

SKRIPSI

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN FORMAL WAJIB PAJAK (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan)

RESTU MUTMAINNAH MARJAN



kepada

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2014**

SKRIPSI

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN FORMAL WAJIB PAJAK (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan)

Disusun dan diajukan oleh

**RESTU MUTMAINNAH MARJAN
A31110115**



kepada

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2014**

SKRIPSI

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN FORMAL WAJIB PAJAK (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan)

Disusun dan diajukan oleh

**RESTU MUTMAINNAH MARJAN
A31110115**

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 4 Mei 2014

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hj. Haliah, SE, M.Si, Ak, CA
NIP 196507311991032002

Drs. M. Christian Mangiwa, CAM.Si, Ak
NIP 195811101987101001

A.n Ketua Jurusan Akuntansi
Sekretaris Jurusan Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin

Dr. Yohanis Rura, SE, M.SA, Ak, CA
NIP 196111281988111001

SKRIPSI

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN FORMAL WAJIB PAJAK (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan)

disusun dan diajukan oleh

RESTU MUTMAINNAH MARJAN

A31110115

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal **05 Juni 2014** dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,
Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Hj. Haliah, SE, M.Si, Ak, CA	Ketua	1
2	Drs. M. Christian Mangiwa, M.Si, Ak, CA	Sekretaris	2
3	Dr. Yohanis Rura, SE, M.SA, Ak, CA	Anggota	3
4	Drs. Deng Siraja, M.Si, Ak, CA	Anggota	4
5	Drs. Haerial, M.Si, Ak, CA	Anggota	5

An.Ketua Jurusan Akuntansi
Sekertaris Jurusan Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin

Dr. Yohanis Rura, SE, M.SA, Ak, CA
NIP 196111281988111001

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

nama : Restu Mutmainnah Marjan
NIM : A31110115
jurusan/program studi : Akuntansi/Strata 1 (S1)

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan)”

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

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

Makassar, 4 Mei 2014

Yang membuat pernyataan,

Materai
Rp6 000

Restu Mutmainnah Marjan

PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin. Selama proses penyusunan skripsi ini peneliti mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada.

1. Kedua orang tua saya yang sangat saya sayangi, Bapak Dr. Ir. Marjani Sultan, M.Si dan Ibu Dra. Hj. Asniar Asiz, yang selalu memberikan semangat, dukungan, serta doa yang tak pernah putus. Terima kasih telah memberikan segala yang terbaik untuk saya.
2. Ibu Dr. Hj. Haliah, SE, M.Si, Ak, CA, dan Bapak Drs. M. Christian Mangiwa, M.Si, Ak, CA selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Tim penguji peneliti, Bapak Dr. Yohanis Rura, SE, M.SA. Ak, CA, Bapak Drs. Deng Siraja, M.Si, Ak, CA, dan Bapak Drs. Herial, M.Si, Ak, CA yang telah meluangkan waktu untuk memperbaiki, dan mendiskusikan kekurangan yang ada dalam skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Kakak Riska Rahmayani Marjan, S.Ip, Adik Nurfitriyah Marjan dan adik Nuraenun Marjan yang selalu memberikan dukungan, dan semangat yang tak pernah putus.
5. Andi Farid Noor, SE yang selalu membantu, menemani, memberikan semangat dan dukungan.
6. Sahabat terbaik saya, Ita Rezky Amaliah, Yuha Nadhirah Q, Ulfia Darwis, Neneng Srisulastri, Farah Nadiah Ilyas, dan Athirah yang selalu memberikan dukungan dan semangat yang tak pernah putus.
7. Teman-teman P1Oneer yang tidak sempat saya sebutkan satu persatu namanya, terima kasih atas doa, dan dukungannya.
8. Kantor Wilayah DJP Sultanbatara dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan, Bapak Budiyan, S.E., M.Tax, Arafah, Kak Tyo, kak Ida, dan seluruh petugas pajak yang telah memberikan ijin penelitian serta membantu memberikan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
9. Para responden yang telah sangat membantu atas terselesaikannya skripsi ini, terima kasih.
10. Seluruh rekan yang turut serta dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna walaupun telah menerima bantuan dari berbagai pihak. Mohon maaf apabila terdapat banyak kesalahan atau kekurangan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran peneliti terima dengan senang hati demi kesempurnaan skripsi ini.

Makassar, 4 Mei 2014

Peneliti

ABSTRAK

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan)

Effect of Taxpayers Awareness, Service of Fiscus, and Tax Penalties towards The Level of Formal Compliance of Taxpayers (Study in Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan)

Restu Mutmainnah Marjan
Haliah
M. Christian Mangiwa

Pada tahun 2010-2012, terjadi penurunan tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di KPP Pratama Makassar Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan formal wajib pajak. Penelitian ini dilakukan dengan metode *survey* terhadap wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Makassar Selatan. Sampel diperoleh secara *random sampling*. Metode pengumpulan data melalui kuesioner, dan selanjutnya data dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan formal wajib pajak secara parsial dan simultan. Variabel pelayanan fiskus memberikan pengaruh paling besar terhadap kepatuhan formal wajib pajak. Variabel kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak dapat digunakan untuk menjelaskan kepatuhan formal wajib pajak sebesar 54,8%.

Kata kunci: kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, sanksi pajak, kepatuhan formal wajib pajak.

In 2010-2012, the level of tax compliance of individual taxpayers in KPP Makassar Selatan has decreased significantly. This research aims to test and analyze the impact of taxpayers awareness, service of fiscus, and tax penalties towards the level of formal compliance taxpayers. This research was conducted by survey method in KPP Pratama Makassar Selatan. Sampling obtained in random sampling. Data collection method used are questionnaires, and further data were analyzed using multiple regression analysis. The result of this research is that the taxpayers awareness, service of fiscus, and tax penalties have a positive and significant impact on formal compliance of the taxpayers. Variable service of fiscus provides the greatest influence on formal compliance of the taxpayers. Variable taxpayers awareness, service of fiscus, and tax penalties can be used to describe the formal compliance of the taxpayers which is 54,8%.

Keywords: *tax payers awareness, service of fiscus, tax penalties, formal compliance of taxpayers*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
PRAKATA	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.4.1 Kegunaan Teoretis	6
1.4.2 Kegunaan Praktis	6
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 <i>Theory of Planned Behavior</i>	8
2.1.2 Teori Atribusi	10
2.1.3 Teori Pembelajaran Sosial	10
2.1.4 Pajak	12
2.1.4.1 Pengertian Pajak	12
2.1.4.2 Fungsi Pajak	12
2.1.4.3 Syarat Pemungutan Pajak	13
2.1.4.4 Pengelompokan Pajak	14
2.1.4.5 Tata Cara Pemungutan Pajak	16
2.1.2 Kepatuhan Pajak	19
2.1.3 Kesadaran Wajib Pajak	21
2.1.4 Pelayanan Fiskus	22
2.1.5 Sanksi Pajak	24
2.1.6 Wajib Pajak Orang Pribadi	35
2.2 Penelitian Terdahulu	41
2.3 Kerangka Pemikiran Teoretis	44
2.4 Pengembangan Hipotesis	45
BAB III METODE PENELITIAN	49
3.1 Rancangan Penelitian	49
3.2 Tempat dan Waktu	49
3.3 Populasi dan Sampel	49
3.4 Jenis dan Sumber Data	50

3.5 Teknik Pengumpulan Data	51
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	52
3.7 Instrumen Penelitian	55
3.8 Analisis Data	55
3.8.1 Uji Kualitas Data	56
3.8.2 Asumsi Klasik	57
3.8.3 Pengujian Hipotesis	58
 BAB IV HASIL PENELITIAN	 59
4.1 Karakteristik Responden	59
4.2 Penentuan <i>Range</i>	63
4.3 Analisis Deskriptif dan Perhitungan Skor Variabel X	64
4.4 Analisis Deskriptif dan Perhitungan Skor Variabel Y	67
4.5 Uji Kualitas Data	69
4.6 Uji Asumsi Klasik	70
4.7 Analisis Regresi Linear Berganda	73
4.8 Pengujian Hipotesis	75
 BAB V PENUTUP	 80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	81
 DAFTAR PUSTAKA	 82
 LAMPIRAN	 85

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Tingkat Kepatuhan Pajak di KPP Makassar Selatan	4
2.1 Sanksi Administrasi Berupa Denda	25
2.2 Sanksi Administrasi Berupa Bunga	30
2.3 Sanksi Administrasi Berupa Kenaikan	32
3.1 Definisi Operasional	53
4.1 Presentase Usia Responden	59
4.2 Presentase Jenis Kelamin Responden	60
4.3 Presentase Pekerjaan Responden	60
4.4 Presentase Pengalaman Kerja Responden	61
4.5 Presentase Pendidikan Terakhir Responden	61
4.6 Presentase Pengisian SPT Responden	62
4.7 Presentase Pendidikan Terakhir Responden	62
4.8 Tanggapan Responden Mengenai Kesadaran Wajib Pajak	64
4.9 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Fiskus	65
4.10 Tanggapan Responden Mengenai Sanksi Pajak	66
4.11 Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Formal Wajib Pajak	68
4.12 Hasil Uji Validitas	69
4.13 Hasil Uji Reliabilitas	70
4.14 Hasil Uji Multikolinearitas	72
4.15 Hasil Uji Regresi Linear berganda	74
4.16 Hasil Uji t	75
4.17 Hasil Uji F	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran Teoretis	45
4.1 Normal P-plot	71
4.2 Scatterplot	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Biodata	86
2. Kuesioner	87
3. Nama Wajib Pajak yang Mengisi Kuesioner	91
4. Hasil Data Olahan SPSS	93
5. Data Tabulasi	98

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak memegang peranan penting dalam pembangunan Indonesia, sehingga tidak mengherankan ketika pemerintah kemudian membuat aturan yang diharapkan mampu menambah penerimaan pajak negara. Penerimaan negara disektor pajak terus meningkat dari tahun ke tahun, sebagai upaya bangsa kita untuk melepaskan diri dari ketergantungan kepada bantuan luar. Sebagaimana yang diharapkan dalam Pokok-Pokok Pikiran dan Pokok-Pokok Perubahan Undang-Undang No. 16 Tahun 2000 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, bahwa kebijakan pokok di bidang pajak ditujukan untuk meningkatkan penerimaan pajak menuju kemandirian bangsa dalam pembiayaan negara dan pembiayaan pembangunan.

Pajak merupakan bagian yang cukup potensial sebagai penerimaan negara maupun daerah. Pajak yang dikelola pemerintah pusat merupakan sumber penerimaan negara di dalam APBN, sedangkan pajak yang dikelola pemerintah daerah merupakan sumber penerimaan daerah di dalam APBD. Pemerintah memiliki peranan penting dalam kehidupan ekonomi suatu negara. Pemerintah harus melakukan pengendalian terhadap kondisi yang tengah terjadi dan mengevaluasinya kemudian merancang suatu aturan untuk membuat perekonomian menjadi lebih baik. Dalam melaksanakan kegiatannya, negara memerlukan adanya aliran dana untuk menjalankan roda pemerintahan. Dana yang telah diperoleh dari beberapa sektor penerimaan APBN akan digunakan untuk keberlangsungan atau pengeluaran negara, baik itu pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan. Sektor pendapatan terbesar dalam pos

APBN berasal dari penerimaan pajak yang masih potensial untuk terus ditingkatkan penerimaannya. Pemerintah harus memiliki manajemen yang baik dalam mengelola sumber dana yang telah diperoleh dari sektor pajak agar penggunaannya berjalan efektif dan efisien sehingga tidak terjadi penyalahgunaan.

Mengingat pentingnya peranan pajak, maka pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui reformasi peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan dengan diberlakukannya *self-assessment system* dalam pemungutan pajak sejak tahun fiskal 1984.

Sebelum era reformasi perpajakan, sistem pemungutan pajak yang ditetapkan adalah *official assessment system*. Sistem ini merupakan sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada fiskus untuk menetapkan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak (WP) (Tarjo dan Kusumawati, 2006 dalam Santi, 2012). Kelebihan dari sistem ini adalah segala risiko pajak yang akan timbul menjadi tanggung jawab fiskus, seperti terlambat membayar atau melapor dikarenakan keterlambatan fiskus menetapkan besarnya jumlahnya pajak terutang yang harus dibayar oleh WP. Kelemahan dari sistem ini adalah WP bersifat pasif mengikuti ketentuan dan ketetapan yang dikeluarkan oleh fiskus.

Sistem *self assessment* memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak (WP) untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan seluruh pajak yang menjadi kewajibannya (Tarjo dan Kusumawati, 2006, dalam Santi 2012). Dengan kata lain, wajib pajak menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Kelebihan dari sistem *self assesment* ini adalah WP diberi

kepercayaan oleh fiskus untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Fungsi perhitungan adalah fungsi yang memberi hak kepada WP untuk menentukan sendiri pajak yang terutang sesuai dengan peraturan perpajakan. Kelemahan dari sistem ini adalah segala risiko pajak yang nantinya akan timbul menjadi tanggung jawab WP.

Salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*). Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu sikap atau perilaku seorang wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku. Agar target pajak tercapai, perlu ditumbuhkan secara terus menerus kesadaran dan kepatuhan masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Kesadaran perpajakan timbul dari dalam diri wajib pajak sendiri, tanpa memperhatikan adanya sanksi perpajakan. Sedangkan kepatuhan perpajakan timbul karena mengetahui adanya sanksi perpajakan. Meskipun demikian, dalam praktek sulit untuk membedakan apakah wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya dimotivasi oleh kesadaran atau kepatuhan perpajakan.

Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2006). Penelitian yang dilakukan oleh Muliari dan Setiawan (2010) dan Santi (2012) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian Supadmi (2010) disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus

ditingkatkan oleh aparat pajak. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006). Hasil penelitian Muliari dan Setiawan (2010) dan Santi (2012) menemukan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Berikut disajikan tabel yang menjelaskan tentang tingkat kepatuhan pajak di Kantor Pajak Pratama Makassar Selatan dari tahun 2011 hingga 2013.

Tabel 1.1
Tingkat Kepatuhan Pajak di Kantor Pajak Pratama Makassar Selatan Tahun 2010-2012

Tahun	Jumlah WP (a)	Jumlah SPT Tahunan (b)	Kepatuhan (b/a x 100%)
2010	33.414	25.856	77%
2011	43.057	28.360	65%
2012	51.040	27.506	53%

Sumber: KPP Pratama Makassar Selatan (2014)

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas maka dapat dilihat bahwa dari tahun 2010 hingga 2012, tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Makassar Selatan semakin menurun. Hal ini tentu membutuhkan suatu kajian agar hal tersebut tidak terjadi berlarut-larut. Oleh karena itu, kondisi tersebut memberikan motivasi untuk dilakukannya penelitian mengenai beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan formal Wajib Pajak di KPP Pratama Makassar Selatan.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Santi (2012). Santi melakukan penelitian mengenai Analisis Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional, Lingkungan, Sanksi Denda dan Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah KPP Pratama Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah WPOP yang ada di Kota Semarang sebanyak 34.183 Wajib Pajak Orang Pribadi efektif dan sampel

yang digunakan sebanyak 100 orang responden yang diperoleh melalui *incidental sampling*, yang kebetulan ditemui peneliti yang berada di sekitar 7 wilayah KPP Pratama Semarang. Responden diminta untuk mengisi sejumlah pertanyaan dalam kuesioner yang dibuat dan diberikan langsung oleh peneliti. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, pada penelitian ini, penulis hanya menggunakan tiga variabel bebas yaitu kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak. Objek dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang tercatat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. Penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling* dimana pengambilan sampel dilakukan secara acak.

Berdasarkan kondisi yang telah dipaparkan di atas, penelitian ini berjudul, **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan formal wajib pajak?
2. apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan formal wajib pajak?
3. apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan formal wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan formal wajib pajak.
2. untuk menganalisis pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan formal wajib pajak.
3. untuk menganalisis pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan formal wajib pajak.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini sebagai berikut.

1.4.1 Kegunaan Teoretis

Sebagai bahan referensi lebih lanjut dalam hal yang berkaitan dengan kepatuhan formal wajib pajak. Selain itu juga menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kepatuhan formal wajib pajak.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Sebagai kontribusi dalam usaha peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan formal wajib pajak yang dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak, terutama bagi daerah lokasi penelitian.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

BAB I merupakan bab pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II merupakan tinjauan pustaka sebagai dasar berpijak dalam menganalisis permasalahan yang ada. Pada bagian ini berisi landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III merupakan metode penelitian yang berisi rancangan penelitian, tempat dan waktu, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional, instrumen penelitian, dan analisis data.

BAB IV merupakan hasil penelitian yang berisi karakteristik responden, penentuan *range*, analisis deskriptif dan perhitungan skor variabel x dan y, uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis.

