

**PENGARUH PENERAPAN STRATEGI PELAYANAN
TERHADAP PENGETAHUAN PAJAK DAN
IMPLEMENTASINYA PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK**
(Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh jenjang Sarjana
Ekonomi Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas
Widyatama Bandung



Disusun oleh :

ANISSA YUNIAR LARASATI

0110U270

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS WIDYATAMA**

Terakreditasi (*accredited*)

SK. Ketua Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT)

Nomor : 014/BAN-PT/AK-XII/S1/XI/2009

Tanggal 12 Juni 2009

2013

**PENGARUH PENERAPAN STRATEGI PELAYANAN
TERHADAP PENGETAHUAN PAJAK DAN
IMPLEMENTASINYA PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK**
(Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh jenjang Sarjana
Ekonomi Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas
Widyatama Bandung

Disusun oleh :

ANISSA YUNIAR LARASATI

0110U270

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Dr. Diana Sari, S.E., M.Si., Ak., QIA
NIP.1110296030

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Prodi Studi Akuntansi S1

Dr.H. Islahuzzaman, S.E., M.Si., Ak
NIP.19551218198601100

Erly Sherlita, S.E., M.Si., Ak
NIP.1111199056

"Ketika satu pintu tertutup, pintu lain yang terbuka, namun terkadang kita melihat dan menyesali pintu tertutup tersebut terlalu lama hingga kita tidak melihat pintu lain yang terbuka"

- Alexander Graham Bell -

"...Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan: Berdirilah kamu, maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.

Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan."

(2. S. Al-Mujaadalah :11)

Skripsi ini kupersembahkan untuk

Kedua orang tuaku, kedua adieku,

dan Aa tersayang

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anissa Yuniar Larasati

Tempat, tanggal lahir : Bandung, 16 Juni 1992

NPM : 01110U270

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

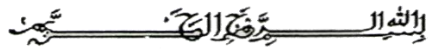
“Pengaruh Penerapan Strategi Pelayanan terhadap Pengetahuan Pajak dan Implementasinya pada Kepatuhan Wajib Pajak” adalah benar dan merupakan hasil pekerjaan saya sendiri. Apabila terbukti skripsi ini bukan hasil pekerjaan sendiri, saya bersedia menerima segala sanksi yang telah ditetapkan.

Bandung, November 2013

Penulis,

(Anissa Yuniar Larasati)

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis dipanjatkan ke hadirat Allah SWT, atas segala pancara rahma, restu, setra karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Pengaruh Penerapan Strategi Pelayanan terhadap Pengetahuan Pajak dan Implementasinya pada Kepatuhan Wajib Pajak**" sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang pendidikan Strata-1 program Akuntansi pada Universitas Widyatama Bandung.

Berkat dukungan, saran, semangat serta kritik yang diterima penulis, akhirnya penulis mampu menghadapi berbagai hambatan dihadapi. Untuk itu penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga serta penghargaan kepada:

1. Kedua orang tuaku papa-mama, Bapak Agus Suroto dan Ibu Sri Indarti Purwati yang selalu senantiasa memberikan dukungan moril dan materil, kasih sayang, serta doa tulus dan ikhlas yang selalu dipanjatkan untuk anak-anaknya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua adikku, Dinda Ayu Izmi dan Ragil Putri Febriany yang senantiasa memberikan warna-warni di kehidupan penulis.
3. Ibu Dr. Diana Sari, S.E., M.Si., Ak. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, dan pikiran, serta dengan sabar membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak T. Ontowiryo Abdoel Kadir, S E., M.B.A. selaku Ketua Yayasan Widyatama Bandung.

5. Bapak Dr. H. Mame S Sutoko, Ir., D.E.A., selaku Rektor Universitas Widyatama Bandung.
6. Bapak Dr. H. Islahuzzaman, S.E., M.Si., Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama Bandung.
7. Ibu Erly Sherlita, S.E., M.M., Ak., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Strata-1 Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama Bandung.
8. Ibu Rina Tresnawati, S.E., M.M. selaku dosen wali yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan-masukan selama proses perwalian.
9. Seluruh dosen dari semester awal hingga akhir, yang dengan sabar telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama kuliah di Universitas Widyatama.
10. Orang yang saya sayangi M. Mulia Ramadhan, S.E., Ak yang senantiasa memberikan support dan senantiasa menemani penulis baik suka maupun duka.
11. I Gusti Komang Dana Adi Putra sahabat dan kecil, terima kasih sudah menjadi sahabat dan kakak yang baik dari penulis masih bayi sampai sekarang.
12. Sahabat-sahabatku tercinta, Ratih (Tuti), Vania, Hanifah (Ipeh), ayang Lulu Pangesti, Andi Tandri yang selalu memberikan keceriaan diluar ataupun selama proses perkuliahan, memberikan support, dan doa kepada penulis.
Terima kasih banyak.
13. Sahabat seperjuangan Shela, Wenti, Eva yang selalu memberikan semangat dan senantiasa saling berbagi wawasan sehingga proses penyelesaian skripsi terasa lebih mudah dan menyenangkan.

14. Sahabat-sahabat SMA Agi Stephane dan "RAINBOW" Riri, Gina, Noviyanti, Asmi, Dina, dan Okti. Menyenangkan mengenal kalian, yang selalu mendengar cerita, saran, dan memberikan dukungan kepada penulis.
15. Sahabat-sahabat Asisten Dosen SAP baik Fundamental atau Controlling, Meriani, Dhea, Bani, Alif (Ayip), Lulu Azzahra, Shelly, terima kasih atas bantuan dan keceriaan bersama kalian.
16. Seluruh teman-teman Paduan Suara Mahasiswa yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, menyenangkan bisa mengenal dan bernyanyi bersama kalian.
17. Keluarga besarku teman-teman SD sampai SMA, teman-teman kelas H Universitas Widyatama dan teman-teman kuliah yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih buat semuanya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dan kesempurnaan, dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, dengan saran-saran dari pembaca akan penulis terima dengan senang hati. Akhir kata, dengan hati tulus dan ikhlas semoga kebaikan kalian semua di balas oleh Allah SWT, dan skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Bandung, November 2013

Anissa Yuniar Larasati

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR LAMPIRAN | xi |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah..... | 8 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian | 9 |
| 1.4 Kegunaan Penelitian | 9 |
| 1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian | 10 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Konsep, Konstruksi, Variable Penelitian..... | 11 |
| 2.1.1 Pengertian Pajak | 11 |
| 2.1.2 Subjek Pajak | 12 |
| 2.1.3 Sistem Pemungutan Pajak..... | 16 |
| 2.1.3.1 Self Assessment System | 16 |
| 2.1.4 Konsep Pengetahuan Pajak..... | 17 |
| 2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak | 18 |
| 2.1.6 Reformasi Perpajakan | 19 |
| 2.1.7 Perubahan Reformasi Perpajakan | 22 |
| 2.1.7.1 Modernisasi Perpajakan..... | 28 |
| 2.1.8 Account Representative | 31 |
| 2.1.8.1 Pengertian Account Representative..... | 31 |
| 2.1.8.2 Tugas Account Representative | 32 |

| | |
|---|----|
| 2.1.9 Strategi Pelayanan..... | 32 |
| 2.2 Kerangka Pemikiran..... | 33 |
| 2.2.1 Kerangka Pemikiran Penerapan Strategi Pelayanan | 33 |
| 2.2.2 Kerangka Pemikiran Pengetahuan Pajak | 36 |
| 2.2.3 Kerangka Pemikiran Kepatuhan Wajib Pajak | 37 |
| 2.3 Hipotesis Penelitian | 40 |

BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

| | |
|---|----|
| 3.1 Objek Penelitian | 42 |
| 3.2 Populasi dan Sampel Penelitian | 42 |
| 3.3 Metode Pengumpulan Data..... | 44 |
| 3.3.1 Teknik Analisis Data | 45 |
| 3.4 Operasional Variabel Penelitian | 46 |
| 3.5 Metode Analisis Data..... | 49 |
| 3.5.1 Uji Validitas dan Realibilitas Data..... | 49 |
| 3.5.2 Transformasi Data..... | 53 |
| 3.5.3 Uji Normalitas dan Uji Heteroskedastisitas..... | 55 |
| 3.5.3.1 Uji Normalitas | 55 |
| 3.5.3.2 Uji Heteroskedastisitas | 55 |
| 3.5.4 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis..... | 55 |
| 3.5.4.1 Analisis Data Deskriptif | 56 |
| 3.5.4.2 Analisis Data Verivikatif..... | 57 |
| 3.6 Penarikan Kesimpulan | 64 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| 4.1 Hasil Penelitian | 65 |
| 4.1.1 Karakteristik Responden..... | 65 |
| 4.2 Uji Validitas dan Realibilitas | 67 |
| 4.2.1 Uji Validitas | 68 |
| 4.2.2 Uji Realibilitas | 70 |
| 4.3 Uji Normalitas Data dan Uji Heteroskedastisitas | 71 |
| 4.3.1 Uji Normalitas Data | 71 |

| | |
|---|-----|
| 4.3.2 Uji Heteroskedasitas | 73 |
| 4.4 Pembahasan..... | 74 |
| 4.4.1 Analisis Deskriptif..... | 74 |
| 4.4.1.1 Analisis Deskriptif Penerapan Strategi ... Pelayanan | 74 |
| 4.4.1.2 Analisis Deskriptif Penerapan Pengetahuan Pajak | 78 |
| 4.4.1.3 Analisis Deskriptif WajibPajak..... | 86 |
| 4.4.2 Analisis Verivikatif..... | 89 |
| 4.4.2.1 Pengujian Jalur pada Sub StrukturPertama | 93 |
| 4.4.2.2 Pengujian Jalur pada Sub Struktur Kedua..... | 96 |
| | |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | |
| 5.1 Kesimpulan | 103 |
| 5.2 Saran | 104 |
| | |
| DAFTAR PUSTAKA | 106 |
| LAMPIRAN | 109 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 1.1 | APBN dan Realisasi Penerimaan Pajak..... | 1 |
| Tabel 1.2 | Jumlah Wajib Pajak Terdaftar | 4 |
| Tabel 1.3 | Jumlah Wajib Pajak Terdaftar dan Wajib Pajak Efektif KPP Cibeunying | 4 |
| Tabel 1.4 | Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT PPh..... | 5 |
| Tabel 1.5 | Rasio Kepatuhan SPT Tahunan PPh KPP Cibeunying | 6 |
| Tabel 3.1 | Indikator Variabel dan Skala Pengukuran | 47 |
| Tabel 3.2 | Standar Penilaian Untuk Validitas..... | 50 |
| Tabel 3.3 | Standar Penilaian Untuk Realibilitas | 53 |
| Tabel 3.4 | Kriteria Presentase Tanggapan Responden..... | 57 |
| Tabel 3.5 | Kategori Korelasi Metode Guilford..... | 59 |
| Tabel 4.1 | Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 65 |
| Tabel 4.2 | Profil Responden Berdasarkan Usia | 66 |
| Tabel 4.3 | Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... | 67 |
| Tabel 4.4 | Hasil Uji Validitas Strategi Pelayanan..... | 68 |
| Tabel 4.5 | Hasil Uji Validitas Pengetahuan Pajak | 68 |
| Tabel 4.6 | Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak | 69 |
| Tabel 4.7 | Hasil Uji Realibilitas Strategi Pelayanan..... | 70 |
| Tabel 4.8 | Hasil Uji Realibilitas Pengetahuan Pajak | 70 |
| Tabel 4.9 | Hasil Uji Realibilitas Kepatuhan Wajib Pajak..... | 71 |
| Tabel 4.10 | Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Strategi Pelayanan | 75 |
| Tabel 4.11 | Tanggapan Responden Mengenai Pembinaan Fungsi Pelayanan dan Pemeriksaan..... | 75 |
| Tabel 4.12 | Tanggapan Responden Mengenai Penyuluhan Wajib Pajak | 76 |
| Tabel 4.13 | Tanggapan Responden Mengenai Sikap PelayananPetugas.. | 77 |

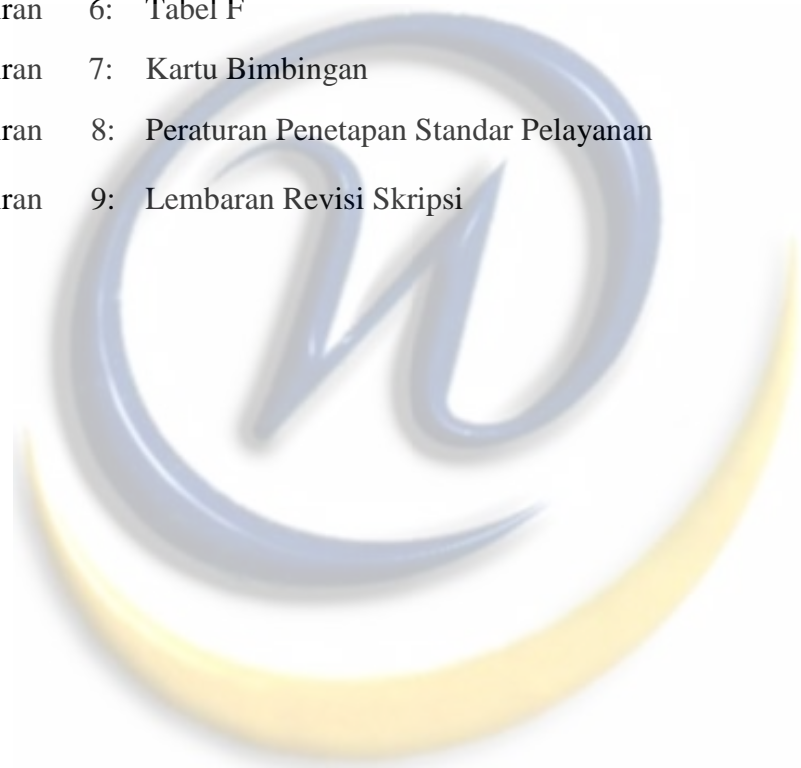
| | | |
|------------|---|-----|
| Tabel 4.14 | Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Pengetahuan Pajak | 79 |
| Tabel 4.15 | Tanggapan Responden Mengenai Pemahaman Prosedur atau Cara Pengisian SPT..... | 79 |
| Tabel 4.16 | Tanggapan Responden Mengenai Pemahaman Batas Waktu Pelaporan SPT..... | 84 |
| Tabel 4.17 | Tanggapan Responden Mengenai Pemahaman Sanksi Administrasi..... | 85 |
| Tabel 4.18 | Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kepatuhan Wajib Pajak..... | 86 |
| Tabel 4.19 | Tanggapan Responden Mengenai Wajib Pajak yang Mengisi dengan Jelas, Lengkap&Benar Sesuai dengan Ketentuan | 87 |
| Tabel 4.20 | Tanggapan Responden Mengenai Menyampaikan SPT ke KPP Sebelum Batas Waktu Terakhir..... | 88 |
| Tabel 4.21 | Pedoman Pengklasifikasian Koefisien Korelasi Kategori Korelasi Metode Guilford..... | 91 |
| Tabel 4.22 | Korelasi Antar Variabel Penelitian | 91 |
| Tabel 4.23 | Koefisien Jalur Strategi Pelayanan Terhadap Pengetahuan Pajak..... | 93 |
| Tabel 4.24 | Koefisien Determinasi Penerapan Strategi Pelayanan Terhadap Pengetahuan Pajak | 94 |
| Tabel 4.25 | Koefisien Jalur Strategi Pelayanan dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 96 |
| Tabel 4.26 | Koefisien Determinasi Penerapan Strategi Pelayanan dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 97 |
| Tabel 4.27 | Uji Anova untuk Uji Pengaruh Penerapan Strategi Pelayanan dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ... | 100 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|-----|
| Gambar 2.1 Kerangka pemikiran..... | 39 |
| Gambar 3.1 Model Analisis Jalur | 60 |
| Gambar 4.1 Kurva Normal P-P Plot | 72 |
| Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedasitas (scatterplot) | 73 |
| Gambar 4.3 Daerah Penolakan dan Penerimaan H_0 pada Uji Pengaruh Penerapan Strategi Pelayanan Terhadap Pengetahuan Pajak | 95 |
| Gambar 4.4 Diagram dan Koefisien Jalur Sub Struktur Kedua..... | 98 |
| Gambar 4.5 Daerah Penolakan dan Penerimaan H_0 pada Uji Simultan Pengaruh Penerapan Strategi Pelayanan dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 101 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Hasil Uji SPSS 19
- Lampiran 2: Surat Survei
- Lampiran 3: Contoh kuesioner
- Lampiran 4 : Tabel nilai-nilai r product moment
- Lampiran 5: Tabelt
- Lampiran 6: Tabel F
- Lampiran 7: Kartu Bimbingan
- Lampiran 8: Peraturan Penetapan Standar Pelayanan
- Lampiran 9: Lembaran Revisi Skripsi



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak memiliki fungsi yang sangat penting dalam pembangunan perekonomian bangsa. Suparmono dan Damayanti (2010:1) mengatakan bahwa sebagai salah satu sumber penerimaan negara pajak memberi kontribusi terbesar pada APBN mencapai 80%. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan untuk mengetahui APBN-P dan Realisasi penerimaan Perpajakan dari tahun 2007-2013 dapat diketahui hasilnya pada Tabel 1.1

Tabel 1.1

APBN-P Dan Realisasi Penerimaan Perpajakan

(Miliar Rupiah)

| Tahun | APBN-P | Realisasi | % terhadap APBN-P |
|--------------|---------------|------------------|--------------------------|
| 2007 | 489.891,8 | 490.988 | 100,2 |
| 2008 | 609.227,4 | 658.700,8 | 108,1 |
| 2009 | 651.954,8 | 641.379,9 | 98,4 |
| 2010 | 743.325,9 | 723.309,7 | 97,3 |
| 2011 | 878.685,2 | 873.735 | 99,4 |

Sumber : Nota Keuangandan APBN-P tahun anggaran 2007-2011 (data diolah kembali)

Jika dilihat dari tabel APBN-P yang merupakan merupakan asumsi terhadap persentase terhadap target pertumbuhan ekonomi dari tahun ketahun

menunjukkan bahwa kebutuhan penerimaan perpajakan dalam APBN terus meningkat. Namun realisasi penerimaannya mengalami penurunan.

Pajak menurut Pasal 1 UU No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yaitu “kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Pajak memiliki dua fungsi penting yaitu fungsi penerimaan (*Budgeter*) dan fungsi mengatur (*Reguler*). Selain dua fungsi tersebut, pajak juga memiliki fungsi lain yaitu: fungsi *stabilitas*, fungsi redistribusi, serta fungsi demokrasi (Diana Sari,2013:37).

Sejak tahun 1984 Indonesia menganut sistem *Self Assesment* yang sebelumnya menganut *Official Assesment System* (Suparmono dan Damayanti,2010:4). Sistem ini memberi wewenang,kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar (Waluyo dan Ilyas,2000:10).

Sistem ini terdapat kelebihan dan kekurangan, salah satu dampak dari penerapan sistem ini yaitu masyarakat harus benar-benar mengetahui tata cara perhitungan pajak dan segala sesuatu yang berhubungan dengan pelunasan pajaknya, seperti waktu dalam membayar pajak, bagaimana perhitungannya, kepada siapa pajak dibayarkan, apa yang terjadi jika terdapat kesalahan

perhitungan, apa yang terjadi jika lupa dan sanksi apa yang akan diterima jika melanggar ketentuan pajak, hal ini membutuhkan penjelasan khusus untuk memahaminya (Rimsky Judisseno,1997:27) .

Dampak lain dari sistem *Self Assesment* adalah adanya kemungkinan wajib pajak melakukan penghindaran pajak (*tax evasion*). Dalam penerapan sistem ini sangat penting adanya kepatuhan wajib pajak.

Tidak dapat dipungkiri bahwa ciri dasar pajak yang bersifat memaksa, masyarakat juga mempunyai anggapan bahwa dalam melakukan kewajiban perpajakan masyarakat harus melewati sistem yang terkesan sulit dan rumit. Hal tersebut mengakibatkan para wajib pajak tidak patuh dalam membayar kewajibannya. Menurut Direktorat Jenderal Pajak dalam (Kompas,2008:17) menyatakan bahwa jumlah pemegang Nomor Pokok wajib pajak (NPWP) diseluruh Indonesia saat ini sebanyak 6 juta. Dari jumlah tersebut, hanya sebanyak 50.500 WP yang dikategorikan sebagai pembayar pajak aktif.

