaftar sebagai wajib pajak maupun yang belum terdaftar, unit kerja ini bertugas memberikan segala macam informasi dan melakukan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat.

KPP Sukomanunggal Surabaya menjadi salah satu bagian dari Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan informasi, sosialisasi dan pembayaran pajak di wilayah Sukomanunggal Surabaya guna tercapainya tujuan perpajakan. Mengingat semakin banyaknya wajib pajak yang berada di wilayah KPP Sukomanunggal Surabaya sehingga diperlukan pelayanan yang maksimal dari KPP Sukomanunggal Surabaya, di mana pihak KPP

harus dapat sosialisasi dan pembayaran pajak dengan baik kepada wajib pajak.

Dalam pelaksanaannya KPP Sukomanunggal Surabaya mengalami beberapa masalah yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak orang pribadi yang masih rendah, hal ini menjadi masalah DJP yang serius. Rendahnya kesadaran wajib pajak ini pada akhirnya akan berpengaruh pada realisasi penerimaan pajak, sehingga dapat mengakibatkan tidak tercapainya penerimaan pajak.

Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor salah satunya pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan. Seperti pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Ermawati dan Afifi (2018) yang menyebutkan bahwa Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, begitu juga pada penelitian yang dilakukan oleh Mumu, dkk. (2020) Jayate (2017), Rahayu (2017), Sari (2017), dan Widagsono (2017), yang menjelaskan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ermawati (2018) yang menjelaskan bahwa pengetahuan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga memunculkan gap hasil penelitian terdahulu karena ada perbedaan hasil penelitian dimana ada yang menyatakan pengetahuan memiliki pengaruh yang signifikan dan ada juga yang menjelaskan tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selain pengetahuan perpajakan, kepatuhan wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh pelayanan. KPP Sukomanunggal Surabaya sebagai Instansi Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar masyarakat berperan aktif dalam melaksanakan kegiatan perpajakan. Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan perihal perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Septi Mory, 2015:7). Pelayanan yang baik menjadi sebuah keharusan yang dilakukan oleh Pemerintah kepada masyarakat yang telah ikut berpartisipasi dalam kegiatan membangun negara melalui pembayaran pajak. Pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diharapkan dapat membantu masyarakat dalam pelaksanaan kegiatan kewajiban perpajakan. Pelayanan prima adalah bentuk keseriusan Pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, dimana dalam pelaksanaannya dilakukan oleh pegawai pajak atau fiskus.

Hasil penelitian Mandowally, dkk. (2020) menyebutkan bahwa pelayanan fiskus mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Begitu juga pada hasil penelitian Ilhamsyah (2016) yang mengungkapkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan hasil penelitian Rianty dan Syahputera (2020) menyebutkan bahwa Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di

KPP Pratama Seberang Ulu. Dari hasil penelitian tersebut memunculkan gap hasil penelitian terdahulu karena ada perbedaan hasil penelitian dimana ada yang menyatakan pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang signifikan dan ada juga yang menjelaskan tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi pajak juga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, dimana menurut Widagsono (2017) yang menjelaskan bahwa sanksi perpajakan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan merupakan akibat yang diterima oleh wajib pajak ketika wajib pajak tidak mematuhi peraturan perpajakan (Subekti, 2016). Pemerintah menetapkan sanksi perpajakan ini untuk dapat digunakan dalam menertibkan administrasi perpajakan kepada masyarakat supaya wajib pajak patuh terhadap peraturan perpajakan. Oleh karena itu wajib pajak berusaha untuk menghindari sanksi perpajakan yaitu dengan membayar dan melaporkan pajak tepat waktu.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rianty dan Syahputra (2020) menyebutkan bahwa Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. begitu juga hasil penelitian yang dilakukan oleh Sufiah (2017), Jannah (2017) dan Widagsono (2017) yang menyebutkan bahwa sanksi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Mumu, dkk. (2020) menyebutkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan. Hal ini menjelaskan ketika penerapan sanksi pajak dilakukan dengan tegas oleh pemerintah maka

pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak akan berkurang, maka kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak bumi dan bangunan akan meningkat. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ermawati dan Afifi (2018) menyebutkan bahwa Sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, begitu juga pada hasil penelitian Subekti (2016) dan Wati (2016) yang menyebutkan bahwa sanksi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil penelitian tersebut memunculkan gap hasil penelitian terdahulu karena ada perbedaan hasil penelitian dimana ada yang menyatakan sanksi pajak memiliki pengaruh yang signifikan dan ada juga yang menjelaskan tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan pada uraian di atas, maka dalam kesempatan kali ini peneliti ingin membahas lebih lanjut dalam skripsi yang berjudul “PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WPOP YANG MELAKUKAN KEGIATAN USAHA DAN PEKERJAAN BEBAS (Studi di KPP Sukomanunggal Surabaya).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana deskripsi pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan kepatuhan WPOP yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Sukomanunggal Surabaya?
2. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Sukomanunggal Surabaya?
3. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Sukomanunggal Surabaya?
4. Apakah sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Sukomanunggal Surabaya?
5. Apakah pengetahuan perpajakan, Pelayanan Fiskus dan sannksi Pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan WPOP yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi Di Kpp Sukomanunggal Surabaya)?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan kepatuhan WPOP yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Sukomanunggal Surabaya.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan WPOP yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Sukomanunggal Surabaya.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pelayanan fiskus kepatuhan WPOP yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Sukomanunggal Surabaya.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan WPOP yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Sukomanunggal Surabaya.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan, Pelayanan Fiskus dan sannksi Pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan WPOP yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi Di Kpp Sukomanunggal Surabaya).

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini dibedakan menjadi 2 bagian yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan suatu masukan dan dipakai sebagai bahan pertimbangan dan pengambilan keputusan bagi KPP Sukomanunggal dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Menurut Mory (2015), kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan.

Pengertian dalam Undang- Undang adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Sedangkan menurut Soemitro, dalam buku Perpajakan Mardiasmo (2016 : 3) pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut penjelasan Nurmantu dalam Bidartondo, & Hynson (2009) Wajib Pajak adalah Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan seperti kondisi Wajib Pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakan dan melakukan hak

perpajakannya. menurut Sidik dalam Rahayu (2017) Kepatuhan dalam melakukan kewajiban perpajakan dengan sukarela (*voluntary of complince*) merupakan tulang punggung sistem *self assessment*, yaitu Wajib Pajak menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan akhirnya dengan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut.

Wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas adalah mereka yang menyelenggarakan kegiatan usaha dan tidak terikat oleh suatu ikatan dengan pemberi kerja. Definisi menjalankan kegiatan usaha yang dimaksud adalah usaha apapun di berbagai bidang, baik pertanian, industri, perdagangan, maupun yang lainnya. Sedangkan pekerjaan bebas umumnya terkait dengan keahlian atau profesi yang dijalankan sendiri oleh tenaga ahli yang bersangkutan antara lain: pengacara, akuntan, konsultan, notaris, atau dokter. Maksudnya, pelaku pekerjaan bebas tersebut membuka praktek sendiri dengan nama sendiri. Jika yang bersangkutan hanya bekerja atau berstatus karyawan, misalnya seorang akuntan bekerja di Kantor Akuntan Publik, maka yang bersangkutan tidak termasuk wajib pajak orang pribadi yang menjalankan pekerjaan bebas.

Kepatuhan pajak adalah kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku. Nowak berpendapat bahwa kepatuhan perpajakan sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam aturan dan perundangan perpajakan. Devano dan Kurnia dalam Supadmi (2011)

berpendapat bahwa kepatuhan wajib ditunjukkan dengan sikap dan perilaku wajib pajak:

1. Paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan;
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas;
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar; dan
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Kepatuhan formal dan material dijelaskan lebih terinci dalam Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000, yaitu:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir;
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir, dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%
4. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Menurut Muliari (2011) Wajib Pajak dikatakan memiliki kepatuhan dalam membayarkan pajak dapat dilihat dari indikator sebagai berikut:

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

2.1.2. Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan adalah informasi yang diketahui atau didasari oleh seseorang melalui pola pikirnya dalam mengetahui benda atau keadaan tertentu dan tidak pernah dilihat atau dirasakan sebelumnya. Pengetahuan perpajakan dapat juga diartikan dengan segala sesuatu yang diketahui dan dipahami sehubungan dengan hukum pajak, baik hukum pajak material maupun hukum pajak formal. Dengan wajib pajak mengetahui dan memahami seluruh ketentuan terkait dengan kewajiban perpajakan yang berlaku maka dengan sendirinya wajib pajak akan sangat mudah melaksanakan kewajibanperpajakannya (Mardiasmo, 2016). Menurut Caroline (2009: 7) Pengetahuan pajak adalah penjelasan pajak yang digunakan wajib pajak menjadi dasar untuk bertindak dalam mengambil keputusan khususnya di bidang perpajakan.

Pengetahuan perpajakan adalah ilmu yang dimiliki oleh wajib pajak tentang : hak dan kewajiban wajib pajak, paham tentang NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), sanksi perpajakan, tarif pajak, PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak), bagaimana membayar dan melaporkan pajak (Ilhamsyah, dkk, 2016). Sedangkan menurut Wati (2016) adalah hal yang dahulu tidak tau tentang aturan perpajakan sekarang menjadi tahu tentang peraturan perpajakan. Menurut Febriani dan Kusmuriyanto (2015), pengetahuan perpajakan merupakan seberapa besar ilmu yang dimiliki wajib pajak mengenai manfaat pajak yang telah dibayarkan oleh wajib pajak terhadap kas Negara.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan adalah seberapa besar ilmu yang dimiliki oleh wajib pajak mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh wajib pajak.

Menurut Notoatmojo (2017), faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan seseorang sebagai berikut:

1. Faktor Internal

- a. Pendidikan adalah usaha dasar yang dimiliki oleh seseorang berupa ilmu pengetahuan.
- b. Pekerjaan adalah sesuatu hal yang dimiliki seseorang berdasarkan oleh ketrampilan seseorang.

- c. Umur adalah satuan waktu yang mengukur waktu keberadaan benda atau makhluk baik hidup maupun mati .

2. Faktor Eksternal

- a. Faktor lingkungan adalah semua keadaan yang berada di sekitar termasuk tempat dan orang.
- b. Sosial budaya adalah segala sesuatu yang diciptakan oleh manusia berdasarkan budi nuraninya dan pemikiran dalam kehidupan bermasyarakat.

Menurut Rahayu (2010) dalam Arifin, R, dkk. (2016), faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan sebagai berikut:

1. Pendidikan merupakan sebuah proses perubahan sikap dan tata laku seseorang atau kelompok dan juga usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan, maka jelas dapat kita kerucutkan bahwa sebuah visi pendidikan yaitu untuk mencerdaskan manusia.
2. Pekerjaan adalah lingkungan pekerjaan dapat menjadikan seseorang mendapatkan pengalaman dan pengetahuan, baik secara langsung maupun tidak langsung.
3. Pengalaman adalah sebuah kejadian atau peristiwa yang pernah dialami oleh seseorang dalam berinteraksi dengan lingkungannya.
4. Usia adalah umur seseorang yang bertambah dapat membuat perubahan pada aspek fisik psikologis dan kejiwaan.

5. Kebudayaan adalah tempat dimana kita dilahirkan dan dibesarkan mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap terbentuknya cara berfikir dan perilaku kita.
6. Minat adalah suatu bentuk keinginan dan ketertarikan terhadap sesuatu.
7. Paparan informasi adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan dan menyimpan, manipulasi, mengumumkan, menganalisa dan menyebarkan informasi dengan maksud dan tujuan tertentu yang bisa didapatkan melalui media elektronik maupun cetak.
8. Media adalah alat yang didesain khusus untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat luas.