BAB V merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSATAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Theory of Planned Behavior*

Ajzen mengembangkan *theory of planned behavior* (TPB) ini pada tahun 1988. Ajzen (1988) menambahkan sebuah konstruk yang belum ada di TRA. Konstruk ini disebut dengan control perilaku persepsian. Konstruk ini ditambahkan di TPB untuk mengontrol perilaku individual yang dibatasi oleh kekurangan-kekurangannya dan keterbatasan-keterbatasan dari kekurangan sumber-sumber daya yang digunakan untuk melakukan perilakunya. Jogiyanto (2007:61) menjelaskan teori perilaku rencana merupakan pengembangan lebih lanjut dari *theory of reasoned action* (TRA). Sedangkan munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor, yaitu:

1. *behavioral beliefs*

Behavioral beliefs merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.

2. *normative beliefs*

Normative beliefs merupakan keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.

3. *control beliefs*

Control beliefs merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*).

Penelitian sebelumnya yang menggunakan teori tersebut adalah penelitian Mustikasari (2007). Dikaitkan dengan penelitian ini, *Theory of Planned of Behavior* relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. *Behavioral beliefs* berkaitan dengan kesadaran wajib pajak, yaitu ketika sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya, sehingga individu tersebut memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya. *Normative beliefs* berkaitan dengan pelayanan fiskus, yaitu ketika akan melakukan sesuatu, individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut dan dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak, sistem perpajakan yang efisien dan efektif, serta penyuluhan-penyuluhan pajak yang memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat pajak, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak. *Control beliefs* berkaitan dengan sanksi pajak yaitu dibuat untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan formal wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak.

Behavioral beliefs, normative beliefs, dan control beliefs sebagai tiga faktor yang menentukan seseorang untuk berperilaku. Setelah terdapat tiga faktor tersebut, maka seseorang akan memasuki tahap *intention*, kemudian tahap terakhir adalah *behavior*. Tahap *intention* merupakan tahap dimana seseorang memiliki maksud atau niat untuk berperilaku, sedangkan *behavior* adalah tahap seseorang berperilaku (Mustikasari, 2007). Kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak dapat menjadi faktor yang menentukan perilaku patuh formal pajak. Setelah wajib pajak memiliki kesadaran untuk

membayar pajak, termotivasi oleh fiskus dan sanksi pajak, maka wajib pajak akan memiliki niat untuk membayar pajak dan kemudian merealisasikan niat tersebut.

2.1.2 Teori Atribusi

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

1. orang harus melihat atau mengamati perilaku
2. maka orang harus percaya bahwa perilaku itu sengaja dilakukan, dan
3. maka orang harus menentukan apakah mereka percaya yang orang lain dipaksa untuk melakukan perilaku atau tidak.

Kepatuhan formal wajib pajak terkait dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Santi (2012) menjelaskan teori atribusi sangat relevan untuk menerangkan kondisi internal maupun eksternal wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Seseorang taat membayar pajak dilihat dari kondisi internal maupun eksternalnya, begitu pula sebaliknya.

2.1.3 Teori Pembelajaran Sosial

Teori belajar sosial dikenalkan oleh Bandura pada tahun 1986. Konsep dari teori ini menekankan pada komponen kognitif dari pikiran, pemahaman dan evaluasi. Bandura (1986) mengatakan bahwa faktor sosial dan kognitif serta faktor pelaku memainkan peran penting dalam pembelajaran. Faktor kognitif

berupa ekspektasi/penerimaan untuk meraih keberhasilan, sedangkan faktor sosial mencakup pengamatan. Teori ini merupakan perluasan teori pengkondisian operan dari Skinner yaitu teori yang mengandaikan perilaku sebagai suatu fungsi dari konsekuensi-konsekuensinya. Bandura (1986) mengatakan bahwa proses dalam pembelajaran sosial meliputi:

1. proses perhatian (*attentional*)

Proses perhatian yaitu orang hanya akan belajar dari seseorang atau model, jika mereka telah mengenal dan menaruh perhatian pada orang atau model tersebut.

2. proses penyimpanan (*retention*)

Proses penyimpanan adalah proses mengingat tindakan suatu model setelah model tidak lagi mudah tersedia.

3. proses reproduksi motorik

Proses reproduksi motorik adalah proses mengubah pengamatan menjadi perbuatan.

4. proses penguatan (*reinforcement*)

Proses penguatan adalah proses yang mana individu-individu disediakan rangsangan positif atau penghargaan supaya berperilaku sesuai dengan model.

Jatmiko (2006) menjelaskan bahwa teori pembelajaran sosial ini relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Seseorang akan taat membayar pajak tepat pada waktunya, jika lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya, hasil pungutan pajak itu telah memberikan kontribusi nyata pada pembangunan di wilayahnya. Seseorang juga akan taat membayar pajak apabila telah menaruh perhatian terhadap pelayanan pajak, baik fiskus maupun sistem pelayanan pajaknya. Terkait dengan

proses penguatan, proses tersebut cukup relevan apabila dihubungkan dengan pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.1.3 Pajak

2.1.4.1 Pengertian Pajak

Undang–Undang No.28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang–Undang No.6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) bahwa:

“pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Adriani (dalam Priantara, 2012:2) mengatakan bahwa:

“pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (Undang-Undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.”

Soemitro (dalam Mardiasmo, 2010:1), pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

2.1.4.2 Fungsi Pajak

Suandy (2008:13) menjelaskan bahwa ada dua fungsi pajak, yaitu:

1. fungsi pajak budgetair

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

2. fungsi mengatur

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

Contoh:

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

2.1.4.3 Syarat Pemungutan Pajak

Mardiasmo (2010:2) mengatakan bahwa agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut:

1. pemungutan pajak harus adil (Syarat Keadilan)

Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, undang-undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedang adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi Wajib Pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak.

2. pemungutan pajak harus berdasarkan Undang-Undang (Syarat Yuridis)

Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya.

3. tidak mengganggu perekonomian (Syarat Ekonomis)

Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

4. pemungutan pajak harus efisien (Syarat Finansil)

Sesuai fungsi budgetair, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari pemungutannya.

5. sistem pemungutan pajak harus sederhana

Sistem pemungutan pajak yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Syarat ini telah dipenuhi oleh undang-undang perpajakan yang baru.

Contoh:

- a. bea materai disederhanakan dari 167 macam tarif menjadi 2 macam tarif, misalnya hanya memilih tarif sebanding atau proporsional yaitu tarif berupa persentase yang tetap, terhadap berapapun jumlah yang dikenai pajak sehingga besarnya pajak yang terutang proporsional terhadap besarnya nilai yang dikenai pajak, dan tarif tetap yaitu tarif berupa jumlah yang tetap (sama) terhadap berapapun jumlah yang dikenai pajak sehingga besarnya pajak yang terutang tetap,
- b. tarif PPN yang beragam disederhanakan menjadi hanya satu tarif, yaitu 10%.

2.1.4.4 Pengelompokan Pajak

Priantara (2012:6) mengatakan bahwa dalam beberapa literatur ilmu keuangan negara dan pengantar ilmu hukum pajak terhadap perbedaan dan penggolongan pajak serta jenis-jenis pajak. Perbedaan pembagian atau penggolongan didasarkan pada suatu kriteria, seperti siapa yang membayar pajak, apakah beban pajak dapat dilimpahkan kepada pihak lain, siapa yang memungut, serta sifat-sifat yang melekat pada pajak yang bersangkutan. Berikut ini adalah jenis pajak berdasarkan kriteria di atas.

1. Menurut Golongannya

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

Contoh: pajak penghasilan

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

Contoh: pajak pertambahan nilai

2. Menurut Sifatnya

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

Contoh: pajak penghasilan

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

Contoh: pajak pertambahan nilai dan pajak bumi bangunan

3. Menurut Lembaga Pemungutannya

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

Contoh: pajak penghasilan dan pajak pertambahan nilai

- b. Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak Daerah dibedakan menjadi Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota. Pajak Provinsi terdiri dari empat macam pajak, yaitu pajak kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, dan pajak

pengambilan dan pemanfaatan air di bawah tanah dan air permukaan. Sedangkan Pajak Kabupaten/Kota terdiri dari pajak hotel, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak pengambilan dan pengolahan bahan golongan C (mineral bukan logam dan batuan).

2.1.1.5 Tata Cara Pemungutan Pajak

Mardiasmo (2011:6) mengatakan bahwa ada beberapa tata cara pemungutan pajak, yaitu:

1. stelsel pajak

Pemungutan pajak dapat dilakukan berdasarkan 3 stelsel:

- a. stelsel nyata (*riël stelsel*)

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

- b. stelsel anggapan (*fictieve stelsel*)

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

akhir tahun. Sedangkan kelemahannya adalah pajak yang dibayar tidak berdasarkan pada keadaan yang sesungguhnya.

c. stelsel campuran

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

2. asas pemungutan pajak

a. Asas Domisili (Asas Tempat Tinggal)

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

b. Asas Sumber

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

c. Asas Kebangsaan

Pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara.

3. sistem pemungutan pajak

a. *Official Assessment System*

Sistem pemungutan ini adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

Ciri-cirinya:

1. wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus,
2. wajib pajak bersifat pasif,
3. utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

b. *Self Assessment System*

Sistem pemungutan ini adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Ciri-cirinya:

1. wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri,
2. wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang,
3. fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

c. *With Holding System*

Sistem pemungutan ini adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

Ciri-cirinya: wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan wajib pajak.

2.1.2 Kepatuhan Pajak

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Eliyani (1989) dalam Jatmiko 2006 menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai memasukkan dan melaporkan kepada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang, dan membayar pajak pada waktunya tanpa tindakan pemaksaan. Devano dan Rahayu (2006:110) mengemukakan ada dua macam jenis kepatuhan pajak, yaitu.

1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Perundang-Undangan Perpajakan. Misalnya memiliki NPWP bagi yang berpenghasilan dan tidak terlambat melaporkan SPT Masa maupun Tahunan sebelum batas waktu.
2. Kepatuhan material adalah suatu keadaan wajib pajak secara substantive/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa Undang-Undang Pajak, kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal. Misalnya wajib pajak yang telah mengisi SPT dengan benar sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia NOMOR 192/PMK.03/2007 dijelaskan mengenai syarat-syarat menjadi Wajib Pajak Patuh, yaitu:

- a. tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 3 (tiga) tahun terakhir (sebelumnya hanya dua tahun);

- b. penyampaian SPT Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk Masa Pajak Januari sampai dengan November tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut;
- c. SPT Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud dalam huruf b telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa masa pajak berikutnya;
- d. tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak, meliputi keadaan pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan;
- e. laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian (WTP) selama tiga tahun berturut-turut dengan ketentuan:
Laporan audit harus:
 - 1. disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal bagi Wajib Pajak yang wajib menyampaikan SPT Tahunan; dan
 - 2. pendapat akuntan atas laporan keuangan yang diaudit ditandatangani oleh akuntan publik yang tidak sedang dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas akuntan publik;
- f. tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah memiliki kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir (sebelumnya 10 tahun).

Ketidakpatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi merupakan ketidakpatuhan yang ditimbulkan dari individu yang termasuk dalam kategori wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Agustiantono dan Prastiwi, 2012). Sedangkan kepatuhan pajak yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kepatuhan formal.

2.1.3 Kesadaran Wajib Pajak

Muliari dan Setiawan (2010), kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Indikator dari kesadaran perpajakan 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 suka rela,
6. menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

Beberapa hasil penelitian yang dilakukan seperti Jatmiko (2006), Muliari dan Setiawan (2010), dan Santi (2012) mengenai kesadaran wajib pajak menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak, maka akan semakin patuh membayar pajak. Oleh sebab itu, kesadaran Wajib Pajak diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan formal wajib pajak.

2.1.4 Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Sementara itu fiskus adalah

petugas pajak. Dengan demikian pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak (Santi, 2012).

Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 62/PMK.01/2009 Pasal 58 menjelaskan fungsi dari Kantor Pajak Pratama sebagai pelayanan fiskus, yaitu:

- a. pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan;
- b. penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;
- c. pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya;
- d. penyuluhan perpajakan;
- e. pelaksanaan registrasi Wajib Pajak;
- f. pelaksanaan ekstensifikasi;
- g. penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak;
- h. pelaksanaan pemeriksaan pajak;
- i. pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
- j. pelaksanaan konsultasi perpajakan;
- k. pelaksanaan intensifikasi;
- l. pembetulan ketetapan pajak;
- m. pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan;

n. pelaksanaan administrasi kantor.

Ilyas dan Burton (2008:202) mengatakan bahwa untuk mengetahui bagaimana pelayanan terbaik yang seharusnya dilakukan oleh fiskus kepada wajib pajak, diperlukan juga pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai fiskus. Kewajiban fiskus yang diatur dalam UU perpajakan adalah:

1. kewajiban untuk membina wajib pajak,
2. kewajiban menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar,
3. kewajiban merahasiakan data wajib pajak,
4. kewajiban melaksanakan putusan.

Sementara itu, terdapat pula hak-hak fiskus yang diatur dalam UU perpajakan, antara lain:

1. hak menerbitkan NPWP atau NPPKP secara jabatan,
2. hak menerbitkan Surat Ketetapan Pajak,
3. hak menerbitkan Surat Paksa dan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan,
4. hak melakukan pemeriksaan dan penyegelan,
5. hak menghapuskan atau mengurangi sanksi administrasi,
6. hak melakukan penyidikan,
7. hak melakukan pencegahan,
8. hak melakukan penyanderaan.

Beberapa hasil penelitian yang dilakukan seperti Jatmiko (2006), Muliari dan Setiawan (2010), dan Santi (2012) mengenai pelayanan fiskus menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Apabila pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak tidak memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, berarti pelayanan yang diberikan tidak berkualitas. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pajak yang

diberikan oleh aparat pajak diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, kualitas pelayanan digunakan sebagai variabel independen dalam penelitian ini. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak sehingga akan menjadi patuh dalam memenuhi kewajibannya kembali. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Oleh sebab itu, pelayanan fiskus diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan formal wajib pajak.

2.1.5 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. Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan disebutkan bahwa ada dua macam sanksi, yaitu:

1. sanksi administrasi yang terdiri dari:

- a. sanksi administrasi berupa denda

Sanksi denda adalah jenis sanksi yang paling banyak ditemukan dalam Undang-Undang perpajakan. Terkait besarnya denda dapat ditetapkan sebesar jumlah tertentu, persentase dari jumlah tertentu, atau suatu angka perkalian dari jumlah tertentu. Pada sejumlah pelanggaran, sanksi denda ini akan ditambah dengan sanksi pidana.