Berdasarkan data yang dimiliki Direktorat Jenderal Pajak jumlah wajib pajak secara nasional adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2**Jumlah Wajib Pajak Terdaftar**

| Jumlah Wajib Pajak | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|-------------------------------|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Orang Pribadi | 4.988.449 | 8.388.816 | 13.949.750 | 17.327.184 | 19.913.904 |
| Bendahara | 348.451 | 379.681 | 434.355 | 467.984 | 507.844 |
| Badan | 1.308.160 | 1443.570 | 1.580.287 | 1.737.459 | 1.942.811 |
| Jumlah | 6.645.060 | 10.212.067 | 15.964.392 | 19.532.627 | 22.364.559 |

Sumber : Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2007 – 2011 (data diolah kembali)

Pada KPP Pratama Bandung Cibeunying, terdapat fenomena kesenjangan antara jumlah WP terdaftar dengan WP efektif. Hal tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.3

Tabel 1.3**Jumlah Wajib Pajak Terdaftar dan Wajib Pajak Efektif**

| Wajib Pajak | Tahun | | | | | |
|---------------------|---------------|---------------|---------------|----------------|----------------|----------------|
| | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
| WP Terdaftar | | | | | | |
| Orang Pribadi | 31.361 | 46.708 | 72.966 | 84.617 | 92.936 | 99.724 |
| Badan | 10.757 | 11.798 | 12.534 | 13.082 | 15.019 | 17.066 |
| Bedahara | 3.516 | 3.576 | 3.665 | 3.713 | 3.738 | 3.774 |
| Jumlah | 45.634 | 62.082 | 89.165 | 101.412 | 111.693 | 120.564 |
| WP Efektif | | | | | | |
| OP | 24.166 | 38.353 | 63.212 | 74.506 | 82.671 | 89.292 |
| Badan | 9.686 | 10.231 | 10.755 | 11.286 | 11.943 | 12.704 |
| Bendahara | 1.386 | 1.440 | 1.470 | 1.518 | 1.543 | 1.578 |
| Jumlah | 35.238 | 50.024 | 75.437 | 87.310 | 96.157 | 103.574 |

Sumber: KPP Pratama Bandung Cibeunying.(data diolah kembali).

Menurut Direktorat Jenderal Pajak yang dikutip oleh (Euphrasia Susy S,2010) bahwa rasio kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan Surat

Pemberitahuan Tahunan (SPT) hingga April 2010 telah mencapai 54,84 persen atau 7,73 juta. Jumlah SPT diterima mencapai 7.733.271 dari total wajib pajak terdaftar wajib menyampaikan SPT Tahunan PPh sebesar 14.101.933. Pada 2009 rasio kepatuhan wajib pajak hanya 5.413.114 atau sebesar 52,61 persen dengan jumlah wajib pajak terdaftar sebanyak 10.289.590. Sedangkan menurut laporan DJP terhadap ratio kepatuhan penyampaian SPT PPh dari tahun 2007-2011 yaitu:

Tabel 1.4

Ratio Kepatuhan Penyampaian SPT PPh

| Uraian | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|--------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Wajib Pajak Terdaftar | 4.231.117 | 6.341.828 | 9.996.620 | 14.101.933 | 17.694.317 |
| Wajib SPT | | | | | |
| SPT Tahunan PPh | 1.278.290 | 2.097.849 | 5.413.114 | 8.202.309 | 9.332.626 |
| Rasio Kepatuhan | 30,21% | 33,08% | 54,15% | 58,16% | 52,74% |

Sumber: Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2007 – 2011 (data diolah kembali)

Selain laporan mengenai SPT Tahunan yang disampaikan oleh Direktorat Jenderal Pajak, fenomena kepatuhan yang rendah tersebut terjadi pula pada KPP Bandung Cibeunying. Data mengenai hal tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 1.5
Rasio Kepatuhan SPT Tahunan PPh

| TAHUN | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|--------------------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| TERDAFTAR | 33.852 | 48.584 | 73.967 | 85.792 | 94.614 | 101.996 |
| JMLH SPT | 17.903 | 29.609 | 38.147 | 31.729 | 38.776 | 40.126 |
| RASIO KEPATUHAN | 53% | 61% | 52% | 37% | 41% | 39% |

Sumber: KPP Pratama Bandung Cibeunying (data diolah kembali).

Berdasarkan data-data yang telah diungkapkan mengenai ratio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan wajib pajak, masih terdapat kesenjangan yang cukup signifikan terhadap wajib pajak terdaftar dan kepatuhan dalam penyampaian SPT Tahunan.

Banyak cara yang dilakukan pemerintah untuk melakukan perbaikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, salah satunya dengan adanya reformasi perpajakan. Reformasi perpajakan memiliki tujuan utama adalah penegakan dalam hal kemandirian ekonomi dalam pembiayaan pembangunan nasional dengan jalan lebih ditujukan kepada kemampuan sendiri. Adanya Reformasi perpajakan secara menyeluruh, diharapkan jumlah wajib pajak akan semakin luas serta beban pajak akan makin adil dan wajar, sehingga mendorong wajib pajak untuk membayar kewajibannya dan menghindarkan diri dari aparat pajak yang mengambil keuntungan untuk kepentingan pribadi. Secara garis besar, reformasi administrasi perpajakan diharapkan dapat memenuhi tiga tujuan utama:

1. Tercapainya tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi;
2. Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi;

3. Tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi.

(Sinta Setiana,dkk,2010)

Agar tercapainya tiga tujuan tersebut, diperlukan berbagai upaya dari Direktorat Jenderal Pajak selain melakukan berbagai perombakan pada peraturan perpajakan dan pemberian sanksi terhadap berbagai perlawanan pajak Direktorat Jenderal Pajak juga harus memikirkan cara untuk mengubah pandangan negatif terhadap pajak untuk meningkatkan kesadaran para wajib pajaknya dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Menurut Endaryono (2013), memperkenalkan pajak sedari dini menjadi sedikit jawaban atas rendahnya kesadaran pajak dalam diri masyarakat Indonesia saat ini.

Pembenahan pada berbagai peraturan perpajakan dan pemberian sanksi yang dilakukan, belum cukup untuk meningkatkan kesadaran pajak. Menurut RimskyJudisseno (1997:8) rendahnya pengetahuan perpajakan dalam masyarakat merupakan suatu kendala tersendiri yang membutuhkan perhatian khusus. Perlawanan pasif merupakan suatu produk dari ketidaktahuan masyarakat terhadap pengetahuan pajak. Hal ini menunjukkan bahwa salah satu penyebab *tax gap* yang terjadi dikarenakan lemahnya pengetahuan para wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Fungsi KPP yaitu melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan kepada wajib pajak (Selayang Pandang,2012). Dilihat dari fungsi KPP tersebut maka dapat disimpulkan bahwa KPP membantu Direktorat Jenderal Pajak dalam menyadarkan pentingnya pajak kepada masyarakat.Salah satu cara untuk

membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan, maka setiap Kantor Pelayanan Pajak modern dibentuk *Account Representative (AR)* yang bertanggung jawab dalam melayani dan mengawasi kepatuhan wajib pajak, serta berperan penting dalam sebagai penghubung KPP dengan wajib pajak (Dini W. Hapsari,2012).

Karena pentingnya fungsi pajak dalam pembangunan, masyarakat diharapkan mampu berperan dalam pembangunan negara dengan cara patuh dalam membayar pajak.

Berdasarkan uraian dan alasan tersebut, penulis bermaksud meneliti masalah ini dengan judul:

“Pengaruh Penerapan Strategi Pelayanan Terhadap Pengetahuan Pajak dan Implementasinya Pada Kepatuhan Wajib Pajak.”

(Studi Kasus pada KPP Pratama Bandung Cibeunying)

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan penulis mengidentifikasi masalah tersebut sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh strategi pelayanan terhadap pengetahuan pajak yang dimiliki wajib pajak?
2. Berapa besar pengaruh strategi pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Berapa besar pengaruh pengetahuan pajak yang dimiliki wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?

4. Bagaimana pengaruh penerapan strategi pelayanan terhadap pengetahuan pajak dan implementasinya pada kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Cibeunying Bandung ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh strategi pelayanan terhadap pengetahuan pajak yang dimiliki wajib pajak?
2. Untuk mengetahui strategi pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pajak yang dimiliki wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Untuk mengetahui pengaruh penerapan strategi pelayanan terhadap pengetahuan pajak dan implementasinya pada kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Cibeunying Bandung ?

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan atau manfaat bagi pihak-pihak sebagai berikut:

1. Penulis
 - a. Diharapkan penelitian ini penulis mampu memenuhi syarat untuk menempuh sidang Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Widyatama.

- b. Dapat memberikan penjelasan dan gambaran tentang pengaruh penerapan strategi pelayanan terhadap pengetahuan pajak dan implementasinya pada kepatuhan wajib pajak di wilayah KPP Pratama Cibeunying Bandung.

2. KPP Pratama Bandung Cibeunying

Memberikan sumbangan informasi dan data yang kongkrit untuk mengukur pengaruh pelayanan yang diberikan terhadap pengetahuan yang dimiliki wajib pajak tentang pajak.

3. Masyarakat

Sebagai sumbangan pikiran terutama dalam lingkungan Perguruan Tinggi sebagai bahan bacaan untuk memperluas terapan dari pengetahuan yang dipelajari di bangku kuliah, khususnya dalam pendalaman materi mengenai perpajakan.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis memperoleh data pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Alamat Jalan Purnawarman Nomor 21 Bandung. Penelitian ini dilakukan dari bulan Agustus sampai selesai.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep, Konstruk, Variable Penelitian

2.1.1 Pengertian Pajak

Definisi atau pengertian pajak menurut beberapa ahli yang beberapa yang dalam(Diana Sari,2013:33) adalah sebagai berikut:

Prof. Dr. Djajadiningrat

“Pajak adalah suatu kewajiban untuk menyerahkan sebagian kekayaan Negara karena suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu. Pungutan tersebut bukan sebagai hukuman, tetapi menurut peraturan-peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan. Untuk itu, tidak ada jasa balik dari Negara secara langsung.”

Anderson, W.H.

“Pajak adalah pembayaran yang bersifat paksaan kepada negara yang dibebankan pada pendapatan kekayaan seseorang yang diutamakan untuk membiayai pengeluaran Negara.”

Sedangkan definisi pajak menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH dalam buku (Mardiasmo, 2011:1) yaitu:

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontrasepsi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.”

Berdasarkan definisi dan penjelasan tersebut Mardiasmo (2011:1) menarik beberapa kesimpulan mengenai unsur-unsur pajak, yaitu:

1. Iuran dari rakyat kepada negara.

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

2. Berdasarkan undang-undang.

Pajak dipungut berdasarkan atau dengan ketentuan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.

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

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

2.1.2 Subjek Pajak

Dalam pelaksanaan fungsinya pajak juga memiliki standarisasi persyaratan dalam menentukan subjek pajaknya. Subjek pajak dapat dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu, subjek pajak dalam negeri dan subjek pajak luar negeri.

Pengertian dan penjabaran subjek pajak dalam negeri dan luar negeri yang dijabarkan berdasarkan Pasal 2 Undang – undang Republik Indonesia Nomor Nomor 36 Tahun 2008 tentang perubahan keempat atas Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak penghasilan adalah:

- (1) Yang menjadi subjek pajak adalah :

- a. 1) Orang pribadi;

- 2) Warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan menggantikan yang berhak;
 - b. Badan;
 - c. Bentuk usaha tetap.
- (2) Subjek pajak yang terdiri dari subjek pajak dalam negeri dan subjek pajak luar negeri.
- (3) Yang dimaksud dengan subjek pajak dalam negeri adalah:
- a. Orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, atau orang pribadi yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia;
 - b. Badan yang didirikan atau bertempat kedudukan di Indonesia, kecuali unit tertentu dari badan pemerintah yang memenuhi kriteria :
 - 1) Pembentukannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang – undangan;
 - 2) Pembiayaannya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
 - 3) Penerimaannya dimasukkan dalam anggaran Pemerintah Pusat dan pemerintah Daerah;
 - 4) dan pembukuannya diperiksa oleh aparat pengawasan fungsional negara;

c. Warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan, menggantikan yang berhak

(4) Yang dimaksud dengan subjek pajak luar negeri adalah:

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

b. Orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia atau berada di Indonesia tidak lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia, yang dapat menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesia tidak dari menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia;

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

a. Tempat kedudukan manajemen.

b. Cabang perusahaan.

c. Kantor perwakilan.

- d. Gedung kantor.
 - e. Pabrik.
 - f. Bengkel.
 - g. Gudang.
 - h. Ruang untuk promosi dan penjualan.
 - i. Pertambangan dan penggalian sumber alam.
 - j. Wilayah kerja pertambangan minyak dan gas bumi.
 - k. Perikanan, peternakan, pertanian, perkebunan, atau kehutanan.
 - l. Proyek konstruksi, instalasi, atau proyek perakitan.
 - m. Pemberian jasa dalam bentuk apapun oleh pegawai atau orang lain, sepanjang dilakukan lebih dari 60 (enam puluh) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan.
 - n. Orang atau badan yang bertindak selaku agen yang kedudukannya tidak bebas.
 - o. Agen atau pegawai dari perusahaan asuransi yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia yang menerima premi asuransi atau menanggung risiko di Indonesia; dan
 - p. Komputer, agen elektronik, atau peralatan otomatis yang dimiliki, disewa, atau digunakan oleh penyelenggara transaksi elektronik untuk menjalankan kegiatan usaha melalui internet.
- (6) Tempat tinggal orang pribadi atau tempat kedudukan badan ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak menurut keadaan yang sebenarnya.

2.1.3 Sistem Pemungutan Pajak

Dalam memungut pajak dikenal tiga sistem penggolongan pemungutan yang dapat digunakan, menurut Siti Resmi (2008:11) tiga kelompok sistem pemungutan tersebut adalah:

a. *Official Assessment System*

Sistem ini memberi kewenangan kepada aparatur perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

b. *Self Assessment System*

Sistem ini memberikan wewenang kepada wajib pajak dalam menghitung, melaporkan, serta menyampaikan kewajiban pajaknya sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

c. *With Holding System*

Sistem ini memberikan wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk oleh wajib pajak untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.1.3.1 *Self Assessment System*

Sistem pemungutan perpajakan yang dianut oleh negara Indonesia adalah *Self Assessment System*. Sistem ini mewajibkan kepada wajib pajaknya untuk bertanggung jawab atas segala pembukuan atau pencatatan yang diperlukan untuk menetapkan besarnya pajak yang terutang, yang dilakukannya dalam Surat Pemberitahuan Pajak (SPT). Dengan diterapkannya *Self Assessment System* wajib

pajak diharuskan untuk menetapkan sendiri jumlah pajak yang terhutang dengan caramengalikan tarif orisinil dengan dasar pengenaan pajaknya, kemudian memperhitungkan besar pajak yang telah dilunasi dalam tahun berjalan (Diana Sari, 2013:94)

Ciri-ciri dari *Self Assessment System* menurut Mardiasmo (2011:7) adalah:

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

2.1.4 Konsep Pengetahuan Pajak

Menurut Martin dan Oxman dalam buku (Kusrini,2006:23) definisi dari pengetahuan adalah:

“Pengetahuan merupakan kemampuan untuk membentuk model mental yang menggambarkan obyek dengan tepat dan mempresentasikannya dalam aksi yang dilakukan terhadap suatu obyek.”

Sedangkan pengertian pengetahuan pajak menurut Veronica Caroline yang dikutip oleh (Lisnawati,2012) adalah:

“Pengetahuan pajak adalah informasi yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakannya.”

Berdasarkan kedua pengertian diatas, konsep dari pengetahuan pajak yaitu suatu sikap pola pikir atau pemahaman atau penilaian seseorang terhadap pajak yang akan mempengaruhi sikapnya dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya.

2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 Pasal 1 ayat (2) tentang Ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang telah diubah dengan UU Nomor 28 tahun 2007 yang dimaksud dengan wajib pajak adalah:

“Orang pribadi atau badan, meliputi membayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang perpajakan.”

Sedangkan menurut peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007 tentang tata cara penetapan wajib pajak dengan kriteria tertentu dalam rangka pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak pasal 1 yang dimaksud dengan wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan;
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak;

- c. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan
- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Berdasarkan penjelasan diatas, menerangkan bahwa yang dimaksud wajib pajak patuh ialah wajib pajak yang mempunyai pengetahuan serta pemahaman yang memadai dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

2.1.6 Reformasi Perpajakan

Mengingat pentingnya perpajakan dalam keikutsertaannya terhadap pembangunan bangsa dan negara, pemerintahan Indonesia terus berupaya untuk memperbaiki berbagai aspek perpajakan, salah satu cara yang ditempuh dengan melakukan reformasi perpajakan.

Berdasarkan penjabaran Diana Sari (2013:6) mengemukakan bahwa Reformasi perpajakan di Indonesia dilakukan pertama kali pada tahun 1983 dimana pada saat itu terjadi reformasi atau perubahan sistem mendasar atas pengelolaan dan pemungutan sistem perpajakan Indonesia dari sistem *Official Assessment* ke sistem *Self Assessment*. Perubahan sistem ini bertujuan untuk mengurangi kontak langsung antara Aparat Pajak dengan Wajib Pajak yang sebelumnya dikhawatirkan dapat menimbulkan praktek-praktek illegal untuk

menghindari atau mengurangi kewajiban perpajakan para Wajib Pajak yang Bersangkutan.

Reformasi perpajakan adalah perubahan yang mendasar di segala aspek perpajakan, melalui reformasi:

- a. Moral, etika dan integritas Aparat Pajak
- b. Kebijakan Perpajakan
- c. Pelayanan kepada masyarakat Wajib Pajak
- d. Pengawasan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan
- e. Pemberian *reward* dan penerapan *punishment* yang tegas terhadap Aparat Pajak.

Reformasi perpajakan secara komprehensif sebagai satu kesatuan dilakukan terhadap tiga (3) bidang pokok atau utama yang secara langsung menyentuh pilar perpajakan, yaitu:

- a. Bidang Administrasi, yakni melalui reformasi administrasi perpajakan;
- b. Bidang Peraturan, dengan melakukan amandemen terhadap Undang-undang Perpajakan; dan
- c. Bidang Pengawasan, membangun bank data perpajakan nasional.

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa reformasi perpajakan hanya akan tercapai apabila perubahan-perubahan perpajakan dilakukan secara bertahap dan mencakup seluruh aspek dibidang perpajakan. Reformasi mendasar yang dapat dilakukan adalah:

a. Bidang Administrasi

Reformasi perpajakan dibidang administrasi dilakukan oleh Ditjen Pajak dengan melakukan upaya terhadap *transparancy* terhadap berbagai aspek serta peningkatan pelayanan perpajakan terhadap Wajib Pajak yang akan memenuhi kewajibannya. Untuk mewujudkannya diperlukan kerjasama yang baik antara Wajib Pajak dengan Aparat Pajak. Wajib Pajak diharapkan untuk selalu memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik sedangkan Aparat Pajak diharapkan untuk selalu bekerja sesuai dengan moral dan kode etik perpajakan.

b. Bidang Peraturan/ Undang-undang Perpajakan

Dari aspek peraturan perpajakan, Ditjen pajak terus mengupayakan pengembangan yuridis formal dan materil perpajakan. Langkah yang dilakukan yakni melalui penyesuaian dan pembaruan atau amandemen peraturan dan kebijakan perpajakan seiring dengan perkembangan yang terjadi dalam tatanan kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Reformasi kebijakan perpajakan ini dilakukan untuk lebih mengefektifkan dan mengefisiensikan pemungutan pajak sejalan dengan perkembangan dunia usaha sehingga lebih kompetitif.

c. Bidang Pengawasan

Di bidang Pengawasan dibangun Bank Data Perpajakan Nasional (BPDN) yang berfungsi untuk menyeimbangkan pelaksanaan sistem *self assessment* dengan *official assessment* dalam penghitungan dan penetapan besarnya pajak yang terutang. Selain itu, pembangunan Bank Data Perpajakan Nasional (BPDN)

juga bertujuan untuk melakukan kegiatan efektifitas dan intensifikasi perpajakan yakni kegiatan untuk menambah jumlah Wajib Pajak yang terdaftar sebagai upaya dalam peningkatan penerimaan Negara.

2.1.7 Perubahan Reformasi Perpajakan

Kebijakan perpajakan telah mengalami beberapa tahapan reformasi perpajakan, beberapa perubahan reformasi yang terjadi adalah:

1. Reformasi Pajak (Tax Reform) 1983

Reformasi pajak (tax reform) telah dilakukan sejak tanggal 1 Januari 1984, bersamaan dengan dikeluarkannya serangkaian undang-undang perpajakan yaitu :

1. UU nomor 6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan Tata cara Perpajakan
2. UU nomor 7 tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan (PPh)
3. UU nomor 8 tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak atas Penjualan Barang Mewah. Undang-undang ini diberlakukan mulai tanggal 1 April 1985.
4. UU nomor 12 tentang Pajak Bumi dan Bangunan.
5. UU nomor 13 Tentang Bea Materai

Pada Tahun 1991 dikeluarkan undang-undang Nomor 7 tahun 1991 sebagai perubahan Undang-undang nomor 7 tahun 1983 tentang pajak Penghasilan.

2. Reformasi Pajak (Tax Reform) 1994

Reformasi perpajakan tidak berhenti begitu saja tetapi terus dilakukan perubahan dan penyempurnaan sesuai dengan tuntutan perubahan sistem

perekonomian. Pada tahun 1991 perubahan pertama dilakukan terhadap pajak penghasilan. Kemudian pada tahun 1994 diadakan lagi serangkaian perubahan terhadap peraturan perpajakan. Reformasi perpajakan kedua tahun 1994 meliputi empat perubahan dan penyempurnaan undang-undang pajak, yaitu :

- a. UU Nomor 9 tahun 1994 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan.
- b. UU Nomor 10 tahun 1994 tentang perubahan kedua atas Undang-undang Nomor 7 tahun 1983 tentang pajak penghasilan.
- c. UU Nomor 11 Tahun 1994 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 8 tahun 1983 tentang pajak pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.
- d. UU nomor 12 tahun 1994 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 12 tahun 1983 tentang Pajak Bumi dan Bangunan.

