

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SOSIALISASI
PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(STUDI KASUS PADA KARYAWAN PT. PROPAN RAYA)**

SKRIPSI

Oleh :

CLARA AGATHA

20150100091

JURUSAN AKUNTANSI

KONSENTRASI AKUNTANSI KEUANGAN DAN PERPAJAKAN



FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA TANGERANG

2019

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SOSIALISASI
PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(STUDI KASUS PADA KARYAWAN PT. PROPAN RAYA)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar

Sarjana Pada Jurusan Akuntansi Fakultas Bisnis

Universitas Buddhi Dharma Tangerang

Jenjang Pendidikan Strata 1

Oleh :

CLARA AGATHA

20150100091



FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA TANGERANG

2019

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

LEMBAR PERSETUJUAN USULAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Clara Agatha
NIM : 20150100121
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan Dan Perpajakan
Jurusan : Akuntansi
Fakultas : Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Propan Raya)

Usulan skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam pembuatan Skripsi.

Tangerang, 21 Februari 2019

Menyetujui,

Mengetahui,

Pembimbing,

Ketua Jurusan,


Jenni, S.E., M.Akt.
NIDN : 0411097402


Susanto Wibowo, S.E., M.Akt
NIDN : 0401016810

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Propan Raya)

Disusun oleh,

Nama Mahasiswa : Clara Agatha

NIM : 20150100091

Konsentrasi : Akuntansi Keuangan Dan Perpajakan

Jurusan : Akuntansi

Fakultas : Bisnis

Skripsi ini kami setujui untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Universitas Buddhi Dharma sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar **Sarjana Akuntansi (S.Ak)**.

Menyetujui,
Pembimbing,



Jenni, S.E., M.Akt.
NIDN : 0411097402

Tangerang, 14 Juni 2019

Mengetahui,
Ketua Jurusan,



Susanto Wibowo, S.E., M.Akt
NIDN : 0401016810

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

REKOMENDASI KELAYAKAN MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Jenni, S.E., M.Akt.

Kedudukan : Pembimbing

Menyatakan bahwa,

Nama Mahasiswa : Clara Agatha

NIM : 20150100091

Konsentrasi : Akuntansi Keuangan Dan Perpajakan

Jurusan : Akuntansi

Fakultas : Bisnis

Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi
Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan
Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada
Karyawan PT. Propan Raya)

Telah layak untuk mengikuti sidang skripsi.

Tangerang, 14 Juni 2019

Menyetujui,

Pembimbing,



Jenni, S.E., M.Akt.
NIDN : 0411097402

Mengetahui,

Ketua Jurusan,



Susanto Wibowo, S.E., M.Akt
NIDN : 0401016810

**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA
TANGERANG**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Clara Agatha
NIM : 20150100091
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan Dan Perpajakan
Jurusan : Akuntansi
Fakultas : Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi
Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan
Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada
Karyawan PT. Propan Raya)

Telah dipertahankan dan dinyatakan **LULUS** pada Yudisium dalam Predikat
“**SANGAT MEMUASKAN**” oleh Tim Penguji pada hari Selasa, 23 Juli 2019.

Nama Penguji
Ketua Penguji : **Rr Dian Anggraeni, S.E., M.Akt**
NIDN : 0427047303

Penguji I : **Susanto Wibowo, S.E., M.Akt**
NIDN : 0401016810

Penguji II : **Lia Dama Yanti, S.E., M.Akt**
NIDN : 0401118204

Tanda Tangan







Dekan Fakultas Bisnis,


Sutrisna, S.E., S.H., M.M., M.Kn
NIDN : 0421077402

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana di Universitas Buddhi Dharma ataupun di Universitas lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan original. Penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain, kecuali arahan dosen pembimbing.
3. Dalam karya tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis dengan jelas dan dipublikasikan orang lain, kecuali dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis, skripsi ini tidak terdapat (kebohongan) pemalsuan, seperti buku, artikel, jurnal, data sekunder, data responden, data kuesioner, pengolahan data, dan pemalsuan tanda tangan dosen atau Ketua Program Studi atau Pembantu Ketua Bidang Akademik atau Rektor Universitas Buddhi Dharma yang dibuktikan dengan keasliannya.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Buddhi Dharma.

Tangerang, 14 Juni 2019

Yang membuat pernyataan,



Clara Agatha

NIM : 20150100091

**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA
TANGERANG**

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Dibuat oleh,

NIM : 20150100091
Nama : Clara Agatha
Jenjang Studi : Strata 1
Jurusan : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak Universitas Buddhi Dharma, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Propan Raya)”**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak Universitas Buddhi Dharma berhak menyimpan, mengalih media atau formatkan, mengelola dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan Universitas Buddhi Dharma, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 23 Juli 2019

Penulis



(Clara Agatha)

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SOSIALISASI
PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus Pada Karyawan PT. Propan Raya)**

ABSTRAK

Pajak merupakan faktor yang penting dalam pembangunan Negara. Realita mengungkapkan masih adanya wajib pajak yang tidak memiliki kepatuhan yang antara lain di indikasikan dengan membayar pajak yang tidak tepat waktu dan perilaku penghindaran pajak dengan menghitung pajak secara tidak benar. Sehingga berdampak terhadap realisasi penerimaan pajak yang tidak mencapai target. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak pada karyawan PT. Propan Raya.

Sumber data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer diperoleh dengan menggunakan daftar pertanyaan berupa kuesioner dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi dari wajib pajak di PT. Propan Raya. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *nonprobability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi, uji-t dan uji-F. Pengelolaan data dengan bantuan *software SPSS (Statistical Product and Service Solution)*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus secara simultan mampu menjelaskan konstruk kepatuhan wajib pajak sebesar 60%, sisanya 40% diterangkan oleh konstruk lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di PT. Propan Raya.

Kata Kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Kepatuhan Wajib Pajak

**THE EFFECT OF TAXPAYER AWARENESS, TAXATION
SOCIALIZATION AND TAX AUTHORITIES SERVICE ON TAXPAYER
COMPLIANCE**
(Case Studies on Employees of PT. Propan Raya)

ABSTRACT

Tax is an important factor in the development of the country. Reality reveals that there are still taxpayers who do not have compliance, among others, indicated by paying taxes that are not timely and tax avoidance behavior by calculating taxes incorrectly. So that it has an impact on the realization of tax revenues that do not reach the target. This study aims to determine the effect of taxpayer awareness, tax socialization and fiskus service on taxpayer compliance in PT. Propan Raya.

