

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI
PERPAJAKAN PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP SURABAYA
SIMOKERTO
(Studi kasus KPP Surabaya Simokerto)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Program
Studi Ekonomi Akuntansi**



Oleh:

**Lusiana Febriana Kudmasa
1512311064/FEB/AK**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA
SURABAYA 2020**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN PADA
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA SURABAYA SIMOKERTO
(Studi Kasus KPP Pratama Surabaya Simokerto)**

Yang diajukan

**LUSIANA FEBRIANA KUDMASA
1512311064/FEB/AK
telah disetujui untuk ujian skripsi oleh**

Pembimbing Utama



Dra. KUSNI HIDAYATI, M.Si, Ak., CA
NIDN. 0711115801

Tanggal : 20 Desember 2019

Pembimbing Pendamping



Dra. ECL TRI LESTARI, M.Si
NIDN.0710086701

Tanggal : 20 Desember 2019

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bhayangkara Surabaya



Dr. Hj. Siti Rosyafah Dra. Ec., MM.
NIDN. 0703106403

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN PADA
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA SURABAYA SIMOKERTO**

(Studi Kasus KPP Pratama Surabaya Simokerto)

Yang Diajukan

LUSIANA FEBRIANA KUDMASA

1512311064/FEB/AK

Telah dipertahankan dihadapan
dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bhayangkara Surabaya
Pada tanggal 30 Juni 2020

Pembimbing
Pembimbing Utama



Dra. Kusni Hidayati, M.Si,Ak.,CA
NIDN. 0711115801

Tim Penguji

KeTua



Drs. Masyhad, M.Si.,Ak
NIDN. 0026105502

Pembimbing Pendamping



Dra. EC L Tri Lestari, M.Si
NIDI.0710086701

Sekretaris



Makhina, SE., M.Si
NIDN. 0717047803

Anggota



Dra. Kusni Hidayati, M. Si.,Ak., CA
NIDN. 0711115801

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi da Bisnis
Universitas Bhayangkata Surabaya



Dr. Hj. Siti Rosyafa Dra. Ec., MM
NIDN. 0703106403

KATA PENGANTAR

Segala syukur dan puji hanya bagi Tuhan Yesus Kristus, oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih setianya yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Surabaya Simokerto”.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua (O.A Kudmasa dan Christina M Kudmasa), yang telah tulus ikhlas memberi kasih sayang, cinta, doa, dukungan moral dan material bagi penulis selama ini.

Terimakasih telah meluangkan segenap waktunya untuk mengasuh, mendidik, membimbing dan mengiringi perjalanan hidup penulis dengan diberingin alunan doa yang tiada henti agar penulis sukses dalam menggapai cita-cita. Juga kepada kakak-kakak ku tercinta Leni M Kudmasa. A.Md.Kep, Derek F Kudmasa. S.I.Kom, Bob S Kudmasa. SH.MH, Serda Paulus E Kudmasa, Richo A Kudmasa. SH beserta keluarga besaryang selalu memberikan dukungan dan motifasi kepada saya you must know that i am very proud to have you guys

Adapun penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan perkuliahan pada Jurusan Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya untuk meraih Gelar Sarjana Akuntansi (S1).

Peda kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Drs. Edy Prawoto, SH.,M.Hum, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Surabaya.
2. Dr. Hj. Siti Rosyafa Dra. Ec., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya.
3. Arief Rahman., SE.,M.Si, selaku Ketua Kaprodi Studi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya.
4. Dra. Kusni Hidayati, M.Si., Ak., CA, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan saran, bimbingan dan meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dra. Ec L. Tri Lestari, M, Si, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan saran, bimbingan dan meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Tim penguji yang telah memberikan saran, bimbingan dan meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Dosen-dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya, yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan selama kuliah.
8. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan semangat serta dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Tak ada gading yang tak retak, begitupun dalam penulisan skripsi ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga saran dan kritikan yang membangun sangat diperlukan demi kesempurnaan skripsi ini dan dapat memberi manfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 20 Desember 2019

Penulis

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA SURABAYA SIMOKERTO

(Studi kasus KPP Pratama Surabaya Simokerto)

Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Surabaya

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Simokerto pada tahun 2019. Peneliti ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data yang terkait dengan masalah penelitian dilakukan menggunakan metode kuesioner. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dalam bentuk pertanyaan tertutup. Data diambil pada bulan Mei 2019.

Hasil penelitian dari 100 responden, menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan sebagai variabel (X1) dan Sanksi Perpajakan sebagai variabel (X2) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Simokerto tahun 2019 berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Dari hasil penelitian ditemukan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan nilai t_{hitung} sebesar 3.982 lebih besar dari nilai t_{tabel} 1.98447 dengan nilai signifikan 0.000 (dimana nilai tersebut kurang dari 0.05). Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan wajib Pajak dengan nilai t_{hitung} 10.675 lebih besar dari t_{tabel} 1.98447 dengan nilai signifikan 0.000 (dimana nilai tersebut kurang dari 0.05).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND TAX SANCTIONS ON TAX
PAYMENT OBLIGATIONS IN TAX PRATAMA OFFICE SURABAYA
SIMOKERTO***

(Case study KPP Pratama Surabaya Simokerto)

Faculty of Economics University Bhayangkra Surabaya

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of Service Quality and Tax Sanctions on Personal Taxpayer Compliance.

This research was conducted at the Simokerto Surabaya Primary Tax Service Office in 2019. This researcher used a quantitative approach. Samples were taken by simple random sampling technique, with a total sample of 100 respondents. Data collection methods related to the research problem were conducted using a questionnaire method. Data collection techniques using a questionnaire in the form of closed questions. Data taken in May 2019.

The results of the study of 100 respondents, showed that Service Quality as a variable (X1) and Tax Sanction as a variable (X2) at the Pratama Surabaya Simokerto Tax Service Office in 2019 had a positive and significant effect on Taxpayer Compliance (Y). From the results of the study found that Service Quality has a positive effect on Taxpayer Compliance with a t_count of 3,982 greater than the ttable value of 1.98447 with a significant value of 0,000 (where the value is less than 0.05). Tax sanctions have a positive effect on the compliance of taxpayers with a value of t count 10.675 greater than t table 1.98447 with a significant value of 0.000 (where the value is less than 0.05).

Keywords: *Service Quality, Tax Sanctions, Personal Taxpayer Compliance*

DAFTAR ISI

Halaman

COVER DEPAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulis	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 Pengertian Pajak	11
2.2.2 Jenis-jenis Pajak.....	12
2.2.3 Tata Cara Pemungutan Pajak.....	13
2.2.4 Tarif Pajak.....	14
2.2.5 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	15
2.2.5.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	15
2.2.5.2 Pengertian Wajib Pajak Orang Pribadi.....	17
2.2.5.3 Jenis-jenis Kepatuhan Wajib Pajak	18
2.2.5.4 Manfaat dan Pentingnya Kepatuhan Wajib Pajak.....	19
2.2.5.5 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak.....	20
2.2.5.6 Pengukuran Kepatuhan Wajib Pajak.....	21
2.2.5.7 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak	22
2.3 Kerangka Konseptual	24

2.4 Hipotesis.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Kerangka Proses Berfikir	26
3.2 Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel	28
3.3 Teknik Penentuan Populasi, Besar Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.3.1 Populasi.....	30
3.3.2 Besar Sampel dan Teknik Pengumpulan Sampel	30
3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.6 Pengujian Data	33
3.7 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	35
3.7.1 Analisis Regresi Linier Berganda	35
3.7.2 Uji Hipotesis	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	38
4.1.1 Sejarah Singkat KPP Pratama Surabaya Simokerto.....	38
4.1.1.1 Tugas Pokok dan Fungsi KPP Pratama Surabaya Simokerto	39
4.1.1.2 Visi dan Misi DJP Jawa Timur	39
4.1.2 Struktur Organisasi.....	40
4.1.2.1 Uraian Tugas	40
4.2 Data dan Deskripsi Hasil Penelitian.....	43
4.2.1 Deskripsi responden	43
4.2.1.1 Jenis Kelamin	43
4.2.1.2 Usia	44
4.2.1.3 Pendidikan.....	45
4.3 Analisis Hasil Penelitian dan Pengujian Hipotesis	46
4.3.1 Uji Asusmsi Klasik.....	46
4.3.1.1 Uji Normalitas	46
4.3.1.2 Uji Miltikolinearitas	47

4.3.1.3 Uji Heteroskedastisitas.....	48
4.3.1.4 Uji Autokorelasi	49
4.3.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	50
4.3.3 Pengujian Hipotesis	51
4.3.3.1 Uji t.....	51
4.3.3.2 Uji F	53
4.4 Pembahasan.....	53
4.4.1 Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	53
4.4.2 Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	56
5.2 Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar dan Efektif di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ternate	5
Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data	43
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis kelamin	44
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.4 Responden berdasarkan Pendidikan.....	45
Tabel 4.5 Uji Multikolinearitas	47
Tabel 4.6 Uji Heteroskedastisitas.....	48
Tabel 4.7 Uji Autokorelasi.....	49
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	50
Tabel 4.9 Uji t	52
Tabel 4.10 Uji F	53

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	24
Gambar 3.1 Kerangka Proses Berfikir	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	40
Gambar 4.2 Uji Normalitas	47

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Salah satu penerimaan negara yang sangat penting bagi pelaksanaan dana dan pembangunan serta bertujuan untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat adalah pajak, disamping pemerintah menggunakan potensi hasil kekayaan alam. Pajak merupakan alat bagi pemerintah untuk mencapai tujuan untuk mendapat penerimaan, baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung dari masyarakat guna membiayai pengeluaran rutin serta pembangunan nasional dan ekonomi masyarakat.

Soemitro (2014:1) mendefinisikan bahwa “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksa) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat digunakan untuk membayar pengeluaran umum” sedangkan Djajadiningrat (2014:1) berpendapat bahwa “Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksa, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan umum”. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran wajib rakyat kepada negara yang bersifat memaksa dan tidak mendapat jasa imbalan yang langsung digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara.

Penerimaan pajak dipengaruhi oleh pertumbuhan ekonomi suatu negara karena pertumbuhan ekonomi akan meningkatkan pendapatan masyarakat sehingga masyarakat mempunyai kemampuan secara finansial untuk membayar pajak. Selain itu besarnya pemungutan pajak, penambahan wajib pajak, dan optimalisasi penggalan sumber pajak mulai objek pajak juga berperan dalam meningkatkan penerimaan dari pajak.