3. Reformasi Pajak (Tax Reform) 1997

Reformasi perpajakan ketiga tahun 1997 menghasilkan 5 butir Undang-undang baru yang akan melengkapi UU yang ada, yaitu :

- a. UU Nomor 17 tahun 1997 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Pajak.
- b. UU Nomor 18 tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- c. UU Nomor 19 tahun 1997 tentang Penghasilan Pajak dengan Surat Paksa
- d. UU Nomor 20 tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak
- e. UU Nomor 21 tahun 1997 tentang Bea Perolehan atas Tanah dan Bangunan.

4. Reformasi Pajak (Tax Reform) 2000

pada tahun 2000 seiring dengan perkembangan social dan ekonomi , pemerintah kembali mengeluarkan serangkaian Undang-undang untuk mengubah Undang-undang yang telah ada, yaitu :

1. Undang-undang Nomor 16 tahun 2000 tentang Perubahan kedua atas Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 tentang ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
2. Undang-undang Nomor 17 tahun 2000 tentang perubahan ketiga atas undang-undang nomor 7 tahun 1983 tentang pajak penghasilan.
3. Undang-undang Nomor 18 tahun 2000 tentang perubahan kedua atas undang-undang nomor 8 tahun 1984 tentang pajak pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan pajak Penjualan atas Barang Mewah.
4. Undang-undang Nomor 19 tahun 2000 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa.
5. Undang-undang Nomor 20 tahun 2000 tentang Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.
6. Undang-undang Nomor 34 tahun 2000 tentang perubahan atas undang-undang Nomor 18 tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi.

5. Reformasi Pajak (Tax Reform) 2004-2009

Reformasi perpajakan adalah perubahan yang mendasar disegala aspek perpajakan melalui reformasi.

1. Moral, etika, dan integritas aparat pajak:

- a. Melaksanakan kewajiban hidup beragama dengan sebaik-baiknya.
 - b. Peduli sesama , lingkungan sosial dan dinas,
 - c. Pembentukan kode etik dan komisi kode etik
 - d. Tiada hari tanpa sosialisasi kode etik.
2. Kebijakan perpajakan
 - a. Transparansi melalui komunikasi dan partisipasi.
 - b. Amamndemen dan UU perpajakan.
 3. Pelayanan kepada masyarakat wajib pajak.
 - a. Kemudahan informasi (kotak pos, hotline service,IVR dan website)
 - b. Kemudahan pelayanan dengan membentuk e-system & kantor WP besar.
 4. Pengawasan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan :
 - a. Pembentukan bank data pajak diantaranya SPT WP, lawan transaksi dari SPT WP, dan data pihak ketiga.
 - b. Pembentukan bank data nasional yaitu Bank Data Pajak;KISS dengan membentuk Nomor Identitas Tunggal (Single Identification Number/SIN), meluruskan ketentuan yang bertentangan denagn UU dan penegakan hukum /Law Enforcement.
 5. Pemberian reward dan penerapan punishment yang tegas terhadap aparat pajak.
 - a. Piagam penghargaan berupa karier maupun studi ke luar negeri.
 - b. Penegakan hokum/Law Enforcement : ringan,sedang,berat,pidana.

Pemerintah kembali mengeluarkan serangkaian undang-undang untuk mengubah undang-undang yang telah ada yaitu :

1. Undang-undang Nomor 28 tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas undang-undang nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
2. Undang-undang Nomor 36 tahun 2008 tentang perubahan keempat atas undang-undang Nomor 7 tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan.
3. Undang-undang Nomor 42 tahun 2009 tentang perubahan ketiga atas undang-undang Nomor 8 tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.
4. Undang-undang Nomor 28 tahun 2009 tentang perubahan atas undang-undang Nomor 18 tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi.

6. Reformasi pajak (Tax Reform) 2009-2014

Direktorat Jenderal Pajak melakukan reformasi perpajakan yang selaras dengan dinamika perekonomian dan dunia usaha agar dapat mewujudkan sistem perpajakan yang adil kompetitif, dan memberikan kepastian hukum. Pada tahun 2009 Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan apa yang disebut sebagai reformasi jilid II, hal ini karena berdasarkan analisis yang dilakukan, diketahui masih terdapat tax gap yang cukup lebar yang menggambarkan jumlah potensi pajak yang belum disetorkan ke kas Negara. Reformasi Pajak Jilid II tersebut antara lain:

1. Peningkatan pelatihan dan pendidikan pegawai baik didalam maupun diluar negeri.
2. Remunerasi tenaga pemeriksa dan juru sita dievaluasi.

3. Sistem reward dan punishment yang ditegakan secara adil dan ketat.
4. Pembentukan kantor pelayanan pajak (KPP) Wajib Pajak Besar Orang Pribadi (High Wealth Individual)
5. Peningkatan efisiensi system MPN sehingga wajib pajak membayar pajak , dilayani dengan waktu luas tanpa terlalu banyak syarat administrasi bank ke Direktorat Jenderal Perbendaharaan dan juga laporan yang tanpa jeda waktu ke Direktorat Jenderal Pajak.
6. Kerjasama dengan expert kelas dunia untuk menyiapkan perbaikan lanjutan di Direktorat Jenderal Pajak meliputi seluruh aspek dari core bisnis Direktorat Jenderal Pajak yaitu project for Indonesian Tax Administration Reform (PINTAR) dan
7. Perluasan Inbound dan Outbound Call Center

Tujuan dari penyebarluasan Undang-undang pajak adalah dalam rangka ekstensifikasi dan intensifikasi pengenaan dan pemungutan pajak yang sekaligus merupakan upaya peningkatan keadilan pajak , penghapusan fasilitas pajak yang tidak memiliki landasan hokum yang akan merugikan perekonomian nasional dan menutup celah-celah penghindaran pajak(loopheles). Adapun tujuan dan sasaran dari perubahan perundang-undangan pajak ini , diantaranya :

1. Kesederhanaan sistem(simplicity)
2. Netral dan mengurangi/meminimumkan Distorsi
3. Transparansi
4. Konsistensi dan persisten
5. Kepastian hukum

6. Keadilan (fairness)
7. Meningkatkan kepatuhan WP, dan
8. Meningkatkan daya saing usaha

2.1.7.1 Modernisasi Perpajakan

Dalam melaksanakan pembaruan yang terus dilaksanakan Direktorat Jenderal Pajak terus meningkatkan upaya dalam peningkatan penerimaan negara terhadap pajak. Pada tahun 2002 Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan program perubahan atau secara singkat yang dimaksud dengan modernisasi perpajakan ialah reformasi terhadap administrasi perpajakan.

Penerapan program administrasi ini dilakukan dengan mengoptimalkan sistem administrasi dengan pemanfaatan teknologi yang handal dan terkini. Menurut penjabaran Diana Sari (2013:14) dalam mewujudkan modernisasi perpajakan terdapat perubahan-perubahan yang dilakukan meliputi berbagai bidang berikut:

1. Struktur Organisasi
2. *Business process* dan teknologi informasi dan komunikasi
3. Manajemen sumber daya manusia
4. Pelaksanaan *good governance*

Berdasarkan uraian tersebut, dalam bukunya Sari menjelaskan keempat bidang tersebut. Penjelasan dari keempat bidang tersebut ialah:

1. Struktur Organisasi

Dalam mengimplementasikan konsep administrasi perpajakan modern yang berorientasi terhadap pelayanan dan pengawasan, maka Direktorat Jenderal Pajak perlu mengubah struktur organisasinya, perubahan struktur organisasi ini diterapkan dari level kantor pusat sampai kantor operasional. Sebagai langkah awal, Untuk memudahkan wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya Direktorat Jenderal Pajak melebur Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB), Kantor Pelayanan Pajak (KPP), serta Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karikpa) menjadi satu kantor dalam mengurus segala urusan perpajakan yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Unit vertical DJP dibedakan berdasarkan segmentasi wajib pajak, yaitu KPP Wajib Pajak Besar (LTO-Large Tax Payers Office), KPP Madya (MTO-Medium Taxpayers Office), dan KPP Pratama (STO-Small Taxpayers Office). Pembagian seperti ini, diharapkan mampu meningkatkan strategi dan pendekatan terhadap wajib pajak yang disesuaikan dengan karakteristik wajib pajak yang ditangani. Khusus pada kantor operasional, dibuat posisi baru yang disebut *Account Representative*, tugas dari posisi ini adalah memberikan bantuan konsultasi perpajakan kepada wajib pajak, memberitahukan peraturan perpajakan yang baru, dan mengawasi kepatuhan wajib pajak.

2. Business Process dan Teknologi Informasi dan Komunikasi

Direktorat Jenderal Pajak melakukan perbaikan *Business Proses* dalam rangka memperbaiki metode, sistem, dan prosedur kerja untuk memperbaiki

birokrasi yang berbelit-belit. *Business Process* dirancang untuk mengurangi kontak langsung antara pegawai DJP dengan wajib pajak.

Langkah pertama dalam perbaikan *business proses* penulisan dan dokumentasi *Standar Operating Procedures* (SOP) yang diterapkan pada setiap kegiatan di DJP. Sampai akhir tahun 2007 DJP telah berhasil mengidentifikasi 1900 SOP. Selain penulisan SOP, DJP banyak melakukan optimalisasi pada teknologi informasi dan komunikasi dalam memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, hal ini terlihat dengan penerapan e-system dengan dibukanya fasilitas e-filing (pengiriman SPT secara online melalui internet), e-SPT (penyerahan SPT dalam media digital), e-payment (fasilitas pembayaran online untuk PBB), dan e-registration (pendaftaran NPWP secara online melalui internet).

3. Manajemen Sumber Daya Manusia

Selain perbaikan dan pengoptimalisasi penggunaan sistem teknologi, DJP menyadari bahwa fokus utama dari reformasi perpajakan adalah perbaikan dari manajemen sumber daya manusia, karena elemen utama dari organisasi adalah manusianya.

4. Pelaksanaan *Good Governance*

Unit elemen terakhir dalam modernisasi perpajakan adalah Pelaksanaan *Good Governance*. Program ini sering dihubungkan dengan integritas pegawai dan institusi. Hal ini menerangkan bahwa sebuah organisasi akan berjalan dengan

sesuai manakala suatu organisasi memiliki rambu-rambu yang jelas dalam memandu pelaksanaan tugas dan pekerjaannya serta adanya konsistensi terhadap implementasi rambu-rambu tersebut

2.1.8 *Account Representative*

2.1.8.1 Pengertian *Account Representative*

Berdasarkan keputusan menteri Nomor: 98/KMK/.01/2006 pasal 1 ayat 2 menerangkan bahwa yang dimaksud dengan *Account Representative* adalah:

“Pegawai yang diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan organisasi modern.”

Sedangkan pengertian *Account Representative* menurut Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar yang dikutip oleh (Dini W. Hapsari, 2012) menerangkan bahwa:

“*Account Representative* adalah petugas yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang telah melaksanakan sistem administrasi modern dan penghubung antara Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar dan wajib pajak, yang bertanggung jawab untuk memberikan respon yang efektif atas pertanyaan dan permasalahan yang diajukan wajib pajak sesegera mungkin.”

Berdasarkan dari dua pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa *Account Representative* merupakan petugas yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak penghubung utama antara KPP dan wajib pajak yang berperan penting terhadap pemahaman pengetahuan pajak yang dimiliki oleh wajib pajak.

2.1.8.2 Tugas *Account Representative*

Berdasarkan keputusan menteri Nomor: 98/KMK/.01/2006 pasal 2 ayat 1 menyebutkan bahwa tugas dari *Account Representative* yaitu:

- a. Melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan wajib pajak;
- b. Bimbingan/himbauan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak;
- c. Analisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi; dan
- d. Melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.

2.1.9 Strategi Pelayanan

Sejak dilaksanakan reformasi birokrasi di Ditjen Pajak pada tahun 2002, telah dilakukan penyempurnaan struktur organisasi Ditjen Pajak dengan menerapkan organisasi berbasis fungsi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP), yaitu seperti fungsi pelayanan, pengawasan dan konsultasi, serta fungsi pemeriksaan agar tugas pengumpulan penerimaan pajak menjadi lebih efektif. (Direktorat Jenderal Pajak, 2012)

Menurut Direktorat Jenderal Pajak yang dikutip oleh (John Hutagaol, 2010) menerangkan bahwa agar sistem *self assessment* dapat berjalan baik maka DJP menjalankan 3 (tiga) fungsinya yaitu pelayanan (*tax service*), penyuluhan (*dissemination*), dan penegakan hukum (*law enforcement*). Selain itu DJP menjelaskan bahwa pelayanan Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak termasuk pelayanan publik (*public services*) yaitu segala bentuk pelayanan yang

dilakukan oleh instansi pemerintah dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik harus memenuhi azas-azas:

1. Transparasi. Yaitu terbuka dan mudah diakses oleh pengguna jasa manapun.
2. Akuntabilitas. Yaitu pemberian segala bentuk jasa harus dapat dipertanggungjawabkan.
3. Kondisional. Yaitu pelaksanaan pelayanan sesuai dengan kemampuan dan keadaan pemberi maupun pengguna jasa dengan memperhatikan aspek efektifitas dan efisiensi.
4. Partisipatif. Yaitu keikut sertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Kesamaan hak. Yaitu tidak ada diskriminatif.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban. Yaitu pemberi maupun pengguna jasa memiliki hak serta kewajibannya masing-masing.

Berdasarkan penjabaran DJP serta azas-azas dari pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa konsep pelayanan publik bukan hanya bergantung terhadap terhadap pemerintah semata, akan tetapi keikut serta serta kesadaran terhadap masing-masing hak dan kewajiban berperan besar terhadap kesuksesan tujuan dari suatu pelayanan.

Sejak Agustus 2013 Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan peraturan mengenai penetapan standar pelayanan dengan nomor KEP-378/PJ/2013. Mengingat pentingnya peraturan tersebut maka penulis menyantulkannya pada daftar lampiran.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Kerangka Pemikiran Penerapan Strategi Pelayanan

Tujuan utama dari reformasi perpajakan adalah untuk menegakan dalam hal kemandirian ekonomi dalam pembiayaan pembangunan nasional dengan jalan lebih ditujukan kepada kemampuan sendiri. Ujung tombak dari reformasi perpajakan diharapkan berbagai strateginya dapat menghantarkan implementasi misi Direktorat Jenderal Pajak, yaitu menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi (Sinta Setiana,dkk,2010)

Sejak Indonesia mengganti sistem pemungutan pajaknya dari *Official Assessment System* menjadi *self assessment sytem* fiskus memiliki banyak tugas untuk melakukan pembenahan dari berbagai sisi perpajakan. Salah satu bagian dari reformasi perpajakan adalah dilakukan berbagai modernisasi perpajakan. Menurut Liberti Pandiangan dalam (Sinta Setiana,dkk,2010) modernisasi perpajakan yang dilakukan merupakan bagian dari *grand design* reformasi perpajakan (*tax reform*) secara komprehensif. Sebagaimana yang telah menjadi sasaran sejak tahun 2002, bahwa reformasi perpajakan secara komprehensif sebagai satu kesatuan dilakukan terhadap 3 (tiga) bidang pokok utama, yaitu:

1. Bidang Administrasi, yakni melalui modernisasi administrasi perpajakan.
2. Bidang Peraturan, dengan melakukan amandemen terhadap UU perpajakan.
3. Bidang pengawasan, membangun bank data perpajakan nasional.

Eksistensinya instansi pajak (administrasi pajak) diperlukan untuk mengelola dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang disahkan oleh Dewan Perwakilan Rakyat menjadi efektif dalam bentuk penerimaan negara atau dengan perkataan lain instansi pajak merupakan penanggung jawab dan memegang peranan penting dalam hal melaksanakan sistem perpajakan (Mohammad Zain,2004).

Direktorat Ekstensifikasi dan Penilaian memiliki dua cakupan tugas. Pertama, ekstensifikasi dan yang kedua penilaian. Untuk ekstensifikasi, difokuskan kepada perluasan basis subjek pajak. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan jumlah wajib pajak yang terdaftar melalui berbagai pendekatan. Sedangkan untuk penilaian, digunakan terutama untuk Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTP). (Hartoyo,2010)

Dalam pelaksanaan fungsi pelayanannya KPP diwajibkan mengimplemintasikan *Account Representative* sebagai salah satu dampak dari penerapan modernisasi sesuai dengan keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006, adapun pengertiannya adalah :

“*Account Representative* adalah pegawai yang diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern.”

Dalam menjalankan tugasnya, *Account Representative* dihibau untuk memberikan himbuan, sosialisasi, bimbingan, serta pengawasan terhadap kepatuhan para wajib pajak (Dini W. Hapsari,2012).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan definisi wajib pajak adalah:

“Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi membayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang perpajakan.”

2.2.2 Kerangka Pemikiran Pengetahuan Pajak

Terdapat berbagai cara untuk mengefektifitaskan strategi pelayanan dalam meningkatkan jumlah kepemilikan NPWP, salah satunya dengan mengadakan sosialisasi, dan cara lain dengan adanya *tax education* yang ditujukan bagi wajib pajak dan siswa-siswi di sekolah-sekolah. (Hartoyo,2010)

Menurut penjabaran Martin dan Oxman dalam Kusrini (2006:23) definisi dari pengetahuan adalah sebagai berikut:

“Pengetahuan merupakan kemampuan untuk membentuk model mental yang menggambarkan obyek dengan tepat dan mempresentasikannya dalam aksi yang dilakukan terhadap suatu obyek.”

Menurut Kusrini (2006:23) pengetahuan dapat diklasifikasikan menjadi tiga, yaitu pengetahuan prosedural (*prosedural knowledge*), pengetahuan deklaratif (*deklarative knowledge*), dan pengetahuan tacit (*tacit knowledge*). Pengetahuan prosedural lebih menekankan pada bagaimana melakukan sesuatu.

Pengetahuan deklaratif menjawab pertanyaan apakah sesuatu bernilai salah atau benar. Sedangkan pengetahuan tacit merupakan pengetahuan yang tidak dapat diungkapkan dengan bahasa.

Dalam penelitian ini, konteks pengetahuan yang akan dibahas adalah pengetahuan di bidang perpajakan. Menurut Banu Witono (2008) Pengetahuan tentang perpajakan penting untuk menumbuhkan perilaku patuh, karena bagaimana mungkin wajib pajak akan patuh apabila wajib pajak tidak mengetahui peraturan perpajakan, dan dari penelitian yang dilakukannya menerangkan bahwa semakin baik pengetahuan pajak dan konsultan pajak terhadap peraturan pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

2.2.3 Kerangka Pemikiran Kepatuhan Wajib Pajak

Sebagai konsekuensi dari penerapan *Self Assessment System* fiskus mempunyai tanggung jawab dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak Ditjen pajak pajak meningkatkan kompetensi para penyuluh pajak, karena tenaga penyuluh memiliki peranan yang sangat strategis untuk mengedukasi dan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (WP). (www.pajak.go.id)

Menurut Safri Nurmantu (2005:148) Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

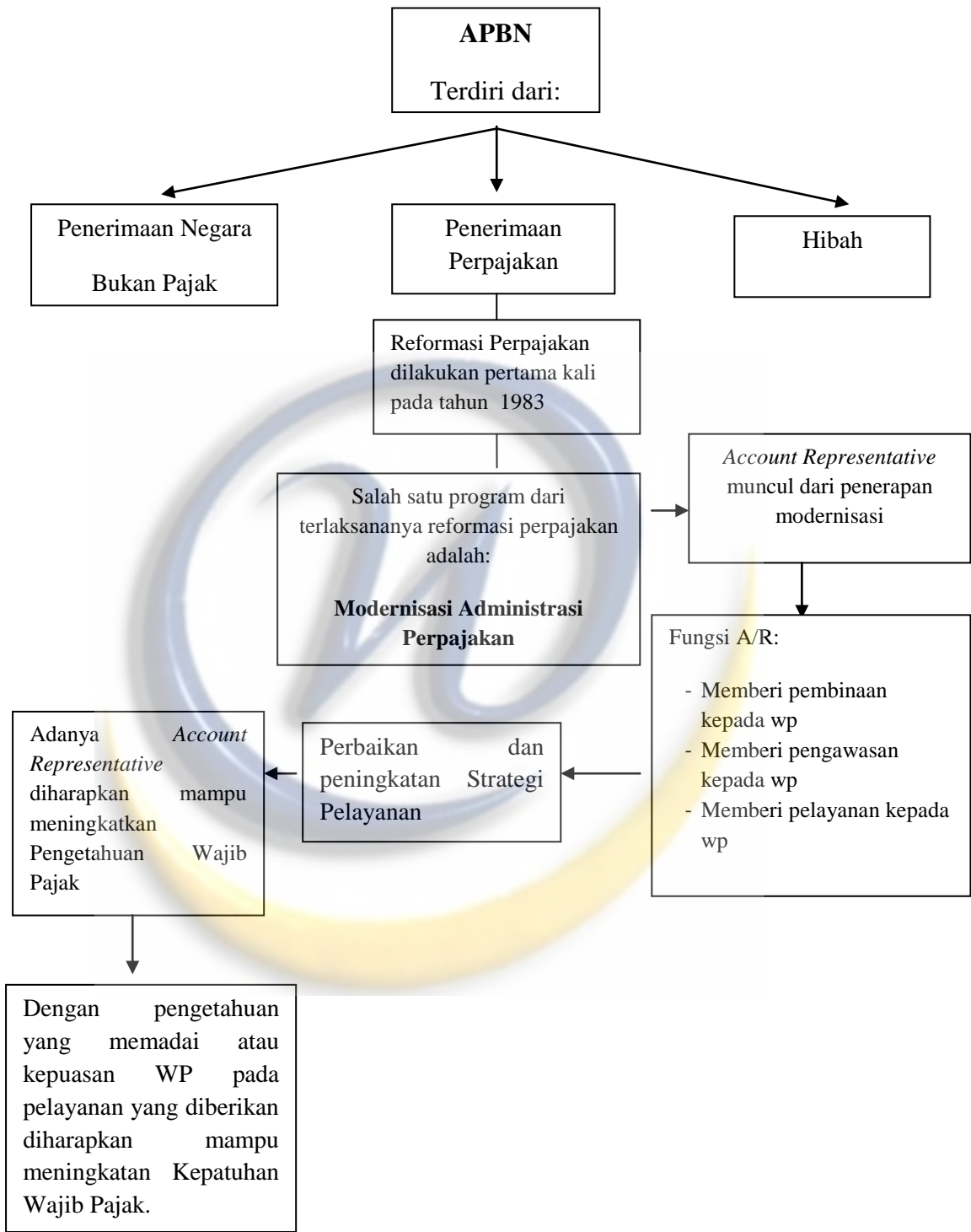
Menurut penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh John Hutagaol (2005) mengenai penerapan strategi pelayanan menyimpulkan bahwa “Pada Era DJP Baru strategi pelayanan dan rasional diperlukan untuk memberikan kepuasan bagi wajib

pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban dan haknya dibidang perpajakan.”