The data source used in this study is primary data. Primary data is obtained by using a questionnaire in the form of a structured questionnaire with the aim of collecting information from taxpayers in PT. Propan Raya. Sampling in this study was conducted using nonprobability sampling techniques, namely sampling techniques that do not provide equal opportunities / opportunities for each element or member of the population to be selected as samples. Analysis of the data used is the regression analysis, t-test and F-test. Data management with the help of SPSS software (Statistical Product and Service Solution) version 24.

The result of this study indicate that awareness taxpayers, taxation socialization and tax authorities service simultaneously able to explain the construct of tax compliance by the remaining 60%, 40% explained by other variables not include in this study.

Based on the results of the analysis carried out, it was concluded that the awareness of taxpayers, tax socialization and fiskus service had a significant influence on taxpayer compliance in PT. Propan Raya.

Keywords : *Taxpayer Awareness, Taxation Socialization, Tax Authorities Service and Taxpayer Compliance*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas hikmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Propan Raya)”**. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Strata 1 (S1) Universitas Buddhi Dharma.

Banyak rintangan dan hambatan yang ditemui oleh penulis selama menyusun skripsi ini. Namun berkat doa dan dukungan, baik secara moril maupun materil dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, izinkanlah penulis untuk menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Sofian Sugioko, M.M., CPMA. selaku Rektor Universitas Buddhi Dharma Tangerang.
2. Bapak Sutrisna, S.E., S.H., M.M., M.Kn. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma Tangerang.
3. Bapak Susanto Wibowo, S.E., M.Akt. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma Tangerang.
4. Ibu Jenni, S.E., M.Akt. selaku Dosen Pembimbing atas ketulusan hati dan kesabarannya dalam membimbing, mendukung, dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Pengajar Universitas Buddhi Dharma yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya selama masa perkuliahan.
6. Bapak Sutjipto Tanto, selaku Kepala Bagian Personalia PT. Propan Raya yang telah memberikan izin penelitian serta membantu memberikan data yang

dibutuhkan dalam penelitian ini.

7. Seluruh Karyawan PT. Propan Raya selaku responden, dan pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.
8. Orang tua (Papi Maxie Kumaseh & Mami Loa Tjin Ing) dan adik (Jessica Ockta) tercinta yang senantiasa memberikan doa, motivasi dan dukungan selama penyusunan skripsi ini.
9. Aldion Cahaya, *the most meaningful person. Thank you for your support, you teach me to keep fighting in any situation. I Love You.*
10. Tiffany, Delvi, Febby, Sunanta, Adrian, Abau dan Wiken selaku teman seperjuangan yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan ide-ide dan semangat mengerjakan skripsi.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan mengingat kemampuan, pengetahuan, waktu yang terbatas dan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini.

Tangerang, 14 Juni 2019

Clara Agatha
NIM : 20150100091

DAFTAR ISI

Halaman

JUDUL LUAR

JUDUL DALAM

LEMBAR PERSETUJUAN USULAN SKRIPSI

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

LEMBAR REKOMENDASI KELAYAKAN MENGIKUTI SIDANG

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	9
F. Sistematika Penulisan Skripsi	10

BAB II	LANDASAN TEORI	12
A.	Gambaran Umum Teori	12
1.	Definisi Pajak	12
2.	Wajib Pajak	12
3.	Penghasilan Tidak Kena Pajak	13
4.	Kesadaran Wajib Pajak	16
5.	Sosialisasi Perpajakan	17
6.	Pelayanan Fiskus	20
7.	Kepatuhan Wajib Pajak	21
B.	Hasil Penelitian Terdahulu	23
C.	Kerangka Pemikiran	25
D.	Perumusan Hipotesa	26
BAB III	METODE PENELITIAN	28
A.	Jenis Penelitian	28
B.	Objek Penelitian	30
1.	Gambaran Umum	30
2.	Struktur Organisasi Perusahaan	31
3.	Tempat Penelitian	32
C.	Jenis dan Sumber Data	32
1.	Jenis Data	32
2.	Sumber Data	32

D. Populasi dan Sampel.....	33
1. Populasi.....	33
2. Sampel.....	33
E. Teknik Pengumpulan Data.....	35
F. Oprasionalisasi Variabel Penelitian	35
G. Teknik Analisis Data	38
1. Statistik Deskriptif	39
2. Uji Kualitas Data.....	39
3. Uji Asumsi Klasik.....	41
4. Uji Hipotesis.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Deskripsi Data Hasil Penelitian	46
1. Statistik Deskriptif Kuesioner	46
2. Statistik Deskriptif Responden.....	46
3. Statistik Variabel Penelitian.....	47
B. Analisis Hasil Penelitian.....	53
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	53
2. Uji Asumsi Klasik.....	59
C. Pengujian Hipotesis	63
1. Uji Regresi Linear Berganda.....	64
2. Uji Koefisien <i>Adjusted R Square</i> (R^2)	67
3. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)	68
4. Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F).....	69
D. Pembahasan	71