Tabel 2.1
Sanksi Administrasi Berupa Denda

No	Perilaku	Undang-Undang	Sanksi
1	SPT tidak disampaikan sesuai atas waktu penyampaian atau batas waktu perpanjangan penyampaian SPT	Pasal 7 ayat (1) UU KUP	a. Rp500.000,- SPT Masa PPN b. Rp100.000,- SPT Masa Lainnya c. Rp1.000.000,- SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Badan d. Rp100.000,- SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi
2	Meskipun telah dilakukan pemeriksaan, tetapi belum dilakukan tindakan penyidikan, Wajib Pajak dengan kemauan sendiri mengungkapkan ketidakbenaran tentang data yang dilaporkan dalam SPT dengan disertai pelunasan kekurangan pembayaran jumlah pajak yang sebenarnya	Pasal 8 ayat (3) UU KUP	150% dari jumlah pajak yang kurang bayar
3	Pengusaha yang telah dikukuhkan sebagai PKP, tetapi tidak membuat faktur pajak atau membuat faktur pajak, tetapi tidak tepat waktu	Pasal 14 ayat (4) UU KUP	2% dari dasar pengenaan pajak
4	PKP tidak mengisi faktur pajak secara lengkap sesuai dengan ketentuan Pasal 13 ayat (5) UU Nomor 42 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga atas UU nomor 8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (UU PPN), selain: a. identitas pembeli, dalam hal penyerahan dilakukan oleh PKP pada umumnya, dan b. identitas pembeli serta nama dan tanda tangan, dalam hal penyerahan dilakukan oleh PKP	Pasal 14 ayat (4) UU KUP	2% dari dasar pengenaan pajak

Sambungan **Tabel 2.1**

No	Perilaku	Undang-Undang	Sanksi
5	PKP melaporkan faktur pajak tidak sesuai dengan masa penerbitan faktur pajak	Pasal 4 ayat (4) UU KUP	2% dari dasar pengenaan pajak
6	Keberatan Wajib Pajak ditolak atau dikabulkan sebagian	Pasal 25 ayat (9) UU KUP	50% dari jumlah pajak berdasarkan keputusan keberatan dikurangi dengan pajak yang telah dibayar sebelum mengajukan keberatan. Sanksi administrasi berupa denda 50% tersebut tidak dikenakan dalam hal Wajib Pajak mengajukan banding
7	Permohonan banding ditolak atau dikabulkan sebagian	Pasal 21 ayat (5d) UU KUP	100% dari jumlah pajak berdasarkan putusan banding dikurangi dengan pembayaran pajak yang telah dibayar sebelum mengajukan keberatan
8	Setiap orang yang karena kealpaan: a. tidak menyampaikan SPT, b. menyampaikan SPT, tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap, atau melampirkan keterangan yang isinya tidak benar sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara dan perbuatan tersebut merupakan perbuatan setelah perbuatan yang pertama kali sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13A UU KUP	Pasal 33 UU KUP	Didenda paling sedikit 1 (satu) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang bayar dan paling banyak 2 (dua) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang bayar atau dipidana kurungan paling singkat 3 (tiga) bulan atau paling lama 1 (satu) tahun

Sambungan **Tabel 2.1**

No	Perilaku	Undang-Undang	Sanksi
9	<p>Setiap orang yang dengan sengaja:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. tidak mendaftarkan diri untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atau tidak melaporkan usahanya untuk dikukuhkan PKP b. menyalahgunakan atau menggunakan tanpa hak MPWP atau Nomor Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak c. tidak menyampaikan SPT d. menyampaikan SPT dan atau keterangan yang isinya tidak benar atau tidak lengkap e. menolak untuk dilakukan pemeriksaan f. memperlihatkan pembukuan, pencatatan atau dokumen lain yang palsu atau dipalsukan seolah-olah benar, atau tidak menggambarkan keadaan yang sebenarnya g. tidak menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan di Indonesia, tidak memperlihatkan atau meminjam buku, catatan atau dokumen lain h. tidak menyimpan buku, catatan atau dokumen yang menjadi dasar pembukuan atau pencatatan dan dokumen lain termasuk hasil pengolahan data dari pembukuan yang dikelola secara elektronik atau diselenggarakan secara program aplikasi online di Indonesia, atau i. tidak menyetorkan pajak yang telah dipotong atau dipungut, sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan Negara 	Pasal 39 ayat (1) dan ayat (2) UU KUP	Didenda paling sedikit 2 (dua) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar dan paling banyak 4 (empat) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar, dan dipidana penjara paling singkat 6 (enam) bulan dan paling lama 6 (enam) tahun. pidana diatas ditambahkan 1 (satu) kali menjadi 2 (dua) kali sanksi pidana apabila seseorang melakukan lagi tindak pidana di bidang perpajakan sebelum lewat 1 (satu) tahun, terhitung sejak selesainya menjalani pidana penjara yang dijatuhkan

Sambungan **Tabel 2.1**

No	Perilaku	Undang-Undang	Sanksi
10	Setiap Orang yang: a. melakukan Percobaan menyalahgunakan atau menggunakan tanpa hak NPWP atau pengukuhan PKP atau b. menyampaikan SPT dan atau keterangan yang isinya tidak benar atau tidak lengkap, dalam rangka mengajukan permohonan restitusi atau melkukan kompensasi pajak atau pengkreditan pajak	Pasal 39 ayat (3) UU KUP	Didenda paling sedikit 2 (dua) kali jumlah rstitusi yang dimohonkan dan atau kompensasi atau pengkreditan yang dilakukan, paling banyak 4 (empat) kali jumlah restitusi yang dimohonkan dan atau kompensasi atau pengkreditan yang dilakukan, dan dipidana penjara paling singkat 6 (enam) bulan dan paling lama 2 (dua) tahun Didenda paling sedikit 2 (dua) kali jumlah rstitusi yang dimohonkan dan atau kompensasi atau pengkreditan yang dilakukan, paling banyak 4 (empat) kali jumlah restitusi yang dimohonkan dan atau kompensasi atau pengkreditan yang dilakukan, dan dipidana penjara paling singkat 6 (enam) bulan dan paling lama 2 (dua) tahun
11	Setiap orang yang dengan sengaja: a. menerbitkan dan atau menggunakan faktur pajak, bukti pemungutan pajak, bukti pemotongan pajak dan atau bukti setiran pajak yang tidak berdasarkan transaksi yang sebenarnya, atau b. menerbitkan faktur pajak belum dikukuhkan sebagai PKP	Pasal 39A UU KUP	Didenda paling sedikit 2 (dua) kali jumlah pajak dalam faktur pajak, bukti pemungutan pajak, bukti pemotongan pajak, dan atau bukti setoran pajak dan paling banyak 6 (enam) kali jumlah pajak dalam faktur pajak, bukti pemungutan pajak, bukti pemotongan pajak, dan atau bukti setoran pajak, serta pidana dengan pidana penjara paling singkat 2 (dua) dan paling lama 6 tahun.

Sambungan **Tabel 2.1**

No	Perilaku	Undang-Undang	Sanksi
12	Bank, akuntan publik, notaris, konsultan pajak, kantor administrasi, dan atau pihak ketiga lainnya, yang mempunyai hubungan dengan Wajib Pajak yang sedang diperiksa, ditagih pajaknya dan disidik karena adanya tindak pidana perpajakan dengan sengaja tidak memberi keterangan tau bukti, atau memberikan keterangan atau bukti yang tidak benar	Pasal 41A UU KUP	Didenda paling banyak Rp25.000.000,- dan dipidana dengan pidana kurungan paling lama 1 (satu) tahun
13	Setiap orang yang dengan sengaja menghalangi atau mempersulit penyidikan tindak pidana dibidang perpajakan	Pasal 41B UU KUP	Paling Banyak Rp75.000.000,- dan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun
14	Setiap orang dalam instansi pemerintah, lembaga, asosiasi, dan pihak lain, yang dengan sengaja tidak memberikan data dan informasi yang berkaitan dengan perpajakan kepada Direktorat Jenderal Pajak	Pasal 41C ayat (1) UU KUP	Didenda paling banyak Rp1.000.000,- dan dipidana dengan pidana kurungan paling lama 1 (satu) tahun
15	Setiap orang yang dengan sengaja menyebabkan tidak terpenuhinya kewajiban pejabat dan pihak lain di instransi pemerintah, lembaga, asosiasi, dan lainnya	Pasal 41C ayat (2) UU KUP	Didenda paling banyak Rp800.000,- dan dipidana dengan pidana kurungan paling lama 10 (sepuluh) bulan
16	Setiap orang yang dengan sengaja tidak menerikan data dan informasi yang diminta oleh Direktur Jenderal Pajak	Pasal 41C ayat (3) UU KUP	Didenda paling banyak Rp800.000,- dan dipidana dengan pidana kurungan paling lama 10 (sepuluh) bulan
17	Setiap orang yang dengan sengaja menyalahgunakan data dan informasi perpajakan, sehingga menimbulkan kerugian pada Negara	Pasal 41C ayat (4) UU KUP	Didenda paling banyak Rp500.000,- dan dipidana dengan pidana kurungan paling lama 1 (satu) tahun
18	Wajib Pajak yang sedang dilakukan tindakan penyidikan pajak namun kemudian memilih untuk melunasi utang pajak yang tidak atau kurang dibayar atau tidak seharusnya dikembalikan	Pasal 448 UU KUP	Didenda 4 (empat) kali jumlah pajak yang tidak atau kurang dibayar, atau yang tidak seharusnya dikembalikan

Sumber: Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP)

b. sanksi administrasi berupa bunga

Sanksi ini biasa dikenakan atas pelanggaran yang menyebabkan utang pajak menjadi lebih besar. Jumlah bunga dihitung berdasarkan persentase tertentu dari suatu jumlah, mulai dari saat bunga itu menjadi hak/kewajiban sampai dengan saat diterima dibayarkan.

Tabel 2.2
Sanksi Administrasi Berupa Bunga

No	Perilaku	Undang-Undang	Sanksi
1	Wajib Pajak membetulkan sendiri SPT Pasal 8 ayat (2) UU KUP Tahunan yang mengakibatkan utang pajak menjadi lebih besar	Pasal 8 ayat (2) UU KUP	2%perbulan atas jumlah pajak yang kurang dibayar, dihitung sejak saat penyampaian SPT berakhir sampai dengan tanggal pembayaran, dan bagian dari bulan dihitung penuh 1 (satu) bulan
2	Wajib Pajak membetulkan sendiri SPT Masa yang mengakibatkan utang pajak menjadi lebih besar	Pasal 8 ayat (2a) UU KUP	2%perbulan atas jumlah yang kurang dibayar, dihitung sejak jatuh tempo pembayaran sampai dengan tanggal pembayaran, dan bagian dari bulan dihitung. Penuh 1 (satu) bulan.
3	Pembayaran atau penyetoran Pasal 9 ayat (2a) UU KUP pajak berdasarkan SPT Masa yang dilakukan setelah tanggal jatuh tempo pembayaran atau penyetoran pajak	Pasal 9 ayat (2a) UU KUP	2%perbulan dihitung dari tanggal jatuh tempo pembayaran sampai dengan tanggal pembayaran, dan bagian dari bulan dihitung penuh 1 (satu) bulan
4	Pembayaran atau penyetoran pajak berdasarkan SPT Tahunan yang dilakukan setelah tanggal jatuh tempo penyampaian SPT Tahunan	Pasal 9 ayat (2b) UU KUP	2% perbulan dihitung mulai dari berakhirnya batas waktu penyampaian SPT Tahunan sampai dengan tanggal pembayaran, dan bagian dari bulan dihitung penuh 1(satu) bulan

Sambungan **Tabel 2.2**

No	Perilaku	Undang-Undang	Sanksi
5	Dari hasil pemeriksaan atau keterangan lain, pajak yang terutang tidak atau kurang dibayar	Pasal 13 ayat (2) UU KUP	2%perbulan dari jumlah pajak yang tidak atau kurang bayar, paling lama 24 (dua puluh empat) bulan, dihitung sejak saat terutangnya pajak atau berakhirnya masa pajak, bagian tahun pajak atau tahun pajak sampai dengan diterbitkannya SKPKB
6	Apabila Wajib Pajak diterbitkan NPWP dan atau dikukuhkan PKP secara jabatan	Pasal 13 ayat (2) UU KUP	2%perbulan dari jumlah pajak yang tidak atau kurang bayar, paling lama 24 (dua puluh empat) bulan, dihitung sejak saat terutangnya pajak atau berakhirnya masa pajak, bagian tahun pajak atau tahun pajak sampai dengan diterbitkannya SKPKB
7	SKPKB yang diterbitkan setelah melewati jangka waktu 5 (lima) tahun, yang diterima oleh Wajib Pajak yang dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan atau tindak pidana lainnya yang dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap	Pasal 13 ayat (5) UU KUP	48% dari jumlah pajak yang tidak atau kurang dibayar
8	Dari penelitian rutin: a. PPh dalam tahun berjalan tidak atau kurang dibayar b. SPT salah tulis/salah hitung sehingga terdapat kekurangan pembayaran pajak	Pasal 14 ayat (3) UU KUP	2%perbulan untuk selama-lamanya 24 (dua puluh empat) bulan dihitung sejak saat terutangnya pajak atau bagian tahun pajak atau tahun pajak sampai diterbitkannya STP

Sambungan **Tabel 2.2**

No	Perilaku	Undang-Undang	Sanksi
9	Bagi PKP yang gagal memproduksi dan telah diberikan pembelian Pajak Masukan	Pasal 14 ayat (5) UU KUP	2%perbulan dari jumlah yang ditagih kembali, dihitung dari tanggal penerbitan Surat Keputusan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak sampai dengan tanggal penerbitan STP, dan bagian dari bulan dihitung penuh 1(satu) bulan.

Sumber: Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP)

c. sanksi administrasi berupa kenaikan

Sanksi ini bisa jadi sanksi yang paling ditakuti oleh Wajib Pajak. Hal ini karena bila dikenakan sanksi tersebut, jumlah pajak yang harus dibayar bisa menjadi berlipat ganda. Sanksi berupa kenaikan pada dasarnya dihitung dengan angka persentase tertentu dari jumlah pajak yang tidak kurang dibayar.

Tabel 2.3
Sanksi Administrasi Berupa Kenaikan

No	Perilaku	Undang-Undang	Sanksi
1	Wajib Pajak mengungkapkan ketidakbenaran pengisian SPT setelah jangka waktu pembetulan SPT berakhir dan belum pernah diterbitkan surat ketetapan pajak, yang mengakibatkan pajak kurang bayar	Pasal 8 ayat (5) UU KUP	50% dari pajak yang kurang dibayar
2	SPT tidak disampaikan sesuai jangka waktu penyampaian dan setelah ditegur secara tertulis SPT tetap tidak disampaikan pada waktunya sebagaimana ditentukan dalam Surat Teguran	Pasal 13 ayat (1) huruf b UU KUP	a. 50% dari PPh yang tidak atau kurang bayar dalam satu tahun pajak b. 100% dari PPh yang tidak atau kurang dipotong, tidak atau kurang dipungut tidak atau kurang disetor

Sambungan **Tabel 2.3**

No	Perilaku	Undang-Undang	Sanksi
3	Berdasarkan hasil pemeriksaan atau keterangan lain mengenai PPN dan PPn BM, ternyata tidak seharusnya dikompensasikan selisih lebih pajak atau tidak seharusnya dikenakan tarif 0%	Pasal 13 ayat (1) huruf c UU KUP	100% dari PPN atas barang dan jasa dan Ph BM yang tidak atau kurang dibayar
4	Apabila Wajib Pajak tidak melakukan pembukuan atau ketika diperiksa wajib pajak tidak: a. memperlihatkan dan atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya, dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak, atau objek yang terutang pajak, b. memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruang yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan	Pasal 13 ayat (3) UU KUP	a. 50% dari PPh yang tidak atau kurang bayar dalam satu tahun pajak b. 100% dari PPh yang tidak atau kurang dipotong, tidak atau kurang dipungut tidak atau kurang disetor, dan dipotong atau dipungut tetapi tidak atau kurang disetor
5	Wajib Pajak yang karena kealpaannya tidak menyampaikan SPT atau Menyampaikan SPT, tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap, atau melampirkan keterangan yang isinya tidak benar, sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara. Kealpaan yang dilakukan ini adalah kealpaan yang pertama kali dilakukan oleh Wajib Pajak	Pasal 134 UU KUP	sanksi kenaikan sebesar 200% dari jumlah pajak yang kurang dibayar yang ditetapkan melalui penerbitan SKPKB
6	Diterbitkan SKPKBT, karena ditemukan data baru dan atau data yang semula belum terungkap	Pasal 15 ayat (2) UU KUP	100% dari jumlah kekurangan pajak
7	Apabila berdasarkan hasil pemeriksaan terhadap Wajib Pajak dengan kriteria tertentu yang telah mendapat pengembalian pendahuluan kelebihan pajak, diterbitkan SKPKB	Pasal 17C ayat (5) UU KUP	100% dari jumlah kekurangan pajak

Sumber: Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP)

2. sanksi pidana yang terdiri dari:

a. pidana kurungan

Sanksi ini biasa terjadi karena adanya tindak pidana yang dilakukan karena kealpaan. Batas maksimum hukuman kurungan ialah 1 (satu) tahun, pekerjaan yang harus dilakukan oleh para tahanan kurungan biasanya lebih sedikit dan lebih ringan, selain di penjara negara, dalam kasus tertentu diizinkan menjalaninya di rumah sendiri dengan pengawasan yang berwajib, kebebasan tahanan kurungan lebih banyak, pada dasarnya tidak ada pembagian atas kelas-kelas, dan dapat menjadi pengganti hukuman denda.

b. pidana penjara

Sanksi ini biasa terjadi karena adanya tindak pidana yang dilakukan dengan sengaja. Batas maksimum penjara ialah seumur hidup, pekerjaan yang dilakukan oleh tahanan penjara biasanya lebih banyak dan lebih berat, terhukum menjalani di gedung atau di rumah penjara, kebebasan para tahanan penjara amat terbatas, dibagi atas kelas-kelas menurut kualitas dan kuantitas kejahatan dari yang tergolong berat sampai dengan yang teringan, dan tidak dapat menjadi pengganti hukuman denda.

Beberapa hasil penelitian yang dilakukan seperti Jatmiko (2006), Muliari dan Setiawan (2010), dan Santi (2012) mengenai sanksi perpajakan menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak. Oleh sebab itu, sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan formal wajib pajak.

2.1.6 Wajib Pajak Orang Pribadi

Mardiasmo (2011:23) berpendapat bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-Undangan perpajakan. Ilyas dan Burton (2008:197) menyebutkan kewajiban wajib pajak berdasarkan UU perpajakan, yaitu:

1. mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP

Ketentuan Pasal 2 Undang-Undang KUP menegaskan bahwa setiap wajib pajak wajib mendaftarkan diri pada Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

2. mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT)

Ketentuan Pasal 3 ayat (1) Undang-Undang KUP menegaskan bahwa setiap Wajib Pajak Wajib mengisi Surat Pemberitahuan dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka arab, satuan mata uang rupiah dan menandatangani serta menyampaikannya ke kantor pajak tempat Wajib Pajak terdaftar.

3. membayar atau menyetor pajak

Kewajiban Wajib pajak untuk membayar atau menyetor pajak yang terutang dilakukan di kas negara melalui kantor pos dan/atau Bank Badan Usaha Milik Negara atau Bank Badan Usaha Milik Daerah atau tempat pembayaran lain yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan, sesuai ketentuan Pasal 10 ayat (1) Undang-Undang KUP.