Penerimaan dari sektor pajak dewasa ini menjadi tulang punggung penerimaan negara dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Suandy (2011:12). Penerimaan dari sektor pajak merupakan sumber pendapatan negara yang paling besar. Akan tetapi penerimaan dari sektor pajak tidak bisa maksimal. Penyebab penerimaan dalam sektor pajak yang sulit tercapai adalah kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban pajaknya. Dalam hal ini masyarakat Indonesia selaku wajib pajak lupa atau bahkan mengabaikan kewajibannya untuk membayar pajak, khususnya untuk wajib pajak orang pribadi. Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh dunia.

Kepatuhan wajib pajak menurut Sadjiarto (2013), dapat dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari wajib pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar dari wajib pajak, seperti situasi dan lingkungan sekitar wajib pajak.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak diantaranya adalah persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan. Menurut Agustina(2014), persepsi atas pajak merupakan kesan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap sistem pembayaran pajak. Persepsi yang positif akan membuat orang lebih memiliki kemauan dalam membayar pajak, sedangkan persepsi yang negatif akan berdampak sebaliknya. Sebelumnya Direktorat Jendral Pajak (DJP) sudah membuat sistem pendukung yang diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak dan melaporkan kewajiban pajaknya yaitu adalah *e_filling*, *e-SPPT*, *e-NPWP*, *drop box* dan *ebanking*. wajib pajak mempunyai persepsi sendiri tentang sistem-sistem yang dimiliki oleh DPJ. Sebelum adanya pembaharuan sistem pengisian SPT dan pembayaran pajak melalui internet, wajib pajak harus datang ke KPP untuk melakukan semua proses. Dengan adanya *e-filling*, *e-SPT*, *e-NPWP*, *drop box* dan *ebanking*, semua sistem tersebut membuat wajib pajak dapat melakukan semua proses perpajakan dengan mudah dan cepat sehingga persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan membayar pajak.

Tingkat kepercayaan terhadap sistem hukum dan pemerintah turut mendorong kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Menurut Handayani, dkk (2012), di beberapa negara maju yang memberlakukan wajib pajak, warga negara mendapatkan tunjangan dari negara, misalnya tunjangan untuk pengangguran, tunjangan kesehatan gratis, pendidikan dasar gratis, transportasi yang nyaman, dll. Keuntungan-keuntungan secara langsung maupun tidak langsung ini mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya untuk

membayar pajak dengan kesadaran penuh bahwa mereka akan mendapatkan imbalan melalui fasilitas yang telah dirancang oleh pemerintah. Secara otomatis keinginan untuk mengingkari keinginan membayar pajak akan terkikis.

Banyak penelitian tentang kepatuhan wajib pajak yang telah dilakukan sebelumnya, Murti, dkk (2014) meneliti tentang pelayanan fiksi dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Manado. Hasil penelitian ini adalah pelayanan fiksi dan pengetahuan perpajakan berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak di kota Manado.

Penelitian yang diteliti oleh Handayani, dkk (2012), tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan dan tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintah dan hukum secara simultan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas.

Ernawati (2014) juga melakukan penelitian dengan judul pengaruh tingkat pendidikan, pendapatan dan kualitas pelayanan fiksi terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor pelayanan pajak pratama Bulukumba dengan hasil tingkat pendidikan, tingkat pendapatan dan kualitas pelayanan fiksi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kajian beberapa penelitian sangatlah penting untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak pribadi. Faktor-faktor yang mungkin menjadi pengaruh kepatuhan wajib pajak seperti, pengetahuan dasar perpajakan, pemahaman Wajib Pajak, hukum pajak, manfaat NPWP, sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak, dan kesadaran membayar pajak.

Peran pemerintah sangatlah penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Salah satu instansi dibawah DJP Sulawesi Utara, salah satu tugas KPP Pratama Ternate yaitu mengadministrasikan kewajiban perpajakan WP (badan dan OP). Jumlah wajib pajak orang pribadi terdaftar dan efektif di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Ternate dapat dilihat dalam tabel 1 berikut ini:

Tabel 1.1

Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar dan Efektif di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ternate

Tahun	Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar	Wajib Pajak Orang Pribadi Efektif	Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Menyampaikan SPT Tahunan	Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi
2013	43880	42565	34845	82%
2014	43678	42369	31622	75%
2015	51435	49895	32504	65%

Sumber: Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Ternate

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa meningkatnya jumlah wajib pajak yang terdaftar belum tentu menunjukkan peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang menyampaikan SPT Tahunan. Hal ini dikarenakan masih banyak wajib pajak orang pribadi yang penghasilannya telah dipotong oleh pemberi pemberi kerja tidak menyampaikan SPT Tahunannya. Tingkat kepatuhan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ternate pada tahun2013 sebesar 82%, pada

tahun 2014 tingkat kepatuhan menurun menjadi 75%, dan pada tahun 2015 sebesar 65%, pada tahun 2016 belum dapat di ketahui jumlah wajib pajak orang pribadi yang menyampaikan SPT Tahunan karena pengambilan data dilakukan pada pelaksanaan pelaporan SPT Tahunan masih berlangsung.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA SURABAYA SIMOKERTO (Studi kasus KPP Pratama Surabaya Simokerto)”**

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan topik yang di pilih yaitu mengenai “Pengaruh kualitas pelayanan, dan sanksi perpajak pada kepatuhan wajib pajak” dan dengan latar belakang masalah yang telah disajikan diatas, maka penulis dapat membuat rumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut:

Apakah kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Simokerto?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Simokerto.

1.4 Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membrikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini digunakan sebagai sarana untuk menambah kemampuan analisa, menambah wawasan dan pengetahuan dalam hal perpajakan. Penulis tidak hanya mengetahui teori-teori yang telah dipelajari di bangku perkuliahan tapi juga dapat mengetahui secara langsung praktek di lapangan. Di samping itu, penulis juga dapat berfikir secara sistematis dan belajar untuk menulis idea atau gagasan.

2. Bagi Universitas Bhayangkara

Dengan melakukan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan rujukan bagi teman-teman yang mengajukan permasalahan yang sama.

3. Bagi pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan bisa digunakan sabagai informasi bagi masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas sistem perpajakan di Indonesia.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan ini bertujuan agar penyusunan proposal ini terarah sesuai dengan bidang kajian. Adapun sistematika pembahasan adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis akan menguraikan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulis.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini penulis akan menguraikan penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka konseptual dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini penulis akan menguraikan kerangka proses berpikir, definisi operasional dan pengukuran variabel, teknik penentuan populasi besar sampel dan teknik pengambilan sampel, lokasi dan waktu penelitian, prosedur pengambilan/pengumpulan data, pengujian data, teknik analisis data dan uji hipotesis

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis akan menguraikan deskripsi objek penelitian, data dan deskripsi hasil penelitian, analisis hasil penelitian dan pengujian hipotesis, dan pembahasan

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisi kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian dan juga memberikan saran kepada KPP Patama Surabaya Simikerto berdasarkan pada kesimpulan tersebut.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya tentang tingkat kepatuhan wajib pajak pernah ditulis oleh Murti, dkk (2014) meneliti tentang “pelayanan fiksi dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dikota Manado” menyebutkan bahwa adanya faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak .

Dalam hasil penelitiannya, Murti menyebutkan bahwa pelayanan fiksi dan pengetahuan perpajakan berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak di kota Manado.

Selain Murti, dkk penelitian sebelumnya juga pernah ditulis oleh Ernawati (2014) juga melakukan penelitian dengan judul “pengaruh tingkat pendidikan, pendapatan dan kualitas pelayanan fiksi terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor pelayanan pajak pratama Bulukumba” dengan hasil tingkat pendidikan, tingkat pendapatan dan kualitas pelayanan fiksi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dari hasil penelitian diatas, maka dapat digambarkan persamaan dan perbedaan yang dilakukan penulis dengan penelitian yang dilakukan Murti, dkk dan Ernawati (2014). Persamaan yang dilakukan penulis dan penelitian terdahulu adalah membahas tentang kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan penulis kali ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada variabel yang digunakan.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Pajak

Banyak para ahli memberikan pengertian pajak yang tampak sekilas beda tetapi bila diteliti lebih jauh mempunyai inti atau tujuan yang sama. Pengertian pajak menurut Diana Sari (2013: 34) “pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksa) 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 berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan”.

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan ciri-ciri yang melekat dari pengertian pajak :

1. Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh Negara baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

4. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus dipergunakan untuk membiayai public investment.
5. Pajak dapat dipungut mempunyai tujuan yang tidak budgeter.

Pemberian kewenangan untuk mengadakan pemungutan pajak selain mempertimbangkan kriteria-kriteria perpajakan yang berlaku secara umum, seyogianya dipertimbangkan optimalisasi ketepatan/kepatuhan dalam membayar pajak. Untuk itu pemerintah daerah dalam melakukan pemungutan pajak harus tetap “menempatkan” sesuai dengan fungsinya. Fungsi yang dimaksud menurut Widyaningsi (2011:3) dapat dikelompokkan menjadi 5 (lima) yaitu :

1. Fungsi Penerimaan (budgeter) yaitu sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah.
2. Fungsi mengatur (regulator) yaitu sebagai alat untuk mengukur untuk melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi.
3. Fungsi Stabilitas yaitu berhubungan dengan kebijakan untuk menjaga stabilitas harga (melalui dana yang diperoleh dari pajak) sehingga laju inflasi dapat dikendalikan.
4. Fungsi Redistribusi yaitu lebih ditekankan unsur pemerataan dan keadilan dalam masyarakat. Fungsi ini terlihat dari adanya lapisan tarif dalam pengenaan pajak.
5. Fungsi Demokrasi yaitu wujud sistem gotong royong yang dikaitkan dengan tingkat pelayanan pemerintah kepada masyarakat pembayar pajak.

2.2.2 Jenis-jenis Pajak

Menurut Resmi (2017:7) terdapat berbagai jenis pajak yang dikelompokkan menjadi tiga, yaitu:

1. Menurut Golongan
 - a. Pajak Langsung, pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan

kepada orang lain atau pihak lain, pajak harus menjadi beban Wajib Pajak yang bersangkutan.