Menurut Wardani (2017), indikator dari pengetahuan pajak adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui fungsi pajak adalah dimana wajib pajak mengetahui fungsi dari pajak.
2. Memahami prosedur pembayaran adalah wajib pajak tahu bagaimana tata cara membayar pajak.
3. Mengetahui sanksi pajak adalah wajib pajak mengetahui jika pajak tidak dibayar akan dikenakan sanksi administrasi.
4. Lokasi pembayaran pajak adalah wajib pajak mengetahui dimana lokasi untuk membayar pajak.

2.1.3. Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Mory, 2015). Pelayanan adalah teknik dalam melayani (membantu mengawasi atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu menyiapkan setiap kebutuhan yang dibutuhkan wajib pajak (Arum & Zulaikha, 2012)

Kegiatan yang dilakukan otoritas pajak dengan menyapa masyarakat agar menyampaikan SPT tepat waktu, termasuk penyuluhan secara kontinyu melalui berbagai media, serta pawai peduli NPWP. Karena dengan penyuluhan secara berkelanjutan kepada masyarakat agar mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan pajak, diharapkan tujuan penerimaan pajak bisa berhasil. Seseorang dapat belajar dari hasil observasi dan pengalaman langsung, apabila karakteristik mempunyai pengetahuan langsung dari pelayanan yang diberikan fiskus sehingga wajib pajak akan patuh dalam membayar pajak (Aryobimo, 2012).

Menuru Arum (2012) Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan

yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak. Menurut Lupiyoadi (2006:182), Terdapat lima indikator kualitas pelayanan yaitu:

1. Tangibles, atau berwujud yaitu seluruh bentuk penampilan fisik dari pemberi pelayanan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Reliability, atau kehandalan yaitu kemampuan kantor pelayanan pajak untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Responsiveness, atau ketanggapan yaitu seberapa tanggap kantor pelayanan pajak terhadap suatu persoalan yang timbul pada Wajib Pajak dan keinginan para staf untuk membantu para Wajib Pajak serta memberikan pelayanan yang baik.
4. Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai kantor pelayanan pajak untuk menumbuhkan rasa percaya para Wajib Pajak kepada KPP. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
5. Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para WP dengan berupaya memahami keinginan WP

2.1.4. Sanksi Pajak

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau Undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau Undang-undang tidak dilanggar. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Rohema, dkk 2015).

Sanksi perpajakan adalah segala hukuman yang diterima oleh wajib pajak jika wajib pajak melanggar peraturan perpajakan (Jayate, 2017). Sedangkan menurut Basri, dkk (2014) sanksi perpajakan adalah sanksi yang diberikan oleh pemerintah bagi wajib pajak yang tidak patuh terhadap peraturan perpajakan.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa hukuman yang diterima wajib pajak ketika wajib pajak tidak dapat melaksanakan kewajibannya, dimana sanksi pajak tersebut harus dapat memberikan efek jera bagi wajib pajak sehingga tidak akan mengulangnya kembali.

Kementerian Keuangan Nomor KEP-95/PJ/2019. Dalam undang-undang perpajakan dikenal dengan dua sanksi yaitu sanksi administrasi dan

sanksi pidana. Ancaman atas pelanggaran didalam suatu norma perpajakan ada yang diancam menggunakan sanksi administrasi saja, ada pula yang diancam menggunakan sanksi pidana, dan ada pula juga yang diancam dengan sanksi administrasi dan pidana.

Wajib pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Mory, 2015). Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak. Oleh sebab itu, sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Undang – Undang Perpajakan menjelaskan ada dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana.

1. Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan.
2. Sanksi pidana merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi.

Menurut Jannah (2017), indikator sanksi perpajakan berupa : sanksi yang jelas, sanksi yang diberikan memberikan efek yang jera. Menurut Muliari dan Setiawan (2011) Indikator sanksi perpajakan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.
2. Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan.

3. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana mendidik wajib pajak.
4. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.
5. Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan.

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian Mohammad Choirul Anam, Rita Andini, dan Hartono (2018) dengan judul “PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG MELAKUKAN KEGIATAN USAHA DAN PEKERJAAN BEBAS SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi di KPP Pratama Salatiga)”. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh langsung variabel kesadaran wajib pajak, variabel pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan pengaruh langsung dengan variabel intervening wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. Data diperoleh dari 100 responden yang terdaftar sebagai wajib pajak di KPP Pratama Salatiga. Dengan menggunakan teknik regresi linier berganda, diperoleh hasil bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas otoritas pajak, sanksi perpajakan dan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Salatiga.

Bilha M. F. Mandowally, Theo Allolayuk, dan Cornelia Desiana Matani (2020) dengan judul “PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN,

PELAYANAN FISKUS DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Jayapura)”. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh sanksi perpajakan, pelayanan perpajakan, dan pengetahuan perpajakan terhadap orang pribadi kepatuhan wajib pajak. Variabel independen yang digunakan adalah sanksi perpajakan, otoritas pajak, dan perpajakan pengetahuan sedangkan variabel terikatnya adalah kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah seorang Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jayapura menggunakan metode survei dengan cara mendistribusikan kuesioner langsung kepada wajib pajak yang ditemukan di kantor kota Jayapura oleh peneliti. Itu Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan uji SPSS 16. Berdasarkan Hasil analisis menunjukkan sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dilihat Dari signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu (0,008), pelayanan otoritas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dilihat dari nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu (0,000), dan Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dilihat dari signifikansi yang lebih kecil dari 0,05, yaitu (0,007).

Penelitian Martha Rianty N. dan Riza Syahputera (2020) dengan judul “PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN

FISKUS, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN PELAPORAN WAJIB PAJAK”. Lokasi penelitian dilakukan di KPP Pratama Seberang Ulu Palembang dengan jumlah sampel 100 orang yang diambil berdasarkan metode Slovin. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan pelaporan Wajib Pajak. Sampel yang digunakan adalah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Seberang Ulu Palembang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, dan variabel Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Seberang Ulu. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan guna peningkatan pelayanan dan kepuasan Wajib Pajak khususnya di kota Palembang.

Penelitian Nanik Ermawati dan Zaenal Afifi (2018) dengan judul “PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN RELIGIUSITAS SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan religiusitas sebagai variabel pemoderasi. Objek penelitian menggunakan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

Pratama Kudus. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode accidental sampling. Teknik analisis data menggunakan pendekatan Structural Equation Model (SEM) dengan menggunakan metode alternatif Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1). Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, 2). Sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, 3). Religiusitas tidak mampu memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, 4). Religiusitas tidak mampu memoderasi pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Ablessy Mumu, Jullie J. Sondakh, dan I Gede Suwetja (2020) dengan judul “PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SANKSI PAJAK, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KECAMATAN SONDER KABUPATEN MINAHASA”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak tentang kepatuhan perpajakan dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Metode penelitian adalah kuantitatif. Pemilihan sampel menggunakan accidental sampling metode dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Sonder, Kabupaten Minahasa. Metode analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan analisis regresi linier berganda program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, sanksi

perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar tanah dan bangunan pajak di Kecamatan Sonder, Kabupaten Minahasa.

Tabel 2.1. Matrik Penyajian Penelitian Terdahulu

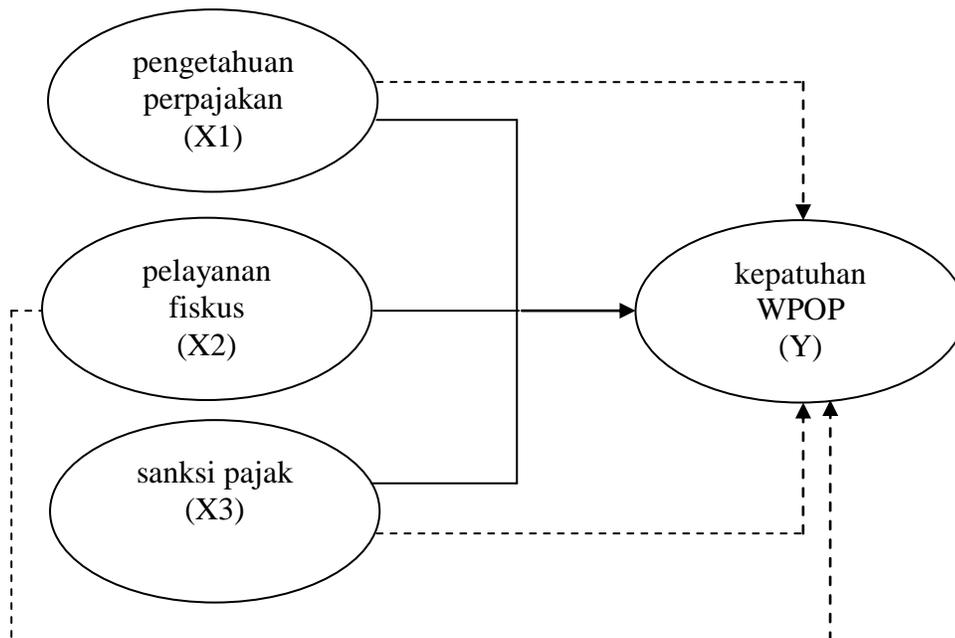
No	Peneliti dan Tahun	Judul dan Sumber Pustaka	Tujuan	Variabel & Teknik Analisis Data	Hasil Penelitian
1	Mohammad Choirul Anam, Rita Andini, dan Hartono (2018)	PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG MELAKUKAN KEGIATAN USAHA DAN PEKERJAAN BEBAS SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi di KPP Pratama Salatiga) Jurnal Ilmiah Mahasiswa, Vol. 4, No. 4 (2018)	untuk mengetahui pengaruh langsung variabel kesadaran wajib pajak, variabel pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan pengaruh langsung dengan variabel intervening wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas.	Variabel bebas: Kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, sanksi pajak, kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. Analisis menggunakan teknik regresi linier berganda	kesadaran wajib pajak, kualitas otoritas pajak, sanksi perpajakan dan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Salatiga
2	Bilha M. F. Mandowally, Theo Allolayuk, dan Cornelia Desiana Matani (2020)	PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Jayapura). Jurnal Akuntansi & Keuangan Daerah Volume 15, Nomor 1, Mei 2020: 46–56	untuk melihat pengaruh sanksi perpajakan, pelayanan perpajakan, dan pengetahuan perpajakan terhadap orang pribadi kepatuhan wajib pajak.	Variabel independen yang digunakan adalah sanksi perpajakan, otoritas pajak, dan pengetahuan perpajakan sedangkan variabel terikatnya adalah kepatuhan wajib pajak. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan uji SPSS 16.	sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dilihat Dari signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu (0,008), pelayanan otoritas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dilihat dari nilai signifikansi

					lebih kecil dari 0,05 yaitu (0,000), dan Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dilihat dari signifikansi yang lebih kecil dari 0,05, yaitu (0,007).
3	Martha Rianty N. dan Riza Syahputera (2020)	PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN PELAPORAN WAJIB PAJAK. Jurnal Akuntansi Dan Bisnis. Vol 5, No 1, Juni 2020, Hal 13-25		Variabel independen dalam penelitian ini adalah kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan pelaporan Wajib Pajak.	variabel kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, dan variabel Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Seberang Ulu.
4	Nanik Ermawati dan Zaenal Afifi (2018)	PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN RELIGIUSITAS SEBAGAI	untuk menganalisis bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan religiusitas sebagai variabel pemoderasi	Variabel bebas: Pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan Variabel terikat: kepatuhan wajib pajak Variabel pemoderasi religiusitas sebagai Teknik analisis data menggunakan	1). Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, 2). Sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib

		VARIABEL PEMODERASI		pendekatan Structural Equation Model (SEM) dengan menggunakan metode alternatif Partial Least Square (PLS)	pajak, 3). Religiusitas tidak mampu memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, 4). Religiusitas tidak mampu memoderasi pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
5	Ablesy Mumu, Jullie J. Sondakh, dan I Gede Suwetja (2020)	PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SANKSI PAJAK, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KECAMATAN SONDER KABUPATEN MINAHASA	untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak tentang kepatuhan perpajakan dalam membayar pajak bumi dan bangunan.	Variabel bebas: Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Variabel terikat: Kepatuhan Membayar Pajak. Metode analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan analisis regresi linier berganda program SPSS	pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar tanah dan bangunan pajak di Kecamatan Sonder, Kabupaten Minahasa.