4. membuat pembukuan atau pencatatan

Bagi Wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan Wajib Pajak Badan di Indonesia diwajibkan

membuat pembukuan, sesuai ketentuan Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang KUP. Sedangkan pencatatan dilakukan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas yang diperbolehkan menghitung penghasilan neto dengan menggunakan Norma Perhitungan Penghasilan Neto dan Wajib Pajak Orang Pribadi yang tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.

5. menaati pemeriksaan pajak

Terhadap Wajib Pajak yang diperiksa, sesuai ketentuan Pasal 29 ayat (3) Undang-Undang KUP, tentunya Wajib Pajak menaati ketentuan pemeriksaan pajak.

6. melakukan pemotongan atau pemungutan pajak

Kewajiban ini dilakukan Wajib pajak terhadap pihak lain dalam rangka melaksanakan perintah Undang-Undang PPh, seperti Pasal 21, Pasal 22, Pasal 23, Pasal 26, dan ketentuan Undang-Undang PPN. Pajak yang telah dipotong atau dipungut tersebut harus disetorkan ke Kas Negara melalui bank.

7. membuat Faktur Pajak

Setiap Pengusaha Kena Pajak (PKP) wajib membuat Faktur Pajak untuk setiap penyerahan Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak, sesuai ketentuan Pasal 13 Undang-Undang PPN. Faktur Pajak yang dibuat merupakan bukti adanya pungutan pajak yang dilakukan oleh PKP. Faktur Pajak tersebut bisa berbentuk Faktur Pajak Standar yang isi dan bentuknya telah di tentukan oleh Direktur Jenderal Pajak, dan Faktur Pajak Sederhana yang bentuknya dibuat sesuai kebutuhan Wajib Pajak namun tidak bertentangan dengan elemen yang diatur Undang-Undang.

8. melunasi Bea Materai

Dalam Undang-Undang bea Materai Nomor 13 tahun 1985 disebutkan bahwa Bea Materai merupakan pajak yang dikenakan atas dokumen. Dokumen-dokumen yang wajib dilunasi Bea Materainya adalah dokumen yang berbentuk: Surat perjanjian dan surat-surat lainnya yang dibuat dengan tujuan untuk digunakan sebagai alat pembuktian mengenai perbuatan, kenyataan atau keadaan yang bersifat perdata; akta-akta notaris termasuk salinannya; akta-akta yang dibuat oleh Pejabat Pembuat Akta Tanah termasuk rangkap-rangkapnya; surat yang memuat jumlah uang lebih dari Rp1.000.000 (satu juta rupiah) yang menyebutkan penerimaan uang; yang menyatakan pembukuan uang atau penyimpanan uang dalam rekening bank; yang berisi pemberitahuan saldo rekening bank; yang berisi pengakuan bahwa utang uang seluruhnya atau sebagiannya telah dilunasi atau diperhitungkan; surat berharga seperti wesel, promes, aksep, dan cek yang harga nominalnya lebih dari Rp1.000.000 (satu juta rupiah); efek dalam nama dan dalam bentuk apapun, sepanjang harga nominalnya lebih dari Rp1.000.000 (satu juta rupiah).

Sedangkan hak Wajib Pajak berdasarkan UU perpajakan, yaitu:

1. mendapatkan pembinaan dan pengarahan dari fiskus

Hak ini merupakan konsekuensi logis dari sistem *self-assessment* yang mewajibkan Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan pajaknya sendiri.

2. membetulkan Surat Pemberitahuan (SPT)

Apabila Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT terdapat kekeliruan dalam pengisiannya, misalnya karena ada data yang belum dilaporkan

atau terdapat kesalahan dalam menghitung, Wajib Pajak masih diberikan Kesempatan untuk membetulkannya dengan syarat fiskus belum melakukan tindakan pemeriksaan.

3. memperpanjang waktu penyampaian SPT

Pasal 3 ayat (3) dan ayat (4) Undang-Undang KUP menegaskan bahwa batas waktu penyampaian SPT masa paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir masa pajak dan untuk SPT tahunan paling lambat 3 (tiga) bulan setelah akhir tahun pajak.

4. memperoleh kembali kelebihan pembayaran pajak

Apabila Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajaknya mengalami kelebihan, maka atas kelebihan tersebut dapat diminta kembali (restitusi) dengan suatu permohonan tertulis, sesuai ketentuan Pasal 11 Undang-Undang KUP.

5. mengajukan keberatan

Apabila Wajib Pajak merasa tidak puas atas ketetapan pajak yang diterbitkan atau pemotongan atau pemungutan pajak yang dilakukan pihak ketiga, Wajib Pajak dapat mengajukan upaya hukum keberatan dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan sejak tanggal surat, tanggal pemotongan atau pemungutan, kecuali Wajib Pajak dapat menunjukkan bahwa jangka waktu tidak dapat dipenuhi karena keadaan diluar kekuasaannya.

6. mengajukan banding

Apabila Wajib Pajak sudah mendapatkan keputusan atas upaya keberatan yang diajukan ke kantor pajak dan merasa keputusan tersebut tidak memuaskannya, maka Wajib Pajak dapat mengajukan upaya hukum banding ke Pengadilan Pajak sesuai ketentuan Pasal 27 Undang-Undang KUP.

7. mengajukan pejabat yang membocorkan rahasia Wajib Pajak

Dalam penjelasan Pasal 34 Undang-Undang KUP ditegaskan bahwa setiap pejabat baik petugas pajak maupun mereka yang melakukan tugas di bidang perpajakan untuk tidak mengungkapkan kerahasiaan Wajib Pajak yang menyangkut masalah perpajakan.

8. mengajukan permohonan untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak

Dalam hal-hal tertentu, ada kalanya Wajib Pajak tidak dapat melunasi uang pajaknya secara sekaligus. Hak yang diberikan berdasarkan ketentuan Pasal 9 ayat (4) Undang-Undang KUP ini dimaksudkan untuk membantu Wajib Pajak tetap dapat melaksanakan kewajibannya dengan baik dan tetap dapat menjalankan usahanya sesuai kondisi nyata Wajib Pajak yang bersangkutan.

9. meminta keterangan mengenai koreksi dalam penerbitan ketetapan pajak

Pasal 25 ayat (6) Undang-Undang KUP memberikan hak kepada Wajib Pajak agar Direktur Jendral Pajak memberikan keterangan secara tertulis hal-hal yang menjadi dasar pengenaan pajak, perhitungan pajak, pemotongan atau pemungutan pajak.

10. memberikan alasan tambahan

Pasal 26 ayat (2) Undang-Undang KUP menegaskan bahwa sebelum surat keputusan atas keberatan diterbitkan, maka Wajib Pajak dapat menyampaikan alasan tambahan atau penjelesan tertulis.

11. mengajukan gugatan

Pasal 23 ayat (2) Undang-Undang KUP menegaskan adanya hak Wajib Pajak untuk mengajukan gugatan atas pelaksanaan Surat Paksa, Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan, atau Pengumuman Lelang; Keputusan

yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan perpajakan, selain yang ditetapkan dalam Pasal 25 ayat (1) dan Pasal 26; Keputusan pembetulan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 yang berkaitan dengan Surat Tagihan Pajak; Keputusan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 yang berkaitan dengan Surat Tagihan Pajak.

12. menunda penagihan pajak

Hak untuk menunda penagihan pajak adalah berkaitan dengan proses banding yang sedang dilakukan Wajib Pajak. Pasal 43 ayat (2) Undang-Undang Pengadilan Pajak (UU PP) menegaskan bahwa penggugat dapat mengajukan permohonan agar tindak lanjut penagihan pajak ditunda selama pemeriksaan Sengketa Pajak sedang berjalan, sampai ada putusan Pengadilan Pajak.

13. memperoleh imbalan bunga

Hak Wajib Pajak untuk memperoleh imbalan bunga didasarkan pada Pasal 27A Undang-Undang KUP bahwa apabila pengajuan keberatan atau banding diterima sebagian atau seluruhnya.

14. mengajukan peninjauan kembali ke Mahkamah Agung

Hak ini timbul berdasarkan ketentuan Pasal 91 Undang-Undang PP yang hanya bisa dilakukan berdasarkan alasan-alasan tertentu yang disebutkan dalam Undang-Undang.

15. mengurangi penghasilan kena pajak dengan biaya yang telah dikeluarkan

Dalam menghitung besarnya penghasilan kena pajak, Wajib Pajak (khususnya Wajib Pajak Dalam Negeri dan Bentuk Usaha Tetap) dapat mengurangi penghasilannya dengan segala pengeluaran-pengeluaran yang telah ditentukan dalam Undang-Undang.

16. pengurangan berupa Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP)

Sesuai Pasal 7 Undang-Undang PPh, hak ini khusus diberikan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi dengan memberikan pengurangan sebesar Penghasilan Tidak Kena Pajak yang telah ditentukan.

17. menggunakan norma perhitungan penghasilan neto

Hak ini diberikan kepada Wajib Pajak yang mempunyai peredaran bruto usaha dalam satu tahun kurang dari Rp600 juta dengan syarat memberitahukan kepada Direktur Jenderal Pajak dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan pertama dari tahun pajak yang bersangkutan sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 14 Undang-Undang PPh.

18. memperoleh fasilitas perpajakan

Dalam Pasal 31A Undang-undang PPh ditegaskan adanya fasilitas perpajakan yang diberikan kepada Wajib Pajak yang melakukan penanaman modal pada bidang usaha tertentu dan/atau daerah tertentu.

19. melakukan pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran

Dalam Undang-Undang PPN ditegaskan bahwa apabila Wajib Pajak (pengusaha kena pajak) mempunyai Pajak Masukan (pajak yang dibayar kepada pihak lain) maka atas Pajak Masukan tersebut dapat di kreditkan terhadap Pajak Keluaran (Pajak yang dipungut dari pihak lain).

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Santi (2012). Santi melakukan penelitian mengenai Analisis Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional, Lingkungan, Sanksi Denda dan Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada WPOP di Wilayah KPP Pratama Semarang. Analisis dilakukan dengan regresi linear berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran

perpajakan, sikap rasional, lingkungan, sanksi denda, dan sikap fiskus. Sedangkan variabel terikatnya adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitiannya adalah (1) seluruh hipotesis diterima, yakni kesadaran perpajakan, sikap rasional, lingkungan, sanksi denda, dan sikap fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak, baik secara parsial dan simultan. Variabel sikap fiskus memberikan pengaruh yang paling besar terhadap kepatuhan pajak karena memiliki nilai beta 0,284, sedangkan variabel sikap rasional memberikan pengaruh yang paling kecil terhadap kepatuhan pajak karena memiliki nilai beta 0,162 dan (2) penelitian ini juga mengungkapkan bahwa variabel kesadaran perpajakan, sikap rasional, lingkungan, sanksi denda dan sikap fiskus dapat digunakan untuk menjelaskan kepatuhan pajak sebesar 57,2% sedangkan sisanya sebesar 42,8% dijelaskan oleh faktor lain di luar model persamaan regresi.

Muliari dan Setiawan (2010) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak. Variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian Muliari dan Setiawan (2010) adalah bahwa persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Begitu juga dengan kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

Mustikasari (2007) melakukan penelitian mengenai Kajian Empiris Tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Perusahaan Industri Pengolahan Di Surabaya. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis multivariat *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan program Amos 5. Model yang dibangun dalam penelitian ini melibatkan 9 variabel laten yang diidentifikasi mempengaruhi perilaku *tax professional*, yaitu: (1) sikap terhadap ketidakpatuhan pajak, (2) norma subyektif, (3) kewajiban moral, (4) kontrol berperilaku yang dipersepsikan, (5) persepsi tentang kondisi keuangan, (6) persepsi tentang fasilitas perusahaan, (7) persepsi tentang iklim organisasi, (8) niat *tax professional* untuk berperilaku tidak patuh, dan (9) ketidakpatuhan pajak badan. Hasil penelitian Mustikasari (2007) tersebut adalah: (1) *tax professional* yang memiliki sikap terhadap ketidakpatuhan positif, niat ketidakpatuhan pajaknya tinggi, (2) pengaruh orang sekitar yang kuat mempengaruhi nilai *tax professional* untuk berperilaku patuh, (3) *tax professional* yang memiliki kewajiban moral yang tinggi, niat ketidakpatuhan pajaknya rendah atau sebaliknya, (4) semakin rendah persepsi *tax professional* atas kontrol yang dimilikinya akan mendorong *tax professional* berniat patuh, (5) semakin rendah persepsi atas kontrol yang dimiliki *tax professional* maka akan mendorong *tax professional* tidak patuh, (6) *tax professional* yang memiliki niat ketidakpatuhan pajak rendah, ketidakpatuhan pajaknya rendah, (7) jika *tax professional* mempunyai persepsi bahwa kondisi keuangan perusahaan baik, maka *tax professional* akan patuh, (8) jika *tax professional* mempunyai persepsi bahwa fasilitas perusahaan mencukupi maka maka ketidakpatuhan pajak badan rendah, (9) persepsi iklim keorganisasian yang positif berpengaruh terhadap pajak badan.

Jatmiko (2006) melakukan penelitian mengenai Kajian Empiris Tentang Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan

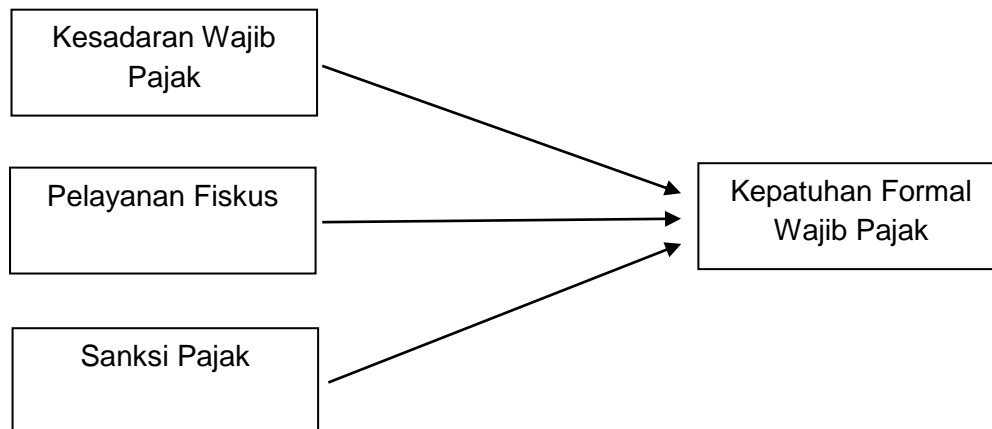
Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Semarang. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Variabel bebas pada penelitian ini yaitu sikap wajib pajak terhadap sanksi denda, sikap wajib pajak terhadap pelayanan fiskus, dan sikap wajib pajak terhadap kesadaran pajak. Variabel terikat pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian Agus Nugroho Jatmiko (2006) adalah sikap wajib pajak terhadap pelaksanaan sanksi denda, sikap wajib pajak terhadap pelayanan fiskus dan sikap wajib pajak terhadap kesadaran perpajakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini adalah penelitian replikasi dimana variabel yang digunakan berbeda dengan variabel yang digunakan oleh Santi (2012). Variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini yaitu kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak. Sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan formal wajib pajak. Berdasarkan penelitian terdahulu, ketiga variabel tersebut berpengaruh sangat positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga, peneliti memilih variabel tersebut. Karena setiap tahunnya terjadi penurunan kepatuhan wajib pajak, maka sasaran pada penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan dan lokasi penelitiannya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar.

2.3 Kerangka Pemikiran Teoretis

Penelitian ini berusaha menjelaskan mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan formal wajib pajak. Kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan formal wajib pajak. Kerangka pemikiran teoretis penelitian ini disajikan pada gambar 2.1.

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran Teoretis



2.4 Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Formal

Wajib Pajak

Ajzen mengembangkan *theory of planned behavior* (TPB) ini pada tahun 1988. Ajzen (1988) menambahkan sebuah konstruk yang belum ada di TRA. Konstruk ini disebut dengan control perilaku persepsian. Konstruk ini ditambahkan di TPB untuk mengontrol perilaku individual yang dibatasi oleh kekurangan-kekurangannya dan keterbatasan-keterbatasan dari kekurangan sumber-sumber daya yang digunakan untuk melakukan perilakunya. Salah satu faktornya, yaitu *behavioral beliefs* berkaitan dengan kesadaran wajib pajak, yaitu ketika sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya, sehingga individu tersebut memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya.