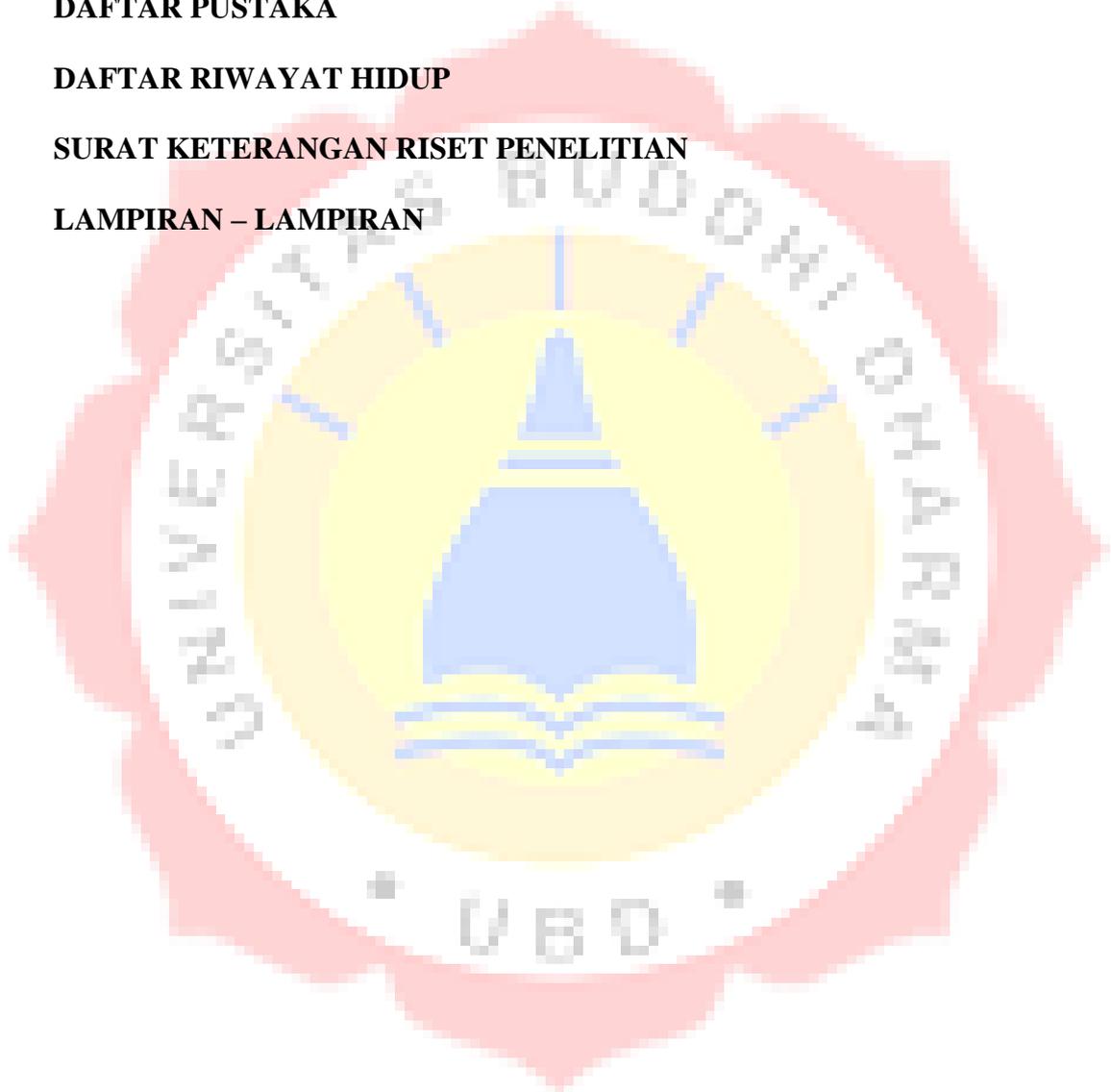
BAB V PENUTUP	73
A. Kesimpulan	73
B. Implikasi	74
C. Saran	76

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

SURAT KETERANGAN RISET PENELITIAN

LAMPIRAN – LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel II.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel III.1 Jenis Penelitian	28
Tabel III.2 Tabel Scoring.....	35
Tabel III.3 Operasional Variabel X	36
Tabel III.4 Operasional Variabel Y	38
Tabel IV.1 Distribusi Kuesioner	46
Tabel IV.2 Distribusi Demografi Responden.....	47
Tabel IV.3 Statistik Deskriptif Kesadaran Wajib Pajak.....	48
Tabel IV.4 Statistik Deskriptif Sosialisasi Perpajakan	49
Tabel IV.5 Statistik Deskriptif Pelayanan Fiskus	50
Tabel IV.6 Statistik Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak	51
Tabel IV.7 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian (X1, X2, X3, Y).....	52
Tabel IV.8 Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak (X1).....	54
Tabel IV.9 Uji Validitas Sosialisasi Perpajakan (X2).....	55
Tabel IV.10 Uji Validitas Pelayanan Fiskus (X3)	56
Tabel IV.11 Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	57
Tabel IV.12 Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	58
Tabel IV.13 Uji Normalitas Data.....	60
Tabel IV.14 Uji Multikolinearitas.....	61
Tabel IV.15 Uji Regresi Linear Berganda	65
Tabel IV.16 Uji Analisis Determinasi (R^2)	67
Tabel IV.18 Hasil Uji t.....	69

Tabel IV.19 Hasil Uji F.....70



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Kerangka Pemikiran	25
Gambar IV.1 Uji Normalitas Data.....	60
Gambar IV.2 Uji Heteroskedastisitas	63



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabel Hasil Jawaban Responden
- Lampiran 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif Data
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 8 Tabel R
- Lampiran 9 Tabel t
- Lampiran 10 Tabel F

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan yang besar bagi Negara dan juga sumber dana yang penting bagi pembiayaan nasional. Pembangunan merupakan salah satu kegiatan pemerintah yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan, pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit. Dana tersebut dikumpulkan dari segenap potensi sumber daya yang dimiliki suatu negara, baik berupa hasil kekayaan alam maupun iuran dari masyarakat. Pembangunan nasional yang sudah dicanangkan oleh pemerintah bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh rakyatnya dan menjadikan bangsa Indonesia sebagai suatu bangsa yang mandiri. Terkait dengan cita-cita untuk menjadi suatu bangsa yang mandiri, maka pemerintah harus mampu meningkatkan penerimaan Negara yang salah satunya berasal dari pajak.

Penyelenggaraan pemerintah membutuhkan dana yang relative besar. Dana yang diperlukan tersebut semakin meningkat seiring dengan peningkatan kebutuhan pembangunan itu sendiri. Dalam upaya mengurangi ketergantungan sumber eksternal, pemerintah Indonesia secara terus menerus berusaha meningkatkan sumber pembiayaan pembangunan internal, salah satu sumber pembiayaan pembangunan internal tersebut adalah pajak.

Hal ini tertuang dalam Anggaran Pemerintah dan Belanja Negara (APBN) dimana penerimaan pajak merupakan penerimaan dalam negeri yang terbesar. Setiap tahun anggaran pemerintah senantiasa berusaha untuk meningkatkan penerimaan pajak guna membiayai pembangunan yang dilaksanakan. Semakin besar penerimaan negara dari pajak, maka semakin besar pula kemampuan keuangan negara dalam pembiayaan pembangunan. Sebaliknya semakin kecil penerimaan negara dari pajak, maka semakin kecil pula kemampuan negara dalam pembiayaan pembangunannya.

Pajak bersifat dinamis dan mengikuti perkembangan kehidupan ekonomi dan sosial sehingga menuntut adanya perbaikan baik secara sistematis maupun operasional. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukan reformasi perpajakan dari waktu ke waktu.

Pajak menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan/jasa timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Mengingat begitu pentingnya peranan pajak, maka pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai upaya strategis untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui reformasi perpajakan dengan diberlakukannya self assessment

system. Self assesment system mengharuskan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, yaitu mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) di Kantor Pelayanan Pajak..