- b. Pajak Tidak Langsung, pajak pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga.
2. Menurut Sifat
 - a. Pajak Subjektif, pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya.
 - b. Pajak Objektif, pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya, baik berupa benda, keadaan, perbuatan, maupun peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi Subjek Pajak (Wajib Pajak) dan tempat tinggal.
 3. Menurut Lembaga Pemungut
 - a. Pajak Negara, pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya.
 - b. Pajak Daerah, pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah, baik daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota), dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing.

2.2.3 Tata Cara Pemungutan Pajak

Tata cara pemungutan pajak menurut Resmi (2017:8) terdiri dari:

1. Stelsel Pajak
 - a. Stelsel Riil Pengenaan pajak didasarkan pada objek yang sesungguhnya terjadi (untuk PPh, objeknya adalah penghasilan). Pemungutan pajaknya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, setelah semua penghasilan yang sesungguhnya dalam suatu tahun pajak diketahui.
 - b. Stelsel Fiktif, pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggaran yang diatur oleh undang-undang. Misalnya penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan penghasilan tahun sebelumnya sehingga pajak yang terutang pada suatu tahun juga dianggap sama dengan pajak yang terutang pada tahun sebelumnya.
 - c. Stelsel Campuran, pengenaan pajak didasarkan pada kombinasi antara stelsel riil dan stelsel fiktif. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian akhir tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan keadaan yang sesungguhnya.
2. Asas Pemungutan Pajak
 - a. Asas Domisili Negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan Wajib Pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya,

- baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun 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. Setiap orang yang mendapatkan penghasilan dari Indonesia dikenakan pajak.
 - c. Asas Pemungutan Pajak Pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara. Misalnya, pajak bangsa asing di Indonesia dikenakan atas setiap orang asing yang bukan berkebangsaan Indonesia, tetapi bertempat tinggal di Indonesia.
3. Sistem Pemungutan Pajak
- a. *Official Assessment System* Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparat perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.
 - b. *Self Assessment System*
Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk:
 - 1) menghitung sendiri pajak yang terutang;
 - 2) memperhitungkan sendiri pajak yang terutang;
 - 3) membayar sendiri jumlah pajak yang terutang;
 - 4) melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang; dan
 - 5) mempertanggungjawabkan pajak yang terutang.
 - c. *With Holding System* Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada pihak ketiga yang ditunjuk, peranan dominan ada pada pihak ketiga.

2.2.4 Tarif Pajak

Tujuan hukum pajak adalah untuk membuat keadilan dalam pemungutan pajak. Dengan demikian pemungutan tidak lepas dari keadilan, adil dalam arti bahwa pemungutan pajak itu harus umum dan merata sehingga seluruh wajib pajak atau masing-masing orang yang memperoleh tekanan yang sama dalam pembayaran pajaknya. Untuk mencapai kondisi keadilan atau tekanan yang sama

bagi para wajib pajak, salah satunya adalah tarif. Tarif pajak menurut Resmi (2014:14), ada 3 macam tarif pajak, yaitu:

1. Tarif Tetap, yaitu tarif berupa jumlah atau angka yang tetap, berapa pun besarnya dasar pengenaan pajak.
2. Tarif Proporsional (sebanding), yaitu tarif berupa persentase tertentu yang sifatnya tetap terhadap berapa pun dasar pengenaan pajaknya.
3. Tarif Progresif (meningkat), yaitu tarif berupa presentase tertentu yang semakin meningkat dengan meningkatnya dasar pengenaan pajak. Tarif progresif dibedakan menjadi 4, yaitu :
 - a. Tarif Progresif – proporsional, yaitu tarif berupa persentase yang semakin dengan meningkatnya dasar pengenaan pajak, dan kenaikan persentase tersebut adalah tetap.
 - b. Tarif Progresif – Progresif, tarif berupa persentase yang semakin dengan meningkatnya dasar pengenaan pajak, dan kenaikan persentase tersebut juga semakin meningkat.
 - c. Tarif Progresif – degresif, tarif berupa persentase tertentu yang semakin meningkat dengan meningkatnya dasar pengenaan pajak, tetapi kenaikan persentase tersebut semakin menurun.
 - d. Tarif Degresif (menurun), tarif berupa persentase tertentu yang semakin menurun dengan semakin meningkatnya dasar pengenaan pajak.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa tarif pajak dapat berupa angka atau persentase tertentu. Jenis tarif pajak dibedakan menjadi tarif tetap, tarif proporsional (sebanding) dan tarif progresif (meingkat).

2.2.5 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

2.2.5.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan Wajib Pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Karena sebagian besar pekerjaan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan itu dilakukan oleh Wajib Pajak (dilakukan sendiri atau

dibantu tenaga ahli misalnya praktisi perpajakan profesional (*tax agent*) bukan fiskus selaku pemungut pajak. Sehingga kepatuhan dilakukan dengan *self assessment system*, dengan tujuan meningkatkan penerimaan pajak yang optimal.

Kepatuhan Wajib Pajak menurut Rahayu (2013:138) mengemukakan bahwa:

“Sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana: Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak terutang dengan benar, membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya”.

Sedangkan menurut Gunadi (2013:94) pengertian kepatuhan Wajib Pajak adalah:

“Dalam hal ini diartikan bahwa Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.”

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa, kepatuhan Wajib Pajak adalah kewajiban Wajib Pajak dalam memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakannya, seperti mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak terutang dengan benar, membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan.

2.2.5.2 Pengertian Wajib Pajak Orang Pribadi

Wajib pajak orang pribadi terbagi menjadi dua yaitu wajib pajak subjek dalam negeri dan wajib pajak subjek luar negeri.

1. Wajib Pajak Orang Pribadi Sebagai Subjek Dalam Negeri

Wajib pajak orang pribadi yang menjadi subjek pajak dalam negeri menurut Undang-Undang Pajak Penghasilan (PPh) Nomor 36 Tahun 2008 adalah:

- a) Orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia, atau
- b) Orang pribadi yang berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, atau
- c) Orang pribadi yang dalam satu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia.

2. Wajib Pajak Orang Pribadi Sebagai Subjek Pajak Luar Negeri

Wajib pajak orang pribadi yang menjadi subjek pajak luar negeri menurut Undang-Undang Pajak Penghasilan (PPh) Nomor 36 Tahun 2008 adalah:

- a) Orang pribadi yang tidak tinggal di Indonesia, atau orang pribadi yang tidak tinggal di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan yang menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.

- b) Orang pribadi yang tidak tinggal di Indonesia, atau orang pribadi yang tidak tinggal di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan yang dapat menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesia, tidak dari menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.

2.2.5.3 Jenis-jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Ada dua macam kepatuhan menurut Rahayu (2013:138), yaitu:

1. Kepatuhan Formal, adalah suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan”.
2. “Kepatuhan Material, adalah suatu keadaan di mana Wajib Pajak secara *substantive* atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

Sementara itu, menurut Widodo (2010:68) terdapat dua macam kepatuhan yaitu sebagai berikut:

1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajibannya secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak secara formal dapat dilihat dari aspek kesadaran Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri, ketepatan waktu dalam membayar pajak, dan pelaporan Wajib Pajak melakukan pembayaran pajak dengan tepat waktu.
2. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara *substantive* (hakekat) memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Jadi Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material dalam mengisi SPT PPh, adalah Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, baik dan benar atas SPT tersebut sehingga sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan dan menyampaik.

2.2.5.4 Manfaat dan Pentingnya Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak akan menghasilkan banyak keuntungan, baik bagi fiskus maupun bagi Wajib Pajak sendiri selaku pemegang peranan penting tersebut. Bagi fiskus, kepatuhan pajak dapat meringankan tugas aparat pajak, petugas tidak terlalu banyak melakukan pemeriksaan pajak dan tentunya penerimaan pajak akan mendapatkan pencapaian optimal. Sedangkan bagi Wajib Pajak, manfaat yang diperoleh dari kepatuhan pajak seperti yang dikemukakan Rahayu (2013:143) adalah sebagai berikut:

1. Pemberian batas waktu penerbitan Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) paling lambat tiga bulan sejak permohonan kelebihan pembayaran pajak yang diajukan Wajib Pajak diterima untuk PPh dan satu bulan untuk PPN, tanpa melalui penelitian dan pemeriksaan oleh Direktorat Jenderal Pajak.
2. Adanya kebijakan percepatan penerbitan Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) menjadi paling lambat dua bulan untuk PPh dan tujuh hari untuk PPN.

Adapun pentingnya kepatuhan perpajakan menurut Rahayu (2013:140) disebutkan bahwa:

“Masalah kepatuhan Wajib Pajak adalah masalah penting di seluruh dunia baik bagi negara maju maupun di negara berkembang, karena jika Wajib Pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak, yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan negara pajak akan berkurang”.

Kepatuhan Wajib Pajak menurut Rahayu (2013:146) dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

1. Kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara.
2. Pelayanan pada Wajib Pajak.

3. Penegakan hukum perpajakan.
4. Pemeriksaan pajak.
5. Tarif pajak.

Kepatuhan pajak akan menghasilkan banyak keuntungan, baik bagi fiskus maupun bagi Wajib Pajak sendiri selaku pemegang peranan penting tersebut. Bagi fiskus, kepatuhan pajak dapat meringankan tugas aparat pajak, petugas tidak terlalu banyak melakukan pemeriksaan pajak dan tentunya penerimaan pajak akan mendapatkan pencapaian optimal.

2.2.5.5 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Suandy (2011:97) ukuran kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat atas dasar :

1. Patuh terhadap kewajiban intern, yakni dalam pembayaran atau laporan masa, SPT Masa, SPT PPN setiap bulan;
2. Patuh terhadap kewajiban tahunan, yakni dalam menghitung pajak atau dasar *self assessment system*, melaporkan perhitungan pajak dalam SPT pajak akhir tahun pajak serta tidak memiliki tunggakan pajak atau melunasi pajak terutang;
3. Patuh terhadap ketentuan material dan yuridisi formal perpajakan melalui pembukuan sebagaimana mestinya.

Menurut Chaizi Nasucha dalam Rahayu (2013:139) kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari :

1. Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri;
2. Kepatuhan untuk melaporkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT);
3. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang; dana
4. Kepatuhan dalam membayar tunggakan.