Teori belajar sosial dikenalkan oleh Bandura pada tahun 1986. Konsep dari teori ini menekankan pada komponen kognitif dari pikiran, pemahaman

dan evaluasi. Bandura (1986) mengatakan bahwa faktor sosial dan kognitif serta faktor pelaku memainkan peran penting dalam pembelajaran. Faktor kognitif berupa ekspektasi/penerimaan untuk meraih keberhasilan, sedangkan faktor sosial mencakup pengamatan. Jatmiko (2006) menjelaskan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian Jatmiko (2006), Muliari dan Setiawan (2010), dan Santi (2012) mengungkapkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

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

2.4.2 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak

Teori belajar sosial dikenalkan oleh Bandura pada tahun 1986. Konsep dari teori ini menekankan pada komponen kognitif dari pikiran, pemahaman dan evaluasi. Bandura (1986) mengatakan bahwa faktor sosial dan kognitif serta faktor pelaku memainkan peran penting dalam pembelajaran. Faktor kognitif berupa ekspektasi/penerimaan untuk meraih keberhasilan, sedangkan faktor sosial mencakup pengamatan. Pada teori pembelajaran sosial menjelaskan bahwa seseorang juga akan taat membayar pajak apabila telah menaruh perhatian terhadap pelayanan pajak, baik fiskus maupun sistem pelayanan pajaknya.

Ajzen mengembangkan *theory of planned behavior* (TPB) ini pada tahun 1988. Ajzen (1988) menambahkan sebuah konstruk yang belum ada di TRA. Konstruk ini disebut dengan control perilaku persepsian. Konstruk ini ditambahkan di TPB untuk mengontrol perilaku individual yang dibatasi oleh kekurangan-kekurangannya dan keterbatasan-keterbatasan dari kekurangan sumber-sumber daya yang digunakan untuk melakukan perilakunya. Salah satu faktornya, yaitu *normative beliefs* berkaitan dengan pelayanan fiskus, yaitu ketika akan melakukan sesuatu, individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut dan dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak, sistem perpajakan yang efisien dan efektif, serta penyuluhan-penyuluhan pajak yang memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat pajak, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak.

Hasil penelitian Jatmiko (2006), Muliari dan Setiawan (2010), dan Santi (2012) mengungkapkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan formal wajib pajak

2.4.3 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak

Teori atribusi pertama kali ditemukan oleh Heider pada tahun 1958 dan kemudian dikembangkan oleh Weiner pada tahun 1974. Teori atribusi mengasumsikan bahwa orang mencoba untuk menentukan mengapa orang melakukan apa yang mereka lakukan, yaitu atribut menyebabkan perilaku.

Seseorang berusaha untuk memahami mengapa orang lain melakukan sesuatu yang mungkin satu atau lebih atribut menyebabkan perilaku itu.

Ajzen mengembangkan *theory of planned behavior* (TPB) ini pada tahun 1988. Ajzen (1988) menambahkan sebuah konstruk yang belum ada di TRA. Konstruk ini disebut dengan control perilaku persepsian. Konstruk ini ditambahkan di TPB untuk mengontrol perilaku individual yang dibatasi oleh kekurangan-kekurangannya dan keterbatasan-keterbatasan dari kekurangan sumber-sumber daya yang digunakan untuk melakukan perilakunya. Salah satu faktornya, yaitu *control beliefs* berkaitan dengan sanksi pajak yaitu dibuat untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak.

Teori belajar sosial dikenalkan oleh Bandura, konsep dari teori ini menekankan pada komponen kognitif dari pikiran, pemahaman dan evaluasi. Pada teori pembelajaran sosial juga dijelaskan bahwa salah satu prosesnya, yaitu proses penguatan merupakan proses yang mana individu-individu disediakan rangsangan positif atau penghargaan supaya berperilaku sesuai dengan model. Sehingga, cukup relevan apabila dihubungkan dengan pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian Jatmiko (2006), Muliari dan Setiawan (2010), dan Najib (2013) mengungkapkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3 : Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan formal wajib pajak

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kausal yang dimaksudkan untuk mengungkap permasalahan berupa sebab dan akibat. Peneliti menggunakan desain penelitian ini untuk memberikan bukti empiris dan menganalisis kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengaturan penelitian ini dilakukan secara alamiah melalui penelitian lapangan (*field research*) menggunakan survey terhadap responden. Penelitian ini menggunakan *horizon* waktu *cross-sectional*, data hanya dikumpulkan sekali selama penelitian berlangsung.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan di Jalan Urip Sumoharjo km 4, Gedung Keuangan Negara 1. Penelitian ini berlangsung dari bulan februari sampai bulan april.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang tercatat di KPP Pratama Makassar Selatan. Jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu 59.179 wajib pajak orang pribadi. Guna efisiensi waktu dan biaya, maka tidak semua wajib pajak tersebut menjadi objek dalam penelitian ini. Oleh karena itu dilakukanlah pengambilan sampel. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *simple random sampling*. Sampelnya adalah orang-orang yang ditemui oleh peneliti secara acak.

Penentuan sampel ditentukan dengan menggunakan rumus berikut (Muliari dan Setiawan, 2010):

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

n = jumlah sampel

N = populasi

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

Berdasarkan data dari KPP Makassar Selatan hingga awal tahun 2014, tercatat sebanyak 59.179 wajib pajak orang pribadi. Oleh karena itu, jumlah sampel untuk penelitian dengan *margin of error* sebesar 10% adalah:

$$n = \frac{59.179}{1 + 59.179(0,1)^2}$$

$$n = 99,8$$

$$n = 100$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 99,8 yang dibulatkan menjadi 100 wajib pajak orang pribadi.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang berasal langsung dari sumber data yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti. Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh langsung dari para wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama

Makassar Selatan. Data ini berupa kuesioner yang telah diisi oleh para wajib pajak yang menjadi responden terpilih dalam penelitian ini. Data sekunder yaitu data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan atau yang tidak dipublikasikan. Data penelitian ini diperoleh dengan menggunakan metode tinjauan kepustakaan (*library research*) dan mengakses *website* maupun situs-situs.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini Penulis memperoleh data yang diperlukan dengan menggunakan cara sebagai berikut:

1. pengumpulan data primer dilakukan dengan metode *survey* menggunakan media angket (kuesioner). Sejumlah pertanyaan akan diajukan kepada responden dan kemudian responden diminta menjawab sesuai dengan pendapat mereka. Untuk mengukur pendapat responden, digunakan skala Likert lima angka yaitu mulai dari angka 5 untuk pendapat sangat setuju (SS) dan angka 1 untuk pendapat sangat tidak setuju (STS) (Santi, 2012). Perinciannya adalah sebagai berikut.
 1. Kategori Sangat Setuju (SS) diberi skor 5
 2. Kategori Setuju diberi (S) skor 4
 3. Kategori Netral (N) diberi skor 3
 4. Kategori Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
 5. Kategori Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1
2. tinjauan kepustakaan (*library research*), metode ini dilakukan dengan mempelajari teori-teori dan konsep-konsep yang sehubungan dengan

masalah yang diteliti Penulis pada buku-buku, makalah, dan jurnal guna memperoleh landasan teoretis yang memadai untuk melakukan pembahasan.

3. mengakses *website* dan situs-situs, metode ini digunakan untuk mencari *website* maupun situs-situs yang menyediakan informasi sehubungan dengan masalah dalam penelitian dan teori yang mendukung atas penelitian yang dilakukan.

3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel bebas dalam penelitian ini yaitu kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak. Definisi operasional dari masing-masing variabel tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

- a. kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Perundang-Undangan Perpajakan (Devano dan Rahayu, 2006:110)
- b. kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela (Muliari dan Setiawan, 2010).
- c. pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006).
- d. 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 (Mardiasmo, 2006 dalam Muliari

dan Setiawan, 2010). Wajib pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006). Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak.

Skala pengukuran yang digunakan untuk keempat variabel dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Responden diminta mengisi pertanyaan dalam skala Likert dalam jumlah kategori tertentu, sebagai berikut.

1. Kategori Sangat Setuju (SS) diberi skor 5
2. Kategori Setuju (S) diberi skor 4
3. Kategori Netral (N) diberi skor 3
4. Kategori Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
5. Kategori Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

Pada tabel 3.1 dapat dilihat ringkasan definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 3.1
Definisi Operasional

Variabel	Notasi	Indikator Pertanyaan	Skala	Sumber
Kepatuhan Formal Wajib Pajak (patuh)	Patuh 1	Secara umum dapat dikatakan bahwa Bapak/Ibu paham UU Perpajakan	5 poin skala Likert, 1 untuk STS hingga 5 untuk SS	Jatmiko (2006)
	Patuh 2	Bapak/Ibu selalu mengisi formulir pajak dengan benar		
	Patuh 3	Bapak/ibu selalu menghitung pajak dengan jumlah yang benar		
	Patuh 4	Bapak/Ibu selalu membayar pajak tepat pada waktunya		

Sambungan **Tabel 3.1**

Variabel	Notasi	Indikator Pertanyaan	Skala	Sumber
Kesadaran Wajib Pajak (sadar)	Sadar 1	Pajak adalah iuran rakyat untuk dana pembangunan	5 poin skala Likert, 1 untuk STS hingga 5 untuk SS	Jatmiko (2006) dan Munari (2005)
	Sadar 2	Pajak adalah iuran rakyat untuk dana pengeluaran umum pelaksanaan fungsi pemerintahan		
	Sadar 3	Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang terbesar		
	Sadar 4	Pajak harus saya bayar karena pajak merupakan kewajiban kita sebagai warga Negara		
Pelayanan Fiskus (fiskus)	Fiskus 1	Petugas Pajak telah memberikan pelayanan pajak dengan baik	5 poin skala Likert, 1 untuk STS hingga 5 untuk SS	Jatmiko (2006)
	Fiskus 2	Bapak/Ibu merasa bahwa penyuluhan yang dilakukan oleh petugas pajak dapat membantu pemahaman Bapak/ibu mengenai hak dan kewajiban Bapak/Ibu selaku wajib pajak		
	Fiskus 3	Petugas pajak senantiasa memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan		
	Fiskus 4	Cara membayar pajak adalah mudah/efisien		
Sanksi Pajak (sanksi)	Sanksi 1	Sanksi pajak sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan	5 poin skala Likert, 1 untuk STS hingga 5 untuk SS	Munari (2005)
	Sanksi 2	Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua Wajib pajak yang melakukan pelanggaran		
	Sanksi 3	Sanksi yang diberikan kepada Wajib Pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan		
	Sanksi 4	Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku		

3.7 Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini adalah alat yang dipakai untuk menghimpun data. Data yang diharapkan dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penelitian lapangan yang berasal dari responden yang termasuk dalam sampel penelitian. data sekunder diperoleh dari buku-buku maupun karya tulis ilmiah lainnya. Kuesioner adalah pernyataan logis yang berhubungan dengan masalah penelitian, dimana setiap pertanyaan mempunyai makna.

3.8 Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi berganda untuk mengolah dan membahas data yang telah diperoleh dan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Teknik analisis regresi berganda dipilih untuk digunakan pada penelitian ini karena teknik regresi berganda dapat menyimpulkan secara langsung mengenai pengaruh masing-masing variabel bebas yang digunakan secara parsial ataupun secara bersama-sama.

Hair *et al.* (1998) dalam Jatmiko (2006) menyatakan bahwa regresi berganda merupakan teknik statistik untuk menjelaskan keterkaitan antara variabel terikat dengan beberapa variabel bebas. Fleksibilitas dan adaptifitas dari metode ini mempermudah peneliti untuk melihat suatu keterkaitan dari beberapa variabel sekaligus. Regresi berganda juga dapat memperkirakan kemampuan prediksi dari serangkaian variabel bebas terhadap variabel terikat. Sementara itu, model regresi yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\text{Patuh} = \alpha + \beta_1\text{Sadar} + \beta_2\text{Fiskus} + \beta_3\text{Sanksi} + e$$

Keterangan :

Patuh : Kepatuhan Formal Wajib Pajak

α : Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$: Koefisien regresi

Sadar : Sikap WP Terhadap Kesadaran Wajib Pajak

Fiskus : Sikap WP Terhadap Pelayanan Fiskus

Sanksi : Sikap WP Terhadap Sanksi Pajak

e : *Residual*

3.8.1 Uji Kualitas Data

1. Validitas

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

2. Reliabilitas

Azwar (1997) dalam Santi (2012) mengatakan bahwa reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya dan dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda apabila dilakukan kembali kepada subjek yang sama. Pada penelitian ini digunakan teknik perhitungan reliabilitas koefisien *Cronbach Alpha*, dengan alasan perhitungan dengan teknik ini akan memberikan harga yang lebih kecil atau sama besar dengan reliabilitas yang sebenarnya (Azwar, 1997

dalam Santi, 2012). Jadi ada kemungkinan dengan menggunakan teknik ini akan lebih cermat karena dapat mendeteksi hasil yang sebenarnya. Adapun untuk menetapkan suatu angket reliabel atau tidak dengan menggunakan pedoman Ferdinand (2006) yaitu koefisien $\alpha > 0,60$.

3.8.2 Asumsi Klasik

Jatmiko (2006) mengatakan pengujian gejala asumsi klasik dilakukan agar hasil analisis regresi memenuhi kriteria *BLUE (Best, Linear, Unbiased Estimator)*. Uji asumsi klasik ini terdiri dari uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinearitas.

Uji asumsi klasik mencakup hal sebagai berikut:

1. normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Metode yang dipakai untuk mengetahui kenormalan model regresi adalah *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dan *Normal P-Plot*. Distribusi data dinyatakan normal apabila nilai p dari *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test* $> 0,05$, dan sebaliknya. Sedangkan, *Normal Probability Plot of Regression Standardized Residual* apabila data menyebar disekitar garis diagonal atau mengikuti garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

2. multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas maka dapat dilihat dari

nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Bila angka VIF ada yang melebihi 10 berarti terjadinya multikolinieritas.

3. heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah ada model regresi ini terjadi ketidaksamaan varian dari residu satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari residu pengamatan ke pengamatan lain berbeda berarti ada gejala heteroskedastisitas dalam model regresi tersebut. Model regresi yang baik tidak terjadi adanya heteroskedastisitas. Cara yang digunakan untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah menggunakan uji Glejser. Uji Glejser adalah meregresikan antara variabel bebas dengan variabel *residual absolute*.

3.8.3 Pengujian Hipotesis

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara individu terhadap variabel terikat, sementara uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara keseluruhan. Pada penelitian ini hipotesis 1 sampai dengan hipotesis 3 diuji dengan menggunakan uji t. Pada uji t dilakukan dengan cara berdasarkan nilai probabilitas. Jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 atau 5 % maka hipotesis yang diajukan diterima atau dikatakan signifikan. Sedangkan jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05 atau 5% maka hipotesis yang diajukan ditolak atau dikatakan tidak signifikan. Sementara itu, uji F dilakukan berdasarkan nilai probabilitas. Jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak, artinya ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Sedangkan jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Karakteristik Responden

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

Karakteristik responden dikelompokkan menurut usia, jenis kelamin, pekerjaan, pengalaman kerja, pendidikan terakhir, pengisian SPT, dan pendidikan pajak. Untuk memperjelas karakteristik responden yang dimaksud, maka disajikan tabel mengenai responden seperti dijelaskan berikut ini.

1. Karakteristik responden berdasarkan usia

Tabel 4.1
Presentase Usia Responden

Usia	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
< 20 tahun	0	0%
21-30 tahun	47	47%
31-40 tahun	16	16%
41-50 tahun	20	20%
> 51 tahun	17	17%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer diolah (2014)

Dari data karakteristik responden berdasarkan usia pada tabel 4.1 di atas, maka jumlah responden terbesar adalah responden yang berusia 21-30 tahun yaitu sebanyak 47 orang atau 47%. Sedangkan jumlah responden terendah adalah responden yang berusia 31-40 tahun yaitu sebanyak 16 orang atau 16%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian

besar wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Makassar Selatan adalah berusia produktif.

2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.2
Presentase Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Laki-laki	39	39%
Perempuan	61	61%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer diolah (2014)

Dari data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada tabel 4.2 di atas, maka jumlah responden terbesar adalah responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 61 orang atau 61%. Sedangkan jumlah responden terendah adalah responden yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 39 orang atau 39%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Makassar Selatan adalah berjenis kelamin perempuan.

3. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 4.3
Presentase Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Pegawai Negeri	42	42%
Karyawan Swasta	52	52%
Pegawai BUMN	1	1%
Pengusaha	1	1%
Lain-lain	4	4%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer diolah (2014)

Dari data karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pada tabel 4.3 di atas, maka jumlah responden terbesar adalah responden yang bekerja sebagai karyawan swasta yaitu sebanyak 52 orang atau 52%. Sedangkan jumlah responden terendah adalah responden yang bekerja sebagai pengusaha dan BUMN yaitu sebanyak 1 orang atau 1%.

Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Makassar Selatan adalah bekerja sebagai karyawan swasta.