Menurut penelitian yang dilakukan Muchsin Ihsan (2013) para wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya. Hasil yang diperoleh dari pengujian hipotesis ditemukan adanya bukti yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, para aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan pajak.

Sedangkan jurnal mengenai *tax compliance and tax attitudes* yang dipublikasikan oleh *Journal of Management and Change* (29-31) menegaskan bahwa “*Education is connected with the knowledge regarding taxation*”, dengan kata lain pendidikan sangat berhubungan dengan pengetahuan yang diperoleh wajib pajak.

Berdasarkan asumsi yang telah dijabarkan dan berdasarkan penelitian sebelumnya penulis melihat kecenderungan bahwa dengan adanya strategi pelayanan yang mencakup program penyuluhan dalam memberikan *education* kepada Wajib Pajak dapat memberikan pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Muchsin Ihsan (2013) ditemukan adanya bukti yang menunjukkan bahwa dengan adanya penyuluhan memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.



Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan berbagai kajian asumsi dan kerangka pemikiran yang telah dijabarkan, maka dibuat hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 1:

H₀₁ : Strategi pelayanan tidak mempunyai pengaruh positif terhadap pengetahuan pajak yang dimiliki wajib pajak.

H₁₁ : Strategi pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap pengetahuan pajak yang dimiliki wajib pajak.

Hipotesis 2 :

H₀₂ : Strategi pelayanan tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan WP

H₁₂ : Strategi pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan WP

Hipotesis 3 :

H₀₃ : Pengetahuan pajak tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan WP

H₁₃ : Pengetahuan pajak mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan WP

Hipotesis 4 :

H_{04} : Strategi pelayanan dan pengetahuan pajak tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan WP

H_{14} : Strategi pelayanan dan pengetahuan pajak mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan WP.



BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian pada skripsi ini adalah penerapan strategi pelayanan, pengetahuan pajak, dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Bandung Cibeunying Jalan Purnawarman No. 21 Bandung.

3.2 Populasi dan Sample Penelitian

Definisi populasi menurut Sugiyono (2013:115) ialah:

“Wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.”

Berdasarkan definisi populasi diatas menerangkan bahwa pada penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi dan badan yang terdaftar dan wajib melaporkan SPT Tahunannya ke KPP Pratama Bandung Cibeunying.

Sedangkan definisi sampel yang dikemukakan oleh Sugiyono (2013:116) adalah:

“Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”

Dalam menentukan jumlah sampel, penulis menggunakan rumus Slovin (Suliyanto,2006):

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

Keterangan :

N = Jumlah populasi

e = Batas kesalahan yang ditoleransi dalam penarikan sampel

n = Jumlah sampel

Berdasarkan rumus diatas maka jumlah sampel yang akan diambil adalah:

$$n = \frac{101.996}{1+101.966 \times 10\%^2}$$

n = 99,90 (dibulatkan menjadi 100 sampel)

Dengan mempertimbangkan keterbatasan waktu yang dimiliki, maka penulis menetapkan jumlah sampel minimal adalah 100 kuisisioner yang akan disebar dan perhitungannya akan diolah dengan menggunakan program SPSS.

Dalam penentuan sampel wajib pajak didasarkan pada Sampling Acak Sederhana (*Simple Random Sampling*). Menurut Sugiyono (2013:118) yang dimaksud dengan sampling acak sederhana adalah:

“Sampling Acak Sederhana adalah pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.”

Berdasarkan pengertian yang telah diungkapkan, dalam penelitian ini penulis memberikan peluang yang sama bagi seluruh populasi untuk menjadi sampel.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan metode survei deskriptif. Uma Sekaran (2006:158) mendefinikan metode deskriptif sebagai berikut :

“Metode deskriptif adalah penelitian yang ditujukan untuk mengetahui dan menjadi mampu untuk menjelaskan karakteristik variabel yang diteliti dalam suatu situasi”

Untuk menunjang analisis pada penelitian ini, data primer digunakan sebagai data utama, sedangkan data sekunder hanya digunakan sebagai data pendukung.

Menurut Sugiyono (2013:193) maksud dari data primer dan data sekunder adalah:

“Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.”

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian lapangan merupakan metode pengumpulan atau memperoleh data langsung melalui cara :

a. Pengamatan (*Observation*)

Yaitu pengamatan langsung terhadap objek yang sesuai dengan masalah yang akan diteliti.

b. Wawancara (*Interview*)

Yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya-jawab terhadap pihak yang berwenang pada masalah yang akan diteliti.

c. Kuesioner

Yaitu teknik pengumpulan data dengan membuat pertanyaan dan mengajukannya kepada responden.

2. Penelitian Kepustakaan (*Library Reaserch*)

Yaitu teknik perolehan data dengan mempelajari buku-buku, literatur-literatur, serta jurnal-jurnal yang berkaitan dengan objek penelitian yang dituju. Perolehan penelitian kepustakaan juga dapat diperoleh dengan cara pencarian melalui internet, dan sebagainya.

3.3.1 Teknik Analisis Data

Definisi analisis data menurut Sugiyono (2013:428) adalah:

“Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.”

Dalam penelitian ini setelah data terkumpul, maka langkah selanjutnya yang akan dilakukan oleh peneliti adalah melakukan pengolahan data yang

ditujukan untuk mempermudah menganalisis hasil akhir. Adapun langkah-langkah yang akan dilakukan peneliti dalam pengolahan data yaitu:

1. *Editing*

Editing merupakan proses awal dimana peneliti meneliti kembali kelengkapan dan pengecekan kesalahan kuisioner yang telah dikumpulkan oleh responden.

2. *Koding (Pengkodean)*

Koding merupakan teknik merubah data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka dengan tujuan mempermudah penilaian dan pengolahan suatu data. Teknik *koding* dilakukan dengan pemberian kode pada data yang akan dilakukan penilaian.

3.4 Operasional Variable Penelitian

Menurut Mohamad Nazir (2002:152) definisi Operasional Variabel adalah sebagai berikut:

“Operasional variabel adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variabel tertentu.”

Dari definisi diatas menjelaskan bahwa operasional variabel adalah suatu cara untuk mengukur serta menilai keterikatan variabel-variabel pada suatu penelitian. Sesuai dengan judul Pengaruh Penerapan Strategi Pelayanan Terhadap Pengetahuan Pajak dan Implementasinya pada Kepatuhan Wajib Pajak maka variabel – variabel yang terkait dalam penelitian ini terdiri atas dua variabel

independen dan satu variabel dependen, yaitu:

1. *Variable Independent (X)*

Variabel bebas (*Independent*) adalah variabel yang mampu mempengaruhi variabel terikat (*Dependent*) baik secara langsung ataupun tidak. Variabel *independent* dalam penelitian ini adalah Strategi Pelayanan Pajak.

2. *Variabel Dependent (Y)*

Variabel Terikat (*Dependent*) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas (*Independent*), oleh karena itu variabel *dependent* menjadi perhatian utama pada sebuah penelitian. Variabel *dependent* pertama dalam penelitian ini adalah Pengetahuan Pajak yang dimiliki wajib pajak.

3. *Variabel Dependent (Z)*

Variabel *dependent* kedua dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak.

Operasional Variabel pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah

ini:

Tabel 3.1

Indikator Variabel dan Skala Pengukuran

| Variabel | Definisi variable | Indikator Variabel | Skala |
|------------------------|--|---|---------|
| Strategi Pelayanan (X) | Pelayanan Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak termasuk pelayanan publik (<i>public services</i>) yaitu segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi | - Pembenahan fungsi pelayanan dan pemeriksaan (Direktorat Jenderal Pajak,2012) - Penyuluhan kepada | Ordinal |

| | | | |
|-----------------------------|--|---|---------|
| | pemerintah dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. (John Hutagaol,2010) | wajib pajak. - Sikap pelayanan petugas. (John Hutagaol,2010) | |
| Pengetahuan Wajib Pajak (Y) | “Pengetahuan pajak adalah informasi yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakannya.” (Lisnawati,2012) | - Pemahaman prosedur atau cara pengisian SPT. - Pemahaman batas waktu pelaporan SPT. - Pemahaman sanksi dan administrasi (Taslim,2007) | Ordinal |
| Kepatuhan Wajib Pajak (Z) | Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.Safri Nurmantu (2005:148) | - Wajib Pajak yang mengisi dengan jelas, lengkap & Benar SPT sesuai dengan ketentuan. - Menyampaikan SPT ke KPP sebelum batas waktu terakhir. (Siti Kurnia R,2010:139) | Ordinal |

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data tingkat ordinal, menurut Nur Indriantoro (2002:98) pengertian ordinal adalah:

“Skala pengukuran yang tidak hanya mengatakan kategori, tetapi juga menyatakan peringkat konstruk yang diluar ukur.”

Berdasarkan indikator yang telah dijabarkan, peneliti menggunakan skala *Likert* dalam menentukan panjang dan pendek suatu interval yang dijadikan tolak ukur. Menurut Sugiyono (2013:132) definisi dari skala *likert* ialah:

“Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial. Dengan menggunakan skala *likert*, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun itm-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan.”

Berdasarkan pernyataan diatas, maka setiap pertanyaan pada kuisisioner peneliti, menetapkan skor-skor sebagai berikut:

- | | |
|------------------------------|-----|
| 1. Sangat Setuju (SS) | = 5 |
| 2. Setuju (S) | = 4 |
| 3. Kurang Setuju (KR) | = 3 |
| 4. Tidak Setuju (TS) | = 2 |
| 5. Sangat Tidak Setuju (STS) | = 1 |

3.5 Metode Analisis Data

3.5.1 Uji Validitas dan Reabilitas Data

Dalam suatu penelitian data yang diperoleh harus mempunyai kriteria tertentu agar tujuan penelitian dapat tercapai. Data yang sesuai dengan kriteria tertentu disebut juga dengan data yang valid. Menurut Sugiyono (2013:2) valid menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek

dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Sugiyono juga menerangkan bahwa:

“Validitas data hasil penelitian dapat diperoleh dengan menggunakan instrumen yang valid, menggunakan sumber data tepat dan cukup jumlahnya, serta metode pengumpulan dan analisis data yang benar.”

Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti menggunakan sebuah alat test kuisisioner dalam mengumpulkan, mengukur dan menganalisis data yang benar. Untuk mengetahui standar penilaian untuk validitas dapat dilihat dari Tabel 3.2

Tabel 3.2
Standar Penilaian Untuk Validitas

| Kriteria | Validity |
|-------------------|-----------------|
| <i>Good</i> | 0,50 |
| <i>Acceptable</i> | 0,30 |
| <i>Marginal</i> | 0,20 |
| <i>Poor</i> | 0,10 |

Sumber : Barker et all, 2002:70

Dalam menguji tingkat valid-tidaknya suatu alat ukur digunakan teknik korelasi, yaitu dengan mengkorelasikan masing-masing item pertanyaan atau dengan mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total merupakan yang merupakan jumlah skor tiap butir. Dalam hal analisis item ini menurut Masrun yang dikutip oleh Sugiyono (2013:188) menyatakan bahwa teknik korelasi untuk menentukan validitas item ini sampai sekarang merupakan teknik yang paling

banyak digunakan. Apabila item yang memiliki korelasi positif atau korelasi yang tinggi maka menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi.

Untuk menguji valid tidaknya suatu alat ukur, biasanya syarat minimum yang dianggap memenuhi syarat adalah jika $r = 0,30$. Maka jika korelasi skor total ≤ 0.30 maka pernyataan tersebut dianggap tidak valid. Metode korelasi yang digunakan dalam menguji validitas adalah korelasi *Product Moment* yaitu:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Sumber : Sugiyono, 2013:248

Dimana :

r = Koefisien validitas

X = Skor pada subyek item n

Y = Skor total subyek

n = Banyaknya sampel atau banyak data di dalam sampel

Validitas juga dapat diukur dengankoefisien korelasi yang dihitung kemudian dibandingkan dengan nilai kritis koefisien korelasi *Pearson* dengan taraf signifikansinya adalah 0,50 dan derajat kebebasan telah diketahui dengan mengurangi banyaknya sampel dengan $df = n-2$. Pada pengukuran ini apabila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut dapat dianggap valid

Selain mengukur validitas, dalam sebuah penelitian juga diperlukan mengukur keandalan suatu instrumen menjadi indikasi bahwa responden konsisten dalam memberikan tanggapan atas pernyataan yang diajukan.

Menurut Sugiyono (2013:3) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan reabilitas adalah:

“Derajat konsistensi/keajegan data dalam interval waktu tertentu”.

Berdasarkan definisi diatas maka maksud dari reabilitas adalah untuk mengetahui apakah alat pengumpul data menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan, atau konsistensi alat tersebut. Suatu alat dianggap realibel jika pada beberapa kali pengukuran terhadap subyek penelitian memperoleh hasil yang relatif sama. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan dalam mengukur realibitas adalah *Split Half Method (Spearman-Brown Correlation)* atau dapat disebut Teknik Belah Dua. Menurut Sugiyono dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Butir-butir instrument di belah menjadi dua kelompok, yaitu kelompok instrument ganjil dan genap.
2. Skor untuk masing-masing pertanyaan pada tiap belahan dijumlahkan sehingga menghasilkan dua skor total untuk masing-masing responden.
3. Mengkorelasikan skor total dua dengan analisis korelasi
4. Mencari reliabilitas untuk kekeliruan pertanyaan dengan rumus *Spearman Brown*

Untuk mengetahui hal tersebut, digunakan rumus :

$$r_i = \frac{2r_b}{1+r_b}$$

Sumber Sugiyono (2013:186)

Dimana:

r_i = Reliabilitas internal seluruh instrumen (ganjil dan genap)

r_b = korelasi product moment antara belahan pertama dan kedua.

Tabel 3.3
Standar Penilaian Untuk Reliabilitas

| Kriteria | Reliability |
|-------------------|--------------------|
| <i>Good</i> | 0,80 |
| <i>Acceptable</i> | 0,70 |
| <i>Marginal</i> | 0,60 |
| <i>Poor</i> | 0,50 |

Sumber : Barker et al, 2002:70

Seperti yang dikemukakan Barker *et al* (2002:70) sekumpulan butir pertanyaan yang mengukur variabel dapat diterima jika memiliki koefisien realibilitas lebih besar atau sama dengan 0,70.

3.5.2 Transformasi Data

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada operasional variabel, pada penelitian ini seluruh variabel dinilai dengan menggunakan skala ordinal. Pada kuisisioner setiap item ditentukan peringkat dengan lima alternatif jawaban. Dari setiap pilihan jawaban responden merupakan nilai skor jawaban, sehingga variabel diperoleh dari data skor jawaban dari setiap item.

Selanjutnya teknik analisis jalur mengharuskan syarat data yang mempunyai tingkat pengukuran sekurang-kurangnya interval. Karena itu melalui *methode of successive intervals* dilakukan transformasi data dengan langkah kerja sebagai berikut:

- a. Dari data yang berskala ordinal, lalu dikelompokkan jawaban pada masing-masing item.

- b. Untuk setiap item hitung frekuensi jawaban (f), berapa jumlah responden, mana yang mendapatkan nilai 1, 2, 3, 4, atau 5.
- c. Tentukan proporsi (p) dengan cara membagi frekuensi dengan jumlah responden.
- d. Hitung frekuensi kumulatif (pk).
- e. Hitung nilai Z, untuk setiap proporsi kumulatif yang diperoleh dengan menggunakan tabel normal.
- f. Melalui tabel kurva ordinat normal, maka akan diperoleh kepadatan (*density*) dari setiap kategori item.
- g. Setelah diperoleh seluruh nilai batas (daerah kepadatan) proporsi kumulatif tiap kategori, kemudian hitung dengan nilai skala (*scale value*) untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan berikut:

$$\text{Nilai Skala (NK)} = \frac{(\text{Density at Lower Limit} - \text{Density at Upper Limit})}{(\text{Area Below Upper Limit} - \text{Area Below Lower Limit})}$$
- h. Mengubah *scale value* (NK) terkecil menjadi sama dengan 1 (satu) dan mentransformasikan masing-masing skala menurut perubahan skala terkecil sehingga diperoleh *transformed scale value* (TSV).
- i. Menyiapkan pasangan data dari variabel independen dan dependen dari semua sampel penelitian untuk pengujian hipotesis.

Jika data penelitian sudah berskala interval selanjutnya akan ditentukan pasangan data variabel independen dengan variabel dependen serta ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan-pasangan tersebut (Umi Narimawati, 2010:47)

3.5.3 Uji Normalitas dan Uji Heteroskedastisitas

3.5.3.1 Uji Normalitas

Menurut Singgih Santoso (45:2012) tujuan dari uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah distribusi data mengikuti atau mendekati distribusi normal, yakni distribusi data dengan bentuk lonceng (*bell shaped*). Pada penelitian ini pengujian dilakukan dengan menggunakan grafik P-P Plot, dimana sebaran data dapat dikatakan normal jika mengikuti atau terletak pada sekitar garis uji yang mengarah ke kanan atas.

3.5.3.2 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Imam Ghozali (2005) uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah di dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan dengan pengamatan yang lain. Suatu model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas.

3.5.4 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis

Untuk melakukan sebuah analisis data dan pengujian hipotesis, langkah awal yang dilakukan oleh peneliti adalah menentukan metode apa yang digunakan untuk menganalisis data hasil penelitian dan merancang metode untuk menguji sebuah hipotesis. Dalam penelitian ini metode yang digunakan oleh peneliti adalah Metode Deskriptif dan Metode Verifikatif.

3.5.4.1 Analisis Data Deskriptif

Pengertian metode deskriptif menurut Sugiyono (2013:206) adalah sebagai berikut:

“Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.”

Dalam pelaksanaannya, penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan. Penelitian Deskriptif adalah jenis penelitian yang menggambarkan apa yang dilakukan di lapangan berdasarkan fakta-fakta yang ada untuk selanjutnya akan diolah menjadi data. Data tersebut kemudian dianalisis untuk memperoleh suatu kesimpulan.

Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan serta menjelaskan karakteristik variabel yang diteliti dalam suatu situasi. Metode deskriptif sangat erat kaitannya dengan metode kualitatif, yang dimaksud dengan metode kualitatif yaitu metode pengolahan data yang menjelaskan pengaruh dan hubungan yang dinyatakan dengan kalimat. Fungsi dari analisis kualitatif digunakan untuk melihat faktor penyebab. Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian dengan menggunakan metode deskriptif pendekatan kuantitatif adalah sebagai berikut:

- a. Setiap indikator yang dinilai oleh responden, diklasifikasikan dalam lima alternative jawaban dengan menggunakan skala ordinal yang menggambarkan peringkat jawaban.
- b. Dihitung total skor setiap variabel / subvariabel = jumlah skor dari seluruh indikator variabel untuk semua responden.