2.3. Kerangka Konseptual

Berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan WPOP. Maka dapat disusun kerangka konseptual yang dijelaskan sebagai berikut:



Gambar 2.1

Kerangka Konseptual

Keterangan

———— = Garis Simultan

- - - - - = Garis Parsial

2.4. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara atas satu masalah penelitian yang masih harus dibuktikan kebenarannya secara empiris. Hipotesis dalam penelitian ini dibangun dari penggalan konsep-konsep atau teori atau generalisasi hasil studi penelitian terdahulu. Sehingga didapatkan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Sukomanunggal Surabaya.
2. Pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Sukomanunggal Surabaya.
3. Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Sukomanunggal Surabaya.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

3.1.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian eksplanasi (*Explanatory Research*). Menurut Sugiyono (2017:6) penelitian eksplanasi (*explanatory research*) adalah penelitian yang menjelaskan kedudukan antara variabel-variabel diteliti serta hubungan antara variabel yang satu dengan yang lain melalui pengujian hipotesis yang telah dirumuskan.

3.1.2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017:7) memberikan pengertian pendekatan kuantitatif yakni metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu dan analisis data bersifat kuantitatif/statistik yaitu data berupa angka-angka dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan pendapat Arikunto (2015:179) yang mengemukakan penelitian kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya.

3.2. Variabel dan Definisi Operasional Variabel

3.2.1. Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) dimana variabel bebas adalah pengetahuan perpajakan (X1), pelayanan fiskus (X2), sanksi pajak (X3) dan variabel terikat adalah kepatuhan WPOP yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas (Y)

3.2.2. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional variabel menurut Sugiyono (2017: 38) adalah suatu atribut, sifat, atau nilai dari orang obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian untuk ditarik kesimpulan.

1. Variabel Terikat (Y) Kepatuhan WPOP yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas.

Menurut Sidik dalam Rahayu (2017) Kepatuhan dalam melakukan kewajiban perpajakan dengan sukarela (*voluntary of complince*) merupakan tulang punggung sistem *self assessment*, yaitu Wajib Pajak menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan akhirnya dengan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut.

2. Variabel Bebas (X1) Pengetahuan Perpajakan

Menurut Febriani dan Kusmuriyanto (2015), pengetahuan perpajakan merupakan seberapa besar ilmu yang dimiliki wajib pajak mengenai manfaat pajak yang telah dibayarkan oleh wajib pajak terhadap kas Negara.

3. Variabel Bebas (X2) Pelayanan Fiskus

Menurut Arum (2012) Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan Wajib Pajak.

4. Variabel Bebas (X3) Sanksi Pajak

Sanksi perpajakan adalah segala hukuman yang diterima oleh wajib pajak jika wajib pajak melanggar peraturan perpajakan (Jayate, 2017).

3.2.3. Indikator Variabel Penelitian

1. Variabel Terikat (Y) Kepatuhan WPOP yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas.

Menurut Muliari (2011) Wajib Pajak dikatakan memiliki kepatuhan dalam membayar pajak dapat dilihat dari indikator sebagai berikut:

- a. Mengetahui adanya Undang-Undang dan ketentuan perpajakan.
- b. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
- c. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- d. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
- e. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela.
- f. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

2. Variabel Bebas (X1) Pengetahuan Perpajakan

Menurut Wardani (2017), indikator dari pengetahuan pajak adalah sebagai berikut.

- a. Mengetahui fungsi pajak adalah dimana wajib pajak mengetahui fungsi dari pajak.
- b. Memahami prosedur pembayaran adalah wajib pajak tahu bagaimana tata cara membayar pajak.
- c. Mengetahui sanksi pajak adalah wajib pajak mengetahui jika pajak tidak dibayar akan dikenakan sanksi administrasi.
- d. Lokasi pembayaran pajak adalah wajib pajak mengetahui dimana lokasi untuk membayar pajak.

3. Variabel Bebas (X2) Pelayanan Fiskus

Menurut Lupiyoadi (2006:182), Terdapat lima indikator kualitas pelayanan yaitu:

- a. Tangibles, atau berwujud yaitu seluruh bentuk penampilan fisik dari pemberi pelayanan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

- b. Reliability, atau kehandalan yaitu kemampuan kantor pelayanan pajak untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

4. Variabel Bebas (X3) Sanksi Perpajakan

Menurut Rochmat Soemitro dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:68) indikator Sanksi Perpajakan adalah sebagai berikut:

- a. Sanksi yang diberikan harus jelas dan tegas.
- b. Sanksi sesuai dengan ruang lingkup perundang-undangan.
- c. Penyempitan atau perluasan materi yang menjadi sasaran pajak harus dilakukan dalam undang-undang.
- d. Ruang lingkup berlakunya undang-undang sudah jelas dibatasi oleh objek, subjek, dan wilayah.
- e. Bahasa hukum harus singkat, jelas, tegas tanpa mengandung keraguraguan dan arti ganda

3.3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di KPP Pratama Sukomanunggal Surabaya yang beralamatkan di Jalan Bukit Darmo Golf No. 1, 60189, Surabaya.

3.4. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah kumpulan dari keseluruhan elemen yang menjadi pusat objek penelitian (Arikuto, 2010:173). Elemen yang dimaksud tersebut

biasanya berupa orang, barang, unit organisasi dan perusahaan. Sedangkan sampel merupakan suatu bagian dari populasi yang akan diteliti dan yang dianggap dapat menggambarkan populasinya (Arikunto, 2010:174). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi di KPP Sukomanunggal Surabaya sebanyak 645 orang.

Sampel penelitian menurut Sugiyono (2017) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Sukomanunggal Surabaya sebanyak 87 responden.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *proportionate Stratified Random Sampling* yaitu teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional (Sugiyono, 2017:118).

Rumus :

$$n = N / 1 + N (e)^2$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi = 645

E = Batas kesalahan maksimal yang ditolerir dalam sampel (10%).

Maka,

$$n = 645 / 1 + 645 (0.1)^2$$

$$= 645 / 1 + 6.45$$

$$= 645 / 7.45$$

$$= 87.1$$

Berdasarkan pada hasil perhitungan di atas, maka sampel dalam penelitian ini adalah 87,1 yang dibulatkan menjadi 87 responden.

3.5. Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

Teknik pengumpulan data adalah ketepatan cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Pada penelitian yang dilakukan, teknik pengumpulan data yang digunakan yakni dengan menyebarkan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data berupa sebuah pernyataan atau pertanyaan tertulis yang diberikan kepada responden untuk mewakili sebuah jawaban (Sugiyono, 2015;142). Kuesioner penelitian diberikan kepada wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Sukomanunggal Surabaya sebanyak 87 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu accidental sampling, yaitu suatu metode dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan kriteria penelitian. Penelitian memberikan kuesioner untuk diisi oleh responden dan menunggu untuk diambil kembali secara langsung, serta membantu mengarahkan apabila terdapat pertanyaan yang susah dipahami oleh responden.

3.6. Teknik Keabsahan Data

3.6.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2011;121) validitas adalah instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Valid menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas dalam penelitian ini digunakan dengan bantuan program SPSS dengan membandingkan nilai r hitung (correlated item-total correlation) dengan r tabel (0.03). Jika r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif maka pertanyaan tersebut dikatakan valid, (Ghozali, 2013;53).

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk mengukur suatu kestabilan dan kosentrasi skala pengukuran. Data yang diperoleh harus menunjukkan hasil yang stabil dan konsisten bila dilakukan pengukuran kembali terhadap obyek yang sama. Untuk mengetahui konsistensi dari data yang dilakukan dengan menguji konsistensi internal (Sugiyono, 2015;185). Suatu kuisioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian dilakukan dengan cara mencobakan instrument sekali saja, kemudian data yang diperoleh dari analisis dengan teknik tertentu, dalam hal ini teknik yang

digunakan adalah teknik cronbach alpha (α). Suatu variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai alpha $>0,60$.

3.7. Uji Normalitas Data

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal, untuk mengetahui ada tidaknya normalitas dalam model regresi menurut Ghozali (2015;225) normalitas dapat dideteksi dengan melihat sebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik normal P – Plot of Regression Standarized Residual. Suatu model dikatakan memenuhi asumsi normalitas apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal..

2. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2013;105) uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan korelasi antar variabel bebas (independent). Model regresi yang baik seharusnya tidak mengandung korelasi di antara variabel bebas (independent), untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai tolerance value dan value inflaton factor (VIF). Apabila nilai tolerance value $\leq 0,10$ dan $\leq DU >_$, maka terjadi multikolinearitas. Jika nilai tolerance value dan VIF \leq maka tidak terjadi multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas untuk menguji terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain, Sujarweni (2015;235). Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat dengan pola gambar scatterplot, tetapi analisis dengan grafik plots tidak dapat sepenuhnya mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas untuk itu diperlukan uji statistik yang dapat menjamin keakuratan hasil, dalam penelitian ini pendeteksian heteroskedastisitas juga menggunakan uji glejser. Uji glejser yaitu dengan menguji tingkat signifikasinya. Apabila nilai signifikansi antara variabel bebas lebih dari 0,05 ($> 0,05$) berarti tidak terjadi heteroskedastisitas dan sebaliknya apabila nilai signifikansi antara variabel bebas kurang dari ($< 0,05$) berarti terjadi heteroskedastisitas, (Ghozali, 2015;226).

4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel sebelumnya, untuk data time series sering terjadi autokorelasi. Model regresi yang baik adalah regresi bebas dari autokorelasi, pengujian ini menggunakan uji Durbin Watson . Jika nilai $D_u < d < 4-D_u$, maka dapat dikatakan data terbebas dari autokorelasi. Berikut adalah kriteria pengambilan keputusan

dengan menggunakan nilai Durbin Watson Ghozali (2013;110). Dasar pengambilan keputusan uji autokorelasi dengan Durbin Watson :

H0 : Tidak ada autokorelasi ($r = 0$)

H1 : Ada autokorelasi ($r \neq 0$)

3.8. Teknik Analisis Data

3.8.1. Analisis Regresi Berganda

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik uji statistik melalui alat bantu program SPSS. Dengan teknik analisis SPSS maka dapat dilakukan pembuktian hipotesis dapat dilakukan. Selanjutnya untuk menganalisis leverage, ukuran perusahaan, dan profitabilitas terhadap nilai perusahaan digunakan analisis dengan analisis regresi berganda.