Reformasi pajak sebenarnya lebih diarahkan pada upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, terutama dalam hal pembayaran pajak. Wajib pajak patuh bukan berarti wajib pajak yang membayar pajak dalam nominal besar melainkan wajib pajak yang mengerti dan mematuhi hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan serta telah memenuhi kriteria-kriteria tertentu.

Peningkatan dari sektor pajak sebagai salah satu sumber yang masih dimungkinkan dan terbuka luas, didasarkan pada jumlah wajib pajak baik Wajib Pajak Orang Pribadi maupun Wajib Pajak Badan yang tiap tahun bertambah seiring bertambahnya jumlah penduduk dan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, pajak merupakan sektor yang berperan besar bagi pendapatan pemerintah dengan kata lain apabila semua wajib pajak tidak mempunyai kewajiban membayar pajak maka pemerintahan tidak akan berfungsi secara baik.

Melihat perkembangan penerimaan sektor pajak yang terus meningkat dari tahun ke tahun, maka pemerintah berupaya untuk menggali potensi sumber dana dalam negeri. Namun demikian potensi ini akan sulit digali secara optimal jika hambatan untuk pelaksanaannya masih belum dapat diatasi. Hambatan tersebut antara lain kurangnya pemahaman dan pengetahuan tentang perpajakan, rendahnya tingkat kesadaran masyarakat

dalam memenuhi kewajiban perpajakan, administrasi perpajakan dan kemampuan lembaga perpajakan. Masih banyak masyarakat yang kurang memahami dan tidak mengetahui dengan baik tentang pajak. Bagi masyarakat pada umumnya, pajak merupakan hal yang kurang dipahami dalam upaya mendaftarkan, membayar, serta melaporkan kewajiban pajaknya.

Pemahaman mengenai prosedur perpajakan inilah yang diharapkan supaya wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kegiatan perpajakannya. Sehingga wajib pajak dapat mengetahui bagaimana tatacara/prosedur perpajakan, mulai dari mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), melakukan pembayaran dan pelaporan pajak tepat pada waktunya. Apabila wajib pajak dilakukan pemeriksaan oleh fiskus (aparatur pajak) sehubungan dengan pelaporan yang telah disampaikannya, maka wajib pajak dapat mengetahui segala sesuatu hak dan kewajibannya. Seperti, membayar kekurangan pajak akibat timbulnya surat keterangan pajak, maupun mengajukan suatu keberatan atau banding apabila penetapan pajak tidak benar oleh wajib pajak.

Pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak merupakan hal yang paling mendasar yang harus dimiliki oleh wajib pajak karena tanpa adanya pengetahuan tentang pajak, maka sulit bagi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Pemerintah telah melakukan upaya untuk menambahkan pengetahuan bagi para wajib pajak, diantaranya melalui penyuluhan, iklan-iklan di media masa maupun media elektronik dengan tujuan agar para wajib pajak lebih mudah mengerti dan lebih cepat mendapat

informasi perpajakan meski frekuensi pelaksanaan kegiatan tersebut tidak sering dilakukan. Informasi perpajakan tersebut tidak hanya berisi tentang kewajiban wajib pajak, namun juga terdapat penjelasan tentang pentingnya pajak bagi kehidupan berbangsa dan bernegara agar sekaligus dapat menimbulkan kesadaran dari dalam hati wajib pajak.

Saat ini masih ada pemikiran dari sebagian kecil wajib pajak/masyarakat yang tidak mau membayar pajak. Mereka berpendapat bahwa meskipun sudah membayar pajak, mereka merasa tidak mendapatkan benefit atau manfaat apa pun dari pemerintah. Selain itu, penggunaan pajak oleh pemerintah dinilai tidak transparan. Dalam gagasan atau pemikiran semacam itu, terdapat beberapa kesalahpahaman yang mendasar.

Dilihat dari konsep atau definisi pajak dapat dilihat bahwa salah satu unsur dalam definisi pajak adalah tidak mendapat benefit / manfaat atau kontribusi langsung yang dapat dirasakan oleh wajib pajak atau pembayar pajak. Apalagi jika dikaitkan dengan fungsi budgetair pajak dan fungsi-fungsi fiskal, harus dapat dipahami jika pajak yang dibayar oleh wajib pajak tidak akan secara langsung dirasakan oleh wajib pajak yang bersangkutan. Jika hal tersebut menjadi suatu keharusan, fungsi redistribusi tidak akan tercapai, dan pemerintah akan kesulitan dalam mengalokasikan pembiayaan untuk mengadakan barang-barang publik karena wajib pajak yang membayar pajak lebih besar akan menuntut agar kebutuhannya menjadi prioritas untuk segera disediakan oleh pemerintah.

Pelayanan fiskus juga merupakan hal penting dalam menggali penerimaan negara dimana fiskus seharusnya melayani para wajib pajak dengan jujur, profesional dan bertanggung jawab, tetapi faktanya para fiskus tidak semuanya bersih dan ada juga yang nakal dalam arti sering menyalahgunakan kewenangannya untuk memanipulasi data yang terkait dengan SPT wajib pajak seperti contoh kasus Gayus Tambunan pada tahun 2011 dan kasus Dhana Widyatmika pada tahun 2012. Dengan adanya kasus tersebut maka wajib pajak merasa bahwa uang hasil pajak yang mereka bayarkan tidak dikelola dengan benar dan jujur. Oleh karena itu, kualitas pelayanan fiskus sangat dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Apabila kualitas pelayanan fiskus sangat baik maka persepsi wajib pajak terhadap pelayanan akan meningkat.

Selain itu, dalam melakukan pembayaran pajak, wajib pajak juga harus memperhatikan kondisi keuangan yang dimilikinya. Apabila penghasilan yang diterima telah memenuhi penghasilan kena pajak (PKP), maka wajib pajak diharuskan untuk membayar pajak dan wajib untuk melaporkan pajak penghasilan yang diterima wajib pajak ke kantor pajak. Wajib pajak juga harus dihadapkan oleh risiko yang harus dipertimbangkan ketika wajib pajak akan melakukan kewajibannya dalam membayar pajak. Risiko yang dipertimbangkan antara lain risiko kesehatan, risiko sosial, risiko keuangan, risiko karir wajib pajak dan risiko keselamatan.