4. Karakteristik responden berdasarkan pengalaman kerja

Tabel 4.4
Presentase Pengalaman Kerja Responden

Lama Kerja	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
< 5 tahun	42	42%
6-10 tahun	16	16%
11-15 tahun	8	8%
16-20 tahun	8	8%
>20 tahun	26	26%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer diolah (2014)

Dari data karakteristik responden berdasarkan pengalaman kerja pada tabel 4.4 di atas, maka jumlah responden terbesar adalah responden yang memiliki pengalaman kerja selama kurang dari 5 tahun yaitu sebanyak 42 orang atau 42%. Sedangkan jumlah responden terendah adalah responden memiliki pengalaman kerja selama 11-15 tahun dan 16-20 tahun yaitu masing-masing sebanyak 8 orang atau 8%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Makassar Selatan adalah yang masih memiliki sedikit pengalaman kerja, yaitu kurang dari 5 tahun.

5. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

Tabel 4.5
Presentase Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan Terakhir	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
SMA/SMK	7	7%
D3	7	7%
Sarjana	80	80%
Pascasarjana	6	6%
Lain-lain	0	0%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer diolah (2014)

Dari data karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir pada tabel 4.5 di atas, maka jumlah responden terbesar adalah responden yang sarjana yaitu sebanyak 80 orang atau 80%. Sedangkan jumlah responden terendah adalah responden yang pascasarjana yaitu sebanyak 6 orang atau 6%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Makassar Selatan adalah sarjana.

6. Karakteristik responden berdasarkan pengisian SPT

Tabel 4.6
Presentase Pengisian SPT Responden

Pengisian SPT	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Sendiri	87	87%
Konsultan	2	2%
Tenaga Ahli	11	11%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer diolah (2014)

Dari data karakteristik responden berdasarkan pengisian SPT pada tabel 4.6 di atas, maka jumlah responden terbesar adalah responden yang pengisian SPTnya dilakukan sendiri yaitu sebanyak 87 orang atau 87%. Sedangkan jumlah responden terendah adalah responden yang pengisian SPTnya dilakukan oleh konsultan yaitu sebanyak 2 orang atau 2%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Makassar Selatan adalah wajib pajak yang melakukan pengisian SPTnya sendiri dan berlakunya *Self Assessment System*.

7. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan pajak

Tabel 4.7
Presentase Pendidikan Pajak Responden

Pendidikan Pajak	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Kursus	1	1%
Pelatihan	8	8%

Penyuluhan	24	24%
Belajar Sendiri	67	67%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer diolah (2014)

Dari data karakteristik responden berdasarkan pendidikan pajak pada tabel 4.7 di atas, maka jumlah responden terbesar adalah responden yang pendidikan pajaknya diperoleh karena belajar sendiri yaitu sebanyak 67 orang atau 67%. Sedangkan jumlah responden terendah adalah responden yang pendidikan pajaknya diperoleh karena kursus yaitu sebanyak 1 orang atau 1%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Makassar Selatan adalah wajib pajak yang pendidikan pajaknya diperoleh dari belajar sendiri.

4.2 Penentuan *Range*

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

$$\text{skor tertinggi} : 100 \times 5 = 500$$

$$\text{skor terendah} : 100 \times 1 = 100$$

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

range skor:

$$100-180 = \text{sangat rendah}$$

$$181-260 = \text{rendah}$$

$$261-340 = \text{cukup}$$

$$341-420 = \text{tinggi}$$

$$421-500 = \text{sangat tinggi}$$

4.3 Analisis Deskriptif dan Perhitungan Skor Variabel X

1. Analisis Deskriptif Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1)

Analisis deskriptif jawaban responden tentang variabel kesadaran wajib pajak didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan seperti yang terdapat dalam kuesioner yang disebarakan pada responden. Variasi jawaban responden untuk variabel kesadaran wajib pajak dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut ini.

Tabel 4.8
Tanggapan Responden Mengenai Kesadaran Wajib Pajak (X1)

Pernyataan/indikator	Skor										Total
	STS		TS		N		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1. Pajak adalah iuran rakyat untuk dana pembangunan	1	1	17	17	32	32	43	43	7	7	338
2. Pajak adalah iuran rakyat untuk dana pengeluaran umum pelaksanaan fungsi pemerintahan	1	1	9	9	21	21	51	51	18	18	376
3. Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang terbesar	2	2	8	8	23	23	53	53	14	14	363
4. Pajak harus saya bayar karena pajak merupakan kewajiban kita sebagai warga Negara	2	2	8	8	15	15	49	49	26	26	389
Rata-rata											366.5

Sumber: Data Primer yang diolah (2014)

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, bisa disimpulkan bahwa pernyataan atau indikator dari pajak harus saya bayar karena pajak merupakan kewajiban kita sebagai warga negara berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 389. Pernyataan atau indikator pajak adalah iuran rakyat untuk dana pengeluaran umum pelaksanaan fungsi pemerintahan berada pada *range* keempat, yaitu

tinggi dengan skor 376. Pernyataan atau indikator pajak merupakan sumber penerimaan negara yang terbesar berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 363, dan pernyataan atau indikator pajak adalah iuran rakyat untuk dana pembangunan berada pada *range* ketiga, yaitu cukup, dengan skor 338.

2. Analisis Deskriptif Variabel Pelayanan Fiskus (X2)

Analisis deskriptif jawaban responden tentang variabel pelayanan fiskus didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan seperti yang terdapat dalam kuesioner yang disebarakan pada responden. Variasi jawaban responden untuk variabel pelayanan fiskus dapat dilihat pada tabel 4.9 berikut ini.

Tabel 4.9
Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Fiskus (X2)

Pernyataan/indikator	Skor										Total
	STS		TS		N		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1. Petugas pajak telah memberikan pelayanan pajak dengan baik	2	2	1	1	5	5	33	33	59	59	446
2. Bapak/Ibu merasa bahwa penyuluhan yang dilakukan oleh petugas pajak dapat membantu pemahaman Bapak/ibu mengenai hak dan kewajiban Bapak/Ibu selaku wajib pajak	2	2	3	3	15	15	45	45	35	35	408
3. Petugas pajak senantiasa memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan	2	2	6	6	11	11	30	30	51	51	422
4. Cara membayar pajak adalah mudah/efisien	2	2	2	2	8	8	32	32	56	56	438
Rata-rata											428.5

Sumber: Data Primer yang diolah (2014)

Berdasarkan tabel 4.9 di atas, bisa disimpulkan bahwa pernyataan atau indikator dari petugas pajak telah memberikan pelayanan pajak dengan baik berada pada *range* kelima, yaitu sangat tinggi dengan skor 446. Pernyataan atau indikator cara membayar pajak adalah mudah/efisien berada pada *range* kelima, yaitu sangat tinggi dengan skor 438. Pernyataan atau indikator petugas pajak senantiasa memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan berada pada *range* kelima, yaitu sangat tinggi dengan skor 422, dan pernyataan atau indikator Bapak/Ibu merasa bahwa penyuluhan yang dilakukan oleh petugas pajak dapat membantu pemahaman Bapak/ibu mengenai hak dan kewajiban Bapak/Ibu selaku wajib pajak berada pada *range* keempat, yaitu tinggi, dengan skor 408.

3. Analisis Deskriptif Variabel Sanksi Pajak (X3)

Analisis deskriptif jawaban responden tentang variabel sanksi pajak didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan seperti yang terdapat dalam kuesioner yang disebarakan pada responden. Variasi jawaban responden untuk variabel sanksi pajak dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut ini.

Tabel 4.10
Tanggapan Responden Mengenai Sanksi Pajak (X3)

Pertanyaan/indikator	Skor										Total
	STS		TS		N		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1. Sanksi pajak sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan	3	3	16	16	35	35	36	36	10	10	334

2. Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melakukan pelanggaran	3	3	16	16	25	25	47	47	12	12	358
3. Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan	2	2	16	16	38	38	36	36	8	8	332
4. Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku	1	1	10	10	35	35	37	37	17	17	359
Rata-rata											345.7

Sumber: Data Primer yang diolah (2014)

Berdasarkan tabel 4.10 di atas, bisa disimpulkan bahwa pernyataan atau indikator dari penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 359. Pernyataan atau indikator pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melakukan pelanggaran berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 358. Pernyataan atau indikator sanksi pajak sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan berada pada *range* ketiga, yaitu cukup dengan skor 334, dan pernyataan atau indikator sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan berada pada *range* ketiga, yaitu cukup, dengan skor 332.

4.4 Analisis Deskriptif dan Perhitungan Skor Variabel Y

Analisis deskriptif jawaban responden tentang variabel kepatuhan formal wajib pajak didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan seperti yang terdapat dalam kuesioner yang disebarakan pada responden. Variasi

jawaban responden untuk variabel kepatuhan formal wajib pajak dapat dilihat pada tabel 4.11 berikut ini.

Tabel 4.11
Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Formal Wajib Pajak (Y)

Pertanyaan/indikator	Skor										Total
	STS		TS		N		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1. Secara umum dapat dikatakan bahwa Bapak/Ibu paham UU Perpajakan	2	2	6	6	14	14	45	45	33	33	401
2. Bapak/Ibu selalu mengisi formulir pajak dengan benar	1	1	2	2	16	16	35	35	46	46	424
3. Bapak/ibu selalu menghitung pajak dengan jumlah yang benar	1	1	3	3	16	16	44	44	36	36	411
4. Bapak/Ibu selalu membayar pajak tepat pada waktunya	2	2	0	0	12	12	41	41	45	45	427
Rata-rata											415.7

Sumber: Data Primer yang diolah (2014)

Berdasarkan tabel 4.11 di atas, bisa disimpulkan bahwa pernyataan atau indikator dari Bapak/Ibu selalu membayar pajak tepat pada waktunya berada pada *range* kelima, yaitu sangat tinggi dengan skor 427. Pernyataan atau indikator Bapak/Ibu selalu mengisi formulir pajak dengan benar berada pada *range* kelima, yaitu sangat tinggi dengan skor 424. Pernyataan atau indikator Bapak/ibu selalu menghitung pajak dengan jumlah yang benar berada pada *range* keempat, yaitu tinggi dengan skor 411, dan pernyataan atau indikator Secara umum dapat dikatakan bahwa Bapak/Ibu paham UU Perpajakan berada pada *range* keempat, yaitu tinggi, dengan skor 401.

4.5 Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Dalam hal ini digunakan item pertanyaan yang diharapkan dapat secara tepat mengungkapkan variabel yang diukur. Kriteria yang digunakan untuk menyatakan suatu instrumen dianggap valid atau layak digunakan dalam pengujian hipotesis apabila *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari 0,30. Hasil uji validitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.12 berikut ini.

Tabel 4.12
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Corrected Item- Total Correlation	Ket.
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	X1.1	0.628	Valid
	X1.2	0.764	Valid
	X1.3	0.821	Valid
	X1.4	0.67	Valid
Pelayanan Fiskus (X2)	X2.1	0.891	Valid
	X2.2	0.734	Valid
	X2.3	0.833	Valid
	X2.4	0.887	Valid
Sanksi Pajak (X3)	X3.1	0.662	Valid
	X3.2	0.605	Valid
	X3.3	0.798	Valid
	X3.4	0.489	Valid
Kepatuhan Formal Wajib Pajak (Y)	Y1.1	0.893	Valid
	Y1.2	0.849	Valid
	Y1.3	0.861	Valid
	Y1.4	0.895	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah (2014)

Berdasarkan tabel 4.12 hasil uji validitas di atas, disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid, hal ini bisa dilihat dari nilai masing-masing item pertanyaan memiliki nilai *Corrected Item- Total Correlation* yang lebih besar dari 0,30.

2. Uji Reliabilitas

Trihendrari (2012:304) menjelaskan bahwa instrumen kuesioner harus andal (reliable). Andal berarti instrumen tersebut menghasilkan ukuran yang konsisten apabila digunakan untuk mengukur berulang kali. Teknik yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus koefisien *Cronbach's Alpha*, dengan cara membandingkan nilai *Alpha* dengan standarnya, reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,60. Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.13 berikut ini.

Tabel 4.13
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Ket.
X1	0.868	Reliabel
X2	0.928	Reliabel
X3	0.814	Reliabel
Y	0.946	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah (2014)

Berdasarkan tabel 4.13 hasil uji reliabilitas di atas, maka dapat disimpulkan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini telah reliabel karena keseluruhan variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,60 sehingga layak digunakan untuk menjadi alat ukur instrumen kuesioner dalam penelitian ini.

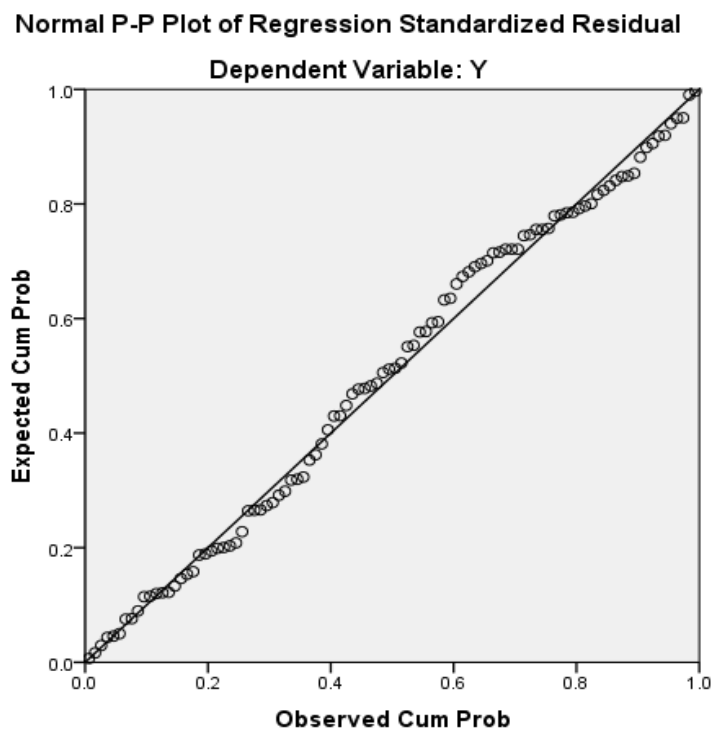
4.6 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau

tidak. Metode yang dipakai untuk mengetahui kenormalan model regresi adalah *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dan *Normal P-Plot*. Distribusi data dinyatakan normal apabila nilai p dari *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test* $> 0,05$, dan sebaliknya. Sedangkan, *Normal Probability Plot of Regression Standardized Residual* apabila data menyebar disekitar garis diagonal atau mengikuti garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Hasil uji normalitas pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 4.1 berikut ini.

Gambar 4.1
Normal P-plot



Sumber: Data Primer yang diolah (2014)

Berdasarkan tampilan grafik Normal P-plot di atas, dapat disimpulkan bahwa pola grafik normal terlihat dari titik-titik yang menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Berdasarkan grafik Normal P-plot, menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai dalam penelitian ini karena memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas maka dapat dilihat dari nilai *Varians Inflation Factor* (VIF). Bila angka VIF ada yang melebihi 10 berarti terjadinya multikolinieritas.

Tabel 4.14
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics		
	Tolerance	VIF	
1	X1	.575	1.738
	X2	.640	1.562
	X3	.618	1.618

a. Dependent Variable: Y

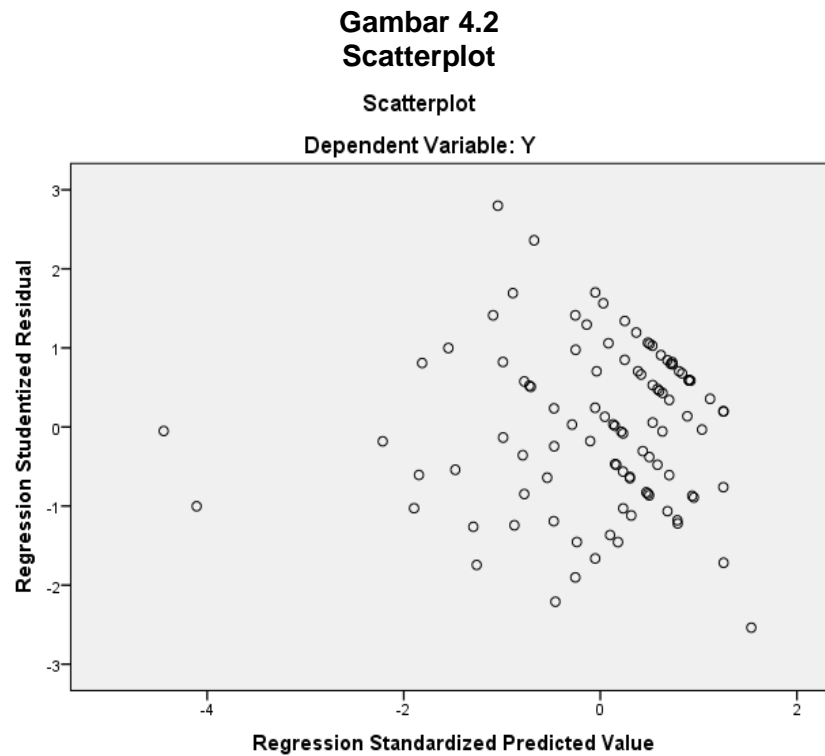
Sumber: Data Primer yang diolah (2014)

Berdasarkan tabel 4.14 di atas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* dari ketiga variabel independen berada di atas 0.10 dan VIF kurang dari 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tersebut tidak terdapat masalah multikolinearitas, maka model regresi ini layak untuk dipakai.

3. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah ada model regresi ini terjadi ketidaksamaan varian dari residu satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari residu pengamatan ke pengamatan lain berbeda berarti ada gejala heteroskedastisitas dalam model regresi tersebut. Model regresi yang baik tidak terjadi adanya heteroskedastisitas. Cara yang digunakan untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah menggunakan uji

Glejser. Uji Glejser adalah meregresikan antara variabel bebas dengan variabel *residual absolute*, dimana apabila nilai $p > 0,05$ maka variabel bersangkutan dinyatakan bebas heteroskedastisitas.



Sumber: Data Primer yang diolah (2014)

Berdasarkan gambar 4.2 di atas, dapat diketahui bahwa data (titik-titik) menyebar secara merata di atas dan di bawah garis nol, tidak berkumpul di satu tempat, serta tidak membentuk pola tertentu sehingga dapat disimpulkan bahwa uji regresi ini tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

4.7 Analisis Regresi Linear Berganda

Teknik regresi berganda digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Hasil uji regresi linear berganda terhadap ketiga variabel independen, yaitu kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak dapat dilihat pada tabel 4.15 berikut ini.

Tabel 4.15
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.770	1.368		1.294	.199
	x1	.278	.098	.254	2.846	.005
	x2	.437	.091	.404	4.784	.000
	x3	.237	.086	.235	2.739	.007

a. Dependent Variable: y

Sumber: Data Primer yang diolah (2014)

Berdasarkan tabel 4.15 persamaan regresi linear berganda, yang dibaca adalah nilai dalam kolom B, baris pertama menunjukkan konstanta (a) dan baris selanjutnya menunjukkan koefisien variabel independen. Berdasarkan tabel 4.15 model regresi yang digunakan adalah sebagai berikut.

$$Y = 1.770 + 0.278 X_1 + 0.437 X_2 + 0.237 X_3 + e_t$$

Nilai konstanta dengan koefisien regresi pada tabel 4.15 dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Konstanta sebesar 1,770 menunjukkan bahwa jika variabel-variabel independen (kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak) diasumsikan tidak mengalami perubahan (konstan) maka nilai Y (kepatuhan formal wajib pajak) adalah sebesar 1,770%.
2. Koefisien variabel kesadaran wajib pajak (x1) sebesar 0,278 berarti setiap kenaikan kesadaran wajib pajak sebesar 1%, maka kepatuhan formal wajib pajak akan naik sebesar 0,278%.
3. Koefisien variabel pelayanan fiskus (x2) sebesar 0,437 berarti setiap kenaikan kesadaran wajib pajak sebesar 1%, maka kepatuhan formal wajib pajak akan naik sebesar 0,437%.

4. Koefisien variabel sanksi pajak (x3) sebesar 0,237 berarti setiap kenaikan kesadaran wajib pajak sebesar 1%, maka kepatuhan formal wajib pajak akan naik sebesar 0,237%.

4.8 Pengujian Hipotesis

1. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara individu terhadap variabel terikat. Pada penelitian ini hipotesis 1 sampai dengan hipotesis 3 diuji dengan menggunakan uji t. Pada uji t dilakukan dengan cara berdasarkan nilai probabilitas. Jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 atau 5 % maka hipotesis yang diajukan diterima atau dikatakan signifikan. Sedangkan jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05 atau 5% maka hipotesis yang diajukan ditolak atau dikatakan tidak signifikan. Hasil uji t pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.16 berikut ini.

Tabel 4.16
Hasil Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.770	1.368		1.294	.199
1 x1	.278	.098	.254	2.846	.005
x2	.437	.091	.404	4.784	.000
x3	.237	.086	.235	2.739	.007

a. Dependent Variable: y

Sumber: Data Primer yang diolah (2014)

Berdasarkan tabel 4.16 di atas, pengaruh dari masing-masing variabel kesadaran wajib pajak (x1), pelayanan fiskus (x2), dan sanksi pajak (x3) terhadap kepatuhan formal wajib pajak (y) dilihat dari tingkat signifikan (probabilitas), arah tanda variabel kesadaran wajib pajak (x1), pelayanan fiskus

(x₂), dan sanksi pajak (x₃) mempunyai arah yang positif. Ketiga variabel independen tersebut juga berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen karena nilai signifikan lebih kecil dari 0,05. Dengan melihat tabel 4.16 di atas, maka analisis regresi linear berganda dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 4.16 secara parsial diperoleh nilai t hitung sebesar 2,846 dengan signifikansi 0,005. Rasio kesadaran wajib pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan formal wajib pajak, karena nilai signifikansi lebih kecil daripada 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa perubahan yang terjadi pada rasio kesadaran wajib pajak akan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan koefisien transformasi regresi sebesar 2,846, hal ini menunjukkan bahwa rasio kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan formal wajib pajak. Pengaruh positif yang ditunjukkan oleh kesadaran wajib pajak mengindikasikan bahwa apabila kesadaran wajib pajak mengalami kenaikan maka angka kepatuhan formal wajib pajak akan mengalami kenaikan pula, begitupun sebaliknya.

Jadi, hipotesis yang diajukan yaitu, “kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan formal wajib pajak”, dapat diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian dari Jatmiko (2006) yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05.

2. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 4.16 secara parsial diperoleh nilai t hitung sebesar 4,784 dengan signifikansi 0,000. Rasio pelayanan fiskus berpengaruh secara

parsial terhadap kepatuhan formal wajib pajak, karena nilai signifikansi lebih kecil daripada 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa perubahan yang terjadi pada rasio pelayanan fiskus akan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan koefisien transformasi regresi sebesar 4,784, hal ini menunjukkan bahwa rasio pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan formal wajib pajak. Pengaruh positif yang ditunjukkan oleh pelayanan fiskus mengindikasikan bahwa apabila kesadaran wajib pajak mengalami kenaikan maka angka kepatuhan formal wajib pajak akan mengalami kenaikan pula, begitupun sebaliknya.

Jadi, hipotesis yang diajukan yaitu, “pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan formal wajib pajak”, dapat diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian dari Santi (2012) yang menunjukkan bahwa pelayanan fiskus secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

3. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 4.16 secara parsial diperoleh nilai t hitung sebesar 2,739 dengan signifikansi 0,007. Rasio sanksi pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan formal wajib pajak, karena nilai signifikansi lebih kecil daripada 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa perubahan yang terjadi pada rasio sanksi pajak akan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan koefisien transformasi regresi sebesar 2,739, hal ini menunjukkan bahwa rasio sanksi pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan formal wajib pajak. Pengaruh positif yang ditunjukkan oleh sanksi pajak mengindikasikan bahwa apabila

kesadaran wajib pajak mengalami kenaikan maka angka kepatuhan formal wajib pajak akan mengalami kenaikan pula, begitupun sebaliknya.

Jadi, hipotesis yang diajukan yaitu, “sanksi pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan formal wajib pajak”, dapat diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian dari Muliari dan Setiawan (2010) yang menunjukkan bahwa sanksi pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05.

2. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara keseluruhan. Uji F dilakukan berdasarkan nilai probabilitas. Jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak, artinya ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Sedangkan jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji F pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.17 berikut ini.

Tabel 4.17
Hasil Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	555.689	3	185.230	40.985	.000 ^b
Residual	433.871	96	4.519		
Total	989.560	99			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x3, x2, x1

Sumber: *Data Primer yang diolah (2014)*

Berdasarkan tabel 4.17 dapat dilihat bahwa hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 40,985 dengan signifikan sebesar 0,000. Nilai signifikan tersebut lebih kecil daripada 0,05, sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa

variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Artinya, setiap perubahan yang terjadi pada variabel independen yaitu kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak secara bersama-sama akan berpengaruh pada kepatuhan formal wajib pajak di KPP Pratama Makassar Selatan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan yaitu mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi maka dapat diberikan kesimpulan sebagai berikut.

1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa makin tinggi kesadaran wajib pajak, maka kepatuhan formal wajib pajak pun akan tinggi.
2. Pelayanan fiskus pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa makin tinggi pelayanan fiskus, maka kepatuhan formal wajib pajak pun akan tinggi.
3. Sanksi Pajak pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa makin tinggi sanksi pajak, maka kepatuhan formal wajib pajak pun akan tinggi.
4. Kemampuan persamaan regresi ini untuk menjelaskan besarnya variasi yang terjadi dalam variabel terikat adalah sebesar 54,8%, sementara 45,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dipergunakan dalam persamaan regresi ini.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan sehubungan dengan hasil penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Sanksi pajak harus disosialisasikan dengan baik kepada para wajib pajak agar wajib pajak dapat memahami hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan sanksi pajak serta penyebab-penyebab dikenakannya suatu sanksi pajak terhadap wajib pajak. Sosialisasi ini dapat dilakukan dengan memberikan penyuluhan secara gratis bagi para wajib pajak baru atau secara berkala mengirimkan pemberitahuan mengenai pelaksanaan sanksi pajak.
2. Fiskus harus bertindak profesional dalam melayani para wajib pajak dengan sebaik-baiknya. Pihak Direktorat Jenderal Pajak dapat melakukan pelatihan pelayanan wajib pajak agar dapat meningkatkan pelayanan fiskus kepada wajib pajak. Fiskus juga diseleksi dengan ketat sesuai dengan bidang keahlian yang dibutuhkan agar fiskus benar-benar cakap dalam melakukan tugasnya.
3. Perlu disosialisasikan sikap sadar membayar pajak di masyarakat. Sosialisasi ini dapat melalui iklan di televisi, radio maupun surat kabar serta media lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustianto, D. dan Prastiwi, A. 2012. Jurnal Akuntansi dan Bisnis: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Aplikasi TPB*, (Online), (<http://eprints.undip.ac.id/35629/1/SkripsiAGUSTIANTONO.pdf>), diakses 17 November 2013).
- Devano, S. dan Rahayu, S. K. 2006. *Perpajakan Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Prenada Media
- Erwis, N.A. 2012. *Efektivitas Penagihan Pajak Dengan Surat Teguran dan Surat Paksa Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan*. Skripsi tidak diterbitkan. Makassar: Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
- Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin. 2012. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Edisi Pertama. Makassar.
- Ilyas, W. B. dan Burton, R. 2008. *Hukum Pajak (Edisi 4)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Jatmiko, A.N. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)*, (Online), (http://eprints.undip.ac.id/15261/1/Agus_Nugroho_Jatmiko.pdf), diakses 16 November 2013).
- Jogiyanto, H.M. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan (Edisi Revisi 2011)*. Yogyakarta: Andi.
- Masruro, S. 2013. *Pengaruh Kemantaaan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WPOP di Kabupaten Tegal)*, (Online), (<http://eprints.blog.undip.ac.id/2013/10/page/61/>), diakses 17 November 2013).
- Muliari, N. K. dan Setiawan, P. E. 2010. Jurnal Akuntansi dan Bisnis: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana. *Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur*, (Online), (http://portalgaruda.org/download_article.php?article946/), diakses 8 Desember 2013).
- Munari. 2005. Jurnal Eksekutif. *Pengaruh Faktor Tax Payer terhadap Keberhasilan Penerimaan Pajak Penghasilan (Studi Kasus KPP Batu, Malang)*, (Online), Vol. 2, No. 2, (<http://isjd.pdii.lipi.go.id/index.php/>), diakses 8 Desember 2013).

- Mustikasari, E. 2007. Simposium Nasional Akuntansi X Makasar. *Kajian Empiris tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya*, (Online), (<http://www.lintasberita.web.id/Akuntansi/KumpulanJurnal/>), diakses 8 Desember 2013).
- Najib, D. F. 2013. *Jurnal Program Studi Akuntansi Universitas Brawijaya. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Penghasilan*, (Online), (<http://www.jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/601/>), diakses 14 November 2013).
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. 2009. Jakarta.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Inonesia NOMOR 192/PMK.03/2007 tentang Tata cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak. 2007. Jakarta.
- Priantara, Diaz. 2012. *Perpajakan Indonesia (Edisi 2)*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Santi, A. N. 2012. *Analisis Pengaruh kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional, Lingkungan, Sanksi Denda, dan Sikap Fiskus Terhadap kepatuhan Wajib Pajak*, (Online), (http://eprints.undip.ac.id/35025/1/Skripsi_01.pdf), diakses 17 November 2013).
- Sekaran, U. dan Bougie, R. 2009. *Research Methods for Business (5th ed.)*. Wiley.
- Suandy, E. 2008. *Hukum Pajak (Edisi 4)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Supadmi. 2010. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas*, (Online), (http://portalgaruda.org/download_article.php?article986/), diakses 8 Desember 2013).
- Tiraada, Tryana. A. M. 2013. *Jurnal EMBA: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado. Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan*, (Online), Vol. 1, No. 3, (<http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/1859/>), diakses 14 November 2013).
- Trihendradi, C. 2012 *step by step spss 20 analisis data statistik*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. 2013. Bandung: Fokusindo Mandiri.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan dan Tata Cara Perpajakan. 2013. Bandung: Fokusindo Mandiri.

Winerungan, O. L. 2013. Jurnal EMBA: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado. *Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung*, (Online), Vol. 1, No. 3, (<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/2301/>, diakses 14 Desember 2013).

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

BIODATA

Identitas Diri

Nama : Restu Mutmainnah Marjan
 Tempat, Tanggal Lahir : Ujungpandang, 29 Agustus 1992
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Alamat Rumah : Jalan Sukaria 1 no 33 A
 Telpon Rumah dan HP : 085342436637
 Alamat *E-mail* : Restumarjan@gmail.com
 IPK : 3,64

Riwayat Pendidikan

- Pendidikan Formal
 1. 1997 - 1998 : TK Politani Mandalle
 2. 1998 - 1999 : SD Negeri Tamamaung 1 Makassar
 3. 2004 - 2007 : SMP Negeri 8 Makassar
 4. 2007 - 2010 : SMA Negeri 17 Makassar
 5. 2010 – 2014 : S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin (Akuntansi)
- Pendidikan Nonformal/Training/Seminar
 1. Pelatihan *Basic Study Skill*, Hasanuddin University (2010)
 2. *Library Orientation/Tour*, Hasanuddin University (2010)
 3. Latihan Kepemimpinan Tingkat Pertama (LK1), IMA FEB-UH (2011)
 4. Seminar Nasional 5th Hasanuddin Accounting Days “*How Important IFRS To Be Adopted Into Private Sector*”, IMA FEB-UH (2011)
 5. Seminar Nasional “Sinergitas Kebijakan Ekonomi Nasional dan Regional Dalam Rangka Mendukung Percepatan Pembangunan di Kawasan Indonesia Timur, Badan Supervisi Bank Indonesia (2012)
 6. Seminar Internasional 6th Hasanuddin Accounting Days “*Shari’a Accounting In The Current Global Economic Trend*”, IMA FEB-UH (2012)

Pengalaman

- Organisasi
 1. Organisasi Siswa Intra Sekolah (OSIS), SMP Negeri 8 Makassar
 2. Palang Merah Remaja (PMR), SMP Negeri 8 Makassar
 3. Organisasi Siswa Intra Sekolah (OSIS), SMA Negeri 17 Makassar
 4. Pasukan Pengibar Bendera (Paskibra), SMA Negeri 17 Makassar
 5. Keluarga Mahasiswa Ikatan Mahasiswa Akuntansi (IMA) FEB-UH

Demikian biodata ini dibuat dengan sebenarnya.

Makassar, 4 Mei 2014

Restu Mutmainnah Marjan

LAMPIRAN 2



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

Lampiran : Kuesioner Penelitian
Perihal : Permohonan Bantuan Pengisian Kuesioner Penelitian

Kepada Yth
Bapak/Ibu Wajib Pajak Orang Pribadi
Di
Makassar

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan maksud untuk menyusun skripsi yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak”, maka diperlukan data penelitian sesuai dengan judul tersebut.

Identitas peneliti:

Nama/NIM : Restu Mutmainnah Marjan/A31110115
Program Studi/Fakultas : Akuntansi/Ekonomi

Peneliti menyadari sepenuhnya, kuesioner ini sedikit meminta waktu aktivitas Bapak/Ibu yang sangat padat. Namun demikian dengan segala kerendahan hati peneliti memohon kiranya Bapak/Ibu berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu sepenuhnya dijamin dan jawaban tersebut semata-mata hanya diperlukan untuk kepentingan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi ini.

Atas perhatian serta kerjasama Bapak/Ibu, Peneliti ucapkan Terima Kasih.

Hormat saya,

(Restu Mutmainnah Marjan)

**NO :
IDENTITAS RESPONDEN**

Nama Responden				
Umur				
Jenis Kelamin *)	Laki/Laki		Perempuan	
Pekerjaan				
Lama Bekerja				
Pendidikan Terakhir				
Pengisian SPT di lakukan oleh *)	Sendiri	Konsultan		Tenaga Ahli
Pendidikan Perpajakan *)	Kursus	Pelatihan	Penyuluhan	Belajar Sendiri

*) coret yang tidak perlu

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Berikut ini adalah pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak. Mohon Bapak/Ibu menjawab pertanyaan dengan member tanda silang (x) pada kotak jawaban yang dianggap tepat.