Analisis ini digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Adapun peramaannya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana:

Y = kepatuhan WPOP yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas

X₁ = pengetahuan perpajakan

X₂ = pelayanan fiskus

X₂ = sanksi pajak

e = Error (kesalahan pengganggu)

3.8.2. Uji Hipotesis

Guna membuktikan kebenaran hipotesis pengaruh leverage, ukuran perusahaan, dan profitabilitas secara parsial terhadap nilai perusahaan digunakan uji t yaitu menguji kebenaran regresi parsial. Uji t ini, bila nilai signifikansi dari hasil perhitungan SPSS < 0.05 , maka hipotesis nol (H_0) diterima, hipotesis alternatif (H_a) ditolak. Berarti persepsi variabel-variabel bebas kurang dapat menjelaskan variabel terikatnya dan sebaliknya bila nilai signifikansi dari hasil perhitungan SPSS > 0.05 maka hipotesis nol (H_0) ditolak, hipotesis alternatif (H_a) diterima. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa persepsi variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikatnya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi

4.1.1. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi

Berdasarkan Keputusan Presiden RI Nomor 84 tahun 2001 tanggal 2 Juli 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal di Lingkungan Departemen Keuangan yang kemudian dijabarkan dalam Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana telah diubah dengan peraturan Menteri Keuangan Nomor 67/PMK.01/2008 dinyatakan bahwa Kantor Pelayanan Pajak Pratama adalah Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada dibawah dan bertanggungjawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak. KPP Pratama dalam menjalankan tugas dan fungsinya menerapkan sistem administrasi perpajakan modern dengan berbagai karakteristik antara lain

- Organisasi berdasarkan fungsi
- Sistem informasi yang terintegrasi
- SDM yang kompeten
- Sarana kantor yang memadai

- Tata Kerja yang transparan

Secara umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama bertanggung jawab untuk melaksanakan fungsi penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan (pemeriksaan dan penagihan) untuk semua jenis pajak (PPh, PPN, dan Pajak Lainnya) dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang undangan yang berlaku. Fungsi pemeriksaan yang sebelumnya dilaksanakan oleh KPP, Karikpa dan Kanwil dilaksanakan KPP Pratama oleh Pejabat Fungsional Pemeriksa, sedangkan fungsi pemeriksaan bukti permulaan dan penyidikan yang semula dilaksanakan oleh Karikpa dan Kanwil dalam organisasi baru dilakukan Kanwil oleh Pejabat Fungsional Penyidik.

Berdasarkan Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP – 158/PJ/2007 tanggal 5 Nopember 2007 tentang Penerapan Organisasi, Tata Kerja , dan saat mulai beroperasinya KPP Pratama dan KP2KP di lingkungan Kanwil DJP Jawa Timur I, Kanwil DJP Jawa Timur II, Kanwil DJP Jawa Timur III dan Kanwil DJP Bali dinyatakan bahwa Saat Mulai Operasi (SMO) Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sukomanunggal adalah tanggal 13 Nopember 2007. Hal ini berarti sejak tanggal tersebut Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sukomanunggal telah berubah menjadi suatu KPP Modern dengan menerapkan sistem administrasi perpajakan modern dan berganti nama menjadi KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal.

Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Modern (Pratama) adalah berdasarkan fungsi-debirokratisasi untuk pelayanan yang merupakan penggabungan dari KPP, KPPBB dan Karikpa yang melayani semua jenis pajak (PPh PPN dan PTLL, PBB dan BPHTB).Prinsip utama penggabungan KPP, KPPBB dan Karikpa adalah tidak menghilangkan tugas dan fungsi sebelumnya tanpa membagi habis seluruh tugas yang ada ke masing-masing seksi pada KPP Pratama sesuai dengan fungsinya. Seksi-seksi yang memiliki tugas dan fungsi yang sama digabung menjadi seksi yang ada di KPP Pratama. Susunan Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sukomanunggal sesuai peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan nomor 67/PMK.01/2008 terdiri dari :

1. Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal
2. Seksi Pengolahan Data dan Informasi
3. Seksi Pelayanan
4. Seksi Penagihan
5. Seksi Pengawasan dan Konsultasi (I – IV)
6. Seksi Pemeriksaan
7. Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan
8. Kelompok Fungsional

Secara bagan struktur organisasi KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal adalah sebagai berikut:



Dalam menjalankan fungsinya sebagaimana tersebut diatas, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sukomanunggal mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan WP PPh, PPN, dan Pajak Lainnya, memberikan bimbingan kepada WP dan Konsultasi teknis Perpajakan, penyusunan profile WP, analisis kinerja WP, rekonsiliasi data WP dalam rangka melakukan intensifikasi, usulan pembetulan ketetapan pajak, evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku ;

- b. Melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, administrasi dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan SPT dan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, registrasi perpajakan dan WP dan kerjasama perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- c. Melakukan urusan penatausahaan penagihan aktif, piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, dan usulan penghapusan piutang pajak sesuai ketentuan yang berlaku;
- d. Melakukan penatausahaan pengamatan potensi perpajakan, pendataan obyek pajak dan subyek pajak, penilaian obyek pajak dan kegiatan ekstensifikasi perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku ;
- e. Melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan penerbitan dan penyaluran SP3, administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

4.1.2 Mandat yang Diberikan Kepada Instansi

Sebagai wujud pertanggungjawaban dalam mencapai misi dan tujuan organisasi, maka setiap instansi pemerintah wajib melaksanakan system akuntabilitas kinerja pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan / kegagalan pelaksanaan misi dan tujuan tersebut. Maka sebagai instansi yang bernaung dibawah lembaga Direktorat Jenderal Pajak, tugas / mandat yang diberikan kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sukomanunggal

adalah mengemban tugas mengumpulkan dana dari sektor pajak (PPh, PPN, dan Pajak Lainnya) untuk pembiayaan negara.

4.1.3 Visi dan Misi

1. Visi

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

2. Misi

Menjamin penyelenggaraan negara yang berdaulat dan mandiri dengan:

- a. mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan penegakan hukum yang adil;pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan;
- b. aparatur pajak yang berintegritas, kompeten dan profesional; dan
- c. kompensasi yang kompetitif berbasis sistem manajemen kinerja.

4.1.4. Karakteristik Responden

Padapenelitian ini jumlah responden yang diteliti sebanyak 40responden yang berasal dari Wajib PajakKPP Sukomanunggal Surabaya dan masing-masing responden akan dicatat karakteristiknya berdasarkan jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

4.1.4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1.:
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	47	54%
2	Perempuan	40	46%
Jumlah		87	100%

Sumber: Data primer (2020) diolah

Dari tabel 4.1 diatas terlihat bahwa responden didominasi oleh responden laki-laki yaitu 47 atau 54% dari seluruh total responden di KPP Sukomanunggal Surabaya

4.1.4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dibaca pada tabel berikut:

Tabel 4.2 :
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia (tahun)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	15 - 25	10	11.5%
2	> 25 - 35	38	43.7%
3	> 35 - 45	27	31%
4	> 45	12	13.8%
Jumlah		87	100%

Sumber: Data primer (2020) diolah

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa responden didominasi oleh usia antara usia 25 hingga 35 tahun dengan jumlah 38 responden atau 43.7% dari seluruh total responden di KPP Sukomanunggal Surabaya

4.1.4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dibaca pada tabel berikut:

Tabel 4.3.:
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Jenis Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	SD	-	-
2	SMP	3	3.4%
3	SMA/SMK	44	50.6%
4	Perguruan Tinggi	28	32.2%
5	Lain-lain	12	13.8%
Jumlah		87	100%

Sumber: Data primer (2020) diolah

Dari tabel 4.3 di atas dapat dijelaskan bahwa responden didominasi oleh tingkat pendidikan SMA/SMK dengan jumlah responden sebanyak 44 atau 50.6% dari seluruh total responden di KPP Sukomanunggal Surabaya

4.1.4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Karakteristik responden berdasarkan pendapatan dapat dibaca pada tabel berikut

**Tabel 4.3.:
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan**

No	Jenis Pendapatan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	< 2 Juta	-	-
2	2,1 Juta – 4 Juta	15	17.2%
3	4,1 Juta – 6 Juta	57	65.6%
4	> 6 Juta	15	17.2%
Jumlah		87	100%

Sumber: Data primer (2020) diolah

Dari tabel 4.3 di atas dapat dijelaskan bahwa responden didominasi oleh tingkat pendapatan lebih dari 4 juta rupiah dengan jumlah responden sebanyak 57 atau 65.6% dari seluruh total responden di KPP Sukomanunggal Surabaya

4.2 Deskripsi Responden Penelitian

4.2.1. Pengetahuan Perpajakan (X_1)

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi persepsi responden tentang Pengetahuan Perpajakan dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.6 :
Pengetahuan Perpajakan (X_1)**

No	Indikator	Jawaban A		Jawaban B		Jawaban C		Jawaban D		Jawaban E	
		Σ	%								

1	Mengetahui fungsi pajak adalah dimana wajib pajakmengetahui fungsi dari pajak($X_{1.1}$)	26	29.9	28	32.2	33	37.9	-	-	-	-
2	Memahami prosedur pembayaran adalah wajib pajak tahubagaimana tata cara membayar pajak.($X_{1.2}$)	26	29.9	35	40.2	23	26.4	3	3.4	-	-
3	Mengetahui sanksi pajak adalah wajib pajak mengetahuijika pajak tidak dibayar akan dikenakan sanksi administrasi.($X_{1.3}$)	25	28.7	34	39.1	25	28.7	3	3.4		
4	Lokasi pembayaran pajak adalah wajib pajak mengetahuidimana lokasi untuk membayar pajak.($X_{1.4}$)	20	23	11	12.6	39	44.8	17	19.5		

Sumber : Hasil tabulasi kuesioner (diolah), 2019

Berdasarkan tabel tersebut diatas, dapat dilihat indikator-indikator tentang Pengetahuan Perpajakan (X_1) yang dapat dijelaskan bahwa indikator yang paling disetujui oleh responden adalah Mengetahui fungsi pajak adalah dimana wajib pajakmengetahui fungsi dari pajak dan Memahami prosedur pembayaran adalah wajib pajak tahubagaimana tata cara membayar pajak

4.2.2 Pelayanan Fiskus (X₂)

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi persepsi responden tentang Pelayanan Fiskus dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.7:
Pelayanan Fiskus(X₂)

No	Indikator	Jawaban A		Jawaban B		Jawaban C		Jawaban D		Jawaban E	
		Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
1	Tangibles(X _{2.1})	32	36.8	27	31	28	32.2				
2	Tangibles(X _{2.2})	34	39.1	30	34.5	21	24.1	2	2.3		
3	Reliability(X _{2.3})	15	17.2	38	43.7	31	35.6	3	3.4		
4	Reliability(X _{2.4})	28	32.2	39	44.8	17	19.5	3	3.4		

Sumber : Hasil tabulasi kuesioner (diolah), 2020

Berdasarkan tabel tersebut diatas, dapat dilihat indikator-indikator tentang Pelayanan Fiskus (X₂) yang dapat dijelaskan bahwa indicator yang paling disetujui adalah Tangibles.