Penelitian ini mengkaji tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di PT. Propan Raya karena berdasarkan fakta bahwa beberapa wajib pajak di

PT. Propan Raya terdapat masih kurang menyadari kewajibannya sebagai wajib pajak karena tidak merasakan manfaat yang diterima langsung oleh wajib pajak dan kurangnya pengetahuan tentang perpajakan karena tidak adanya sosialisasi perpajakan yang disampaikan kepada seluruh karyawan PT. Propan Raya. Oleh karena itu dari kondisi yang telah dipaparkan diatas, maka saya akan melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Propan Raya).”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Kesadaran membayar pajak masih rendah.
2. Kurangnya pemahaman wajib pajak tentang peraturan perundang-undangan perpajakan.
3. Upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang kurang maksimal.
4. Tingkat pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap wajib pajak.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah yang dapat diambil adalah:

1. Apakah tingkat kesadaran tentang pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada karyawan di PT. Propan Raya?
2. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak bagi Wajib Pajak Orang Pribadi pada karyawan PT. Propan Raya?
3. Apakah tingkat kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada karyawan PT. Propan Raya?
4. Apakah tingkat kesadaran, sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada karyawan PT. Propan Raya?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji apakah tingkat kesadaran berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Untuk menguji apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Untuk menguji apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
4. Untuk menguji apakah kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian tersebut adalah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan menambah bukti empiris mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan pajak orang pribadi sehingga Ilmu Akuntansi Perpajakan semakin berkembang.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat praktis sebagai berikut:

- a. Bagi Direktorat Pajak, memberikan informasi dan referensi dalam menyusun kebijakan penyuluhan perpajakan yang tepat untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan.
- b. Bagi peneliti lain, dapat mempertimbangkan kelebihan dan kelemahan yang mungkin ditemukan dalam penelitian ini, apabila ke depan ingin melakukan penelitian sejenis.
- c. Bagi pihak wajib pajak, hasil penelitian ini bermanfaat sebagai informasi yang bermanfaat dalam menambah wawasan mengenai kemudahan pengisian SPT Tahunan bagi wajib pajak orang pribadi.
- d. Bagi objek yang diteliti, dari hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi mengenai arti penting pajak bagi negara dan bagi wajib pajak itu sendiri agar lebih meningkatkan

kepatuhan perpajakannya dalam melaksanakan kewajiban sebagai wajib pajak.

F. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- BAB I PENDAHULUAN**
Menjelaskan latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.
- BAB II LANDASAN TEORI**
Menjelaskan tentang landasan teori penelitian, pembahasan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.
- BAB III METODE PENELITIAN**
Menjelaskan tentang objek penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sample, teknik pengumpulan data, operasionalisasi variable penelitian dan teknik analisis data.
- BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**
Menjelaskan tentang deskripsi objek penelitian, analisis data, pengujian hipotesis, dan pembahasan dari hasil analisis data penelitian.
- BAB V PENUTUP**

Berisi kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan saransaran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Gambaran Umum Teori

1. Definisi Pajak

Definisi pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) yaitu:

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

Menurut (Siti Resmi 2017, 1) menyatakan bahwa:

“Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum”.

Menurut (Mardiasmo 2016, 2) menyatakan bahwa:

“Dalam penyelenggaraan pemerintah negara mempunyai kewajiban untuk menjaga kepentingan rakyatnya, baik dalam bidang kesejahteraan, keamanan, pertahanan, maupun kecerdasan kehidupannya. Untuk kepentingan rakyat negara butuh dana, dana yang dikeluarkan ini tentunya didapat dari rakyat itu sendiri melalui pemungutan yang disebut dengan pajak”.

2. Wajib Pajak

Pengertian wajib pajak menurut (Liberti Pandiangan 2014, 20) mengatakan bahwa:

“Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, yang meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak, yang mempunyai hak serta kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

Maka dapat disimpulkan bahwa pengertian wajib pajak menurut penulis adalah orang pribadi atau badan yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan termasuk pemungut atau pemotong pajak tertentu menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

3. Penghasilan Tidak Kena Pajak

Definisi penghasilan tidak kena pajak menurut (Rudi Hartono 2013, 18) menyatakan bahwa:

“Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) adalah faktor pengurangan terhadap penghasilan netto orang pribadi atau perseorangan sebagai wajib pajak dalam negeri dalam menghitung penghasilan kena pajak yang menjadi objek pajak penghasilan yang harus dibayar Wajib Pajak di Indonesia”.

Dalam menghitung Penghasilan Kena Pajak (PKP) Wajib Pajak orang pribadi dalam negeri, kepadanya diberikan pengurangan berupa Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP).

Pengurangan penghasilan netto akan ditentukan berdasarkan status Wajib Pajak Orang Pribadi tersebut. Pasal 6 ayat (3) dan pasal 7 UU PPh mengatur:

- a. Penghasilan Kena Pajak bagi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam negeri, penghasilan nettonya dikurangi dengan PTKP.
- b. Besarnya PTKP bagi Wajib Pajak Orang Pribadi berdasarkan status Wajib Pajak yang bersangkutan. Sedangkan status Wajib Pajak

ditentukan menurut keadaan pada awal tahun pajak atau awal bagian tahun pajak.

c. Status Wajib Pajak terdiri dari:

- Tidak Kawin (TK) berserta tanggungannya. Misalnya TK/1: Tidak Kawin dengan satu tanggungan, variasi yang lain adalah TK/2, TK/3, dan TK/0.
- Kawin berserta tanggungannya. Misalnya, kawin tanpa tanggungan (K/O), kawin dengan satu tanggungan (K/1), variasi yang lain adalah K/2, K/3. Wajib Pajak untuk status seperti ini berarti Wajib Pajak kawin dan isterinya tidak mempunyai penghasilan atau penghasilan isterinya berasal dari satu pemberi kerja yang telah dipotong PPh Pasal 21.
- Kawin, isteri punya penghasilan dan digabungkan dengan penghasilan suaminya serta jumlah tanggungannya, singkat K/I..... misalnya simbol K/I/0 berarti Wajib Pajak kawin, isteri punya penghasilan dan digabungkan dengan penghasilan suaminya di SPT dan tanpa tanggungan.
- Pisah Harta: status Wajib Pajak adalah melakukan perjanjian tertulis untuk pisah harta dan penghasilan.
- Hidup berpisah.

d. Yang boleh menjadi tanggungan adalah:

- Keluarga sedarah dalam garis keturunan lurus dan menjadi tanggungan sepenuhnya, seperti orang tua (lurus keatas) dan anak (lurus kebawah).
- Keluarga semenda dalam garis lurus yang menjadi tanggungan sepenuhnya seperti mertua serta anak angkat. Yang boleh menjadi tanggungan paling banyak 3 orang. yang dimaksud menjadi tanggungan sepenuhnya adalah anggota keluarga yang tidak mempunyai penghasilan dan seluruhnya biaya hidupnya ditanggung oleh Wajib Pajak. Dalam ketentuan Undang-Undang Pajak Penghasilan tidak diatur mengenai batasan usia anak kandung atau anak angkat yang dapat menjadi tanggungan Wajib Pajak.

e. Besarnya PTKP ditetapkan sebagai berikut:

Berdasarkan Peraturan Direktur Jendral Pajak No PER-16/PJ/2016, peraturan Menteri Keuangan yaitu PMK No.101/PMK.010/2016 dan PMK No.102/PMK.010/2016 dan berlaku sejak tanggal 1 Januari 2016 besarnya Penghasilan Tidak Kena Pajak sejak tahun pajak 2016 sampai dengan tahun pajak 2018 adalah sebesar :

- Rp 54.000.000 untuk diri wajib pajak orang pribadi.
- Rp 4.500.000 tambahan untuk wajib pajak kawin.
- Rp 54.000.000 tambahan untuk istri yang penghasilannya digabung dengan penghasilan suami.

- Rp 4.500.000 tambahan untuk setiap anggota keluarga sedarah dan keluarga semenda dalam garis keturunan lurus serta anak angkat yang menjadi tanggungan sepenuhnya paling banyak 3 orang setiap keluarga.

4. Kesadaran Wajib Pajak

a. Pengertian Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak menurut buku Perpajakan Konsep dan Aspek Formal adalah kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada Negara. Dengan kesadaran wajib pajak yang tinggi akan memberikan pengaruh kepada meningkatkan kepatuhan pajak yang lebih baik lagi.

Menurut (Nasution 2014, 7) menyatakan kesadaran wajib pajak adalah :

“Kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku”.

d. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kesadaran Wajib Pajak

Tingginya tingkat kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari (Siti Kurnia Rahayu 2017, 192) :

- Target penerimaan pajak tercapai
- Tingkat kepatuhan wajib pajak tinggi

- Tingginya Tax Ratio
- Semakin bertambahnya jumlah wajib pajak baru sejalan dengan usia produktif
- Rendahnya jumlah tunggakan / tagihan wajib pajak
- Minimnya jumlah pelanggaran pemenuhan kewajiban perpajakan

Faktor negatif atau yang menghambat tingkat kesadaran dan kepedulian sukarela wajib pajak, faktor ini dapat menurunkan tingkat kesadaran dan kepedulian sukarela wajib pajak, antara lain (Siti Kurnia Rahayu 2017, 192) :

- Prasangka negatif kepada fiskus
- Barrier dari instansi diluar pajak
- Informasi mengenai korupsi yang semakin tinggi
- Wujud pembangunan dirasa kurang
- Adanya anggapan pemerintah tidak transparan mengenai penggunaan penerimaan dari sektor pajak

5. Sosialisasi Perpajakan

Menurut (Sugeng Wahono 2012, 80) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan adalah :

“Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya Wajib Pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat”.

Meningkatkan Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak dilakukan dengan Sosialisasi Perpajakan dalam berbagai bentuk atau cara sosialisasi. Namun, kegiatan sosialisasi harus dilakukan secara efektif dan dilakukan dengan media-media yang lain yang lebih diketahui masyarakat. Peran aktif pemerintah disini sangat dibutuhkan untuk menyadarkan masyarakat akan keberadaan pajak melalui penyuluhan atau sosialisasi rutin ataupun berupa pelatihan secara intensif, agar kesadaran masyarakat untuk membayar pajak dapat meningkat atau dengan kebijakan perpajakan dapat digunakan sebagai alat untuk menstimulus atau merangsang Wajib Pajak agar melaksanakan dan atau meningkatkan kesadaran dalam membayar perpajakan.

Kegiatan penyuluhan pajak memiliki andil besar dalam mensukseskan sosialisasi pajak keseluruhan wajib pajak. Berbagai media diharapkan mampu menggugah kesadaran masyarakat untuk patuh terhadap pajak dan membawa pesan moral terhadap pentingnya pajak bagi negara.

Setelah mengetahui makna sosialisasi pajak, kita dapat mengukur Sosialisasi Perpajakan dengan indikator menurut (Arya Yogatama, 2014):

- Tatacara Sosialisasi

Sosialisasi perpajakan yang diadakan harus sesuai dengan peraturan pajak yang berlaku. Sosialisasi perpajakan dilakukan oleh pihak

Direktorat Jenderal Pajak yang ditujukan kepada wajib pajak agar mendapatkan pengetahuan dan pemahaman pajak yang memadai.

- Frekuensi Sosialisasi

Sosialisasi pajak harus dilakukan secara teratur karena peraturan dan tatacara pembayaran pajak biasanya mengalami perubahan. Sosialisasi pajak yang dilakukan secara teratur juga akan terus memberikan informasi yang terbaru sehingga wajib pajak dapat meminimalisir kesalahan saat menjalankan kewajibannya jika terjadi perubahan peraturan atau tatacara perpajakan.

- Kejelasan Sosialisasi

Pajak Sosialisasi perpajakan yang diadakan harus dapat menyampaikan semua informasi kedalam wajib pajak. Sosialisasi pajak harus disampaikan dengan jelas agar wajib pajak dapat memahami informasi yang diberikan.

- Pengetahuan Perpajakan

Sosialisasi perpajakan yang diadakan bertujuan memberikan informasi pada wajib pajak. Sosialisasi pajak akan sukses jika informasi yang diberikan dapat diterima oleh wajib pajak sehingga wajib pajak memiliki pengetahuan pajak yang memadai agar memudahkan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya.

6. Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Sementara itu fiskus adalah petugas pajak. Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan Wajib Pajak. Kualitas pelayanan fiskus sangat berpengaruh terhadap Wajib Pajak dalam membayar pajaknya.

Oleh karena itu, fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada Wajib Pajak serta dapat memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak. Pemberian jasa oleh aparat pajak kepada Wajib Pajak besar manfaatnya sehingga dapat menimbulkan kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pegawai DJP wajib untuk memenuhi kode etik pegawai DJP yang disahkan oleh Menteri Keuangan. Kode etik pegawai meliputi kewajiban dan larangan bagi pegawai dalam melaksanakan tugas dan juga dalam pergaulan sehari-hari. Kode etik diterapkan sebagai upaya untuk meningkatkan disiplin pegawai, menjamin terlaksananya aturan, menjamin terlaksananya tugas dan menciptakan iklim kerja yang kondusif, memelihara kondisi kerja dan menjamin terbentuknya perilaku profesional yang akan meningkatkan citra dan kinerja pegawai.