Kepatuhan Wajib Pajak dikemukakan oleh Norman D. Nowak yang dikutip dari Siti Kurnia Rahayu (2013:138) menjelaskan bahwa:

“Sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana:

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

2.2.5.6 Pengukuran Kepatuhan Wajib Pajak

Kewajiban wajib pajak dalam *self assessment system* menurut Rahayu (2013), menjelaskan bahwa:

1. Mendaftarkan diri di Kantor Pelayanan Pajak
Wajib Pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Penyuluhan Potensi Perpajakan (KP4) yang wilayahnya meliputi tempat tinggal atau kedudukan Wajib Pajak, dan dapat melalui *e-Registration* untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
2. Menghitung dan/atau memperhitungkan sendiri jumlah pajak yang terutang. Menghitung pajak penghasilan adalah menghitung besarnya pajak terutang yang dilakukan pada setiap akhir tahun pajak, dengan cara mengalikan tarif pajak dengan pengenaan pajaknya. Sedangkan, memperhitungkan adalah mengurangi pajak yang terutang tersebut dengan jumlah pajak yang telah dilunasi dalam tahun berjalan yang dikenal sebagai kredit pajak *prepayment*.
3. Menyetor pajak tersebut ke Bank/Pos Persepsi
 - a. Membayar pajak
 - 1) Membayar sendiri pajak yang terutang: angsuran PPh pasal 25 tiap bulan, pelunasan PPh pasal 29 pada akhir tahun.
 - 2) Melalui pemotongan dan pemungutan pihak lain (PPh Pasal 4(2), PPh Pasal 15, PPh Pasal 21, 22, 23, dan 26)
 - 3) Pembayaran pajak-pajak lainnya: PBB, BPHTB, Bea Materai.
 - b. Pelaksanaan pembayaran pajak dapat dilakukan di bank-bank pemerintah maupun swasta dan kantor pos dengan menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP) yang dapat diambil di KPP atau KP4 terdekat, atau dengan cara lain melalui pembayaran pajak secara elektronik (*e-Billing*)
 - c. Pemotongan dan pemungutan PPh Pasal 21, 22, 23, 26, PPh Final Pasal 4(2), PPh Pasal 15, dan PPN/PPnBM. Untuk PPh dikreditkan

pada akhir tahun, sedangkan PPN dikreditkan pada masa diberlakukannya pemungutan dengan mekanisme pajak keluar dan pajak masukan.

4. Pelaporan dilakukan oleh wajib pajak
Surat Pemberitahuan (SPT) memiliki fungsi sebagai suatu sarana bagi Wajib Pajak di dalam melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang. Selain itu, SPT berfungsi untuk melaporkan pembayaran atau pelunasan pajak, baik yang dilakukan Wajib Pajak sendiri maupun melalui mekanisme pemotongan dan pemungutan yang dilakukan oleh pemotong atau pemungut tentang pemotongan dan pemungutan pajak yang telah dilakukan.

Adapun pengukuran kepatuhan Wajib Pajak dalam penelitian ini yaitu perbandingan antara jumlah Surat Pemberitahuan (SPT) Wajib Pajak Orang Pribadi yang lapor dengan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar. Dalam Surat Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-18/PJ.22/2006 terdapat tata cara perhitungan *Key Performance Indicator* kepatuhan Wajib Pajak sebagai berikut:

$$\text{kepatuhanWajibPajak} = \frac{\text{SPTahunanPPhOrangPribadi}}{\text{WPOrangPribadiTerdaftar}} \times 100\%$$

2.2.5.7 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib

Menurut Susmiatum dan Kusmuriyanto (2014), salah satu faktor utama kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan perpajakan, tanpa pengetahuan perpajakan wajib pajak akan merasa acuh terhadap peraturan yang dibuat pemerintah. Hal ini sejalan dengan keadilan perpajakan dimana wajib pajak akan patuh jika mereka merasa sistem pemungutan pajak yang berlaku sesuai dengan asas keadilan. Sedangkan menurut Carolina dalam Caroko, dkk (2015), pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan dan untuk menentukan arah

atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban di bidang perpajakan.

Faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan

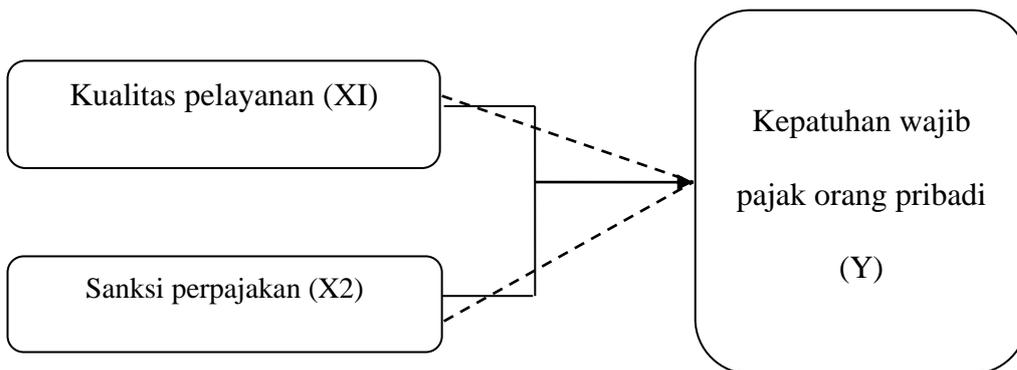
Kualitas pelayanan adalah seluruh pelayanan terbaik yang diberikan untuk tetap menjaga kepuasan bagi wajib pajak di kantor pelayanan pajak dan dilakukan berdasarkan undang-undang perpajakan. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Andriana (2011) dan Farid (2013) mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP.

2. Sanksi perpajakan

Undang-undang di Indonesia menjelaskan bagaimana sanksi perpajakan diterapkan untuk menjaga agar wajib pajak tetap patuh dan mematuhi segala ketentuan perpajakan. Sanksi perpajakan dapat dibedakan menjadi dua, yaitu sanksi pidana (penjara atau kurungan) dan sanksi administrasi (bunga, denda, dan kenaikan). Menurut Nugroho (2006), sanksi perpajakan yang diterapkan secara tegas oleh pemerintah akan membuat wajib pajak patuh karena mereka sadar akan adanya hukum perpajakan dan konsekuensi apabila melanggar hukum tersebut berupakerugian secara material. Hasil penelitian Arabella (2013) mengungkapkan bahwa sanksi perpajakan yang dilaksanakan secara tegas berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak.

2.3 Kerangka Konseptual

Berdasarkan teori yang dijelaskan sebelumnya dapat dibuat suatu kerangka jalur yang dijelaskan dalam bentuk saksama, sebagai berikut:



Sumber : Data diolah oleh peneliti (2019)

Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

Keterangan:

—————▶ : Hubungan Simultan

- - - - -▶ : Hubungan Parsial

2.4 Hipotesis

Hipotesis berasal dari kata *hypo* yang berarti di bawah dan *thease* yang berarti kebenaran. Hipotesis dalam penelitian merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah pada suatu penelitian (Sugiyono: 2015).

Berdasarkan tinjauan dan penelitian sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_1 Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

H_2 Sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

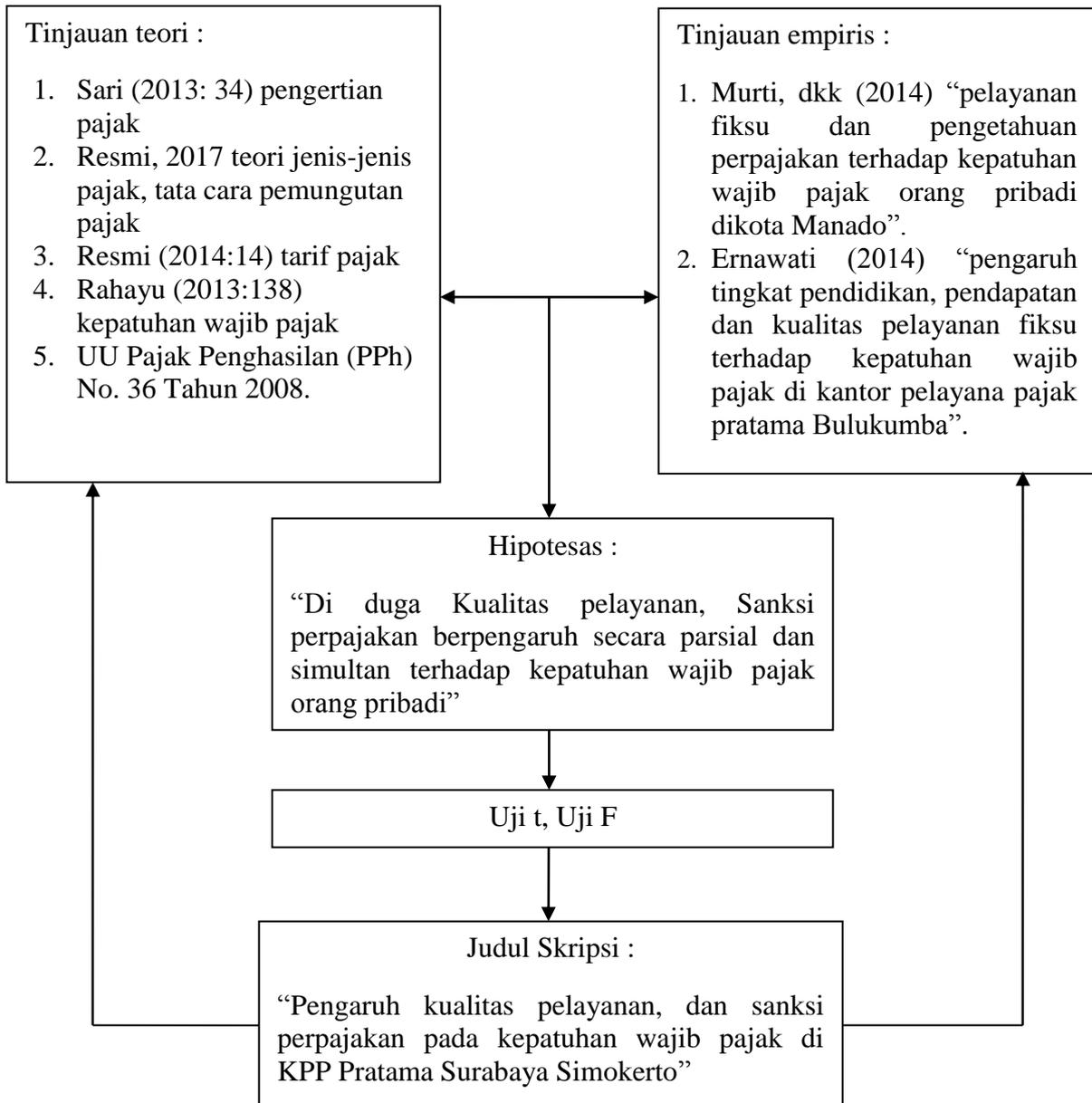
H_3 Kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Berdasarkan landasan teori dan kerangka berfikir di atas maka hipotesis dari penelitian ini sebagai berikut “Di duga Kualitas pelayanan, Sanksi perpajakan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi”.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Kerangka Proses Berfikir



Sumber : Data diolah oleh peneliti (2019)

Gambar 3.1
Kerangka Proses Berfikir

Dari gambar diatas yaitu gambar 3.1 kerangka proses berfikir dapat dijelaskan sebagai berikut :

Berdasarkan latar belakang, tinjauan pustaka, serta penelitian terdahulu, maka dapat disusun kerangka proses berfikir yang dilanjutkan pada Gambar 3.1 yang menunjukkan bahwa penelitian ini memerlukan teori Perpajakan, teori-teori ini perlu dipelajari karena banyak membantu proses analisis. Dalam proses analisis teori universal yang diperlukan untuk semua kasus spesifik dan khusus, oleh proses berfikir deduktif artinya seorang peneliti akan menganalisis dan menjawab permasalahan serta mengambil kesimpulan berdasarkan pada hal-hal yang bersifat umum kearah hal-hal yang bersifat khusus.