4.2.3. Sanksi Perpajakan (X₃)

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi persepsi responden tentang Sanksi Perpajakan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.8 :
Sanksi Perpajakan (X₃)

No	Indikator	Jawaban A		Jawaban B		Jawaban C		Jawaban D		Jawaban E	
		Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
1	Sanksi yang diberikan harus jelas dan tegas(X _{3.1})	26	29.9	35	40.2	23	26.4	3	3.4	-	-
2	Sanksi sesuai dengan ruang lingkup perundang-undangan.s (X _{3.2})	25	28.7	34	39.1	25	28.7	3	3.4	-	-
3	Penyempitan atau perluasan materi yang menjadi sasaran pajak harus dilakukan dalam undang-undang.(X _{3.3})	32	36.8	27	31	28	32.2				-
4	Penyempitan atau perluasan materi yang menjadi sasaran pajak harus dilakukan dalam undang-undang.(X _{3.4})	34	39.1	30	34.5	21	24.1	2	2.3		-
5	Bahasa hukum harus singkat, jelas, tegas tanpa mengandung keraguraguan dan arti gand(X _{3.5})	15	17.2	38	43.7	31	35.6	3	3.4		-

Sumber : Hasil tabulasi kuesioner (diolah), 2019

Berdasarkan tabel tersebut diatas, dapat dilihat indikator-indikator tentang Sanksi Perpajakan (X3) yang dapat dijelaskan bahwa indikator yang paling disetujui responden adalah indikator Penyempitan atau perluasan materi yang menjadi sasaran pajak harus dilakukan dalam undang-undang

4.2.4. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi persepsi responden tentang Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.10 :
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)

No	Indikator	Jawaban A		Jawaban B		Jawaban C		Jawaban D		Jawaban E	
		Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
1	Mengetahui adanya Undang-Undang dan ketentuan perpajakan. (X _{1.1})	17	19.5	15	17.2	39	44.8	13	14.9	3	3.4
2	Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara (X _{1.2})	20	23	11	12.6	39	44.8	17	19.5		
3	Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan	20	23	32	36.8	33	37.9	2	2.3		

	yang berlaku. (X _{1.3})										
4	Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara (X _{1.4})	20	23	32	36.8	33	37.9	2	2.3		
5	Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela.(X _{1.5})	31	35.6	37	42.5	19	21.8				
6	Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.(X _{1.6})	34	39.1	34	39.1	16	18.4	3	3.4		

Sumber : Hasil tabulasi kuesioner (diolah), 2019

Berdasarkan tabel tersebut diatas, dapat dilihat indikator-indikator tentang Keputusan Pembelian yang dapat dijelaskan bahwa indikator yang paling distujui oleh responden adalah indikator tentang Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar

4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

4.3.1 Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *pearson product moment*. Hasil korelasi (*r*) *pearson* digunakan untuk mendeteksi validitas dari masing-masing item pernyataan. Item pernyataan valid jika nilai (*r*) *Pearson* lebih besar dari nilai kritis pada tabel (*r*) *Product Moment korelasi*

Pearson sesuai dengan derajat kebebasan dan signifikansinya. Hasil pengukuran uji validitas ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.11 :
Hasil Uji Validitas

Variabel	Nilai Koefisien Korelasi Product Moment	Kesimpulan
X _{1.1}	0.563	Valid
X _{1.2}	0.623	Valid
X _{1.3}	0.428	Valid
X _{1.4}	0.586	Valid
X _{2.1}	0.427	Valid
X _{2.2}	0.421	Valid
X _{2.3}	0.547	Valid
X _{2.4}	0.573	Valid
X _{3.1}	0.523	Valid
X _{3.2}	0.593	Valid
X _{3.3}	0.346	Valid
X _{3.4}	0.382	Valid
X _{3.5}	0.526	Valid
Y ₁	0.662	Valid
Y ₂	0.643	Valid
Y ₃	0.545	Valid
Y ₄	0.448	Valid
Y ₅	0.722	Valid
Y ₆	0.722	Valid

Sumber :Hasil Analisis Data (2020) diolah

Tabel tersebut menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dalam penilaian ini adalah valid, dimana nilai kritis (r) Product Moment dengan derajat keabsahan. Nilai korelasi dari seluruh pertanyaan lebih besar nilai

kritisnya, yang berarti item-item pertanyaan dalam kuesioner telah memenuhi syarat validitas. Pelayanan Fiskus koefisien korelasi yang minimal sama dengan 0.3. Dengan demikian semua item yang memiliki korelasi kurang dari 0.3 dapat disisihkan dan item-item yang akan dimasukkan dalam alat test adalah item-item yang memiliki korelasi di atas 0.3 dengan pengertian semakin setuju korelasi itu mendekati angka 1 maka semakin baik pula konsistensinya (validitasnya).

4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas (keandalan) juga dilakukan pada ketiga variabel bebas maupun variabel terikat. Dari hasil uji validitas, item-item pertanyaan dan indikator yang dinyatakan valid diukur reliabilitasnya atau kendalanya dengan bantuan program SPSS. Menurut Dadang Sukmawan (2011) yang menyatakan bahwa suatu alat ukur dinyatakan memiliki reliabilitas setuju atau dapat dipercaya jika alat ukur tersebut mantab. Dapat diartikan bahwa alat tersebut stabil, dapat diandalkan (*dependability*) dan dapat juga diramalkan (*predictability*).

Uji reliabilitas didasarkan pada nilai *Alpha Cronbach* (α) lebih besar dari 0.60, maka data penelitian dianggap cukup sesuai dan *reliable* untuk digunakan sebagai input dalam proses penganalisan data guna menguji hipotesis penelitian Dadang Sukmawan, 2011. Hasil pengukuran reliabilitas ditunjukkan pada tabel 4.12.

Tabel 4.12 :
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Pengetahuan Perpajakan(X ₁)	.736	0,60	Reliabel
Pelayanan Fiskus (X ₂)	.667	0,60	Reliabel
Sanksi Perpajakan (X ₃)	.822	0,60	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	.775	0,60	Reliabel

Sumber :Hasil Analisis Data (2020) diolah

Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Alpha Cronbach* (α) > 0.6 (Sekaran, 2003). Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai *Alpha Cronbach* (α) lebih besar dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian yang telah dilakukan dapat diandalkan untuk dilakukan analisis lebih lanjut.

4.4 Hasil Analisis Data

Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan suatu data secara statistik. Statistik deskriptif dalam penelitian ini merujuk pada nilai rata-rata (mean) dan simpanan baku (standar deviation), Untuk mengetahui kondisi variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi(Y), Pengetahuan Perpajakan(X₁), Pelayanan Fiskus(X₂), Sanksi Perpajakan (X₃) Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.14.:
Pembagian Kelas

Kelas	Kondisi
1.00 s/d 1.80	Tidak baik
1.81 s/d 2.61	Kurang baik
2.62 s/d 3.42	Cukup baik
3.43 s/d 4.23	Baik
4.24 s/d 5.00	Sangat baik

Sumber: Data Primer, 2019 (diolah)

Nilai minimum dan maksimum serta dari seluruh variabel dalam penelitian ini yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi(Y), Pengetahuan Perpajakan(X_1), Pelayanan Fiskus(X_2), *Image* (X_3) sebagaimana ditunjukkan pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.13:
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pengetahuan Perpajakan	87	2.75	5.00	3.8017	.49141
Pelayanan Fiskus	87	3.25	5.00	3.9885	.40150
Sanksi Perpajakan	87	3.20	5.00	3.9586	.39312
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	87	3.00	5.00	3.8263	.56195
Valid N (listwise)	87				

Sumber: Hasil Analisis Data (2020) diolah

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa variabel Pengetahuan Perpajakan memiliki nilai mean sebesar 3.8017 dalam kondisi baik, variabel Pelayanan Fiskus memiliki nilai mean sebesar 3.9885 dalam kondisi baik, variabel Sanksi Perpajakan memiliki nilai mean sebesar 3.9586 dalam kondisi

baik variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi memiliki nilai mean sebesar 3.8263 dalam kondisi baik.

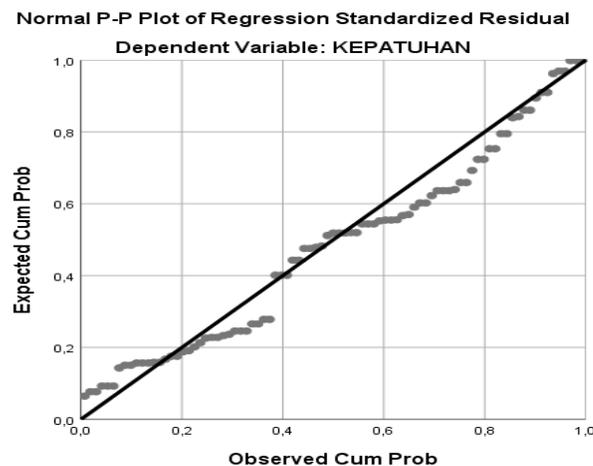
4.1.6 Hasil Uji Asumsi Klasik

4.1.6.1 Uji Normalitas Data

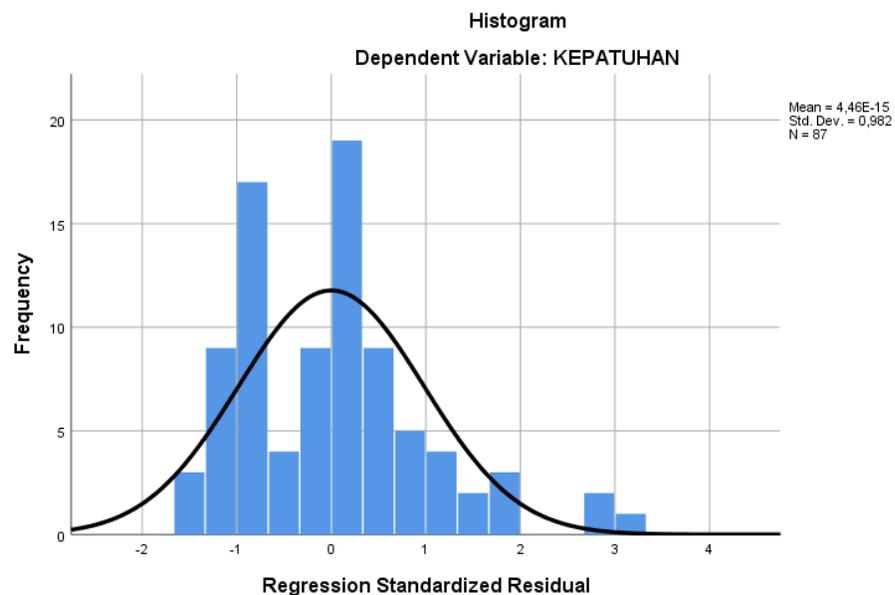
Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2011). Data yang baik digunakan dalam penelitian adalah data yang berdistribusi normal. Apabila data yang dihasilkan tidak berdistribusi secara normal maka tes statistik yang digunakan tidak valid.

Cara yang bisa ditempuh untuk menguji kenormalan adalah menggunakan Grafik Normal P-Plot dengan cara melihat penyebaran datanya. Jika pada grafik tersebut penyebaran datanya mengikuti pola garis lurus, maka datanya normal. Adapun uji normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 4.1
Hasil Uji Normalitas



Gambar 4.2
Grafik histogram Uji Normalitas



Berdasarkan pada grafik histogram residual data telah menunjukkan kurva normal yang membentuk lonceng sempurna. Begitupula pada grafik normal P-Plot residual belum terlalu garis normal (garis lurus). Dengan demikian residual data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas

4.1.6.2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas salah satu asumsi model regresi linier adalah tidak hanya korelasi yang sempurna atau korelasi yang tidak sempurna tetapi relatif sangat tinggi antara variabel-variabel bebas (independen). Adanya multikolinieritas sempurna akan berakibat koefisien regresi tidak dapat ditentukan serta standart deviasi akan menjadi tidak terhingga. Jika

multikolinieritas kurang sempurna, maka koefisien regresi meskipun berhingga akan mempunyai standart deviasi yang besar yang berarti pula koefisien-koefisiennya tidak dapat ditaksir dengan mudah (CLICT, 2002).

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dalam model regresi dapat dilihat dari tolerance value atau variance inflation factor (VIF). Sebagai dasar acuannya dapat disimpulkan:

1. Jika nilai tolerance $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 , maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.
2. Jika nilai tolerance $< 0,10$ dan nilai VIF > 10 , maka dapat disimpulkan bahwa ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

Hasil pengujian model regresi yang diperoleh menunjukkan nilai-nilai dan VIF untuk masing-masing variabel sebagai berikut:

Tabel 4.13. Uji Multikolinieritas

Model	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Pengetahuan Perpajakan	.458	2.186
Pelayanan Fiskus	.211	4.743
Sanksi Perpajakan	.169	5.918

Sumber : Hasil SPSS diolah (2020)

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat bahwa nilai VIF untuk semua variabel independen tidak lebih dari 10 dan nilai tolerance semua variabel independen juga mendekati 1. Berdasarkan hasil tersebut dapat ditarik

kesimpulan bahwa semua variabel independen yang terdiri dari Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus tidak terdapat gejala multikolinieritas.