Kualitas pelayanan yaitu seluruh bentuk pelayanan yang diberikan dengan sebaik mungkin oleh petugas pajak untuk terus menjaga tingkat

kepuasan wajib pajak di KPP dan dilaksanakan sesuai dengan Undang-Undang Perpajakan.

Beberapa indikator untuk mengukur pelayanan fiskus, yaitu fiskus telah memberikan pelayanan pajak sesuai dengan prosedur, kegiatan penyuluhan oleh fiskus untuk membantu wajib pajak untuk memahami hak dan kewajibannya; kepedulian fiskus terhadap keberatan wajib pajak terkait pajak yang dikenakan; dan cara pembayaran dan pelaporan mudah dan efisien.

7. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela.

Menurut (Liberti Pandiangan 2014, 245) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai berikut:

“Kepatuhan Wajib Pajak (WP) melaksanakan kewajiban perpajakan merupakan salah satu ukuran kinerja WP dibawah pengawasan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Artinya, tinggi rendahnya kepatuhan WP akan menjadi dasar pertimbangan DJP dalam melakukan pembinaan, pengawasan, pengelolaan dan tindak lanjut terhadap WP. Misalnya, apakah akan dilakukan himbuan atau konseling atau penelitian atau pemeriksaan dan lainnya seperti penyidik terhadap WP”.

Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem Self Assessment di mana dalam

prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya.

Kepatuhan wajib pajak menurut (Siti Kurnia Rahayu 2014, 138) menyatakan bahwa:

“Kepatuhan perpajakan dapat di definisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”.

Menurut (Diana Sari 2013, 23) menyatakan bahwa kepatuhan atas pajak (*tax compliance*) adalah:

“Melaporkan penghasilan sesuai dengan peraturan pajak, melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan tepat waktu dan membayar pajaknya dengan tepat waktu”.

Menurut (Gunadi 2013, 94) pengertian kepatuhan wajib pajak adalah:

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

Beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain adalah ketidakpuasan masyarakat dalam pelayanan publik, pembangunan infrastruktur yang tidak merata dan banyaknya kasus korupsi yang dilakukan oleh para petinggi. Sehingga masyarakat kurang merasakan manfaat dari pajak yang telah dibayar, misalnya masih terdapat banyak jalan yang mengalami kerusakan.

Menurut (Dwi Sunar Prasetyo 2012, 14) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah:

“Kecenderungan masyarakat tidak mau membayar pajak atau membayar pajak tapi pajak yang dibayar tidak sesuai dari penghasilan yang sebenarnya disebabkan rendahnya pengawasan pemerintah dan sanksi atau denda yang dikenakan terhadap wajib pajak yang tidak patuh masih sangat kecil”.

Indikator kepatuhan wajib pajak adalah ketepatan waktu dalam menyetorkan serta melaporkan SPT Masa PPh.

B. Hasil Penelitian Terdahulu

Tabel II. 1

Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Hasil Penelitian Sebelumnya	Hasil Penelitian
1	Iga Cindy Pratiwi, 2014	Pengaruh Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Di Wilayah KPP Pratama Tigaraksa)	Pelayanan Fiskus, Pengetahuan dan Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
2	Y Setyowati, 2014	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Desa Kalidengen, Kecamatan	Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

		Temon, Kabupaten Kulon Progo Tahun 2014	
3	F Saragih, 2014	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Pada KPP Pratama Medan Kota)	Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
4	Yeyen, 2015	Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Di Yayasan Ariya Metta Tangerang)	Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi pajak, berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
5	D. L Siregar, 2017	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam	Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak, berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pada tabel diatas penelitian terdahulu telah meneliti hal terkait dengan beberapa faktor yang dihubungkan pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil dari beberapa penelitian sebelumnya akan digunakan sebagai bahan preferensi dan perbandingan dalam peneliti ini. Penulis menentukan variabel independen dalam meneliti ini adalah kesadaran perpajakan, sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus adalah kepatuhan wajib pajak.

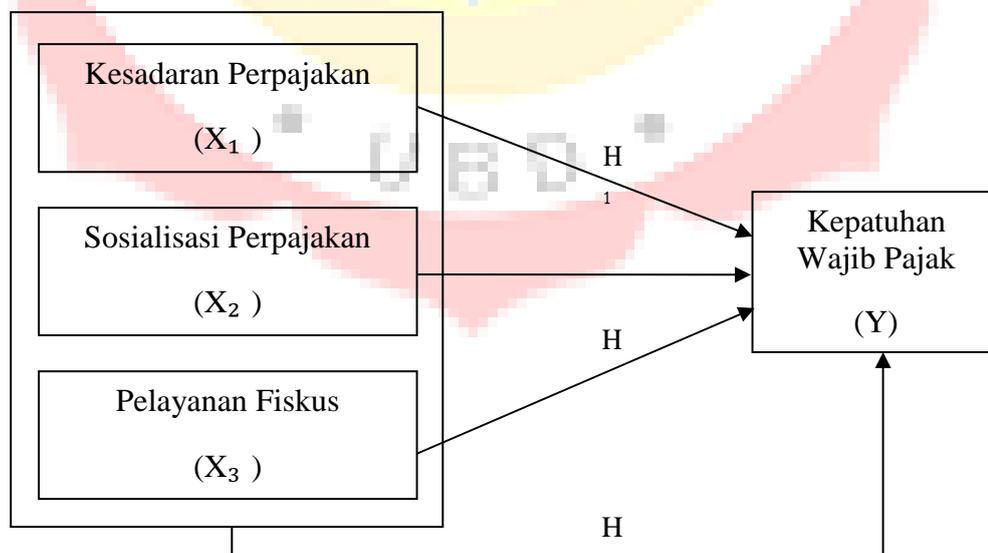
C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran berisi alur peneliti yang menghubungkan antar variabel-variabel untuk menunjukkan keterkaitan antara kesadaran perpajakan, sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

Banyak dari masyarakat Indonesia masih belum atau memiliki kesadaran akan perpajakan. Entah karena kurangnya pengetahuan mengenai perpajakan atau malas membayar pajak. Karena banyaknya masyarakat yang belum taat karena pentingnya membayar pajak, peraturan-peraturan pun dikeluarkan mengenai ketidaktaatan membayar pajak. Peraturan tersebut dapat berupa sanksi denda maupun sanksi pidana. Jika pemikiran digambarkan akan terlihat berikut.