Keterangan:

STS : Sangat Tidak Setuju
 TS : Tidak Setuju
 N : Netral
 S : Setuju
 SS : Sangat Setuju

❖ Variabel Kepatuhan Formal Wajib Pajak

No	Indikator Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Secara umum dapat dikatakan bahwa Bapak/Ibu paham UU Perpajakan					
2	Bapak/Ibu selalu mengisi formulir pajak dengan benar					
3	Bapak/Ibu selalu menghitung pajak dengan jumlah yang benar					
4	Bapak/Ibu selalu membayar pajak tepat pada waktunya					

❖ Variabel Kesadaran Wajib Pajak

No	Indikator Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Pajak adalah iuran rakyat untuk dana pembangunan					
2	Pajak adalah iuran rakyat untuk dana pengeluaran umum pelaksanaan fungsi pemerintahan					
3	Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang terbesar					
4	Pajak harus saya bayar karena pajak merupakan kewajiban kita sebagai warga negara					

❖ Variabel Pelayanan Fiskus

No	Indikator Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Petugas Pajak telah memberikan pelayanan pajak dengan baik					
2	Bapak/Ibu merasa bahwa penyuluhan yang dilakukan oleh petugas pajak dapat membantu pemahaman Bapak/ibu mengenai hak dan kewajiban Bapak/Ibu selaku wajib pajak					
3	Petugas pajak senantiasa memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan					
4	Cara membayar pajak adalah mudah/efisien					

❖ Variabel Sanksi Pajak

No	Indikator Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Sanksi pajak sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan					
2	Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua Wajib pajak yang melakukan Pelanggaran					
3	Sanksi yang diberikan kepada Wajib Pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan					
4	Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku					

LAMPIRAN 3**NAMA-NAMA WAJIB PAJAK YANG MENGISI KUESIONER**

NO	NAMA	NO	NAMA
1	Rosmala Dewi, Spd	51	Andi Arfan
2	Ernawati, Spd	52	Irwan Nurani
3	Nezia Indang T, Spd	53	Andri Setiawan
4	Darmawati, Spd	54	Samsul Ahad
5	Herawati Karim, Spd	55	Suardi Ardi
6	Hj. Nurcaya, Sag	56	Rismayanti Rahim
7	Satriany AG, Spd	57	Muh. Akbar
8	Nurhayati Ali, Spd	58	Asriandi Sirajuddin
9	Hj. Syarifah, Spd	59	Nurhasanah Umar
10	Nursida, Sag	60	Andi Sukmawati Mahmud
11	Nilawati, Spd	61	Andi Eva Rosada
12	St. Aisyah, Spd	62	Muthmainnah
13	Sri Anidah, Spd	63	Ilyas
14	Mudatsir, Spd	64	Raisul Jaiz
15	Arfai, Spd	65	Paris Mahal
16	Dra. Hj. Azniar Azis	66	Abd. Rahim
17	Sukmawati, Spd	67	Imran
18	Hartati Azis, Spd	68	Maria
19	Nurhayati, Spd	69	Muh. Tahir
20	Hj. Hanafiah, Spd	70	Titik Atik
21	Reni	71	Anugra
22	Dahlan	72	Nasrul Syamet
23	A. Nurul FA	73	Swartika Paembonan, Spd
24	Arwini Gita Oktavia P	74	Vera Wahab
25	Renintira	75	Awaluddin Azis
26	Theresia Silvy P	76	Syahrul R
27	Riska Rahmayani	77	Fadly
28	Amiruddin Malik	78	Hidayati Massaud, Spd
29	Rusli	79	M. Armin Pane
30	Niswanti	80	Tati

31	Widi Astuti Syahrudin	81	Dra. A. Cahaya Jokku
32	Rifka Isnaini, S.Ach	82	Rismawati, Spd
33	Harfiah	83	Dg. Kanang, Spd
34	Dian Gita	84	Suita, Spd
35	Yerson	85	Suharni
36	Silvy	86	Yuliana Tangkin, Spd
37	Melyer MK	87	Wahyuni, Spd
38	Hasnaeni Asri	88	St. Sainab
39	Syamsurrijal	89	Suharti, Spd
40	Muh. Taufik Malik	90	Zubair, Spd
41	Dr. Ir. Abd. Rasyid, M.Si	91	Kasmawati, Spd
42	Rahman lira	92	Drs. Budiman L
43	Muh. Ikhsan	93	Ali Arjun Sika, Spd
44	Sukmawati	94	Syaeful
45	Abdan Syakura	95	Asriani
46	Muh. Khalil Giran	96	Mardiana, Spd
47	Yusnaini	97	Rugaya
48	Fadlianto Taufik	98	Drs. Mustaufik, MM
49	Isma	99	Indah
50	Jupriadi	100	Maya

LAMPIRAN 4

UJI RELIABILITAS DAN VALIDITAS X1

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.868	.868	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.1	11.4000	6.869	.628	.430	.865
x1.2	11.1000	6.093	.764	.640	.812
x1.3	11.1333	5.844	.821	.710	.788
x1.4	11.0667	6.202	.670	.530	.852

UJI RELIABILITAS DAN VALIDITAS X2

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.928	.931	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	12.7000	9.459	.891	.853	.887
X2.2	13.2333	9.633	.734	.540	.943
X2.3	12.6667	9.747	.833	.707	.906
X2.4	12.7000	9.666	.887	.849	.890

UJI RELIABILITAS DAN VALIDITAS X3**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.814	.813	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	10.6333	5.413	.662	.443	.755
X3.2	10.3667	6.171	.605	.637	.779
X3.3	10.5000	5.431	.798	.713	.686
X3.4	10.5000	6.879	.489	.434	.828

UJI REGRESI LINEAR BERGANDA**Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.770	1.368		1.294	.199
1 x1	.278	.098	.254	2.846	.005
x2	.437	.091	.404	4.784	.000
x3	.237	.086	.235	2.739	.007

a. Dependent Variable: y

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.749 ^a	.562	.548	2.12591	.562	40.985	3	96	.000	1.598

a. Predictors: (Constant), x3, x2, x1

b. Dependent Variable: y

UJI F**ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	555.689	3	185.230	40.985	.000 ^b
	Residual	433.871	96	4.519		
	Total	989.560	99			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x3, x2, x1

UJI t**Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.770	1.368		1.294	.199
	x1	.278	.098	.254	2.846	.005
	x2	.437	.091	.404	4.784	.000
	x3	.237	.086	.235	2.739	.007

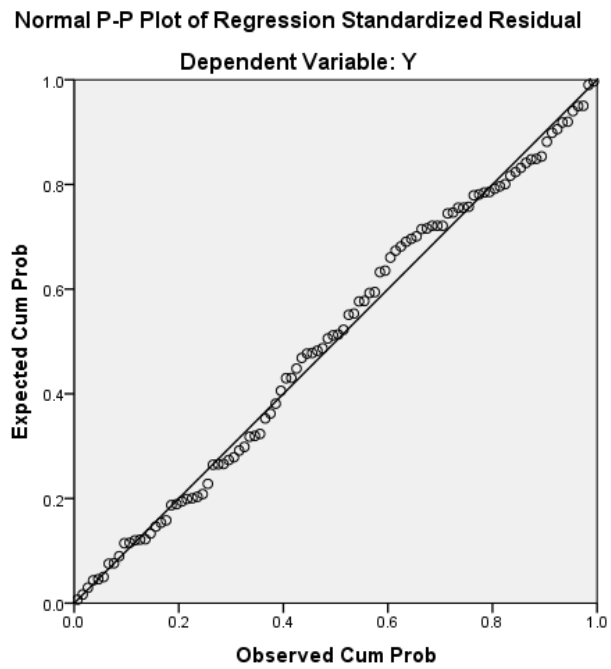
a. Dependent Variable: y

UJI MULTIKOLINEARITAS**Coefficients^a**

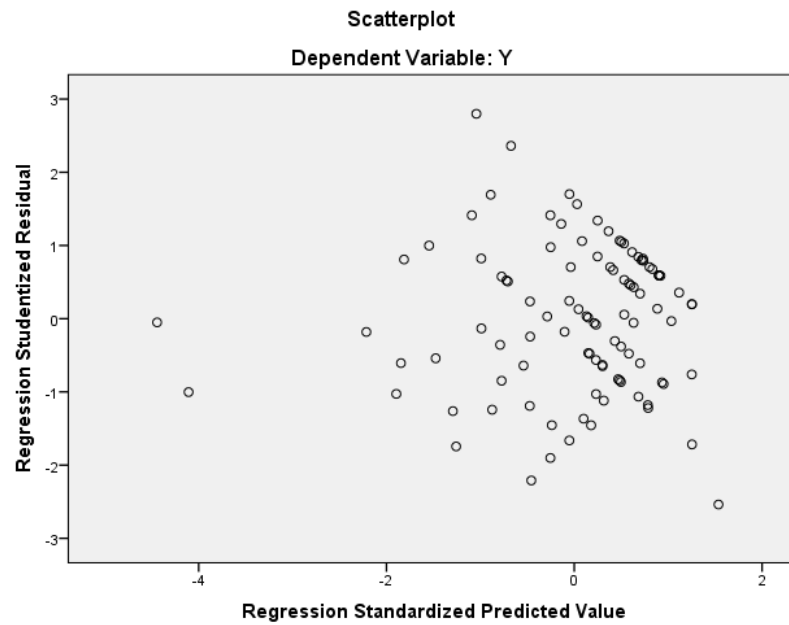
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.575	1.738
	X2	.640	1.562
	X3	.618	1.618

a. Dependent Variable: Y

UJI NORMALITAS



UJI HETEROSKEDASTISITAS



LAMPIRAN 5

TABEL TABULASI

No	x1				Total	x2				Total	x3				Total	y				Total
	1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4	
1	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	5	4	3	3	15	5	5	5	5	20
2	3	4	4	4	15	5	5	5	5	20	3	4	3	2	12	4	5	5	5	19
3	3	4	3	3	13	5	3	3	4	15	3	2	3	4	12	3	4	2	4	13
4	4	4	3	3	14	3	3	5	3	14	4	3	3	5	15	3	3	4	4	14
5	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	2	4	5	4	15
6	2	2	3	3	10	4	4	5	4	17	4	4	4	3	15	3	3	2	3	11
7	3	4	4	4	15	4	4	5	4	17	2	2	2	3	9	3	4	4	4	15
8	3	4	4	4	15	5	2	5	5	17	3	4	4	3	14	5	5	5	5	20
9	3	5	5	4	17	5	2	5	5	17	3	4	5	3	15	5	5	5	5	20
10	2	2	3	5	12	5	5	4	5	19	2	4	4	3	13	4	5	4	4	17
11	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
12	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
13	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	1	3	1	1	6
14	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
15	3	4	4	4	15	5	5	5	5	20	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16
16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	1	4	4	4	13	5	5	5	4	19
17	5	4	4	5	18	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	5	5	5	5	20
18	2	3	1	1	7	1	1	1	1	4	1	3	1	1	6	1	1	2	1	5
19	2	3	4	4	13	4	3	4	4	15	3	3	3	4	13	5	5	5	5	20
20	3	3	3	4	13	5	5	5	5	20	3	2	3	5	13	5	5	5	5	20
21	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	5	5	5	5	20

22	4	4	4	3	15	4	4	5	5	18	3	5	4	4	16	5	4	5	5	19
23	4	3	4	4	15	5	5	5	4	19	4	4	4	3	15	4	4	4	5	17
24	5	5	5	4	19	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	4	4	4	5	17
25	4	4	5	3	16	5	4	5	4	18	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15
26	4	5	4	5	18	5	4	5	5	19	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20
27	3	4	4	4	15	5	4	4	5	18	4	3	4	4	15	3	4	4	4	15
28	4	5	5	5	19	5	3	5	5	18	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19
29	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
30	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20
31	4	4	5	4	17	4	3	3	4	14	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16
32	3	4	4	4	15	4	2	4	5	15	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19
33	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16
34	3	4	4	4	15	3	3	3	4	13	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16
35	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
36	3	4	4	4	15	5	5	5	5	20	3	3	4	3	13	5	5	5	5	20
37	3	5	5	5	18	4	4	5	4	17	3	3	2	3	11	5	5	4	5	19
38	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20
39	2	2	4	4	12	5	5	5	5	20	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16
40	4	3	4	5	16	4	3	2	4	13	2	3	2	4	11	4	5	4	5	18
41	2	4	5	5	16	5	5	4	5	19	4	5	3	4	16	5	5	5	5	20
42	2	2	2	2	8	4	4	2	2	12	2	2	2	3	9	2	3	3	3	11
43	3	4	3	3	13	4	4	4	4	16	2	4	2	2	10	4	3	3	4	14
44	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12
45	4	3	3	3	13	5	4	2	3	14	2	2	2	3	9	2	2	3	3	10
46	2	3	3	2	10	4	4	3	2	13	2	2	2	2	8	2	2	3	3	10

47	2	2	2	2	8	5	4	4	4	17	2	2	2	3	9	2	3	3	3	11
48	2	3	2	2	9	4	4	2	3	13	3	3	2	2	10	3	3	4	4	14
49	2	2	2	2	8	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15
50	4	4	4	3	15	5	5	5	5	20	3	3	3	4	13	4	4	4	4	16
51	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	3	4	3	3	13	4	4	4	4	16
52	4	4	2	2	12	5	4	2	4	15	2	3	2	3	10	4	4	4	5	17
53	4	4	3	3	14	5	5	4	4	18	3	4	3	2	12	4	4	4	4	16
54	3	4	5	5	17	5	5	4	4	18	3	4	2	2	11	4	4	4	4	16
55	2	2	2	2	8	5	4	2	3	14	2	2	2	3	9	2	3	3	3	11
56	3	3	3	3	12	4	4	3	4	15	2	3	3	3	11	4	4	4	4	16
57	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	2	2	2	2	8	4	4	3	3	14
58	4	3	3	3	13	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16
59	3	3	3	3	12	4	4	4	5	17	3	2	2	3	10	4	4	4	4	16
60	2	2	4	5	13	5	5	5	5	20	2	2	3	3	10	5	5	5	5	20
61	3	5	3	5	16	5	5	5	5	20	4	4	4	3	15	5	5	5	5	20
62	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	3	3	5	15	4	5	5	5	19
63	3	4	3	4	14	4	3	4	5	16	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16
64	3	4	4	4	15	5	5	5	5	20	4	5	3	4	16	4	4	4	4	16
65	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19
66	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13
67	4	4	4	4	16	2	3	4	3	12	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12
68	4	5	4	5	18	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	4	4	18
69	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
70	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12
71	3	5	4	5	17	5	4	5	5	19	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17

72	4	4	3	4	15	5	3	5	4	17	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20
73	3	3	3	4	13	5	3	5	5	18	3	5	3	5	16	3	5	3	3	14
74	2	5	4	4	15	4	4	3	5	16	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17
75	4	5	4	5	18	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17
76	3	4	4	5	16	4	4	4	5	17	3	4	3	4	14	4	4	4	5	17
77	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	4	5	4	4	17	4	4	5	5	18
78	3	3	2	4	12	5	4	4	5	18	5	3	4	3	15	4	5	4	5	18
79	4	3	3	4	14	5	4	5	5	19	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17
80	4	3	3	4	14	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17
81	4	3	3	4	14	5	4	5	5	19	4	4	4	5	17	4	5	5	5	19
82	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20
83	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
84	3	3	3	4	13	3	4	4	4	15	4	4	3	4	15	4	3	3	3	13
85	3	4	4	5	16	5	5	3	5	18	5	4	3	4	16	5	4	5	5	19
86	4	4	4	5	17	5	4	5	5	19	5	4	4	5	18	5	5	4	5	19
87	3	4	4	4	15	5	5	5	4	19	3	4	3	3	13	4	4	4	4	16
88	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18
89	2	4	4	5	15	4	5	4	4	17	4	4	3	4	15	4	5	3	5	17
90	3	3	4	4	14	5	3	5	5	18	4	5	4	5	18	3	5	4	4	16
91	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	3	4	3	4	14	5	5	4	5	19
92	4	2	2	4	12	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20
93	3	4	4	4	15	4	4	5	3	16	3	3	4	3	13	4	5	5	5	19
94	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20
95	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	3	4	3	5	15	4	4	4	5	17
96	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	3	4	3	4	14	4	4	4	5	17

97	3	4	4	4	15	3	3	4	5	15	4	4	3	4	15	3	3	3	4	13
98	3	4	4	2	13	5	5	5	5	20	2	1	3	2	8	4	5	4	5	18
99	1	4	5	5	15	5	4	5	5	19	3	1	4	3	11	4	3	3	4	14
100	2	5	4	5	16	5	5	5	5	20	2	2	2	4	10	4	4	4	4	16