Penelitian ini memerlukan hasil penelitian terdahulu, jurnal, dan skripsi relevan pada gambar 3.1 yang tampak dalam tinjauan empirik mengandung proses berfikir induktif artinya seorang peneliti akan menganalisis dan menjawab permasalahan serta pengambilan kesimpulan berdasarkan pada hal-hal yang bersifat khusus kearah hal-hal yang bersifat umum. Sehingga didalam suatu penelitian, seorang peneliti tidak berfikir deduktif saja atau induktif saja, tetapi merupakan interaksi bolak-balik dari proses berfikir deduktif dan proses berfikir induktif.

Tanda panah yang menghubungkan antara tinjauan pustaka teori (deduktif) dan tinjauan empirik (induktif) pada kerangka proses berfikir ini memperlihatkan dukungan, tinjauan teori yang didapatkan dari berbagai sumber dan tinjauan empirik dari penelitian terdahulu yang akhirnya menghasilkan hipotesis dengan

model analisis memperhatikan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang hendak dijawab oleh peneliti ini akan dianalisis melalui model analisis. Tanda panah yang menghubungkan ke kolom proposal penelitian menjelaskan bahwa penelitian ini menghasilkan proposal penelitian. Tanda panah keatas menuju ke kolom tinjauan teoritis dan tinjauan empirik, menjelaskan bahwa penelitian ini diharapkan bahwa akan mampu memberi kontribusi terhadap penemuan teori baru dan penelitian baru.

3.2 Definisi Operasi dan Pengukuran Variabel

Definisi operasional dan pengukuran variabel berisi pernyataan dan uraian pengoperasian atau pendefinisian konsep-konsep penelitian menjadi variabel-variabel penelitian, termasuk penetapan cara dan satuan pengukuran variabel (UBHARA, 2011)

Variabel penelitian yang digunakan adalah Kepatuhan wajib pajak orang pribadi, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. Dimana variabel terikatnya adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan variabel bebasnya adalah kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. Pengaruh hubungan ketiga variabel ini dapat ditemukan setelah dilakukan uji analisis regresi linear berganda.

Berikut ini akan dijelaskan pengertian dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini:

Variabel terikat (Y) :

- a. Kepatuhan waji pajak orang pribadi

Kepatuhan wajib pajak menurut Sadjiarto (2013), dapat dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari wajib pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar dari wajib pajak, seperti situasi dan lingkungan sekitar wajib pajak.

Variabel bebas (X) :

a. Kualitas pelayanan (X1)

adalah seluruh pelayanan terbaik yang diberikan untuk tetap menjaga kepuasan bagi wajib pajak di kantor pelayanan pajak dan dilakukan berdasarkan undang-undang perpajakan.

b. Sanksi perpajakan (X2)

Sanksi dalam peraturan perpajakan banyak disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan.

Adapun sanksi-sanksi perpajakan meliputi sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi terdiri dari sanksi bunga, sanksi denda, dan sanksi kenaikan. Sedangkan sanksi pidana terdiri dari pidana kurungan

karena ada tindak pidana yang sengaja dilakukan dan sanksi pidana penjara karena tindak pidana yang disebabkan oleh kealpaan.

3.3 Teknik Penentuan Populasi, Besar Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2012: 10) definisi populasi adalah “wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”.

Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek tersebut. Populasi dalam penelitian ini adalah para wajib pajak pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Simokerto.

3.3.2 Besar Sampel dan Teknik Pengumpulan Sempel

Menurut Sugiyono (2016: 116), sampel adalah “bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.

Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, dikarenakan keterbatasan tenaga dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sample yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dalam sample itu, kesimpulannya akan dapat diperlukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif.

Untuk mendapat sample yang akan menggambarkan populasi diperlukan teknik sampling. Teknik sampling terdapat beberapa macam tetapi peneliti hanya menggunakan *simple random sampling* dikatakan simple (sederhana) karena dalam pengambilan anggota sample dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Simokerto.

Penentuan jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus *Slovin* berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan dalam penelitian ini adalah 10% (0.1)

$$n = \frac{225}{1 + 225(0.1)^2}$$

= 99.56 dibulatkan menjadi 100

Jadi sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 100 responden dari 225 populasi.

3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini penulis memilih KPP Pratama Surabaya Simokerto sebagai tempat melakukan penelitian. Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Waktu yang digunakan untuk penelitian dimulai dari bulan Mei 2019.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan peneliti dalam pengumpulan data yaitu:

1. Studi Kepustakaan

Pada tahap ini dilakukan dengan cara mengambil data dari berbagai literatur ilmiah sebagai landasan yang mendasari teori dari penelitian. Hal ini ditunjukkan untuk dapat membentuk kerangka berfikir yang sistematis dalam memecahkan masalah dari suatu penelitian.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya. Kuesioner yang digunakan oleh peneliti sebagai instrumen penelitian, metode yang digunakan adalah dengan kuesioner tertutup. Instrumen kuesioner harus diukur validitas dan reabilitas datanya sehingga penelitian tersebut menghasilkan data yang valid dan reliable. Instrumen yang valid berarti instrumen tersebut dapat dipergunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur, sedangkan

instrument yang reliable adalah instrumen yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan skala likert 5 poin. Jawaban responden berupa pilihan dari lima alternatif yang ada, yaitu :

1. SS : Sangat Setuju
2. S : Setuju
3. N : Netral
4. TS : Tidak Setuju
5. STS : Sangat Tidak Setuju

Masing-masing jawaban memiliki nilai sebagai berikut:

1. SS : 5
2. S : 4
3. N : 3
4. TS : 2
5. STS : 1.

3.6 Pengujian Data

sebelum uji hipotesis, maka terlebih dahulu dilakukan pengujian data menggunakan asumsi klasik pada metode regresi yang digunakan. Adapun dasar yang harus dipenuhi antara lain: uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi.

1. Uji normalitas.

Tujuan dari uji Normalitas adalah untuk menentukan apakah variabel berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas dapat dilihat dari grafik normal *probability plot*. Apabila variabel berdistribusi normal, maka penyebaran plot akan berada di sekitar dan di disepanjang garis 45° .

2. Uji Multikolinearitas.

Uji multikolinearitas dilakukan untuk memastikan apakah di dalam sebuah model regresi ada interkorelasi atau kolinearitas antar variabel bebas. Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dapat dilihat dengan mencari besarnya *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai *tolerance*-nya. Jika nilai VIF kurang dari 10 dan nilai *tolerance*-nya lebih dari 0,1 maka model regresi bebas dari multikolinearitas.

3. Uji heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam metode regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan uji Glejser, yaitu meregres nilai absolut residua terhadap variabel independen. Jika nilai signifikan hitung lebih besar dari $\alpha = 5\%$, maka tidak ada masalah heteroskedastisitas. Tetapi jika nilai signifikan hitung kurang dari $\alpha = 5\%$ maka dapat disimpulkan bahwa model regresi terjadi heteroskedastisitas.

4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Masalah autokorelasi muncul pada observasi yang menggunakan data runtut waktu (*time series*) karena “gangguan” pada seseorang/ individu/ kelompok cenderung mempengaruhi “gangguan” pada individu/ kelompok yang sama pada periode berikutnya. Pada data *cross section*(silang waktu), masalah autokorelasi relatif jarang terjadi karena “gangguan” pada observasi yang berbeda berasal dari individu/ kelompok yang berbeda. Untuk mendeteksi terjadinya autokorelasi atau tidak dalam suatu model regresi dilakukan dengan menggunakan uji Durbin Watson (DW). Jika nilai DW lebih besar dari batas atas (du) dan kurang dari $4 - du$, maka dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi autokorelasi.

3.7 Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis

3.7.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi maka digunakan model regresi berganda dengan persamaan dasar, sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 +$$

Dimana:

Y = Kepatuhan wajib pajak pribadi

- α = Konstanta
- $\beta_1 - \beta_2$ = Koefisien regresi
- X_1 = Kualitas pelayanan
- X_2 = Sanksi perpajakan
- ε = adalah *error* berukuran $n \times 1$.

3.7.2 Uji Hipotesis

1. Melakukan Uji t

Pengujian ini dilakukan menguji secara parsial, yaitu untuk melihat arti dari masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikatnya. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai dari t-hitung dengan nilai t-tabel yang diperoleh dengan melihat daftar tabel t dengan derajat kebebasan dari $n-1-k$ yang di uji dengan tingkat signifikan 5 present.

H_0 disini menyatakan bahwa derajat variabel bebas yang diuji tidak mempunyai hubungan yang berarti atau signifikan terhadap variabel terikatnya, sedangkan H_1 menyatakan variabel bebas yang di uji mempunyai hubungan yang berarti atau signifikan terhadap variabel terikatnya. Uji t yang dilakukan dalam penelitian ini uji t dua arah (*two tail test*) dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- a. H_0 diterima apabila nilai t dari hitungannya:

$$-t < t_h \leq t_t$$

b. H_0 ditolak apabila nilai dari t hitung nya:

$$-t < -t_t \text{ atau } -t_h > +t_t$$

Dalam hal ini, nilai t- hitung diperoleh dengan rumus:

$$t = \beta / se^{(\beta)}$$

koefisien dengan simbol β merupakan koefisien estimasi. Adapun di dalam rumus di atas itu menunjukkan stansart error dari koefisien β . Suatu peristiwa yang secara individual dikatakan signifikan, jika nilai t-hitung yang dipreoleh melebihi dari nilai t-tabel dalam tingkat penting (*Level if significance los*).