- c. Dihitung skor setiap variabel/subvariabel = rata-rata dari total skor.
- d. Untuk mendeskripsikan jawaban responden, juga digunakan statistik deskriptif seperti distribusi frekuensi dan tampilan dalam bentuk tabel ataupun grafik.
- e. Untuk menjawab deskripsi tentang masing-masing variabel penelitian ini, digunakan rentang kriteria penilaian sebagai berikut :

$$\text{Skor Total} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

(Sumber : Umi Narimawati, 2010:45)

Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan. Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi. Bobot nilai skor aktual dapat dilihat pada Tabel 3.4

Tabel 3.4

Kriteria Presentase Tanggapan Responden

| No | % Jumlah | Kriteria |
|----|-----------------|-------------|
| 1 | 20.00% - 36.00% | Tidak Baik |
| 2 | 36.01% - 52.00% | Kurang Baik |
| 3 | 52.01% - 68.00% | Cukup |
| 4 | 68.01% - 84.00% | Baik |
| 5 | 84.01% - 100% | Sangat Baik |

Sumber: Umi Nurimawati, 2007:85

3.5.4.2 Analisis Data Verifikatif

Pengertian verifikatif menurut Sugiyono (2010:6) menyatakan bahwa :

“Penelitian melalui pembuktian untuk menguji hipotesis hasil penelitian deskriptif dengan suatu perhitungan statistika sehingga didapat hasil pembuktian yang menunjukkan hipotesis ditolak atau diterima”.

Fungsi dari penelitian verifikatif adalah untuk menguji hiotesis dengan menggunakan statistik. Penelitian ini digunakan untuk menguji variabel *dependent* dan variabel *independent*. Berikut merupakan beberapa analisis yang termasuk analisis data verifikatif:

1. Analisis Korelasi

Menurut Sudjana dalam (Umi Narimawati,2010:49), fungsi dari pengujian korelasi digunakan untuk mengetahui kuat tidaknya antara variabel X dan Y. Untuk mengetahui hal tersebut, maka penelitian ini menggunakan pendekatan Korelasi *Pearson* dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum XiYi) - (\sum Xi)(\sum y)}{\sqrt{\{n(\sum Xi^2) - (\sum Xi)^2\}\{n(\sum yi^2) - (\sum yi)^2\}}}$$

Sumber: Umi Narimawati (2010:50)

Dimana: $-1 \leq r \leq +1$

r = koefisien korelasi

x = Strategi Pelayanan, Pengetahuan Pajak

z = Kepatuhan Wajib Pajak

n = Jumlah responden

Untuk melihat keeratan korelasi, digunakan ketentuan dengan acuan yang dapat dilihat pada Tabel 3.5

Tabel 3.5

Kategori Korelasi Metode Guilford

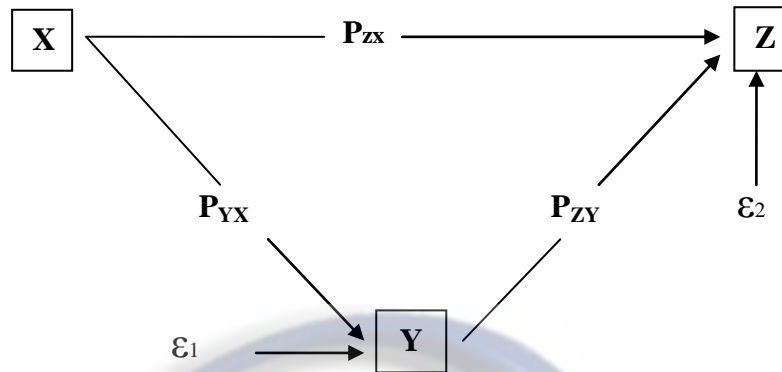
| Besarnya Pengaruh | Bentuk Hubungan |
|--------------------------|---------------------------------|
| 0,00 – 0,20 | Sangat longgar, dapat diabaikan |
| 0,21 – 0,40 | Rendah |
| 0,41 – 0,60 | Moderat/Cukup |
| 0,61 – 0,80 | Erat |
| 0,81 – 1,00 | Sangat Erat |

Sumber: Umi Narimawati (2010:52)

2. Analisis Jalur Path (*Path Analysis*)

Analisis jalur mengkaji hubungan sebab akibat yang bersifat struktural dari variabel independen terhadap variabel dependen dengan mempertimbangkan keterkaitan antar variabel independen. Alasan menggunakan Path Analysis atau analisis jalur ini, adalah karena dengan alat ini dapat dijelaskan tata hitung antar variabel dan hubungan mana yang perlu diperhitungkan karena dianggap penting. Analisis jalur ini memungkinkan dilakukannya analisis terhadap serangkaian hubungan secara simultan sehingga memberikan efisiensi secara statistik (Hair, et al; 1998).

Dalam penelitian ini *Path analysis* digunakan untuk mengkaji hubungan variabel strategi pelayanan dan pengetahuan pajak sebagai variabel independen dengan variabel kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Model analisis jalur adalah sebagai berikut.



Gambar 3.1

Model Analisis Jalur

Berdasarkan sub-struktur di atas dapat dinyatakan kedalam beberapa persamaan struktural. Berikut adalah rinciannya:

| | |
|--|---|
| Pengaruh langsung dari X ke Y | $\rho_{YX} \cdot \rho_{YX} = (\rho_{YX})^2$ |
| Pengaruh langsung dari X ke Z | $\rho_{ZX} \cdot \rho_{ZX} = (\rho_{ZX})^2$ |
| Pengaruh langsung dari Y ke Z | $\rho_{ZY} \cdot \rho_{ZY} = (\rho_{ZY})^2$ |
| Pengaruh tidak langsung melalui variabel Y | $\rho_{ZX} \cdot \rho_{YX} \cdot \rho_{ZY}$ |

Dimana:

$$\rho_{11} = \rho_{YX} \cdot \rho_{YX} = (\rho_{YX})^2$$

$$\rho_{12} = \rho_{ZX} \cdot \rho_{ZX} = (\rho_{ZX})^2$$

$$\rho_{13} = \rho_{ZY} \cdot \rho_{ZY} = (\rho_{ZY})^2$$

$$\rho_{14} = \rho_{ZX} \cdot \rho_{YX} \cdot \rho_{ZY}$$

3. Analisis Determinasi

Persentase peranan semua variable bebas atas nilai variable bebas ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2). Semakin besar nilainya maka menunjukkan

bahwa persamaan regresi yang dihasilkan baik untuk mengestimasi variabel terikat. Hasil koefisien determinasi ini dapat dilihat dengan perhitungan menggunakan Microsoft/SPSS atau perhitungan secara manual didapat dari $R^2 = SS_{reg}/SS_{tot}$.

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

Sumber: Umi Narimawati (2010:50)

Dimana :

d : Koefisien Determinasi

R : Koefisien korelasi

4. Uji Hipotesis

Dengan memperhatikan karakteristik variabel yang akan diuji pada penelitian ini, maka uji statistik yang akan digunakan adalah melalui perhitungan analisis regresi dan korelasi untuk memperoleh suatu kesimpulan. Maka langkah-langkah yang akan ditempuh dalam menganalisis variabel adalah sebagai berikut:

a. Rumus uji t yang digunakan adalah:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Sumber: Sugiyono (2013:250)

Dimana :

r : Koefisien korelasi

r^2 : Koefisien Determinasi

n : Jumlah sampel yang diteliti

Dimana:

Hasilnya dibandingkan dengan tabel t untuk derajat kebebasan $df = n - 2$ dengan taraf signifikansi 5%

b. Hipotesis

$H_{01} : \rho \leq 0,05$ Strategi pelayanan tidak mempunyai pengaruh positif terhadap pengetahuan pajak yang dimiliki wajib pajak.

$H_{11} : \rho > 0,05$ Strategi pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap pengetahuan pajak yang dimiliki wajib pajak.

$H_{02} : \rho \leq 0,05$ Strategi Pelayanan tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

$H_{12} : \rho > 0,05$ Strategi pelayanan tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

$H_{03} : \rho \leq 0,05$ Pengetahuan pajak tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

$H_{13} : \rho > 0,05$ Pengetahuan pajak mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib Pajak.

$H_{04} : \rho \leq 0,05$ Strategi Pelayanan dan pengetahuan pajak tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan WP

$H_{14} : \rho > 0,05$ Strategi Pelayanan dan pengetahuan pajak mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan WP.

c. Kriteria Pengujian

H_0 ditolak apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($\alpha = 0,05$)

Jika menggunakan tingkat kekeliruan ($\alpha = 0,05$) untuk diuji dua pihak, maka kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis yaitu sebagai berikut:

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ada di daerah penolakan, berarti H_a diterima artinya antara variabel X dan variabel Y ada hubungannya.
- Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 ada di daerah penerimaan, berarti H_a ditolak artinya antara variabel X dan variabel Y tidak ada hubungannya.

A. Pengujian Secara Simultan atau Total

a. Statistik Uji F

Uji F yaitu pengujian koefisien apakah variabel bebas mempunyai peranan secara simultan terhadap variabel terikat. Uji F ini menggunakan rumus sebagai berikut :

$$F = \frac{(n - k - 1)R^2 Y.X \dots}{k(1 - R^2 Y.X \dots)}$$

Sumber: Umi Narimawati (2010:51)

Dimana:

F= Nilai F hitung

R= Koefisien korelasi

K= Jumlah variabel

n= Jumlah responden

Pengujian ini dilakukan menggunakan distribusi F dengan membandingkan antara nilai F- kritis dengan nilai F-test yang terdapat pada Tabel *Analysis of Variance* (ANOVA) dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS 19. Jika $F_{hitung} > F_{kritis}$, maka H_0 yang menyatakan bahwa variasi perubahan nilai variabel bebas (Strategi Pelayanan, Pengetahuan Pajak) tidak dapat

menjelaskan perubahan nilai variabel terikat (Kepatuhan wajib pajak) ditolak dan sebaliknya. Kemudian dilakukan perhitungan terhadap koefisien yang disebut juga koefisien korelasi produk moment (*Pearson*).

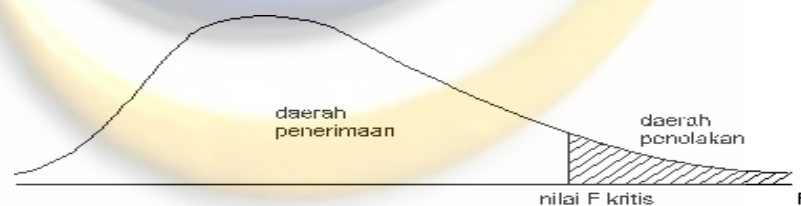
1. Hipotesis yang dapat diambil dari statistik uji F adalah

$H_0: \rho \leq 0,05$ artinya secara simultan tidak ada pengaruh positif antara penerapan strategi pelayanandan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

$H_a : \rho > 0,05$ artinya secara simultan ada pengaruh positif antara penerapan penerapan strategi pelayanan dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Kriteria pengujian

H_0 ditolak apabila $F_{hitung} > F_{tabel} (\alpha = 0,05)$



Gambar 3.2

Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji F

3.6 Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan analisis dan hipotesis yang dilakukan, dari kesimpulan tersebut, maka peneliti akan melakukan penjabaran dari variabel-variabel yang diteliti.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Karakteristik Responden

Data responden yang dikumpulkan oleh penulis berdasarkan sampel yang telah ditentukan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Untuk variabel X, Y, dan Z kuisisioner diberikan kepada objek penelitian yaitu wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan yang diambil secara acak. Data mengenai karakteristik responden adalah sebagai berikut:

1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut ini:

Tabel 4.1

Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah Responden | Persentase % |
|----------------------|-------------------------|---------------------|
| Pria | 57 | 57% |
| Wanita | 43 | 43% |
| Jumlah | 100 | 100% |

Sumber: Data primer yang telah diolah (2013)

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa dalam penelitian ini jumlah responden yang berjenis kelamin pria berjumlah 57 orang dengan persentase 57%

dan responden yang berjenis kelamin wanita berjumlah 43 dengan persentase 43%.

2. Profil Responden Berdasarkan Usia

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 4.2
Profil Responden Berdasarkan Usia

| Usia | Jumlah Responden | Persentase % |
|------------------|------------------|--------------|
| Dibawah 25 Tahun | 21 | 21% |
| 26 – 35 tahun | 41 | 41% |
| 36 – 45 tahun | 25 | 25% |
| 46 – 55 tahun | 11 | 11% |
| Diatas 55 tahun | 2 | 2% |
| Jumlah | 100 | 100% |

Sumber: Data primer yang telah diolah (2013)

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa dalam penelitian ini responden yang berusia dibawah 25 tahun sebesar 21%, 26-35 tahun sebesar 41%, 46-55 tahun sebesar 25%, dan responden yang berusia diatas 55 tahun sebesar 2%. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa mayoritas wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cibeunying terdiri dari usia produktif.

3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut ini:

Tabel 4.3

Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

| Pendidikan Terakhir | Jumlah Responden | Persentase% |
|----------------------------|-------------------------|--------------------|
| SMA | 37 | 37% |
| Akademi (D1/D2/D3) | 27 | 27% |
| Sarjana (S1/D4/ sederajat) | 33 | 33% |
| Pascasarjana | 3 | 3% |
| Lainnya | 0 | 0% |
| TOTAL | 100 | 100% |

Sumber: Data primer yang telah diolah (2013)

Berdasarkan tabel 4.3 bahwa terdapat responden dengan pendidikan terakhir SMA sebesar 37%, Akademi (D1/D2/D3) sebesar 27%, Sarjana (S1/D4/ sederajat) sebesar 33%, Pascasarjana sebesar 3%, dan tidak ditemukan responden yang berpendidikan selain keempat penggolongan sebelumnya.

4.2 Uji Validitas dan Realibilitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji tingkat ketepatan data yang diperoleh dari kuisisioner yang disebarkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya yang terjadi pada objek penelitian. Sedangkan suatu kuisisioner dapat dikatakan realibel apabila jawaban terhadap pertanyaan adalah konsisten. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan alat bantu *software* SPSS19 untuk menguji data yang diperoleh.

4.2.1 Uji Validitas

Hasil pengujian untuk validitas kuisioner untuk variabel X, variabel Y, dan variabel Z dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.4

Hasil Uji Validitas Strategi Pelayanan

| Butir Pertanyaan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|-------------------------|-----------------|----------------|-------------------|
| X1 | 0,435 | 0,195 | Valid |
| X2 | 0,373 | 0,195 | Valid |
| X3 | 0,739 | 0,195 | Valid |
| X4 | 0,735 | 0,195 | Valid |
| X5 | 0,605 | 0,195 | Valid |
| X6 | 0,724 | 0,195 | Valid |
| X7 | 0,697 | 0,195 | Valid |
| X8 | 0,447 | 0,195 | Valid |
| X9 | 0,595 | 0,195 | Valid |
| X10 | 0,594 | 0,195 | Valid |

Tabel 4.5

Hasil Uji Validitas Pengetahuan Pajak

| Butir Pertanyaan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|-------------------------|-----------------|----------------|-------------------|
| Y11 | 0,604 | 0,195 | Valid |
| Y12 | 0,589 | 0,195 | Valid |
| Y13 | 0,672 | 0,195 | Valid |
| Y14 | 0,374 | 0,195 | Valid |
| Y15 | 0,461 | 0,195 | Valid |

| | | | |
|-----|-------|-------|-------|
| Y16 | 0,438 | 0,195 | Valid |
| Y17 | 0,610 | 0,195 | Valid |
| Y18 | 0,688 | 0,195 | Valid |
| Y19 | 0,668 | 0,195 | Valid |
| Y20 | 0,560 | 0,195 | Valid |
| Y21 | 0,530 | 0,195 | Valid |
| Y22 | 0,401 | 0,195 | Valid |
| Y23 | 0,486 | 0,195 | Valid |
| Y24 | 0,589 | 0,195 | Valid |
| Y25 | 0,495 | 0,195 | Valid |
| Y26 | 0,492 | 0,195 | Valid |
| Y27 | 0,575 | 0,195 | Valid |
| Y28 | 0,590 | 0,195 | Valid |
| Y29 | 0,658 | 0,195 | Valid |
| Y30 | 0,593 | 0,195 | Valid |
| Y31 | 0,457 | 0,195 | Valid |
| Y32 | 0,217 | 0,195 | Valid |

Tabel 4.6

Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak

| Butir Pertanyaan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|-------------------------|-----------------|----------------|-------------------|
| Z33 | 0,812 | 0,195 | Valid |
| Z34 | 0,829 | 0,195 | Valid |
| Z35 | 0,853 | 0,195 | Valid |
| Z36 | 0,891 | 0,195 | Valid |
| Z37 | 0,819 | 0,195 | Valid |
| Z38 | 0,597 | 0,195 | Valid |
| Z39 | 0,794 | 0,195 | Valid |

Dari ketiga tabel tersebut menjelaskan bahwa hasil pengujian validitas variabel strategi pelayanan (X), pengetahuan pajak (Y), dan kepatuhan wajib pajak (Z) menunjukkan hasil diatas standar minimum validitas yaitu $\geq 0,30$. Sehingga data yang diperoleh layak untuk dijadikan alat ukur pada penelitian ini.

4.2.2 Uji Realibilitas

Suatu data dapat dikatakan realibel apabila hasil pengujian data tersebut memperoleh nilai diatas standar minimum realibilitas yaitu $\geq 0,70$ (Barker et all, 2002:70). Hasil pengujian realibilitas pada setiap variabel X, variabel Y, dan variabel Z adalah sebagai berikut

Tabel 4.7

Hasil Uji Realibilitas Strategi Pelayanan

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,875 | 10 |

Tabel 4.8

Hasil Uji Realibilitas Pengetahuan Pajak

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,902 | 22 |

Tabel 4.9

Hasil Uji Realinilitas Kepatuhan Wajib Pajak

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .936 | 7 |

Dari ketiga tabel tersebut menunjukkan bahwa tingkat konsistensi pada variabel strategi pelayanan (X) yaitu 0,875 sedangkan pada variabel pengetahuan pajak (Y) yaitu 0,902 dan variabel kepatuhan wajib pajak (Z) yaitu 0,936. Seluruh hasil uji pada ketiga variabel dapat dikatakan realibel dikarenakan seluruhnya memperoleh nilai $\geq 0,70$.

4.3 Uji Normalitas Data dan Uji Heteroskedastisitas

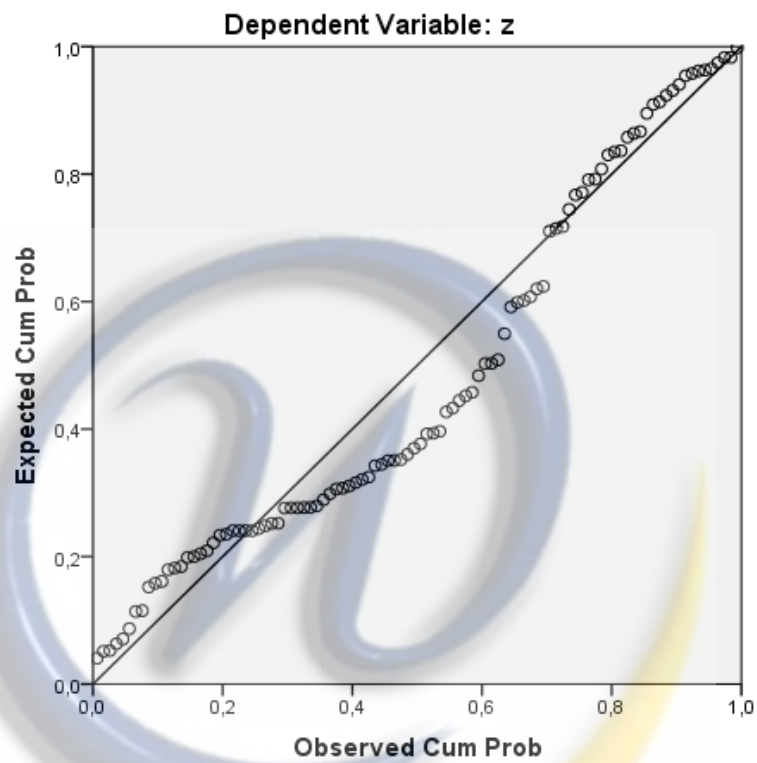
4.3.1 Uji Normalitas Data

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari distribusi normal atau tidak. Pada dasarnya suatu normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Dasar pengambilan keputusan pada uji normalitas adalah:

- a) Apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal menunjukkan pola distribusi normal.
- b) Apabila data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal maka pola tidak menunjukkan distribusi normal.