4.1.6.3 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi asumsi ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya).

Jika terjadi korelasi, maka dinamakan problem autokorelasi. Untuk mendeteksi autokorelasi, dapat dilakukan uji statistik melalui uji Durbin-Watson (DW test), ini mempunyai masalah mendasar yaitu tidak diketahuinya secara tepat mengenai distribusi dari statistik itu sendiri. Selanjutnya adalah membandingkan dengan tabel DW. Tabel DW terdiri atas dua nilai, yaitu batas bawah (d_l) dan batas atas (d_u). Berikut beberapa keputusan setelah membandingkan DW:

- ✓ Bila DW terletak antara batas atas (d_u) dan $(4-d_u)$, maka koefisien Autokorelasi sama dengan nol, berarti tidak ada autokorelasi.
- ✓ Bila nilai DW lebih rendah dari pada batas bawah (d_l), maka koefisien autokorelasi lebih besar dari pada nol, berarti ada autokorelasi positif.
- ✓ Bila nilai DW lebih besar dari pada $(4-d_l)$, maka koefisien autokorelasi lebih kecil dari pada nol, berarti ada autokorelasi negatif.

- ✓ Bila nilai DW terletak diantara batas atas (du) dan batas bawah (dl) ada DWterletak antara (4-du) dan (4-dl), maka hasilnya tidak dapat disimpulkan.
- ✓ Bila nilai DW terletak antara (4-du) dan (4-dl), maka hasilnya tidak dapatdisimpulkan.

Hasil uji Durbin-Watson (DW test) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.14:
Hasil Uji Autokorelasi – Durbin Watson

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin Watson
1	.745 ^a	.555	.539	.38148	2.113

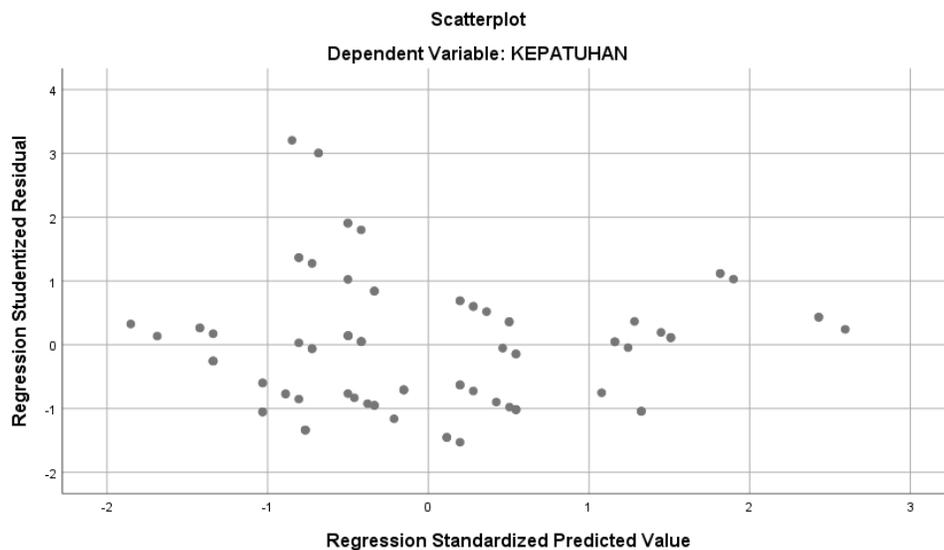
Sumber: Hasil Analisis Data (2020), diolah

Hasil perhitungan diatas bahwa nilai DW sebesar 2.113 maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada autokorelasi dalam model regresi yang digunakan dalam penelitian ini.

1.1.7.4. Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians. Adapun hasil uji statistic yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Gambar 4.3
Scatterplot



Berdasarkan grafik *scatterplot* diatas menunjukkan bahwa terdapat pola yang jelas serta titik yang menyebar diatas dan dibawah sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas.

4.4.1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Uji F)

Sesuai dengan teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS. maka sesuai dengan kerangka hubungan antara Pengetahuan Perpajakan (X1), Pelayanan Fiskus (X2) dan Sanksi Perpajakan (X3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) pada KPP Sukomanunggal Surabaya diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.15 :
Hasil Analisis of Varians (ANOVA)

Model		Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig
1	Regression	15.079	3	5.026	34.538	.000 ^b
	Residual	12.079	83	.146		
	Total	27.157	86			

Sumber : Hasil penelitian (2020) diolah

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai uji F hitung sebesar 34.538 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 artinya bahwa Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Dengan demikian **hipótesis** yang menyatakan bahwa Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian **diterima**.

Kemudian hasil analisis terhadap data penelitian pada *model summary* diperoleh hasil seperti tersaji dalam tabel berikut:

Tabel 4.17:
Hasil Analisis Model Summary Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan *Customer Satisfaction* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.745 ^a	.555	.539	.38148

Sumber: Hasil Analisis Data (2020), diolah

Berdasarkan pada tabel tersebut dapat diketahui nilai R Square yaitu sebesar 0.555 yang berarti bahwa 55.5% kepuasan dapat dijelaskan oleh

Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan ,sedangkan sisanya sebesar 43.5% dipengaruhi oleh variabel lain.

4.4.1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan terhadapKepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Uji t)

Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh Pengetahuan Perpajakan(X1), Pelayanan Fiskus (X2), Sanksi Perpajakan (X3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) pada KPP Sukomanunggal Surabaya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.18.:
Hasil Analisis Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadapKepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	.170	.426		.399	.691
	Pengetahuan Perpajakan	.516	.124	.451	4.166	.000
	Pelayanan Fiskus	1.236	.223	.883	5.540	.000
	Sanksi Perpajakan	.817	.255	.572	3.209	.002

Sumber: Hasil Analisis Data (2020), diolah

Berdasarkan pada tabel tersebut, maka persamaan hasil penelitian adalah sebagai berikut:

$$Y = 0.426 + 0.124X_1 + 0.223X_2 + 0.255X_3 + e$$

Sesuai dengan ketentuan hipotesis penelitian diatas, maka uji signifikan

dilakukan dengan membandingkan antara nilai signifikansi dengan nilai probabilitas 0.05. sebagai dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 ($\text{sig} \geq 0.05$), maka H_a ditolak.
2. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 ($\text{sig} \leq 0.05$), maka H_a diterima.

Berdasarkan tabel diatas perhitungan analisis Uji-t dengan program SPSS dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai t hitung untuk Pengetahuan Perpajakan sebesar 4.166 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 karena nilai signifikansi 0.000 (lebih kecil dari 0,05), maka Pengetahuan Perpajakan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Oleh karena itu hipotesis yang menyatakan bahwa Pengetahuan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Sukomanunggal Surabaya **diterima**.
2. Nilai t hitung untuk Pelayanan Fiskus sebesar 5.540 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 karena nilai signifikansi 0.000 (lebih kecil dari 0,05) maka Pelayanan Fiskus mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Oleh karena itu hipotesis yang menyatakan bahwa Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Sukomanunggal Surabaya **diterima**.

3. Nilai t hitung untuk Sanksi Perpajakan sebesar 3.209 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.002 karena nilai signifikansi 0.002 (lebih kecil dari 0,05) maka Sanksi Perpajakan mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Oleh karena itu hipotesis yang menyatakan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Sukomanunggal Surabaya **diterima**.

4.5. Pembahasan Hasil Penelitian

4.5.1. Kondisi Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Sukomanunggal Surabaya

Hasil dari analisis data deskriptif variabel menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan dalam kondisi baik, variabel Pelayanan Fiskus dalam kondisi baik, variabel Sanksi Perpajakan dalam kondisi cukup baik, begitu juga variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam kondisi cukup baik.

4.5.2. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil dari analisis data menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi apabila yang dilihat dari signifikansi yang lebih kecil dari 0,05, yaitu (0,007). Sehingga peningkatan dan penurunan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dapat dipengaruhi oleh Pengetahuan Perpajakan.

Hal ini sesuai dengan teori pengetahuan perpajakan yang mana menjelaskan bahwa tingkat pengetahuan seseorang akan mempengaruhi perilaku seseorang itu juga. Sehingga hal ini menjelaskan bahwa pengetahuan perpajakan yang memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai akan menjamin bahwa wajib pajak akan lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu diharapkan pemerintah atau petugas pajak memebrikan kegiatan yang dapat memeberikan pengetahuan terkait perpajakan kepada wajib pajak baik melalui sosialisasi atau penyeluhan maupun melalui media agar wajib pajak dapat memahami dengan betul tentang perpajakan yang pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hal ini mendukung penelitian dari Mandowally, dkk (2020) yang menjelaskan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orng pribadi.

4.5.7. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil dari analisis menunjukkan bahwa Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Sukomanunggal Surabaya. Sehingga peningkatan dan penurunan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dapat dipengaruhi oleh Pelayanan Fiskus.

Hal ini menjelaskan teori yang digunakan dalam penelitian ini, yang mana menjelaskan bahwa pelayanan fiscus yang baik kepada wajib pajak

cenderung dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Oleh karena itu diharapkan untuk pemerintah atau petugas pajak agar memberikan pelayanan pajak yang baik dan memuaskan kepada wajib pajak, agar nantinya wajib pajak akan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Hal ini didukung penelitian dari Fitrianiingsih, et al (2018) yang menjelaskan bahwa variabel pelayanan fiscus berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

4.5.8. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Sukomanunggal Surabaya

Hasil dari analisis menunjukkan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Wajib Pajak pada KPP Sukomanunggal Surabaya.

Hal ini menunjukkan jika sanksi perpajakan yang semakin tinggi, maka akan cenderung memungkinkan wajib pajak akan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, karena wajib pajak akan berfikir bahwa hal tersebut akan merugikan mereka, sehingga mereka akan lebih memilih lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu untuk pemerintah atau petugas pajak dapat memaksimalkan pelaksanaan sanksi denda ini agar wajib pajak dapat patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Rianty dan

Syahputera (2020) yang menjelaskan bahwa variabel kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, dan variabel Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Seberang Ulu. Sehingga peningkatan dan penurunan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dapat dipengaruhi oleh Sanksi Perpajakan .

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang sudah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis data deskriptif variabel menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan dalam kondisi baik, variabel Pelayanan Fiskus dalam kondisi baik, variabel Sanksi Perpajakan dalam kondisi baik, begitu juga variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam kondisi baik.
2. Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan sanksi perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Wajib Pajak pada KPP Sukomanunggal Surabaya
3. Pengetahuan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Wajib Pajak pada KPP Sukomanunggal Surabaya
4. Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Wajib Pajak pada KPP Sukomanunggal Surabaya
5. Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Sukomanunggal Surabaya

5.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan tersebut diatas, maka penulis memberikan saran yaitu perlu adanya peningkatan pada variabel Pelayanan Fiskus dan pengetahuan Perpajakan karena variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Sukomanunggal Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anam, Mohammad Choirul, Andini, Rita, dan Hartono. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Sebagai Variabel Intervening (Studi di KPP Pratama Salatiga). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, Vol. 4, No. 4 (2018)
- Ermawati¹, Nanik dan Afifi, Zaenal. 2018. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Pemoderasi. *Prosiding SENDI_U 2018*, ISBN: 978-979-3649-99-3
- Jayate, R.P.S.E. 2017. Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak, Sanksi Pajak, dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016. *Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*
- Mandowally, Bilha M. F., Allolayuk, Theo dan Matani, Cornelia Desiana. 2020. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi & Keuangan Daerah* Volume 15, Nomor 1, Mei 2020: 46–56
- Mory, Septi. 2015. Pengetahuan Layanan Kesadaran Wajib Pajak dan Kondisi Keuangan di Wilayah KPP Pratama Tanjung Balai Persandingan UU Perpajakan. (www.kemenkeu.go.id). Diakses tanggal 27 Maret 2021.
- Mumu, Ablessy, Sondakh, Jullie J., Suwetja, I Gede. 2020. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Sonder Kabupaten Minahasa. *Jurnal Riset Akuntansi* 15(2), 2020, 175-184
- Rianty N., Martha dan Syahputera, Riza. 2020. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *Balance : Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*. Vol 5, No 1, Juni 2020, Hal 13-25
- Rohemah, Riskiyatur, Sri Rizki, dkk, 2015. Kesadaran Pembayaran Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Pajak, dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Kepatuhan Membayar Pajak.