2. Melakukan Uji F

Uji F dipakai untuk melihat pengaruh variabel-variabel bebas secara bersama-sama (*simultaneously*) terhadap perubahan variabel tergantung. Proses uji F sebagai berikut :

Perumusan dalam formulasi H_0 dan H_1 dimana H_0 bahwa tidak ada hubungan berarti ataupun signifikan dari variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Sedangkan H_1 menyatakan bahwa adanya hubungan yang berarti atau signifikan dari hubungan bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Pengujian melalui uji F satu arah (*one tail test*) sehingga formulasi H_0 dan H_1 nya adalah:

- a. H_0 diterima jika nilai F-hitung lebih kecil dari F-tabel ($F_h < F_t$)
- b. H_0 ditolak jika nilai F-hitung lebih besar dari F-tabel ($F_h > F_t$).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat KPP Pratama Surabaya Simokerto

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Simokerto yang sebelumnya Wilayah wilayah kerjanya terdiri dari seluruh kelurahan di Kecamatan Simikerto 2 (dua) yaitu kelurahan di Kecamatan Genteng yaitu Kelurahan Ketabang dan Kelurahan Peneleh. Dalam rangka pelaksanaan modernisasi sistem administrasi perpajakan sebagai upaya pelaksanaan ”*Good Govemence*” dan meningkatkan penerimaan pajak, pengidentifikasian kinerja dan pemenuhan target penerimaan pajak nasional. Departemen Keuangan mengadakan reorganisasi di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) antara lain dengan dibentuknya Kantor Pelayanan Pajak antara lain salah satunya adalah dibentuknya Kaantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Simokerto sesuai dengan peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor132/KKM.01/2006 sebagaimana telah di ubah dengan Menteri Keuangan Nomor55/PMK.01/2007.

Wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Paratama Surabaya Simokerto adalah seluruh Kecamatan Simokerto dan seluruh Kecamatan Semampir. Kecamatan Simoerto terbagi menjadi 5 kelurahan yaitu Kelurahan Simiketo, Kelurahan Kapasan, Keluraha Sisosadi, Kelurahan Simolawang, dan Kelurahan Tambhakrejo sedangkan Keamatan Semampir terbagi menjadi 5

kelurahan yaitu Kelurahanampel, Kelurahan Pegirian, Kleurahan Wonokusumo, Kelurahan Ujung, dan Kelurahan Sidotopo. Tempat kedudukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Simokerto di GedungKeuangan Negara (GKN) II Jalan Diniyo 111 Surabaya.

4.1.1.1 Tugas Pokok dan Fungsi KPP Pratama Surabaya Simokerto

Tugas Pokok KPP Pratama Surabaya Simokerto adalah melaksanakan kegiatan operasional dalam bidang perpajakan kepada masyarakat atau wilayah pajak seperti pengawasan, penyuluhan, dan pelayanan di wilayah kerja KPP Pratama Surabaya Simokerto berdasarkan kebijakan teknis yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak maupun Kantor Wilayah DJP Jawa Timur 1.

4.1.1.2 Visi dan Misi DJP Jawa Timur

1. Visi Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

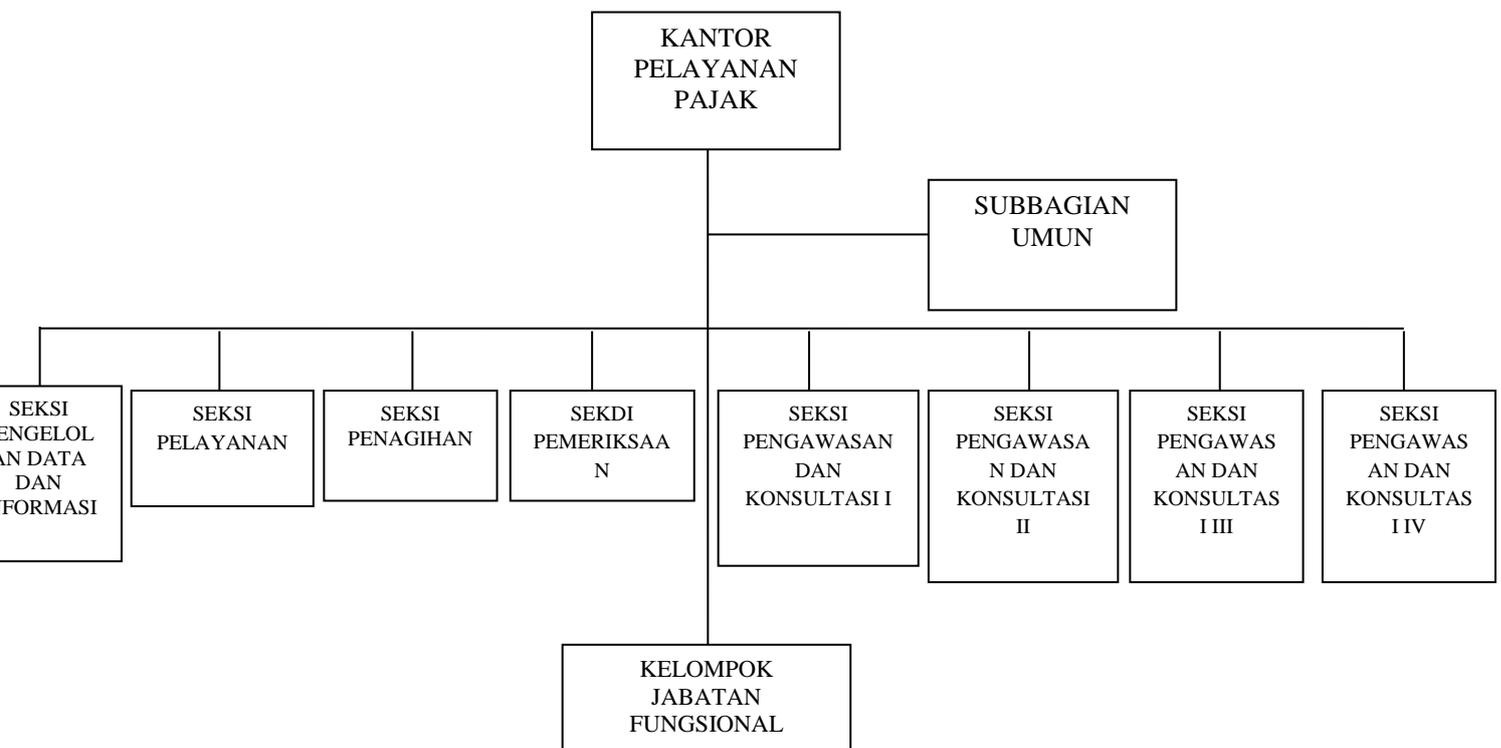
Menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan undang-undang pajak yang mampu mewujudkan kemandirian Anggaran Pendapatan dan Bisnis Negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien.

2. Misi Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Menjadi institut pemerintah yang anggaran sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi.

4.1.2 Stuktur Organisasi

Gambaran umum struktur organisasi KPP Pratama Surabaya Simokerto sebagai berikut:



Sumber: Data diolah oleh peneliti (2019)

Gambar 4.1
Struktur Organisasi

4.1.2.1 Uraian Tugas

Berdasarkan bagan struktur organisasi KPP Pratama Surabaya Simokerto yang telah disajikan, maka adapun wewenang dan tanggung jawab masing-masing bagian dalam KPP Pratama Surabaya Simokerto yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Sub Bagian Umum

Mempunyai tugas melakukan urusan kepegawayaan, keuangan, tata usaha, rumah tangga, pengelolaan kinerja pegawai, pemantau pengendalian intern, pemantau pengelolaan resiko, pemantau kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tindak lanjut hasil pengawasan, serta penyusunan rekomendasi perbaikan proses bisnis.

2. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamayan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengelola pajak bumi dan bangunan, pelayanan dukungan teknis computer, pemantau aplikasi e-SPT dan e-Filling, pelaksanaan i-SIMIOP dan SIG, serta pengelolaan kinerja organisasi.

3. Seksi Pelayanan

Mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengelolaan Surat Pembitahuan, penerimaan surat lainnya, dan pelaksanaan pendaftaran Wajib Pajak.

4. Seksi Penagihan

Mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

5. Seksi Pemeriksaan

Mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan, penyaluran Surat Perintah

Pemeriksaan Pajak, dan dan administrasi pemeriksaan perpajakanlainnya, serta pelaksanaan pemeriksaan oleh petugas pemeriksa pajak yang ditujukan kepala kantor.

6. Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan

Mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, pembentukan dan pemutahiran basis data nilai objek pajakdalam menunjang ekstensifikasi, bimbingan dan pengawasan Wajib Pajak baru, dan penyuluhan perpajakan.

7. Seksi Pengawasan dan Kunsultasi I

Mempunyai tugas melaksanakan proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak, usulan pembetulan ketetapan ketetapan pajak, bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepatuhan Wajib Pajak, serta usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.

8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, Seksi Pengawasan dan Konsultasi III, Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV

Masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi dan himbauan kepatuhan Wajib Pajak.

4.2 Data dan Deskripsi Hasil Penelitian

Metode pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya pada bab tiga. Subyek responden yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Surabaya Simokerto. Kuesioner yang disebarkan sebanyak 100 kuesioner dalam kurun waktu 20 Mei 2019 hingga 19 juli 2019.

Tabel 4.1
Hasil Pengumpulan Data

Keterangan	Jumlah	Peresentase (%)
Kuesioner yang disebar	100	100
Kuesioner tidak kembali	0	0
Kuesioner tidak lengkap	0	0
Sampel penelitian	100	100%

Sumber : Data diolah oleh peneliti (2019)

Berdasarkan tabel 4.1 diatas, dapat disimpulkan kuesioner yang disebar sebanyak 100 buah. Tidak ada kuesioner yang tidak kembali dan tidak adakuesioner tidak lengkap, artinya seluruh kuesioner layak untuk dianalisis.