Berikut ini merupakan hasil uji normalitas dengan menggunakan bantuan *software* SPSS 19.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 4.1

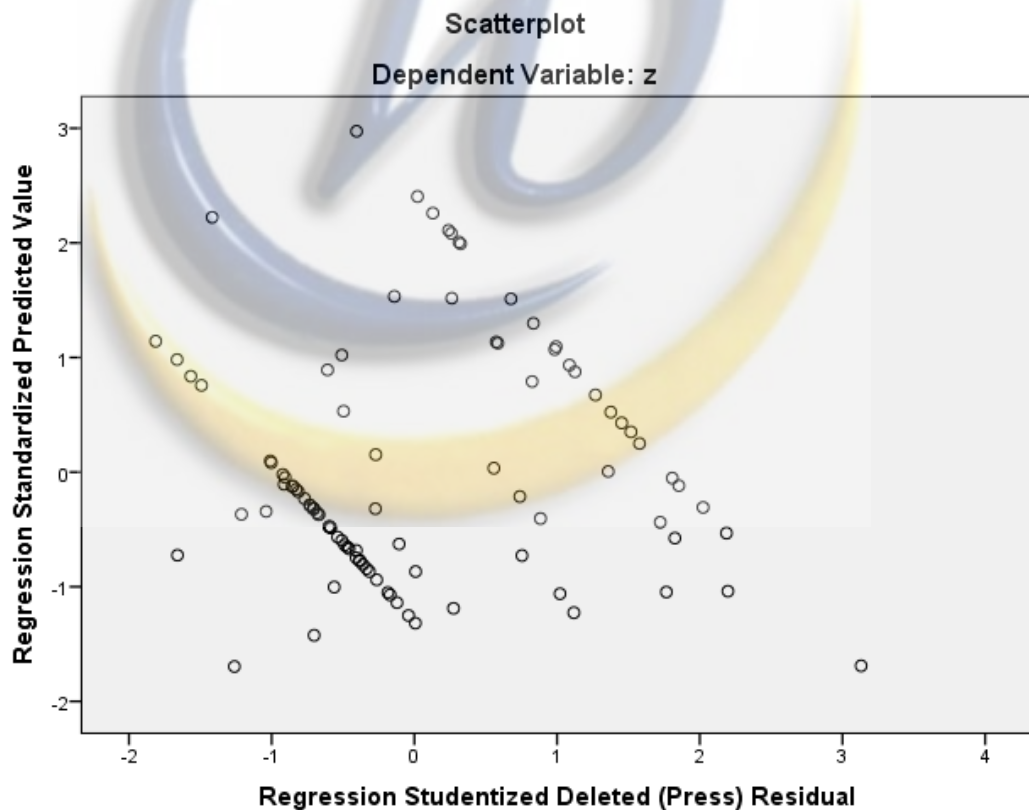
Kurva Normal P-P Plot

Berdasarkan grafik pada gambar 4.1, dapat diketahui bahwa data (titik) menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat dikatakan bahwa residual berdistribusi normal.

4.3.2 Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas digunakan melihat apakah sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Pada dasarnya apabila suatu data (titik-titik) yang membentuk pola teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Tetapi apabila suatu data (titik-titik) menyebar dengan pola tidak teratur maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Berikut ini merupakan hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan bantuan *software* SPSS 19.



Gambar 4.2

Hasil Uji Heteroskedastisitas (*scatterplot*)

Berdasarkan *scatterplot* pada gambar 4.2 menggambarkan bahwa titik-titik kordinat menyebar tidak beraturan atau menyebar secara acak, titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Maka hal ini menunjukkan tidak ada indikasi gejala heteroskedastisitas.

4.4 Pembahasan

4.4.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk menggambarkan data sampel yang telah terkumpul dari setiap jawaban responden. Untuk mempermudah penilaian dari setiap jawaban, maka dilakukan kategorisasi terhadap skor tanggapan responden melalui persentase jumlah skor tanggapan responden.

Berikut merupakan penjelasan dari tanggapan setiap responden terhadap setiap pertanyaan yang mewakili masing-masing indikator setiap variabel.

4.4.1.1 Analisis Deskriptif Penerapan Strategi Pelayanan

Pada variabel strategi pelayanan terdapat tiga point indikator yang dioperasionalkan dalam sepuluh pertanyaan. Tabel 4.10 merupakan rangkuman rekapitulasi tanggapan responden dari seluruh indikator yang mewakili variabel strategi pelayanan.

Tabel 4.10

Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Strategi Pelayanan

| No | Indikator | Skor Aktual | Skor Ideal | % | Kategori |
|--------------|--|-------------|------------|-------|-------------|
| 1 | Pembenahan fungsi pelayanan dan pemeriksaan. | 1203 | 1500 | 80,2% | Baik |
| 2 | Penyuluhan kepada wajib pajak. | 1666 | 2000 | 83,3% | Baik |
| 3 | Sikap pelayanan petugas. | 1296 | 1500 | 86,4% | Sangat Baik |
| TOTAL | | 4165 | 5000 | 83,3% | Baik |

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Berikut merupakan gambaran penilaian dari tanggapan responden pada masing-masing indikator.

a. Pembenhahan Fungsi Pelayanan dan Pemeriksaan

Tabel 4.11

Tanggapan Responden Mengenai Pembenhahan Fungsi Pelayanan dan Pemeriksaan

| No | Butir Pertanyaan | Skor Tanggapan Responden | | | | | Skor Aktual | Skor Ideal | % Skor Aktual |
|----|---|--------------------------|----|----|---|---|-------------|------------|---------------|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | |
| 1 | Permasalahan wajib pajak dapat segera ditangani seorang <i>Account Representative</i> (AR). | 15 | 71 | 13 | 1 | 0 | 400 | 500 | 80% |
| 2 | Organisasi DJP yang telah dimodernisasi memudahkan alur | 13 | 78 | 9 | 0 | 0 | 404 | 500 | 80,8% |

| | | | | | | | | | | |
|------------------------|---|----------------------|-------|-------|------|------|----|-------------|-------------|--------------|
| | penyelesaian pelayanan. | | | | | | | | | |
| 3 | Organisasi yang dimodernisasi membuat pemeriksaan menjadi terkesan menakutkan bagi wajib pajak. | DJP telah tidak bagi | 18 | 64 | 17 | 1 | 0 | 399 | 500 | 79,8% |
| | Jumlah | | 46 | 213 | 39 | 2 | 0 | 1203 | 1500 | 80,2% |
| | Total | | 230 | 852 | 117 | 4 | 0 | | | |
| | Persentase | | 19,1% | 70,8% | 9,7% | 0,3% | 0% | | | |
| Total Indikator | | | | | | | | | | |

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Berdasarkan tabel 4.11 menjelaskan bahwa total skor tanggapan responden terhadap indikator pembenahan fungsi pelayanan dan pemeriksaan sebesar 80,2% dan dapat dikategorikan baik. Pada tabel 4.11 merincikan bahwa 19,1% menyatakan sangat setuju, 70,8% menyatakan setuju, 9,7% menyatakan kurang setuju, dan 0,3% menyatakan tidak setuju.

b. Penyuluhan Kepada Wajib Pajak

Tabel 4.12

Tanggapan Responden Mengenai Penyuluhan Kepada Wajib Pajak

| No | Butir Pertanyaan | Skor Tanggapan Responden | | | | | Skor Aktual | Skor Ideal | % Skor Aktual |
|----|---|--------------------------|----|----|---|---|-------------|------------|---------------|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | |
| 1 | Petugas Pelayanan Terpadu dapat memberikan Informasi yang dibutuhkan WP secara jelas. | 37 | 45 | 14 | 4 | 0 | 415 | 500 | 83% |

| | | | | | | | | | |
|------------------------|---|-------|-------|-------|------|----|-------------|-------------|--------------|
| 2 | Petugas Pelayanan Pajak memberikan perhatian khusus atas keluhan/permasalahan yang disampaikan wajib pajak. | 32 | 50 | 18 | 0 | 0 | 414 | 500 | 82,8% |
| 3 | Petugas Pelayanan Terpadu menguasai peraturan perpajakan yang berlaku. | 31 | 54 | 14 | 1 | 0 | 415 | 500 | 83% |
| 4 | Petugas Pelayanan Terpadu terampil untuk membantu masyarakat. | 33 | 56 | 11 | 0 | 0 | 422 | 500 | 84,4% |
| Jumlah | | 133 | 205 | 57 | 5 | 0 | 1666 | 2000 | 83,3% |
| Total | | 665 | 820 | 171 | 10 | 0 | | | |
| Persentase | | 39,9% | 49,2% | 10,2% | 0,6% | 0% | | | |
| Total Indikator | | | | | | | | | |

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Berdasarkan tabel 4.12 menjelaskan bahwa total skor tanggapan responden terhadap indikator penyuluhan terhadap wajib pajak sebesar 83,3% dan dapat dikategorikan baik. Pada tabel 4.12 merincikan bahwa 39,9% menyatakan sangat setuju, 49,2% menyatakan setuju, 10,2% menyatakan kurang setuju, dan 0,6% menyatakan tidak setuju.

c. Sikap Pelayanan Petugas

Tabel 4.13

Tanggapan Responden Mengenai Sikap Pelayanan Petugas

| No | Butir Pertanyaan | Skor Tanggapan Responden | | | | | Skor Aktual | Skor Ideal | % Skor Aktual |
|----|--|--------------------------|----|---|---|---|-------------|------------|---------------|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | |
| 1 | Tampilan Petugas pelayanan Terpadu sopan dan rapi. | 40 | 60 | 0 | 0 | 0 | 440 | 500 | 88% |

| | | | | | | | | | |
|------------------------|---|-------|-------|------|------|----|-------------|-------------|--------------|
| 2 | Petugas Pelayanan Pajak memahami kebutuhan yang dibutuhkan wajib pajak | 27 | 63 | 10 | 0 | 0 | 417 | 500 | 83,4% |
| 3 | Petugas Pelayanan Terpadu memberikan pelayanan yang sama dan adil dengan tidak membeda-bedakan antara satu WP dengan WP yang lainnya. | 42 | 56 | 1 | 1 | 0 | 439 | 500 | 87,8% |
| | Jumlah | 109 | 179 | 11 | 1 | 0 | 1296 | 1500 | 86,4% |
| | Total | 545 | 716 | 33 | 2 | 0 | | | |
| | Persentase | 42,1% | 55,2% | 2,5% | 0,1% | 0% | | | |
| Total Indikator | | | | | | | | | |

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Berdasarkan tabel 4.13 menjelaskan bahwa total skor tanggapan responden terhadap indikator sikap pelayanan petugas sebesar 86,4% dan dapat dikategorikan sangat baik. Pada tabel 4.13 merincikan bahwa 42,1% menyatakan sangat setuju, 55,2% menyatakan setuju, 2,5% menyatakan kurang setuju, dan 0,1% menyatakan tidak setuju.

4.4.1.2 Analisis Deskriptif Penerapan Pengetahuan Pajak

Pada variabel pengetahuan pajak tiga point indikator yang dioperasionalkan dalam dua puluh dua pertanyaan. Tabel 4.14 merupakan rangkuman rekapitulasi tanggapan responden dari seluruh indikator yang mewakili variabel pengetahuan pajak.

Tabel 4.14**Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Pengetahuan Pajak**

| No | Indikator | Skor Aktual | Skor Ideal | % | Kategori |
|--------------|---|----------------|---------------|-------|-------------|
| 1 | Pemahaman prosedur atau cara pengisian SPT. | 6958 | 8500 | 81,8% | Baik |
| 2 | Pemahaman batas waktu pelaporan SPT. | 808 | 1000 | 80,8% | Baik |
| 3 | Pemahaman sanksi dan administrasi. | 1127 | 1500 | 75,1% | Baik |
| TOTAL | | 8893 | 10100 | 88,04 | Sangat Baik |

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Berikut merupakan gambaran penilaian dari tanggapan responden pada masing-masing indikator.

a. Pemahaman Prosedur atau Cara Pengisian SPT**Tabel 4.15****Tanggapan Responden Mengenai Pemahaman Prosedur atau Cara pengisian SPT**

| No | Butir Pertanyaan | Skor Tanggapan Responden | | | | | Skor Aktual | Skor Ideal | % Skor Aktual |
|----|---|--------------------------|----|----|---|---|----------------|---------------|------------------|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | |
| 11 | Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh Orang Pribadi/Badan dan bersifat memaksa, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung. | 29 | 53 | 13 | 3 | 1 | 403 | 500 | 80,6% |

| | | | | | | | | | |
|----|--|----|----|----|---|---|-----|-----|-------|
| 12 | Yang dimaksud dengan wajib pajak adalah Orang Pribadi & Badan. | 34 | 61 | 4 | 1 | 0 | 428 | 500 | 85,6% |
| 13 | Wajib pajak memiliki hak&kewajiban perpajakan. | 43 | 56 | 1 | 0 | 0 | 442 | 500 | 88,4% |
| 14 | NPWP berfungsi sebagai sarana administrasi, yang digunakan sebagai tanda pengenalan/identitas WP, serta untuk menjaga ketertiban dan dalam pengawasan administrasi perpajakan. | 41 | 58 | 1 | 0 | 0 | 440 | 500 | 88% |
| 15 | Jika setiap orang yang dengan sengaja tidak mendaftarkan diri untuk diberikan NPWP, tidak melaporkan usahanya /menyalahgunakan hak NPWP, akan dikenakan sanksi. | 27 | 53 | 16 | 2 | 2 | 401 | 500 | 80,2% |
| 16 | Wajib pajak dapat menunjuk seorang kuasa yang bukan pegawainya dengan surat kuasa khusus untuk menjalankan hak dan memenuhi kewajibannya. | 18 | 61 | 19 | 2 | 0 | 395 | 500 | 79% |
| 17 | Surat Pemberitahuan (SPT) merupakan surat yang digunakan untuk melaporkan penghitungan dan atau pembayaran pajak, menurut UU yang berlaku. | 28 | 71 | 1 | 0 | 0 | 427 | 500 | 85,4% |

| | | | | | | | | | |
|----|---|----|----|----|---|---|-----|-----|-------|
| 18 | Jika saya ingin melaporkan SPT Tahunan Orang Pribadi, saya dapat menggunakan formulir: - Formulir 1770 - Formulir 1770S - Formulir 1770SS | 28 | 62 | 10 | 0 | 0 | 418 | 500 | 83,6% |
| 19 | Jika saya ingin melaporkan SPT Tahunan Badan, saya dapat menggunakan formulir: - Formulir 1771 | 28 | 63 | 8 | 0 | 1 | 417 | 500 | 83,4% |
| 20 | Tarif Penghasilan Kena Pajak bagi WP-Orang Pribadi dalam negeri adalah: - Sampai dengan Rp 50.000.000 = 5% - Di atas Rp 50.000.00 s.d Rp 250.000.000 = 15% - Di atas Rp 250.000.00 s.d Rp 500.000.000 = 25% Diatas Rp 500.000.000 = 30% | 24 | 56 | 14 | 5 | 1 | 397 | 500 | 79,4% |
| 21 | Bagi WP Badan berbentuk Perseroan Terbuka (Tbk atau go public), mendapat pengurangan tarif sebesar 5% (lima persen) dari tarif normal atau dengan kata lain mulai Tahun Pajak 2010 tarif untuk WP Badan yang sudah go public adalah 20% (dua puluh persen). | 14 | 55 | 25 | 6 | 0 | 377 | 500 | 75,4% |

| | | | | | | | | | |
|----|---|----|----|----|---|---|-----|-----|-------|
| 22 | <p>Berdasarkan peraturan besarnya PTKP berubah menjadi:</p> <p>a. Rp 24.300.000 untuk diri wajib pajak.</p> <p>b. Rp 2.025.000 tambahan untuk wajib pajak yang kawin.</p> <p>c. Rp 24.300.000 tambahan untuk istri yang penghasilannya digabung dengan penghasilan suami.</p> <p>Rp 2.025.000 tambahan untuk setiap anggota keluarga sedarah dan semenda, yang menjadi tanggungan penuh. Paling banyak 3 orang.</p> | 19 | 62 | 16 | 1 | 2 | 395 | 500 | 79% |
| 23 | <p>Tarif Pajak Badan untuk tahun pajak 2010 dan 2011 serta Tarif Pajak Penghasilan Badan (PPh Badan) SPT Tahunan PPh Badan 2012 dan seterusnya adalah sebesar 25 %</p> | 18 | 70 | 10 | 2 | 0 | 404 | 500 | 80,8% |
| 24 | <p>Sebagai pengurang, berdasarkan peraturan, ditetapkan bahwa biaya jabatan dekanakan tarif 5% dari penghasilan bruto, dengan jumlah max. 6.000.000 setahun atau Rp 500.000 sebulan.</p> | 25 | 65 | 10 | 0 | 0 | 415 | 500 | 83% |

| | | | | | | | | | |
|----|---|----|----|----|---|---|-----|-----|-------|
| 25 | Biaya pensiun dikenakan tarif 5% dari penghasilan bruto, dengan jumlah max.2.400.000 setahun atau Rp 200.000 sebulan | 24 | 57 | 18 | 1 | 0 | 404 | 500 | 80,8% |
| 26 | Wajib Pajak badan dalam negeri dengan peredaran bruto sampai dengan Rp 50.000.000.000,00 (lima puluh miliar rupiah) mendapat fasilitas berupa pengurangan tarif sebesar 50% (lima puluh persen) dari tarif tersebut (28% atau 25 %) yang dikenakan atas Penghasilan Kena Pajak dari bagian peredaran bruto sampai dengan Rp 4.800.000.000,00 (empat miliar delapan ratus juta rupiah). | 20 | 50 | 22 | 7 | 1 | 381 | 500 | 76,2% |
| 27 | Wajib Pajak badan dalam negeri yang berbentuk perseroan terbuka yang paling sedikit 40% (empat puluh persen) dari jumlah keseluruhan saham yang disetor diperdagangkan di bursa efek di Indonesia dan memenuhi persyaratan tertentu lainnya dapat memperoleh tarif sebesar 5% (lima persen) lebih rendah daripada tarif tersebut yang diatur dengan atau | 14 | 58 | 20 | 6 | 2 | 376 | 500 | 75,2% |

| | | | | | | | | | |
|------------------------|-----------------------------------|-------|-------|------|----|------|-------------|-------------|--------------|
| | berdasarkan Peraturan Pemerintah. | | | | | | | | |
| | Jumlah | 434 | 1011 | 208 | 36 | 10 | 6920 | 8500 | 81,4% |
| | Total | 2170 | 4044 | 624 | 72 | 10 | | | |
| | Persentase | 31,4% | 57,2% | 9,1% | 1% | 0,1% | | | |
| Total Indikator | | | | | | | | | |

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Berdasarkan tabel 4.15 menjelaskan bahwa total skor tanggapan responden terhadap indikator pemahaman prosedur atau cara pengisian SPT sebesar 81,4% dan dapat dikategorikan baik. Pada tabel 4.15 merincikan bahwa 31,4% menyatakan sangat setuju, 57,2% menyatakan setuju, 9,1% menyatakan kurang setuju, 1% menyatakan tidak setuju, dan 0,1% menyatakan sangat tidak setuju.

b. Pemahaman Batas Waktu Pelaporan SPT

Tabel 4.16

Tanggapan Responden Mengenai Pemahaman Batas Waktu Pelaporan SPT

| No | Butir Pertanyaan | Skor Tanggapan Responden | | | | | Skor Aktual | Skor Ideal | % Skor Aktual |
|------------------------|--|--------------------------|-------|------|------|------|-------------|-------------|---------------|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | |
| 28 | Batas waktu penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi paling lambat 3 (tiga) bulan setelah berakhir tahun pajak. | 24 | 62 | 12 | 0 | 2 | 406 | 500 | 81,2% |
| 29 | Batas waktu penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Badan paling lambat 4 (empat) bulan setelah berakhir tahun pajak. | 24 | 59 | 14 | 1 | 2 | 402 | 500 | 80,4% |
| | Jumlah | 48 | 121 | 26 | 1 | 4 | 808 | 1000 | 80,8% |
| | Total | 240 | 484 | 78 | 2 | 4 | | | |
| | Persentase | 29,7% | 59,9% | 9,6% | 0,2% | 0,4% | | | |
| Total Indikator | | | | | | | | | |

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Berdasarkan tabel 4.16 menjelaskan bahwa total skor tanggapan responden terhadap indikator pemahaman batas waktupelaporan SPT sebesar 80,8% dan dapat dikategorikan baik. Pada tabel 4.16 merincikan bahwa 29,7% menyatakan sangat setuju, 59,9% menyatakan setuju, 9,6% menyatakan kurang setuju, 0,2% menyatakan tidak setuju, dan 0,4% menyatakan sangat tidak setuju.

c. Pemahaman Sanksi dan Administrasi

Tabel 4.17

Tanggapan Responden Mengenai Pemahaman Sanksi dan Administrasi

| No | Butir Pertanyaan | Skor Tanggapan Responden | | | | | Skor Aktual | Skor Ideal | % Skor Aktual |
|----|--|--------------------------|----|----|---|---|-------------|------------|---------------|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | |
| 30 | Batas waktu penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi paling lambat 3 (tiga) bulan setelah berakhir tahun pajak. | 18 | 54 | 21 | 5 | 2 | 381 | 500 | 76,2% |
| 31 | Batas waktu penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Badan paling lambat 4 (tiga) bulan setelah berakhir tahun pajak. | 21 | 48 | 20 | 8 | 3 | 376 | 500 | 75,2% |
| 32 | Jika saya tidak memiliki NPWP, maka ketika saya akan melakukan aktivitas perpajakan saya akan dikenakan kenaikan tarif 20% | 15 | 48 | 31 | 4 | 2 | 370 | 500 | 74% |

| | | | | | | | | | |
|------------------------|-----------------------|-------|-------|-------|------|------|-------------|-------------|--------------|
| | dari sebenarnya tarif | | | | | | | | |
| | Jumlah | 54 | 150 | 72 | 17 | 7 | 1127 | 1500 | 75,1% |
| | Total | 270 | 716 | 216 | 34 | 7 | | | |
| | Persentase | 23,9% | 53,2% | 19,2% | 3,1% | 0,6% | | | |
| Total Indikator | | | | | | | | | |

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Berdasarkan tabel 4.17 menjelaskan bahwa total skor tanggapan responden terhadap indikator pemahaman sanksi dan administrasi sebesar 75,1% dan dapat dikategorikan baik. Pada tabel 4.17 merincikan bahwa 23,9% menyatakan sangat setuju, 53,2% menyatakan setuju, 19,2% menyatakan kurang setuju, 3,1% menyatakan tidak setuju, dan 0,6% menyatakan sangat tidak setuju.