- Sari, V.A.P. 2017. Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* Volume 6, Nomor 2
- Widagsono, S. 2017. Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Dan Religiusitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus KPP Pratama Kepanjen). Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim

LAMPIRAN

Lampiran 1

SURAT IJIN PENELITIAN

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Sau/i

Di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir sebagai mahasiswa Program Strata Satu (S1) Universitas Wijaya Putra Surabaya, peneliti bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan skripsi mengenai Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP yang Melakukan Kehiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di KPP Sukomanunggal Surabaya. Untuk itu, peneliti mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengizinkan peneliti agar dapat melakukan penelitian di KPP Sukomanunggal Surabaya. Data yang diperoleh hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian. Sehingga kerahasiaannya akan dijaga sesuai dengan etika penelitian. Atas kesediaan dan bantuan dari Bapak/Ibu/Saudara/i peneliti mengucapkan terima kasih.

Hormat Peneliti

ApriliHermawati

Lampiran 2

KUESIONER PENELITIAN**A. IDENTITAS RESPONDEN**

Nama :

Jenis Kelamin :

Alamat :

Pekerjaan :

B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Responden dimohon menjawab pertanyaan-pertanyaan, dengan cara memilih jawaban yang sesuai dengan pendapat anda.

Kuesioner ini mempunyai 5 skala yaitu :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

R : Ragu-Ragu

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

Pengetahuan Perpajakan (X1)					
Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
1. Saya harus mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP jika memiliki penghasilan					
2. Saya dapat melakukan pendaftaran NPWP melalui e-registration dari website					
3. Saya mengisi formulir SPT dengan benar, lengkap dan jelas					
4. Saya mengisi formulir SPT dengan benar, lengkap dan jelas					

Sumber : Wardani & Rumiyaatun (2017)

Pelayanan Fiskus (X2)					
Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
1. Fasilitas yang diterima sudah memadai.					
2. Petugas pajak kurang menguasai teknologi yang digunakan					
3. Dengan memberikan senyum dan ramah kepada Wajib Pajak dapat menenangkan suasana yang kurang kondusif.					
4. Kualitas pelayanan yang memuaskan akan membuat Wajib Pajak merasa tertolong dan menguntungkan dalam hal waktu dan pelayanan					

Sumber : Sari & Susanti (2013)

Sanksi Perpajakan (X3)					
Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
1. Sanksi sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan dalam kewajiban membayar pajak.					
2. Jika saya selalu terlambat membayar pajak maka akan terkena sanksi administrasi.					
3. Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melanggar.					
4. Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan ketelambatan pembayaran.					
5. Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak tidak dapat dinegosiasikan					

Sumber : Wardani & Rumiya (2017)

Kepatuhan Wajib Pajak (Y)					
Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
1. Saya selalu memenuhi kewajiban membayar pajak					
2. Saya sering membayarkan pajak tepat pada waktunya.					
3. Saya selalu melengkapi data persyaratan pembayaran pajak sesuai dengan ketentuan.					

4. Saya selalu melengkapi data persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan.					
5. Saya mengetahui cara perhitungan Pajak Pertambahan Nilai					
6. Untuk mendapatkan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), Saya mendaftarkan diri secara sukarela ke KPP (Kantor Pelayanan Pajak) setempat					

Sumber : Wardani & Rumiyaun

Lampiran 3

TABULASI JAWABAN RESPONDEN

NO RESP	Pengetahuan (X1)			
	X11	X12	X13	X14
1	4	3	5	4
2	5	4	2	5
3	4	5	4	3
4	4	5	5	2
5	3	4	4	2
6	4	5	5	3
7	3	2	3	5
8	3	4	4	3
9	5	5	5	5
10	3	4	3	2
11	5	5	4	4
12	3	3	4	5
13	3	4	5	3
14	4	5	4	5
15	4	3	3	3
16	5	4	4	3
17	5	4	4	3
18	5	5	3	5
19	3	4	5	3
20	4	3	4	3
21	5	4	3	3
22	5	4	4	2
23	3	3	5	3
24	3	5	3	4
25	4	4	3	2
26	3	3	3	3
27	4	4	3	2
28	3	5	4	5
29	5	3	5	3
30	4	3	5	4
31	3	3	4	3
32	4	3	5	4
33	5	4	2	5
34	4	5	4	3
35	4	5	5	2

36	3	4	4	2
37	4	5	5	3
38	3	2	3	5
39	3	4	4	3
40	5	5	5	5
41	3	4	3	2
42	5	5	4	4
43	3	3	4	5
44	3	4	5	3
45	4	5	4	5
46	4	3	3	3
47	5	4	4	3
48	5	4	4	3
49	5	5	4	5
50	3	4	5	3
51	4	3	4	3
52	5	4	4	3
53	5	4	3	2
54	3	3	4	3
55	3	5	3	4
56	4	4	3	2
57	3	3	5	3
58	4	4	3	2
59	3	5	5	5
60	5	3	3	3
61	4	3	3	4
62	3	3	4	3
63	4	3	4	4
64	5	4	5	5
65	4	5	5	3
66	4	5	5	2
67	3	4	3	2
68	4	5	4	3
69	3	2	5	5
70	3	4	5	3
71	5	5	3	5
72	3	4	3	2
73	5	5	4	4
74	3	3	3	5
75	3	4	4	3
76	4	5	3	5
77	4	3	5	3

78	5	4	4	3
79	5	4	3	3
80	5	5	4	5
81	3	4	5	3
82	4	3	4	3
83	5	4	4	3
84	5	4	3	2
85	3	3	2	3
86	3	5	4	4
87	4	4	5	2

NO RESP	Pelayanan Fiskus (X2)				R
	X21	X22	X23	X24	
1	4	4	3	3	3,50
2	4	5	4	4	4,25
3	5	3	4	5	4,25
4	4	5	4	5	4,50
5	4	3	3	4	3,50
6	3	4	4	5	4,00
7	5	5	3	2	3,75
8	4	3	5	4	4,00
9	5	5	5	5	5,00
10	3	4	3	4	3,50
11	5	4	4	5	4,50
12	3	5	3	3	3,50
13	4	4	4	4	4,00
14	5	3	4	5	4,25
15	4	5	4	3	4,00
16	5	5	3	4	4,25
17	5	3	2	4	3,50
18	5	4	4	5	4,50
19	3	5	5	4	4,25
20	3	4	5	3	3,75
21	5	4	3	4	4,00
22	3	4	3	4	3,50
23	5	5	4	3	4,25
24	3	5	3	5	4,00
25	3	4	5	4	4,00
26	4	3	3	3	3,25
27	4	2	4	4	3,50
28	3	5	3	5	4,00

29	5	3	4	4	4,00
30	4	5	4	5	4,50
31	3	3	4	4	3,50
32	4	4	3	3	3,50
33	4	5	4	4	4,25
34	5	3	4	5	4,25
35	4	5	4	5	4,50
36	4	3	3	4	3,50
37	3	4	4	5	4,00
38	5	5	3	2	3,75
39	4	3	5	4	4,00
40	5	5	5	5	5,00
41	3	4	3	4	3,50
42	5	4	4	5	4,50
43	3	5	3	3	3,50
44	4	4	4	4	4,00
45	5	3	4	5	4,25
46	4	5	4	3	4,00
47	5	5	3	4	4,25
48	5	3	2	4	3,50
49	5	4	4	5	4,50
50	3	5	5	4	4,25
51	3	4	5	3	3,75
52	5	4	3	4	4,00
53	3	4	3	4	3,50
54	5	5	4	3	4,25
55	3	5	3	5	4,00
56	3	4	5	4	4,00
57	4	3	3	3	3,25
58	4	2	4	4	3,50
59	3	5	3	5	4,00
60	5	3	4	4	4,00
61	4	5	4	5	4,50
62	3	3	4	4	3,50
63	4	4	3	3	3,50
64	4	5	4	4	4,25
65	5	3	4	5	4,25
66	4	5	4	5	4,50
67	4	3	3	4	3,50
68	3	4	4	5	4,00
69	5	5	3	2	3,75
70	4	3	5	4	4,00
71	5	5	5	5	5,00
72	3	4	3	4	3,50

73	5	4	4	5	4,50
74	3	5	3	3	3,50
75	4	4	4	4	4,00
76	5	3	4	5	4,25
77	4	5	4	3	4,00
78	5	5	3	4	4,25
79	5	3	2	4	3,50
80	5	4	4	5	4,50
81	3	5	5	4	4,25
82	3	4	5	3	3,75
83	5	4	3	4	4,00
84	3	4	3	4	3,50
85	5	5	4	3	4,25
86	3	5	3	5	4,00
87	3	4	5	4	4,00

NO RESP	Sanksi Perpajakan (X3)					R
	X31	X32	X33	X34	X35	
1	3	5	4	4	3	3,8
2	4	2	4	5	4	3,8
3	5	4	5	3	4	4,2
4	5	5	4	5	4	4,6
5	4	4	4	3	3	3,6
6	5	5	3	4	4	4,2
7	2	3	5	5	3	3,6
8	4	4	4	3	5	4
9	5	5	5	5	5	5
10	4	3	3	4	3	3,4
11	5	4	5	4	4	4,4
12	3	4	3	5	3	3,6
13	4	5	4	4	4	4,2
14	5	4	5	3	4	4,2
15	3	3	4	5	4	3,8
16	4	4	5	5	3	4,2
17	4	4	5	3	2	3,6
18	5	3	5	4	4	4,2
19	4	5	3	5	5	4,4
20	3	4	3	4	5	3,8
21	4	3	5	4	3	3,8
22	4	4	3	4	3	3,6
23	3	5	5	5	4	4,4
24	5	3	3	5	3	3,8

25	4	3	3	4	5	3,8
26	3	3	4	3	3	3,2
27	4	3	4	2	4	3,4
28	5	4	3	5	3	4
29	3	5	5	3	4	4
30	3	5	4	5	4	4,2
31	3	4	3	3	4	3,4
32	3	5	4	4	3	3,8
33	4	2	4	5	4	3,8
34	5	4	5	3	4	4,2
35	5	5	4	5	4	4,6
36	4	4	4	3	3	3,6
37	5	5	3	4	4	4,2
38	2	3	5	5	3	3,6
39	4	4	4	3	5	4
40	5	5	5	5	5	5
41	4	3	3	4	3	3,4
42	5	4	5	4	4	4,4
43	3	4	3	5	3	3,6
44	4	5	4	4	4	4,2
45	5	4	5	3	4	4,2
46	3	3	4	5	4	3,8
47	4	4	5	5	3	4,2
48	4	4	5	3	2	3,6
49	5	4	5	4	4	4,4
50	4	5	3	5	5	4,4
51	3	4	3	4	5	3,8
52	4	4	5	4	3	4
53	4	3	3	4	3	3,4
54	3	4	5	5	4	4,2
55	5	3	3	5	3	3,8
56	4	3	3	4	5	3,8
57	3	5	4	3	3	3,6
58	4	3	4	2	4	3,4
59	5	5	3	5	3	4,2
60	3	3	5	3	4	3,6
61	3	3	4	5	4	3,8
62	3	4	3	3	4	3,4
63	3	4	4	4	3	3,6
64	4	5	4	5	4	4,4
65	5	5	5	3	4	4,4
66	5	5	4	5	4	4,6
67	4	3	4	3	3	3,4
68	5	4	3	4	4	4