4.2.1 Deskripsi Responden

4.2.1.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan kuesioner yang dikumpulkan dari 100 responden diperoleh data tentang jenis kelamin responden. Adapun secara lengkap deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	57	57.0	57.0	57.0
Perempuan	43	43.0	43.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Output SPSS 20

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi dua kategori yaitu laki-laki dan perempuan. Pengumpulan data yang dilakukan menghasilkan data responden laki-laki sebanyak 57 orang atau 57% dan perempuan 43 orang atau 43%. Hal ini menjelaskan bahwa responden dalam penelitian ini mayoritas adalah laki-laki dengan jumlah 57 Orang atau 57%.

4.2.1.2 Usia

Berdasarkan kuesioner yang dikumpulkan dari 100 responden diperoleh data tentang usia responden. Adapun secara lengkap deskripsi responden berdasarkan usia ditunjukkan pada Tabel 4.3

Tabel 4.3
Responden Berdasarkan Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 30 tahun	60	60.0	60.0	60.0
30 - 40 tahun	30	30.0	30.0	90.0
> 40 tahun	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Suber : Output SPSS 20

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi tiga kategori yaitu <30 tahun, 30-40 tahun dan >40 tahun. Pengumpulan data yang

dilakukan menghasilkan data <30 tahun sebanyak 60 orang, 30-40 tahun sebanyak 30 Orang dan >40 tahun sebanyak 10 orang. Hal ini menjelaskan bahwa responden dalam penelitian ini mayoritas adalah <30 tahun sebanyak 60 orang atau 60%.

4.2.1.3 Pendidikan

Berdasarkan kuesioner yang dikumpulkan dari 100 responden diperoleh data tentang pendidikan. Adapun secara lengkap deskripsi responden berdasarkan pendidikan ditunjukkan pada Tabel 4.4

Tabel 4.4
Responden Berdasarkan Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMA	33	33.0	33.0	33.0
Diploma	24	24.0	24.0	57.0
S1,S2 dan S3	43	43.0	43.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Output SPSS 20

Berdasarkan Taabel 4.4 dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi tiga kategori yaitu SMA, Diploma, Serjana (S1, S2, S3). Pengumpulan data yang dilakukan menghasilkan data pendidikan terakhir SMA sebanyak 33 orang atau 33%, Diploma 24 orang atau 24% dan Serjana (S1, S2, S3) sebanyak 43 orang atau 43%. Sehingga cukup memiliki pengetahuan pajak maupun kesadaran dalam membayar pajak.

4.3 Analisis Hasil Penelitian dan Pengujian Hipotesis

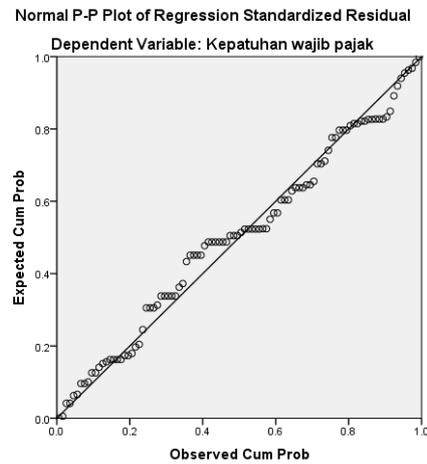
4.3.1 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui kondisi data yang digunakan dalam penelitian. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan model analisis yang tepat. Dalam penelitian ini untuk mengolah data hasil penelitian menggunakan program SPSS 20. Analisis data dilakukan dengan bantuan regresi linier berganda, namun sebelum melakukan analisis regresi linier berganda dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi.

4.3.1.1 Uji Normalitas

Tujuan dari uji Normalitas adalah untuk menentukan apakah variabel berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas dapat dilihat dari grafik normal *probability plot*. Apabila variabel berdistribusi normal, maka penyebaran plot akan berada di sekitar dan di sepanjang garis 45° .

Gambar 4.2
Uji Normalitas



Sumber : Output SPSS 20

Berdasarkan Gambar 4.2 diatas dapat dilihat bahwa pola penyebaran data menyebar disekitaran garis lurus diagonal sehingga dapat dikatakan berdistribusi normal. Dengan demikian uji normalitas ini menunjukkan bahwa asumsi normalitas terpenuhi.

4.3.1.2 Uji Multikolinieritas

Jika nilai VIF kurang dari 10 dan nilai *tolerance*-nya lebih dari 0,1 maka model regresi bebas dari multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas ditunjukkan pada Tabel 4.5 berikut ini:

Tabel 4.5
Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations	Collinearity Statistics

	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.801	1.355		2.067	.041					
Kualitaspelayanan	.309	.078	.255	3.982	.000	.476	.375	.241	.895	1.118
Sanksipajak	.548	.051	.683	10.675	.000	.766	.735	.646	.895	1.118

a. Dependent Variable: Kepatuhanwajibpajak

Sumber : Output SPSS 20

Berdasarkan Tabel 4.5 diatas maka dapat disimpulkan bahwa nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai VIF < 10. Ini berarti bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi yang dibangun dalam penelitian ini.

4.3.1.3 Uji Heteroskedastisitas

Jika nilai signifikan hitung lebih esar dari Alpha = 5%, maka tidak ada masalah heteroskedastisitas. Tetapi jika nilai signifikan hitung kurang dari Alpha = 5% maka dapat disimpulkan bahwa model regresi terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas ditunjukan pada Tabel 4.6 berikut ini:

Tabel 4.6
Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	.976	.898		1.087	.280					
Kualitaspelayanan	-.049	.051	-.101	-952	.343	-.060	-.096	-.096	.895	1.118
Sanksipajak	.041	.034	.127	1.191	.237	.094	.120	.120	.895	1.118

a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber : Output SPSS 20

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas uji heteroskedastisitas jika nilai signifikan hitung lebih esar dara Alpha = 5% (0,05) maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Pada uji heteroskedastisitas diperoleh nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,343 dan variabel sanksi perpajakan 0,237 artinya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

4.3.1.4 Uji Autokorelasi

Untuk mendeteksi terjadinya autokorelasi atau tidak dalam suatu model regresi dilakukan dengan menggunakan uji Durbin Watson (DW). Jika nilai DW lebih besar dari batas atas (du) dan kurang dari $4 - du$, maka dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi autokorelasi. Hasil uji autokorelasi ditunjukkan pada Tabel 4.7 berikut ini:

Tabel 4.7
Uji Autokorelasi

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	.803 ^a	.645	.637	1.04942	.645	87.960	2	97	.000	2.013

a. Predictors: (Constant), Sanksi pajak, Kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: Kepatuhan wajib pajak

Sumber : Output SPSS 20

Berdasarkan Tabel 4.7 di atas uji autokorelasi jika nilai DW lebih besar dari batas atas (du) dan kurang dari $4 - du$, maka dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi outokorelasi. Dari n (sampel) = 100 dan K (variabel bebas) = 2 Maka diperoleh $DU = 1,69439$. Jadi nilai Durbin Watson 2,013 diatas DU dan kurang dari $4 - du$ sehingga terhindar dari gejala autokorelasi.

4.3.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Uji analisis regresi linier berganda adalah analisis dalam bentuk hubungan antara satu variabel dependen dengan satu (banyak) variabel independen yang terlibat. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X1) dan sanksi perpajakan (X2) terhadap variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y)

Tabel 4.8
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.801	1.355		2.067	.041
Kualitaspelayanan	.309	.078	.255	3.982	.000
Sanksipajak	.548	.051	.683	10.675	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhanwajibpajak

Sumber: Output Spss

Berdasarkan Tabel 4.8 maka dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Kepatuhan wajib Pajak = 2.801+0.309+0.548

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda diatas, maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Konstanta

Dalam persamaan regresi linier berganda pada tabel diketahui nilai konstanta (α) bernilai sebesar 2.801 artinya variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan konstanta atau = 0, maka variabel kepatuhan wajib pajak 2.801.

2. Kualitas Pelayanan

Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan adalah 0.309 menunjukkan arah hubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Tanda positif menunjukkan pengaruh variabel kualitas pelayanan searah dengan kepatuhan wajib pajak.

3. Sanksi Perpajakan

Nilai koefisien regresi sanksi perpajakan adalah 0.548 menunjukkan arah hubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Tanda positif menunjukkan pengaruh sanksi perpajakan searah dengan kepatuhan wajib pajak.

4.3.3 Pengujian Hipotesis

4.3.3.1 Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui signifikan masing-masing variabel bebasnya (secara parsial). Uji t dapat dilakukan dengan melihat probabilitas t_{hitung} dibandingkan dengan t_{tabel} . Apabila probabilitas t_{hitung} lebih kecil daripada derajat kesalahannya ($\alpha=5\%$), maka dapat dikatakan bahwa variabel bebas tersebut secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikatnya.

Tabel 4.9

Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.801	1.355		2.067	.041
Kualitaspelayanan	.309	.078	.255	3.982	.000
Sanksipajak	.548	.051	.683	10.675	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhanwajibpajak

Sumber: Output Spss

Untuk menguji hipotesis secara parsial digunakan uji t, hasil perhitungan dijelaskan sebagai berikut :

- a. Uji t terhadap variabel kualitas pelayanan di dapatkan t_{hitung} sebesar 3.982 dengan signifikan t sebesar 0.000. Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3.982 > 1.98447$) atau signifikansi t lebih kecil dari 5% ($0.000 < 0.05$), berarti H_0 ditolak, maka variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak .
- b. Uji t terhadap variabel sanksi perpajakan didapatkan t_{hitung} sebesar 10.675 dengan signifikan t sebesar 0.000. Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($10.675 > 1.98447$) atau signifikansi t lebih kecil dari 5% ($0.000 < 0.05$), maka variabel sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

4.3.3.2 Uji F

Uji f digunakan untuk melihat pengaruh variabel-variabel bebas secara bersama-sama (simultaneously) terhadap perubahan variabel tergantung. Hasil uji f ditunjukkan pada tabel 4.10 berikut ini:

Tabel 4.10
Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	193.737	2	96.868	87.960	.000 ^b
	Residual	106.823	97	1.101		
	Total	300.560	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhanwajibpajak

b. Predictors: (Constant), Sanksipajak, Kualitaspelayanan

Dari hasil penghitungan di dapatakan nilai f_{hitung} sebesar 87.960 (signifikansi $f=0.000$). jadi f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} ($87.960 > 3.09019$) atau sig f 5% ($0.000 < 0.05$). Artinya bahwa secara simultan variabel bebas yang terdiri dari variabel kualitas pelayanan, sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi.