4.4.1.3 Analisis Deskriptif Penerapan Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel 4.18

Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

| No | Indikator | Skor | Skor | % | Kategori |
|--------------|---|--------|-------|--------|-------------|
| | | Aktual | Ideal | | |
| 1 | Wajib Pajak yang mengisi dengan jelas, lengkap & benar SPT sesuai dengan ketentuan. | 1326 | 1500 | 88,4% | Sangat Baik |
| 2 | Menyampaikan SPT ke KPP sebelum batas waktu terakhir | 1719 | 2000 | 85,95% | Sangat Baik |
| TOTAL | | 3045 | 3500 | 87% | Sangat Baik |

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Berikut merupakan gambaran penilaian dari tanggapan responden pada masing-masing indikator.

a. Wajib Pajak yang Mengisi dengan Jelas, Lengkap & Benar SPT Sesuai dengan Ketentuan

Tabel 4.19

Tanggapan Responden Mengenai Wajib Pajak yang Mengisi dengan Jelas, Lengkap & Benar SPT Sesuai dengan Ketentuan

| No | Butir Pertanyaan | Skor Tanggapan Responden | | | | | Skor Aktual | Skor Ideal | % Skor Aktual |
|------------------------|--|--------------------------|-------|------|---|---|-------------|-------------|---------------|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | |
| 33 | Pengisian formulir Surat Pemberitahuan (SPT) dilakukan dengan benar . | 43 | 56 | 1 | 0 | 0 | 442 | 500 | 88,4% |
| 34 | Pengisian formulir Surat Pemberitahuan (SPT) dilakukan dengan jelas . | 44 | 55 | 1 | 0 | 0 | 443 | 500 | 88,6% |
| 35 | Pengisian formulir Surat Pemberitahuan (SPT) dilakukan dengan lengkap . | 42 | 57 | 1 | 0 | 0 | 441 | 500 | 88,2% |
| | Jumlah | 129 | 168 | 3 | 0 | 0 | 1326 | 1500 | 88,4% |
| | Total | 645 | 672 | 6 | 0 | 0 | | | |
| | Persentase | 48,6% | 50,7% | 0,4% | 0 | 0 | | | |
| Total Indikator | | | | | | | | | |

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Berdasarkan tabel 4.19 menjelaskan bahwa total skor tanggapan responden terhadap indikator wajib pajak yang mengisi dengan jelas, lengkap & benar SPT sesuai dengan ketentuan sebesar 88,4% dan dapat dikategorikan sangat baik. Pada

tabel 4.19 merincikan bahwa 48,6% menyatakan sangat setuju, 50,7% menyatakan setuju, 0,4% menyatakan kurang setuju.

b. Menyampaikan SPT ke KPP Sebelum Batas Waktu Terakhir

Tabel 4.20

Tanggapan Responden Mengenai Menyampaikan SPT ke KPP Sebelum Batas Waktu Terakhir

| No | Butir Pertanyaan | Skor Tanggapan Responden | | | | | Skor Aktual | Skor Ideal | % Skor Aktual |
|------------------------|--|--------------------------|-------|------|------|----|-------------|-------------|---------------|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | |
| 36 | Saya selalu melaporkan SPT Masa tepat waktu waktu. | 35 | 62 | 3 | 0 | 0 | 432 | 500 | 86,4% |
| 37 | Saya selalu melaporkan SPT Tahunan tepat waktu. | 37 | 60 | 3 | 0 | 0 | 434 | 500 | 86,8% |
| 38 | Saya patuh terhadap ketentuan material dan yuridis formal perpajakan melalui pencatatan atau pembukuan sebagaimana mestinya. | 31 | 60 | 8 | 1 | 0 | 421 | 500 | 84,2% |
| 39 | Saya selalu menyampaikan SPT sebelum batas waktu yang telah ditentukan oleh UU. | 33 | 66 | 1 | 0 | 0 | 432 | 500 | 86,4% |
| Jumlah | | 136 | 248 | 15 | 1 | 0 | 1719 | 2000 | 85,95% |
| Total | | 680 | 992 | 45 | 2 | 0 | | | |
| Persentase | | 39,5% | 57,7% | 2,6% | 0,1% | 0% | | | |
| Total Indikator | | | | | | | | | |

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Berdasarkan tabel 4.20 menjelaskan bahwa total skor tanggapan responden terhadap indikator Menyampaikan SPT ke KPP sebelum batas waktu terakhir sebesar 85,95% dan dapat dikategorikan sangat baik. Pada tabel 4.20 merincikan bahwa 39,5% menyatakan sangat setuju, 57,7% menyatakan setuju, 2,6% menyatakan kurang setuju, dan 0,1% menyatakan tidak setuju.

4.3.2 Analisis Verivikatif

4.3.2.1 Analisis Pengaruh Penerapan Strategi Pelayanan Terhadap Pengetahuan Pajak dan Implementasinya pada Kepatuhan Wajib Pajak.

Pada penelitian ini diharapkan strategi pelayanan diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan data yang terkumpul, penelitian ini akan menguji pengaruh penerapan strategi pelayanan terhadap pengetahuan pajak dan implikasinya pada kepatuhan wajib pajak. Pengujian ini dilakukan melalui dua tahap, tahap yang pertama akan diuji pengaruh penerapan strategi pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, kemudian pada tahap yang kedua akan diuji bersama-sama pengaruh penerapan strategi dan pengetahuan pajak pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penggambaran ketiga variabel yang telah digambarkan dengan diagram jalur path pada bab III, maka dapat diformulasikan kedalam dua bentuk persamaan struktural sebagai berikut:

Persamaan Jalur Sub Struktur Pertama

$$\mathbf{Y} = \rho\mathbf{YX}_x + \varepsilon_1$$

Persamaan Jalur Sub Struktur Kedua

$$Z = \rho_{ZX}X + \rho_{ZY}Y + \varepsilon_2$$

Keterangan:

Z = Kepatuhan Wajib Pajak

Y = Pengetahuan Pajak

X = Penerapan Strategi Pelayanan

ρ_{YX} = Koefisien jalur penerapan strategi pelayanan terhadap pengetahuan pajak.

ρ_{ZX} = Koefisien jalur penerapan strategi pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak

ρ_{ZY} = Koefisien jalur pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak

ε = Faktor Lain

Karena dalam penelitian ini menggunakan skala ordinal maka langkah pertama yang harus ditempuh adalah data ordinal dikonversi menjadi skala interval melalui *method of successive interval*.

Langkah selanjutnya data telah diolah akan diuji dengan menggunakan analisis jalur (*Path Analysis*). Analisis jalur (*path*) akan mengkaji hubungan sebab akibat yang bersifat struktural dari variabel *independent* terhadap variabel *dependent* dengan mempertimbangkan keterkaitan antar variabel independen.

Pertama, untuk mengetahui tingkat kekuatan hubungan antar sesama variabel independen, berikut merupakan pembahasan mengenai koefisien korelasi.

1. Koefisien Korelasi Pearson

Nilai koefisien korelasi yang diperoleh akan dikonsultasikan ke tabel interpretasi koefisien korelasi sebagai suatu pedoman pengklasifikasian berikut:

Tabel 4.21
Pedoman Pengklasifikasian Koefisien Korelasi
Kategori Korelasi Metode Guilford

| Besarnya Pengaruh | Bentuk Hubungan |
|-------------------|---------------------------------|
| 0,00 – 0,20 | Sangat longgar, dapat diabaikan |
| 0,21 – 0,40 | Rendah |
| 0,41 – 0,60 | Moderat/Cukup |
| 0,61 – 0,80 | Erat |
| 0,81 – 1,00 | Sangat Erat |

Sumber: Umi Narimawati (2010:52)

Pada penelitian ini yang dijadikan variabel *independent* adalah penerapan strategi pelayanan (X), variabel *intervening* adalah pengetahuan pajak (Y), dan variabel *dependent* adalah kepatuhan wajib pajak (Z). Koefisien korelasi pada ketiga variabel akan diolah menggunakan SPSS 19. Berikut merupakan hasil pengolahan yang telah dilakukan:

Tabel 4.22
Korelasi Antar Variabel Penelitian

| | | Y | X |
|---------------------|---|-------|-------|
| Pearson Correlation | Y | 1,000 | ,845 |
| | X | ,845 | 1,000 |
| Sig. (1-tailed) | Y | . | ,020 |
| | X | ,020 | . |
| | | X | Z |
| Pearson Correlation | X | 1,000 | ,207 |
| | Z | ,207 | 1,000 |
| Sig. (1-tailed) | X | . | ,019 |
| | Z | ,019 | 1,000 |

| | | Y | Z |
|---------------------|---|-------|-------|
| Pearson Correlation | Y | 1,000 | ,546 |
| | Z | ,546 | 1,000 |
| Sig. (1-tailed) | Y | . | ,000 |
| | Z | ,000 | ,546 |

Berdasarkan nilai koefisien korelasi pada tabel 4.22 dapat dilihat bahwa hubungan antara penerapan strategi pelayanan (X) terhadap pengetahuan pajak (Y) sebesar 0,845 yang masuk kedalam kategori tingkat hubungan sangat kuat. Pengaruh X terhadap Y memiliki hubungan yang sangat kuat, hubungan tersebut tidak dapat diabaikan karena antara variabel X dan Y memiliki Sig. (1-tailed) $(0,020) < \alpha (0,05)$, sehingga H_0 ditolak. Jadi terdapat hubungan antara penerapan strategi pelayanan (X) terhadap pengetahuan pajak (Y).

Kemudian tingkat hubungan antara strategi pelayanan (X) terhadap kepatuhan wajib pajak (Z) sebesar 0,207 yang masuk kedalam kategori rendah, dan memiliki Sig. (1-tailed) $(0,019) < \alpha (0,05)$, sehingga H_0 ditolak. Hal ini menjelaskan bahwa walaupun tingkat hubungan korelasi antara penerapan strategi pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak rendah, namun dengan penerapan strategi pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Selanjutnya tingkat hubungan korelasi antara variabel pengetahuan pajak (Y) terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,546 yang masuk kedalam kategori sedang dan memiliki Sig. (1-tailed) $(0,000) < \alpha (0,05)$ sehingga H_0 ditolak. Sehingga dapat dikatakan bahwa pengetahuan yang dimiliki para wajib pajak cukup berperan dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak.

4.3.2.2 Pengujian Jalur pada Sub Struktur Pertama

Pengujian jalur pada sub struktur pertama dilakukan pada variabel penerapan strategi pelayanan yang berperan sebagai variabel *independent* dan pengetahuan pajak yang berperan sebagai variabel *dependent*. Untuk menguji pengaruh penerapan strategi pelayanan terhadap pengetahuan pajak akan ditempuh langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menghitung Koefisien Jalur

Berdasarkan perhitungan koefisien jalur melalui bantuan SPSS 19 hasil yang diperoleh adalah:

Tabel 4.23

Koefisien Jalur Strategi Pelayanan Terhadap Pengetahuan Pajak
Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 3,388 | ,282 | | 12,021 | ,000 |
| x | ,938 | ,093 | ,385 | 6,520 | ,038 |

a. *Dependent Variable: y*

Pengujian koefisien jalur dilakukan untuk melihat pengaruh langsung antar variabel *independent* terhadap variabel *dependent*. Pada variabel strategi pelayanan (X) terhadap variabel (Y) memiliki dapat diartikan bahwa setiap

penerapan strategi pelayanan mampu meningkatkan pengetahuan pajak sebesar 0,938 dengan signifikasi 0,038 dibawah 0,05.

2. Koefisien Determinasi

Pengujian koefisien determinasi dilakukan untuk menganalisis besarnya kontribusi strategi pelayanan (X) terhadap pengetahuan pajak (Y) dengan cara mengkuadratkan koefisien korelasi. Nilai yang diperoleh berdasarkan pengujian melalui SPSS 19 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.24

Koefisien Determinasi Penerapan Srategi Pelayanan Terhadap Pengetahuan Pajak

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | ,845 ^a | ,714 | ,582 | ,05524 | 1,803 |

a. Predictors: (Constant), x

b. *Dependent Variable:* y

Berdasarkan hasil diatas, penerapan strategi pelayanan terhadap pengetahuan pajak memberikan kontribusi sebesar 71,4% dan 2,86% merupakan faktor lain yang tidak ditelitipada penelitian ini.

3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah hipotesis diterima atau ditolak. Pada bagian ini peneliti akan membuktikan apakan penerapan

strategi pelayanan akan berpengaruh terhadap pengetahuan pajak. maka dilakukan dengan hipotesis sebagai berikut :

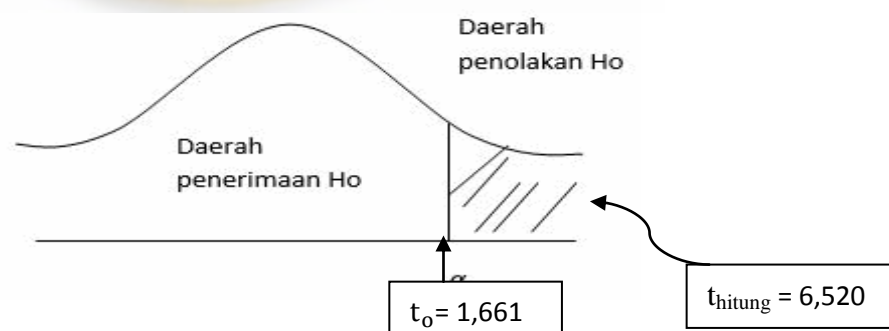
$H_0 : \rho_{xy} \leq 0,05$ Tidak terdapat pengaruh positif antara strategi pelayanan terhadap pengetahuan pajak.

$H_a : \rho_{xy} > 0,05$ Terdapat pengaruh antara positif strategi pelayanan terhadap pengetahuan pajak.

Pengujian ini memiliki kriteria sebagai berikut:

- Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima
- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak

Hasil pengujian yang diperoleh melalui uji t pada tabel 4.23 $t_{hitung} = 6,520$ hasil tersebut akan dibandingkan dengan tingkat signifikan $\alpha = 0.05$ dengan tingkat kepercayaan 95% dengan derajat bebas 98 maka diperoleh $t_{tabel} = 1,661$. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,520 > 1,661$), dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan berpengaruh signifikan terhadap pengetahuan pajak.



Gambar 4.3

Daerah Penolakan dan Penerimaan H_0 pada Uji Pengaruh Penerapan Strategi Pelayanan Terhadap Pengetahuan Pajak

4.3.2.3 Pengujian Jalur pada Sub Struktur Kedua

Pengujian jalur pada sub struktur kedua dilakukan pada variabel penerapan strategi pelayanan dan pengetahuan pajak yang berperan sebagai variabel *independent* diuji secara bersamaan terhadap kepatuhan wajib pajak yang berperan sebagai variabel *dependent*. Pengujian dilakukan dengan langkah-langkah berikut:

1. Menghitung Koefisien Jalur

Tabel 4.245

**Koefisien Jalur Strategi Pelayanan dan Pengetahuan Pajak Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak**
Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | ,434 | ,467 | | ,929 | ,355 |
| 1 Y | ,704 | ,106 | ,546 | 6,627 | ,000 |
| X | ,247 | ,098 | ,207 | 2,516 | ,013 |

a. Dependent Variable: z

Tabel di atas menunjukkan bahwa koefisien jalur di atas dapat menjelaskan bahwa pengetahuan pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,704 sedangkan pada pengujian variabel X terhadap Z dapat diartikan bahwa penerapan strategi pelayanan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar

0,247. Kedua nilai tersebut merupakan nilai koefisien jalur penerapan strategi pelayanan dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Koefisien Determinasi

Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi melalui SPSS 19, untuk melihat pengaruh strategi pelayanan dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut:

Tabel 4.26
Koefisien Determinasi Penerapan Strategi Pelayanan dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Model Summary^b

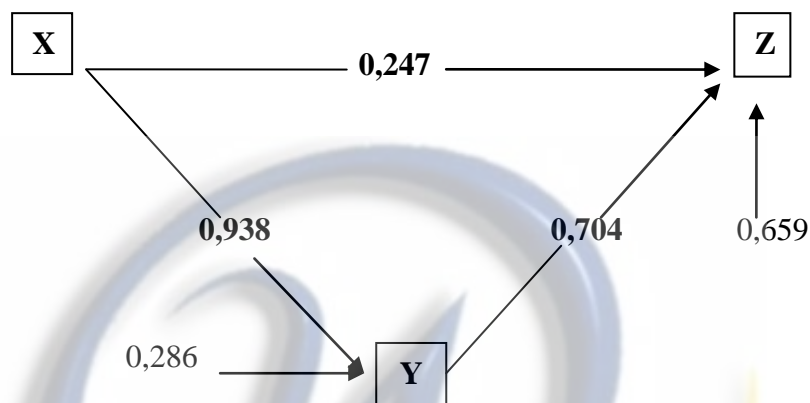
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | ,584 ^a | ,341 | ,328 | ,58130 | 1,431 |

a. Predictors: (Constant), x, y

b. *Dependent Variable*: z

Berdasarkan tabel koefisien determinasi (R Square) dapat diketahui bahwa bersama-sama strategi pelayanan dan pengetahuan pajak memberikan kontribusi sebesar 34,1% sedangkan 65,9% merupakan faktor lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Bila digambarkan hubungan jalur antara variabel *independent* terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cibeunying adalah sebagai berikut:



Gambar 4.4

Diagram dan Koefisien Jalur Sub Struktur Kedua

Melalui diagram jalur diatas,selanjutnya akan dihitung besar pengaruh masing-masing variabel sebagai berikut:

Pertama akan dihitung pengaruh langsung penerapan strategi pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, $(\rho_{zx})^2 = 0,247^2 = 0,061$ (6,1%), Kedua akan dihitung pengaruh langsung strategi pelayanan terhadap pengetahuan pajak $(\rho_{yx})^2 = 0,938^2 = 0,879$ (87,9%), ketiga akan dihitung pengaruh langsung pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak $(\rho_{zy})^2 = 0,704^2 = 0,495 = 49,5\%$.

Langkah terakhir akan dihitung pengaruh tidak langsung penerapan strategi pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui variabel pengetahuan pajak sebagai variabel *intervening* $\rho_{zx} \times \rho_{yx} \times \rho_{zy} = 0,247 \times 0,938 \times 0,704 = 0,163$ (16,3%).

Setelah semua nilai didapat maka diketahui total pengaruh masing-masing variabel. Sehingga total pengaruh antara penerapan strategi pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar $6,1\%+16,3\% = 22,74\%$ dengan arah positif. Artinya apabila penerapan strategi pelayanan berjalan dengan baik akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Lalu total pengaruh antara penerapan strategi pelayanan terhadap pengetahuan pajak adalah sebesar $87,9\%+16,3\% = 104,2\%$ dengan arah positif. Artinya apabila penerapan strategi pelayanan berjalan dengan baik maka perannya sangat berpengaruh terhadap peningkatan pengetahuan pajak bagi wajib pajak.

Dan total pengaruh antara pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar $49,5\%+16,3\% = 65,8\%$ dengan arah positif. Artinya apabila pengetahuan mengenai tentang pajak semakin baik akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah strategi pelayanan dan pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengujian ini dilakukan secara bersama-sama atau secara parsial. Pengujian ini dilakukan dengan hipotesis :

$H_0: \rho_{zx}, \rho_{zy} \leq 0,05$ Secara bersama-sama strategi pelayanan dan pengetahuan pajak tidak memberikan pengaruh positif terhadap pengetahuan pajak.

$H_a: \rho_{zx}, \rho_{zy} > 0,05$ Secara bersama-sama strategi pelayanan dan pengetahuan pajak memberikan pengaruh positif terhadap pengetahuan pajak.