69	2	5	5	5	3	4
70	4	5	4	3	5	4,2
71	5	3	5	5	5	4,6
72	4	3	3	4	3	3,4
73	5	4	5	4	4	4,4
74	3	3	3	5	3	3,4
75	4	4	4	4	4	4
76	5	3	5	3	4	4
77	3	5	4	5	4	4,2
78	4	4	5	5	3	4,2
79	4	3	5	3	2	3,4
80	5	4	5	4	4	4,4
81	4	5	3	5	5	4,4
82	3	4	3	4	5	3,8
83	4	4	5	4	3	4
84	4	3	3	4	3	3,4
85	3	2	5	5	4	3,8
86	5	4	3	5	3	4
87	4	5	3	4	5	4,2

NO RESP	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)						R
	Y 1	Y2	Y3	Y4	Y 5	Y6	
1	3	4	3	3	3	3	3,17
2	2	5	5	4	4	4	4,00
3	4	3	3	4	5	5	4,00
4	3	2	5	5	5	5	4,17
5	3	2	3	4	4	4	3,33
6	3	3	3	3	4	4	3,33
7	5	5	5	3	5	5	4,67
8	3	3	4	4	4	4	3,67
9	5	5	5	5	5	5	5,00
10	4	2	5	4	2	2	3,17
11	4	4	4	5	5	5	4,50
12	5	5	3	5	3	3	4,00
13	4	3	4	5	5	5	4,33
14	4	5	3	4	5	5	4,33
15	5	3	4	4	4	4	4,00
16	3	3	4	4	4	4	3,67
17	3	3	4	4	4	4	3,67
18	5	5	5	5	5	5	5,00
19	3	3	4	3	4	4	3,50
20	3	3	3	3	3	3	3,00

21	3	3	4	4	4	4	3,67
22	2	2	3	4	5	5	3,50
23	2	3	4	5	3	3	3,33
24	3	4	3	5	5	5	4,17
25	1	2	4	5	4	4	3,33
26	3	3	3	4	3	3	3,17
27	2	2	2	4	4	4	3,00
28	3	5	3	5	3	3	3,67
29	5	3	4	3	5	5	4,17
30	3	4	5	5	5	5	4,50
31	2	3	3	3	4	4	3,17
32	3	4	3	3	3	3	3,17
33	2	5	5	4	4	4	4,00
34	4	3	3	4	5	5	4,00
35	3	2	5	5	5	5	4,17
36	3	2	3	4	4	4	3,33
37	3	3	3	3	4	4	3,33
38	5	5	5	3	5	5	4,67
39	3	3	4	4	4	4	3,67
40	5	5	5	5	5	5	5,00
41	4	2	5	4	2	2	3,17
42	4	4	4	5	5	5	4,50
43	5	5	3	5	3	3	4,00
44	4	3	4	5	5	5	4,33
45	4	5	3	4	5	5	4,33
46	5	3	4	4	4	4	4,00
47	3	3	4	4	4	4	3,67
48	3	3	4	4	4	4	3,67
49	5	5	5	5	5	5	5,00
50	3	3	4	3	4	4	3,50
51	3	3	3	3	3	3	3,00
52	3	3	4	4	4	4	3,67
53	2	2	3	4	5	5	3,50
54	2	3	4	5	3	3	3,33
55	3	4	3	5	5	5	4,17
56	1	2	4	5	4	4	3,33
57	3	3	3	4	3	3	3,17
58	2	2	2	4	4	4	3,00
59	3	5	3	5	3	3	3,67
60	5	3	4	3	5	5	4,17
61	3	4	5	5	5	5	4,50
62	2	3	3	3	4	4	3,17
63	3	4	3	3	3	3	3,17
64	2	5	5	4	4	4	4,00

65	4	3	3	4	5	5	4,00
66	3	2	5	5	5	5	4,17
67	3	2	3	4	4	4	3,33
68	3	3	3	3	4	4	3,33
69	5	5	5	3	5	5	4,67
70	3	3	4	4	4	4	3,67
71	5	5	5	5	5	5	5,00
72	4	2	5	4	2	2	3,17
73	4	4	4	5	5	5	4,50
74	5	5	3	5	3	3	4,00
75	4	3	4	5	5	5	4,33
76	4	5	3	4	5	5	4,33
77	5	3	4	4	4	4	4,00
78	3	3	4	4	4	4	3,67
79	3	3	4	4	4	4	3,67
80	5	5	5	5	5	5	5,00
81	3	3	4	3	4	4	3,50
82	3	3	3	3	3	3	3,00
83	3	3	4	4	4	4	3,67
84	2	2	3	4	5	5	3,50
85	2	3	4	5	3	3	3,33
86	3	4	3	5	5	5	4,17
87	1	2	4	5	4	4	3,33

Lampiran 4

HASIL OLAH DATA SPSS VERSI 25

Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PENGETAHUAN_PERPAJAKAN	87	2,75	5,00	3,8017	,49141
PELAYANAN_FISKUS	87	3,25	5,00	3,9885	,40150
SANKSI_PERPAJAKAN	87	3,20	5,00	3,9586	,39312
KEPATUHAN	87	3,00	5,00	3,8263	,56195
Valid N (listwise)	87				

A.Uji Validitas

		X	X	X	X
X	Pearson	1	.29	-	.1
	Sig. (2-		.0	.4	.3
	N	8	8	8	8
X	Pearson	.29		.1	.0
	Sig. (2-	.0		.3	.7
	N	8	8	8	8
X	Pearson	-	.1		
	Sig. (2-	.400		.8	.8
	N	8	8	8	8
X	Pearson	.1	.0		
	Sig. (2-	.3		.7	.8
	N	.1	.7	.8	.8
X	Pearson	.3	.7		
	Sig. (2-	.8		.8	.58
	N	.56	.62	.42	.0

		PELAYANAN_ FISKUS
X21	Pearson Correlation	,427**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	87
X22	Pearson Correlation	,421**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	87
X23	Pearson Correlation	,547**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	87
X24	Pearson Correlation	,573**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	87
PELAYANAN_ FISKUS	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	87

		X31	X32	X33	X34	X35
X31	Pearson Correlation	1	,111	,069	-,093	,146
	Sig. (2-tailed)		,306	,528	,394	,178
	N	87	87	87	87	87
X32	Pearson Correlation	,111	1	-,012	,075	,220 [*]
	Sig. (2-tailed)	,306		,913	,491	,041
	N	87	87	87	87	87
X33	Pearson Correlation	,069	-,012	1	-,138	-,107
	Sig. (2-tailed)	,528	,913		,202	,324
	N	87	87	87	87	87
X34	Pearson Correlation	-,093	,075	-,138	1	,040
	Sig. (2-tailed)	,394	,491	,202		,714
	N	87	87	87	87	87
X35	Pearson Correlation	,146	,220 [*]	-,107	,040	1
	Sig. (2-tailed)	,178	,041	,324	,714	
	N	87	87	87	87	87
SANKSI_PERPA JAKAN	Pearson Correlation	,523 ^{**}	,593 ^{**}	,346 ^{**}	,382 ^{**}	,526 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	,000
	N	87	87	87	87	87

		SANKSI_PERP AJAKAN
X31	Pearson Correlation	,523**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	87
X32	Pearson Correlation	,593**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	87
X33	Pearson Correlation	,346**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	87
X34	Pearson Correlation	,382**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	87
X35	Pearson Correlation	,526**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	87
SANKSI_PERPAJAKAN	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	87

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

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

		Y	Y	Y	Y	Y
Y	Pearson	1	,492*	,278*	,04	,233
	Sig. (2-					
		8	,00	,00	,70	,03
Y	N		8	8	8	8
	Pearson	,492*		,19	,15	,18
	Sig. (2-	,00	8	,06	,15	,07
Y	N	8	,19	8	8	8
	Pearson	,278**	,06		,25	,19
	Sig. (2-	,009	8		,01	,07
Y	N	8	,15	,253		8
	Pearson	,04	,15	,01	8	,21
	Sig. (2-	,70	8	8	,21	,05
Y	N	8	,18	,19	,05	
	Pearson	,233	,07	,07	8	8
	Sig. (2-	,03	8	8	,21	1,000*
	N	8	,18	,19	,05	,00
	Pearson	,233	,07	,07	8	8
	Sig. (2-	,03	8	8	,448*	,722*
	N	8	*	,54*		,00

		Y6	KEPATUHAN
Y1	Pearson Correlation	,233 [*]	,662 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,030	,000
	N	87	87
Y2	Pearson Correlation	,189	,643 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,079	,000
	N	87	87
Y3	Pearson Correlation	,192	,545 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,074	,000
	N	87	87
Y4	Pearson Correlation	,210	,448 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,051	,000
	N	87	87
Y5	Pearson Correlation	1,000 ^{**}	,722 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	87	87
Y6	Pearson Correlation	1	,722 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	87	87
KEPATUHAN	Pearson Correlation	,722 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	87	87

B. Uji Reliabilitas

Variabel Pengetahuan Perpajakan

		N	%
Cases	Valid	87	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	87	100,0

Cronbach's Alpha	N of Items
,736	5

Variabel Pelayanan Fiskus

		N	%
Cases	Valid	87	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	87	100,0

Cronbach's Alpha	N of Items
,667	5

Variabel Sanksi Perpajakan

		N	%
Cases	Valid	87	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	87	100,0

Cronbach's Alpha	N of Items
,822	6

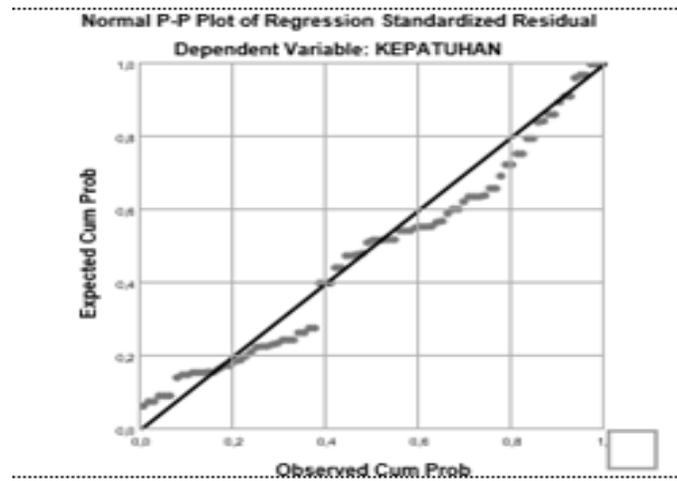
Variabel Kepatuhan Pajak

		N	%
Cases	Valid	87	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	87	100,0

Cronbach's Alpha	N of Items
,775	7

C. Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas



Mode		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	PENGETAHUAN_PERPAJAKAN	,458	2,186
	PELAYANAN_FISKUS	,211	4,743
	SANKSI_PERPAJAKAN	,169	5,918

a. Dependent Variable: KEPATUHAN

D. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15,079	3	5,026	34,538	,000 ^b
	Residual	12,079	83	,146		
	Total	27,157	86			

Model		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
		Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,170	,426	,399	,691
	PENGETAHUAN_PERPAJAKAN	,516	,124	,451	,000
	PELAYANAN_FISKUS	1,236	,223	,883	,000
	SANKSI_PERPAJAKAN	,817	,255	,572	,002

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,745 ^a	,555	,539	,38148	2,113