4.4 Pemebahasan

4.4.1 Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil pengujian diatas didapatkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan nilai t_{hitung} sebesar 3.982 dan sig. sebesar 0.000 (dimana nilai tersebut kurang dari 0.05). Hal

ini menunjukkan bahwa apabila pelayanan pegawai pajak yang baik kepada wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu Murti, dkk (2014) yang hasilnya menunjukkan bahwa secara parsial pelayanan fisku berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Manado.

Variabel sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai t_{hitung} sebesar 10.675 dengan nilai sig. sebesar 0.000 (dimana nilai tersebut kurang dari 0.05). Hal ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Seperti penelitian yang dilakukan Siamena, dkk (2017) menyebut bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Dengan ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Simokerto.

4.4.2 Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan uji simultan menunjukkan bahwa nilai f_{hitung} sebesar 87.960 dengan nilai signifikan 0.000 lebih kecil dari α (0.05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh secara

bersama-sama secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Simokerto.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Adapun faktor-faktor tersebut antara lain kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Hasil analisis menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Ini menunjukkan bahwa apabila pelayanan pegawai pajak yang baik diberikan kepada wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sebaliknya apabila pelayanan pegawai rendah dan buruk maka wajib pajak tidak akan patuh dalam membayar pajak, dengan demikian penerimaan pun akan menjadirendah.
2. Sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka saran-saran yang dapat diberikan berkaitan dengan pelayanan pegawai dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah

Pemerintah sebagai pembuat keputusan dan kebijakan diharapkan bisa memberikan kepastian hukum dan kejelasan atas kebijakan yang dikeluarkan khususnya tentang perpajakan

2. Bagi instansi Pajak

Sebagai wakil dari pemerintah, instansi pajak diharapkan lebih meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dengan mengoptimalkan pelayanan dan proses pelayanan serta memberikan fasilitas yang mendukung kenyamanan dan keamanan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel independen maupun pembuatan kuesioner yang memiliki keterikatannya dengan Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi serta menambah sampel penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardhyanto, Aziz Imam. 2017 Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Hotel Kategori Kost. *Jurnal Riset Akuntansi Keuangan*, vol. 2, no.3.
- Dessy. 2017. *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di KPP Pratama Kalideres)*. Skripsi. Tidak di terbitkan. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah: Jakarta.
- Ernawati, 2014 Pengaruh Tuingkat Pendidikan, Pendapatan Dan Kualitas Pelayanan Fiksu Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pratama Bulukumbang.
- <file:///F:/PENGARUH%20TINGKAT%20PENDIDIKAN,%20PENDAPATAN,%20DAN%20KUALITAS%20PELAYANAN%20FISKUS%20TERHADAP%20KEPATUHAN%20WAJIB%20PAJAK.pdf>
- Khasana, Uswatun. Kepatuhan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Non Pekerjaan Bebas Serta Faktor-faktor Yang Mempengaruhinya (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Pekerjaan Bebas di KPP Pratama Semarang Barat). *Jurnal*, Universitas Diana Nuswantoro: Semarang.
- Murti, dkk 2014, Pelayanan Fiksu Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan wajib Pajak Orang Pribadi Dikota Manado
- Resmi. 2017. *Perpajakan Teori dan Kasus Edisi 10 Buku 1*: Salemba Empat
- Sari, Dian. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: PT Refika Adimata
- Simanullang, Dameanna Nur Nevy, Dkk. 2016. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak (Studi Kasus pada KPP Pratama Ternate). *Jurnal Berkala Ilmia Efisiensi*, vol. 16, no.04.

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Lusiana Febriana Kudmasa
 N.I.M : 1512311064
 Progam Studi : Akuntansi
 Spesialisasi : Perpajakan
 Mulai Memprogram : Bulan : Maret Tahun : 2019
 Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak.
 Pembimbing Utama : Dra. Kusni Hidayati, M.Si., Ak.,CA
 Pembimbing Pendamping : Dra. Ec L. Tri Lestari, M.Si

No	Tanggal Bimbingan	Materi	Pembimbing I	Pembimbing II
	4-3-19	Bab I - II Ruv		✓ Mm
	11-3-19	Bab I - III Acc		✓ Mm
	22-03-2019	Bab I - III Revisi	As	
	26-03-2019	Bab 1 - III Acc	As	
	10-12-2019	Bab IV - Revisi (Kuisiener & Utusan bahasms)	As	
	17-12-2019	Bab 1 - IV Acc	As	
		Bab V - Revisi	As	
	18-12-2019	Bab I V Acc	As	
	18-12-2019	Bab IV + V Acc		
		Uji Skripsi		✓ Mm

Surabaya, 02 Februari 2019

Mengetahui

Ketua Program Studi


ARIEF RAHMAN, SE., M.S
 NIDN. 0722107604

Lampiran Hasil *Output SPSS*

Klasifikasi Responden

Jenis kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	57	57.0	57.0	57.0
Valid Perempuan	43	43.0	43.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 30 tahun	60	60.0	60.0	60.0
Valid 30 - 40 tahun	30	30.0	30.0	90.0
Valid > 40 tahun	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMA	33	33.0	33.0	33.0
Valid Diploma	24	24.0	24.0	57.0
Valid S1,S2 dan S3	43	43.0	43.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Hasil Jawaban Responden

Notes

Output Created		04-NOV-2019 09:48:03
Comments		
Input	Data	D:\Untitled1.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES
		VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3
		X1.4
		/STATISTICS=STDDEV
		MINIMUM MAXIMUM MEAN MEDIAN MODE SUM
Resources	Processor Time	00:00:00.05
	Elapsed Time	00:00:00.06

X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	32	32.0	32.0	32.0
Sangat setuju	68	68.0	68.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	47	47.0	47.0	47.0
Sangat setuju	53	53.0	53.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Netral	1	1.0	1.0	1.0
Setuju	62	62.0	62.0	63.0
Sangat setuju	37	37.0	37.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Netral	10	10.0	10.0	10.0
Setuju	72	72.0	72.0	82.0
Sangat setuju	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Notes

Output Created		04-NOV-2019 09:48:25
Comments		
Input	Data	D:\ \Untitled1.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data. FREQUENCIES VARIABLES=X2.1 X2.2 X2.3 X2.4
Syntax		/STATISTICS=STDDEV MINIMUM MAXIMUM MEAN MEDIAN MODE SUM /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00.03
	Elapsed Time	00:00:00.03

X2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Netral	5	5.0	5.0	5.0
Setuju	49	49.0	49.0	54.0
Sangat setuju	46	46.0	46.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Netral	11	11.0	11.0	11.0
Setuju	62	62.0	62.0	73.0
Sangat setuju	27	27.0	27.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
Netral	27	27.0	27.0	28.0
Setuju	53	53.0	53.0	81.0
Sangat setuju	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
Netral	41	41.0	41.0	42.0
Setuju	44	44.0	44.0	86.0
Sangat setuju	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Notes

<p>Output Created</p> <p>Comments</p> <p>Input</p> <p>Missing Value Handling</p> <p>Syntax</p> <p>Resources</p>	<p style="text-align: right;">04-NOV-2019 09:50:54</p> <p>Data D:\Untitled1.sav</p> <p>Active Dataset DataSet1</p> <p>Filter <none></p> <p>Weight <none></p> <p>Split File <none></p> <p>N of Rows in Working Data File 100</p> <p>Definition of Missing User-defined missing values are treated as missing.</p> <p>Cases Used Statistics are based on all cases with valid data.</p> <p>FREQUENCIES</p> <p>VARIABLES=Y1.1 Y1.2 Y1.3 Y1.4</p> <p>/STATISTICS=STDDEV</p> <p>MINIMUM MAXIMUM MEAN</p> <p>MEDIAN MODE SUM</p> <p>/ORDER=ANALYSIS.</p> <p>Processor Time 00:00:00.03</p> <p>Elapsed Time 00:00:00.05</p>
---	--

Y1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	34	34.0	34.0	34.0
	Sangat setuju	66	66.0	66.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	3	3.0	3.0	3.0
	Setuju	53	53.0	53.0	56.0
	Sangat setuju	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Netral	12	12.0	12.0	12.0
Setuju	65	65.0	65.0	77.0
Sangat setuju	23	23.0	23.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Netral	23	23.0	23.0	23.0
Setuju	60	60.0	60.0	83.0
Sangat setuju	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Notes

Output Created		04-NOV-2019 08:53:27
Comments		
	Data	D:\ \Untitled1.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
Input	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Abs_Res /METHOD=ENTER X1 X2 /SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED) /RESIDUALS DURBIN NORMPROB(ZRESID).
	Processor Time	00:00:01.26
	Elapsed Time	00:00:01.16
Resources	Memory Required	1924 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	560 bytes

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Constant)	.976	.898		1.087	.280					
1 Kualitas pelayanan	-.049	.051	-.101	-.952	.343	-.060	-.096	-.096	.895	1.118
Sanksi pajak	.041	.034	.127	1.191	.237	.094	.120	.120	.895	1.118

a. Dependent Variable: Abs_Res

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesis

Notes

Output Created		04-NOV-2019 08:50:27
Comments		
Input	Data	D:\ Untitled1.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION
		/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR
		SIG N
		/MISSING LISTWISE
		/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
		COLLIN TOL CHANGE ZPP
		/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
		/NOORIGIN
		/DEPENDENT Y
		/METHOD=ENTER X1 X2
	/SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED)	
	/RESIDUALS DURBIN	
	NORMPROB(ZRESID)	
	/SAVE RESID.	
Resources	Processor Time	00:00:00.98
	Elapsed Time	00:00:00.90
	Memory Required	1884 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	560 bytes
Variables Created or Modified	RES_1	Unstandardized Residual

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	.803 ^a	.645	.637	1.04942	.645	87.960	2	97	.000	2.013

a. Predictors: (Constant), Sanksi pajak, Kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: Kepatuhan wajib pajak

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	193.737	2	96.868	87.960	.000 ^b
	Residual	106.823	97	1.101		
	Total	300.560	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan wajib pajak

b. Predictors: (Constant), Sanksi pajak, Kualitas pelayanan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
(Constant)	2.801	1.355		2.067	.041						
1	Kualitas pelayanan	.309	.078	.255	3.982	.000	.476	.375	.241	.895	1.118
	Sanksi pajak	.548	.051	.683	10.675	.000	.766	.735	.646	.895	1.118

a. Dependent Variable: Kepatuhan wajib pajak

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepatuhan wajib pajak