Untuk menguji hipotesis diatas maka dilakukan pengujian F. Dengan kriteria:

H_0 ditolak apabila $F_{hitung} > F_{tabel} (\alpha = 0,05)$

Berdasarkan dengan hasil yang diperoleh melalui SPSS 19 adalah sebagai berikut :

Tabel 4.27

Uji Anova untuk Uji Pengaruh Penerapan Strategi Pelayanan dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
ANOVA^a

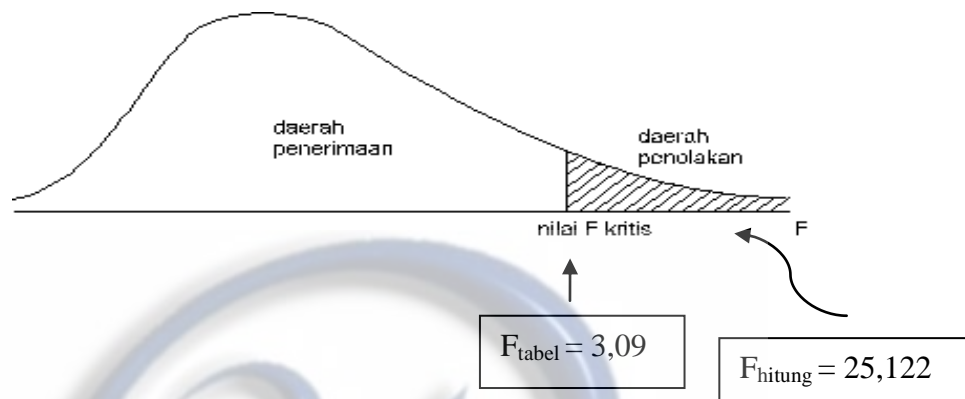
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 16,978 | 2 | 8,489 | 25,122 | ,000 ^b |
| | Residual | 32,777 | 97 | ,338 | | |
| | Total | 49,755 | 99 | | | |

a. *Dependent Variable: z*

b. Predictors: (Constant), x, y

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa F_{hitung} sebesar 25,122 dengan tingkat signifikansi 0,000. Sedangkan dari tabel F untuk tingkat signifikansi 0.05 dan derajat bebas (2;100-3-1) diperoleh nilai $F_{tabel} = 3,09$. Dikarenakan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $25,122 > 3,09$ maka ada alasan yang kuat untuk menolak H_0 dan menerima

H_a . Artinya penerapan strategi pelayanan dan pengetahuan pajak secara bersama-sama dapat berpengaruh untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.



Gambar 4.4

Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 pada Pengujian Simultan Pengaruh Penerapan Strategi Pelayanan dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Akan tetapi, apabila pengujian hipotesis dijabarkan menurut masing-masing variabel dan dilakukan berdasarkan uji t maka hipotesis untuk masing-masing variabel adalah:

- Hipotesis untuk variabel X terhadap Z

$H_0: \rho_z \leq 0,05$ Tidak terdapat pengaruh positif antara strategi pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

$H_a: \rho_{zx} > 0,05$ Terdapat pengaruh positif antara strategi pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

- Hipotesis untuk variabel Y terhadap Z

$H_0 : \rho_{yz} \leq 0,05$ Tidak terdapat pengaruh positif antara pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

$H_a : \rho_{yz} > 0,05$ Terdapat pengaruh positif antara pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.24 t_{tabel} untuk variabel X terhadap Z adalah $t_{tabel} = 2,546$. Hasil tersebut dibandingkan dengan tingkat signifikan $\alpha = 0.05$ dengan tingkat kepercayaan 95% dengan derajat bebas 98 maka diperoleh $t_{tabel} = 1,661$. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,516 > 1,661$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh antara strategi pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sedangkan hasil uji t untuk variabel Y terhadap Z adalah $t_{tabel} = 6,627$. Hasil tersebut dibandingkan dengan tingkat signifikan $\alpha = 0.05$ dengan tingkat kepercayaan 95% dengan derajat bebas 98 maka diperoleh $t_{tabel} = 1,661$. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,627 > 1,661$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh antara pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga pengetahuan pajak dianggap berpengaruh sebagai variabel *intervening* antara variabel strategi pelayanan dan kepatuhan wajib pajak.

Dari setiap hasil pengujian pada masing-masing variabel yang menyatakan bahwa seluruh H_0 ditolak dan menerima H_a , hal itu sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dinyatakan oleh Muchsin Ihsan (2013) bahwa strategi pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan penelitian oleh Banu Witono (2008) pengetahuan pajak juga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang Penerapan Strategi Pelayanan terhadap Pengetahuan Pajak dan Implementasinya pada Kepatuhan Wajib Pajak Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis pengujian hipotesis pertama adalah menerima hipotesis alternatif. Ditemukan bahwa faktor strategi pelayanan berpengaruh positif terhadap pengetahuan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cibeunying. Jadi dapat disimpulkan bahwa apabila penerapan strategi pelayanan dapat dijalankan dengan lebih efektif dan efisien terutama dengan pemaksimalan penyuluhan kepada wajib pajak tentang tata cara dan ketentuan perpajakan maka dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak yang tinggi terhadap perpajakan sebesar 93,8%.
2. Dari hasil analisis pengujian hipotesis kedua adalah menerima hipotesis alternatif. Ditemukan bahwa faktor strategi pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cibeunying. Jadi dapat disimpulkan bahwa apabila penerapan strategi pelayanan ditingkatkan secara lebih efektif dan efisien maka

dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 24,7% walaupun angka persentase yang didapat tergolong rendah

3. Dari hasil analisis pengujian hipotesis ketiga adalah menerima hipotesis alternatif. Ditemukan bahwa faktor pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cibeunying. Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan pajak yang dimiliki wajib pajak maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang cukup tinggi sebesar 70,4%.
4. Dari hasil analisis pengujian simultan hipotesis keempat adalah menerima hipotesis alternatif. Ditemukan bahwa faktor penerapan strategi pelayanan dan pengetahuan pajak secara bersama-sama berpengaruh positif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cibeunying.

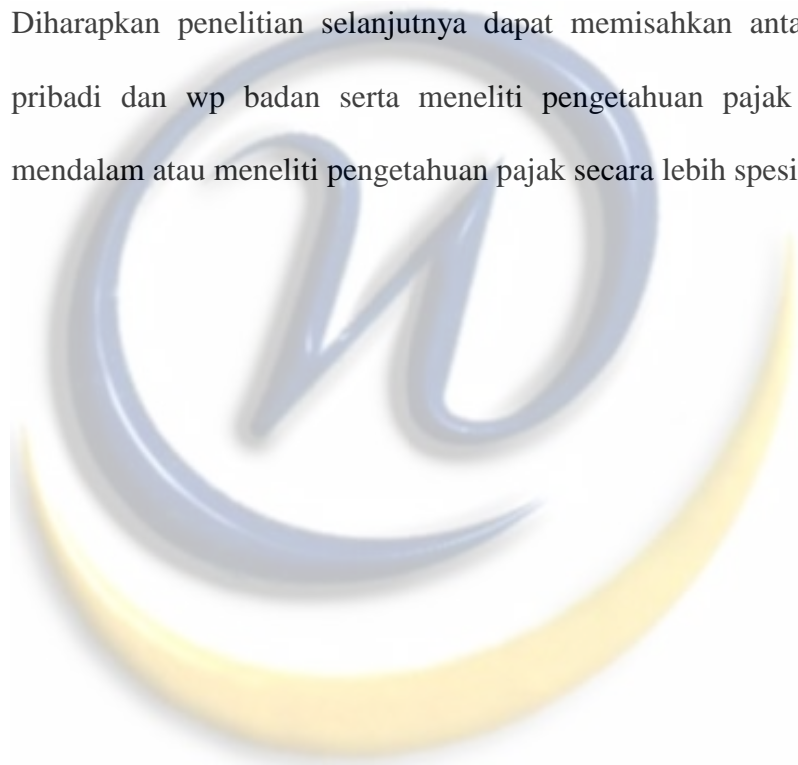
5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan peneliti terkait penulisan skripsi antara lain;

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying, mengingat pentingnya penerapan strategi pelayanan dalam meningkatkan pengetahuan wajib pajak, maka dibutuhkan penyuluhan dan sosialisasi yang gencar untuk meningkatkan pengetahuan pajak.
2. Untuk meningkatkan pengetahuan pajak dapat dilakukan pemaksimalan penyuluhan dan sosialisasi dengan memanfaatkan berbagai cara, selain sosialisasi dan penyuluhan utamanya dilakukan oleh bagian *Account*

Representative atau para pegawai pajak pada sub-bag pelayanan, penyuluhan dan sosialisasi pun dapat dilakukan dengan cara pemasangan iklan melalui media internet, televisi, radio, pemasangan reklame,dll.

3. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik dengan topik ini, dikarnakan peneliti hanya meneliti mengenai pengetahuan umum perpajakan dan tidak memisahkan antara wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat memisahkan antara wp orang pribadi dan wp badan serta meneliti pengetahuan pajak secara lebih mendalam atau meneliti pengetahuan pajak secara lebih spesifik.



DAFTAR PUSTAKA

- Banu Witono. 2008. *Peran Pengetahuan Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Volume 7, Nomor 2, September 2008
- Barker et all. 2002. *Research Methods In Clinical Psychology*, John Wiley & Sons Ltd. England
- Diana Sari. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: PT Refika Aditama
- Dini Wahyu Hapsari. 2012. *Peranan Account Representative Terhadap Kegiatan Intensifikasi Perpajakan Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP)*. Jurnal Ne0-Bis, Volume 6, Nomor 1, Juni 2012, Bandung
- Direktorat Jenderal Pajak.2012.*Ditjen Pajak Tingkatkan Kompetensi Penyuluh Pajak*. Melalui www.pajak.go.id. [Diakses 30 Juli 2013]
- Direktorat Jenderal Pajak.2012. *Reformasi Birokrasi Untuk Kesejahteraan Masyarakat*.Melalui www.pajak.go.id. [Diakses 21 November 2013]
- Direktorat Jenderal Pajak 2012. *Selayang Pandang*. Melalui www.pajak.co.id [Diakses 2 Juli 2013]
- Eearly Suandy. 2005. *Hukum Pajak*. Edisi 3, Jakarta: Salemba Empat
- Endaryono.2013. *Memacu Kesadaran Pajak Lewat Pendidikan*. Melalui www.pajak.go.id [Diakses 29 Juli 2013]
- Euphrasia Susy Suhendra. 2010. *Pengaruh, Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Penghasilan Badan*. Jurnal Ekonomi Bisnis, Volume 15, Nomor 1, April
- Hair et all.1998. *Multivariate Data Analysis*, Fifth Edition
- Hartoyo. 2010,. *Tax Education: Strategi Menyadarkan Wajib Pajak*
- Imam Ghozali. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. BP Undip
- John Hutagaol. 2006. *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Penerapan Strategi Pelayanan dan Penegakan Hukum*. Jurnal Perpajakan Indonesia, Volume 4, Nomor 5, Februari 2005, Jakarta

- Kompas. 2008. 50.500 Wajib Pajak jadi Andalan Paradigma dalam Pembayaran Pajak Perlu Diubah. Edisi 15 Juli
- KeputusanDirektoratJenderal Pajak.2013.PenetapanStandarPelayananPada Kantor PelayananPajak.Nomor KEP-378/PJ/2013
- Kusrini. 2006. *Sistem Pakar Teori dan Aplikasi*, Yogyakarta: Amikom
- Lisnawati. 2012. *Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Modernisasi Sistem Administrasi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*.Unikom:Bandung (Skripsi tidak dipublikasikan)
- Mardiasmo. 2011. 22. Edisi Revisi 2011, Yogyakarta:Andi
- Menteri Keuangan Republik Indonesia.2013. *Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara*. Melalui www.anggaran.depkeu.go.id. [Diakses 19 Agustus 2013]
- _____, Nomor 98/KMK.01/2006. *Account Representative*.
- _____, Nomor 192/PMK.03/2007. *Tata Cara Penetapan Wajib Pajak*
- Mohamad Nazir. 2002. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Mohammad Zain, 2004. *Reformasi Perpajakan*. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, Volume 3, Nomor 6, Januari 2004
- Muchsin Ihsan. 2013. *Pengaruh Pengetahuan Pajak, Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan, Pajak, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di "Kota Pajak*. Published Skripsi/Tesis. Padang:Universitas Negeri Padang
- Nur Indriantoro. 2002. *Bisnis Research Methodology for Accounting and Management*. Mold 2. BPFE-Yogyakarta. Yogyakarta
- Rimsky Judisseno. 1997. *Pajak dan Strategi Bisnis*. Gramedia:Jakarta
- Safri Nurmantu. 2005. *Pengantar Perpajakan*.Granit:Jakarta Sullyanto, 2006, *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Singgih Santoso. 2012. *Aplikasi SPSS pada Statistik Multivariat*.Gramedia:Jakarta
- Sinta Setiana, Tan Kwang En & Lidya Agustina. 2010. *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. *Jurnal Akuntansi* Volume 2, Nomor 2, Bandung

- Siti Kuria Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Siti Resmi. 2008. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Edisi 4, Jakarta: Salemba Empat
- Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Cetakan Ke-17, Bandung: Alfabeta
- Supramono dan Theresia Woro Dmayanti. 2010. *Perpajakan Indonesia*. CV Andi: Yogyakarta
- Taslim, 2007. *Pengetahuan Pajak*. Jakarta; Genesis
- Tax compliance and Tax attitudes*. Journal of Management and Change (29-31): Estonia.
- Urna Sekaran. 2006. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Bisnis*. Edisi 4, Jakarta: Salemba Empat
- Umi Narimawati. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia Aplikasi Contoh dan Perhitungan*. Jakarta: Agung Media
- _____. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah*. Jakarta: Genesis
- Undang-Undang No.28 Tahun 2007. *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*, Pasal 1 ayat (1) (2)
- Waluyo dan Wirawan B.Ilyas. 2000. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat

LAMPIRAN



HASIL UJI SPSS 19

Hasil Uji Validitas dan Realibilitas

Variabel X

| | N | % |
|-----------------------------|-----|-------|
| Valid | 100 | 100,0 |
| Cases Excluded ^a | 0 | ,0 |
| Total | 100 | 100,0 |

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

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,875 | 10 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| x1 | 37,8100 | 17,004 | ,435 | ,874 |
| x2 | 37,7700 | 17,674 | ,373 | ,877 |
| x3 | 37,6600 | 14,206 | ,739 | ,851 |
| x4 | 37,6600 | 14,227 | ,735 | ,851 |

| | | | | |
|-----|---------|--------|------|------|
| x5 | 37,6700 | 15,557 | ,605 | ,863 |
| x6 | 37,6600 | 15,035 | ,724 | ,853 |
| x7 | 37,5900 | 15,517 | ,697 | ,855 |
| x8 | 37,4100 | 17,295 | ,447 | ,873 |
| x9 | 37,6400 | 16,213 | ,595 | ,864 |
| x10 | 37,4200 | 16,327 | ,594 | ,864 |

Variabel Y

| | | N | % |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 100 | 100,0 |
| | Excluded ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 100 | 100,0 |

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

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,902 | 22 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|-------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|--|
| y1 | 84,0900 | 75,335 | ,604 | ,897 |
| y2 | 84,2100 | 73,945 | ,589 | ,897 |
| y3 | 84,1700 | 72,466 | ,672 | ,894 |
| y4 | 83,9400 | 76,724 | ,374 | ,901 |
| y5 | 84,3600 | 74,596 | ,461 | ,899 |
| y6 | 84,3900 | 74,806 | ,438 | ,900 |
| y7 | 84,0700 | 75,177 | ,610 | ,897 |
| y8 | 84,1600 | 73,025 | ,688 | ,895 |
| y9 | 84,1700 | 72,506 | ,668 | ,895 |
| y10 | 84,2800 | 72,769 | ,560 | ,897 |
| y11 | 84,3200 | 72,705 | ,530 | ,898 |
| y12 | 84,5300 | 73,686 | ,401 | ,901 |
| y13 | 84,5800 | 71,377 | ,486 | ,900 |
| y14 | 84,3700 | 71,488 | ,589 | ,896 |
| y15 | 84,5700 | 73,298 | ,495 | ,898 |
| y16 | 84,3900 | 73,392 | ,492 | ,898 |
| y17 | 84,3000 | 74,030 | ,575 | ,897 |
| y18 | 84,1900 | 74,176 | ,590 | ,897 |
| y19 | 84,3000 | 72,273 | ,658 | ,895 |
| y20 | 84,5300 | 70,878 | ,593 | ,896 |

| | | | | |
|-----|---------|--------|------|------|
| y21 | 84,5800 | 73,054 | ,457 | ,900 |
| y22 | 84,6400 | 76,415 | ,217 | ,906 |

Variabel Z

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 100 | 100,0 |
| | Excluded ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 100 | 100,0 |

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

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,936 | 7 |

Item-Total Statistics

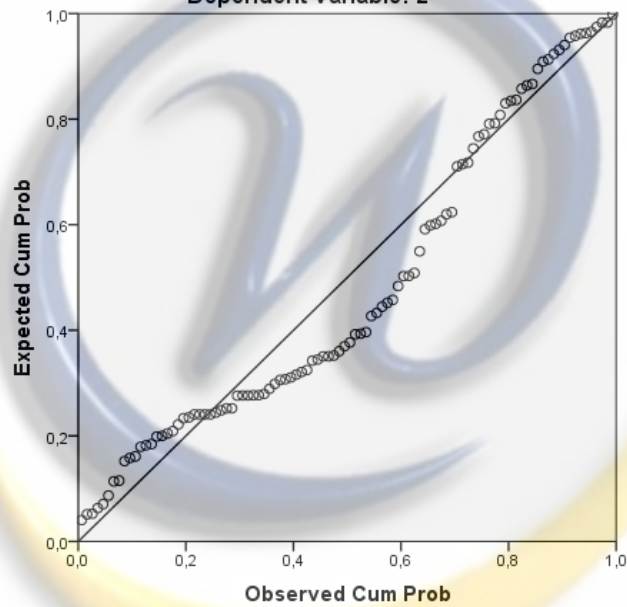
| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| z1 | 26,0300 | 7,524 | ,812 | ,924 |
| z2 | 26,0200 | 7,474 | ,829 | ,923 |
| z3 | 26,0400 | 7,433 | ,853 | ,920 |

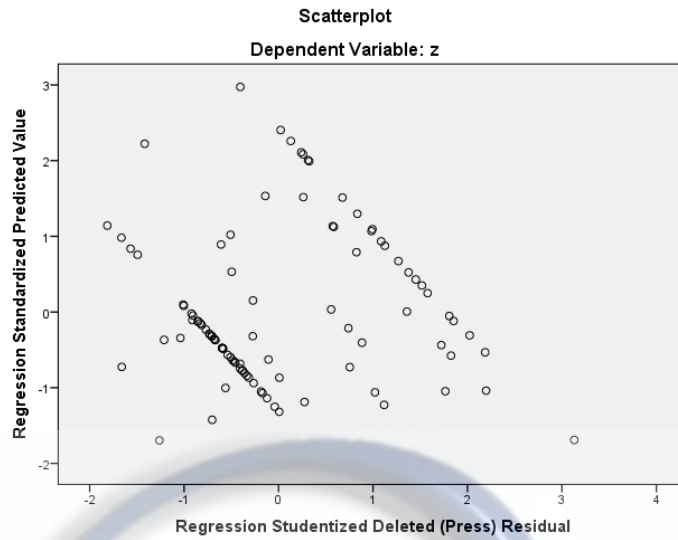
| | | | | |
|----|---------|-------|------|------|
| z4 | 26,1300 | 7,266 | ,891 | ,917 |
| z5 | 26,1100 | 7,412 | ,819 | ,923 |
| z6 | 26,2400 | 7,639 | ,597 | ,948 |
| z7 | 26,1300 | 7,690 | ,794 | ,926 |

Uji Normalitas dan Heteroskedasitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: z





Korelasi Antar Variabel Penelitian

Correlations

| | | y | x |
|---------------------|---|-------|-------|
| Pearson Correlation | y | 1,000 | ,845 |
| | x | ,845 | 1,000 |
| Sig. (1-tailed) | y | . | ,020 |
| | x | ,020 | . |
| N | y | 100 | 100 |
| | x | 100 | 100 |

| | | z | y |
|---------------------|---|-------|-------|
| Pearson Correlation | z | 1,000 | ,546 |
| | y | ,546 | 1,000 |
| Sig. (1-tailed) | z | . | ,000 |
| | y | ,000 | . |

| | | | |
|---|---|-----|-----|
| N | z | 100 | 100 |
| | y | 100 | 100 |

Correlations

| | | z | y | x |
|---------------------|---|-------|-------|-------|
| Pearson Correlation | z | 1,000 | ,546 | ,207 |
| | y | ,546 | 1,000 | ,000 |
| | x | ,207 | ,000 | 1,000 |
| Sig. (1-tailed) | z | . | ,000 | ,019 |
| | y | ,000 | . | ,500 |
| | x | ,019 | ,500 | . |
| N | z | 100 | 100 | 100 |
| | y | 100 | 100 | 100 |
| | x | 100 | 100 | 100 |

Koefisien Jalur Strategi Pelayanan Terhadap Pengetahuan Pajak

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 3,388 | ,282 | | 12,021 | ,000 |
| | x | ,938 | ,093 | ,385 | 6,520 | ,038 |

a. Dependent Variable: y

Koefisien Determinasi Penerapan Strategi Pelayanan Terhadap Pengetahuan Pajak

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | ,845 ^a | ,714 | ,582 | ,05524 | 1,803 |

Koefisien Jalur Strategi Pelayanan dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | ,434 | ,467 | | ,929 | ,355 |
| | Y | ,704 | ,106 | ,546 | 6,627 | ,000 |
| | X | ,247 | ,098 | ,207 | 2,516 | ,013 |

b. Dependent Variable: z

Koefisien Determinasi Penerapan Strategi Pelayanan dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | ,584 ^a | ,341 | ,328 | ,58130 | 1,431 |

a. Predictors: (Constant), x, y

b. *Dependent Variable:* z