Gambar II.1

Kerangka Pemikiran



Dari gambar diatas, diambil kesimpulan :

1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

D. Perumusan Hipotesa

Perumusan hipotesa dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak tentunya berasal dari dalam diri individu itu sendiri, semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan kewajiban perpajakannya.

H1 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Faktor internal lainnya yang menjadi penyebab kepatuhan wajib pajak adalah sosialisasi perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak. Semakin tahu wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sosialisasi perpajakan.

H2 : Sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak

Salah satu faktor eksternal yang menjadi penyebab kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas terkait terhadap wajib pajak. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh petugas, maka wajib pajak akan memiliki sikap yang positif terhadap proses perpajakan.

H3 : Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. Kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak

Kesadaran wajib pajak yang rendah akan berpengaruh rendah pula terhadap kepatuhan wajib pajak. Begitupun dengan sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus, jika hal tersebut rendah, maka akan semakin rendah juga kepatuhan wajib pajak. Dan sebaliknya, jika kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus tinggi, maka kepatuhan wajib pajak akan tinggi.

H4 : Kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Berdasarkan karakteristik permasalahan, maka macam-macam bentuk penelitian sebagai berikut :

Tabel III.1

Jenis Penelitian

No	Jenis Penggolongan	Macam Penelitian	Pengertian	Alasan
1	Menurut Tujuan	Penelitian Verifikasi	Jenis penelitian yang bertujuan untuk menguji suatu teori atau hasil penelitian sebelumnya, menghasilkan suatu pengetahuan yang lebih mendalam mengenai suatu peristiwa, tingkah laku, teori dan hukum, serta membuka peluang bagi penerapan praktis dari pengetahuan tersebut.	Untuk menguji suatu teori, memperkuat atau menggugurkan teori atau hasil sebelumnya.
2	Menurut Pendekatan	Penelitian Kuantitatif	Proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui.	Karena data yang digunakan adalah data primer, yaitu sumber data yang diperoleh adalah kuisioner untuk mendapatkan data yang akurat yang berasal

				langsung dari sumbernya.
3	Menurut Tempat	Perpustakaan	Penelitian yang dilakukan hanya berdasarkan atas karya tertulis, termasuk hasil penelitian baik yang telah maupun yang belum dipublikasikan untuk menghimpun hasil yang relevan dengan topik atau masalah yang menjadi obyek penelitian.	Sumber informasi yang didapat dari perpustakaan Universitas Buddhi Dharma, peneliti membaca, mempelajari, dan meng-kaji dari buku-buku, dokumen, dan bahan tulisan yang berhubungan dengan penelitian yang akan diadakan.
4	Menurut Pemakaian	Penelitian Terapan	Penelitian yang dikerjakan dengan maksud untuk menerapkan, menguji dan mengevaluasi kemampuan suatu teori yang diterapkan dalam pemecahan permasalahan secara praktis.	Karena adanya penelitian yang bersumber dari masalah. Maka, Penelitian harus diuji dan dievaluasi kembali untuk mendapatkan suatu pemecahan masalah.
5	Menurut Bidang Ilmu	Penelitian Pendidikan	Proses yang sistematis untuk memperoleh pengetahuan dan pemecahan masalah pendidikan melalui metode ilmiah, baik dalam pengumpulan maupun analisis datanya.	Untuk menemukan prinsip-prinsip umum, atau penafsiran tingkah laku yang dapat dipakai untuk menerangkan, meramalkan dan mengendalikan kejadian-

				kejadian dalam tujuan penelitian tersebut.
6	Menurut Taraf Penelitian	Penelitian Deskriptif	Salah satu jenis metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan objek sesuai dengan apa adanya.	Untuk menyajikan gambaran lengkap, mengklarifikasi dan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah yang diuji.
7	Menurut Saat Terjadi	Penelitian Historis	Penelaahan serta sumber lain yang berisi informasi mengenai masa lampau dan dilaksanakan secara sistematis.	Penelitian berawal dari penelitian sebelumnya, buku-buku terdahulu, dokumen terdahulu, sumber-sumber lainnya yang terdahulu.

Sumber : Data diolah, 2019.

B. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu suatu hal objektif, *valid*, dan *reliable* tentang suatu hal (variabel tertentu).

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang ada di PT. Propan Raya.

1. Gambaran Umum Perusahaan

PT. Propan Raya merupakan sebuah perusahaan manufaktur yang bergerak khusus dibidang *chemical coating* atau lebih dikenal dengan

“CAT”. Perusahaan yang didirikan pada tahun 1979 sampai dengan sekarang terus bertumbuh pesat karena dapat memenuhi permintaan pasar, terutama pasar ekspor.

Dengan visi untuk menjadi perusahaan pelapis permukaan dan bahan kimia bangunan paling inovatif dengan kualitas kelas dunia, Propan membawa reputasinya secara terus menerus mendorong inovasi, penelitian, dan pengembangan untuk menciptakan formula yang lebih baik untuk produk-produknya.

Sekarang PT. Propan Raya sedang memperluas jajaran produk Propan ke cat arsitektur dengan teknologi canggih yang disebut RPS (Rapid Product System). Ini adalah satu-satunya di Asia Tenggara.

Saat ini PT. Propan Raya mempunyai 3.664 jumlah karyawan, terdapat 31 cabang, 24 distributor dan *retail outlet* >19.381 banyaknya.

2. Struktur Organisasi Perusahaan



3. Tempat Penelitian

Berdasarkan judul yang dipilih, penulis mengadakan penelitian di PT. Propan Raya Jl. Gatot Subroto Km. 8, Kadujaya, Curug, Tangerang 15810.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yaitu berupa data primer yang diperoleh secara langsung dari wajib pajak orang pribadi di PT. Propan Raya, yaitu berupa kuesioner yang akan dibagikan kepada responden. Data kuantitatif merupakan data yang diperoleh melalui perhitungan ilmiah yang berasal dari sampel orang-orang atau penduduk yang diminta menjawab sejumlah pertanyaan sesuai dengan penelitian yang dilakukan.

2. Sumber Data

Sumber data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara) yang dikumpulkan oleh peneliti dengan tujuan tertentu sesuai dengan kebutuhan.

Data primer diperoleh dengan menggunakan daftar pertanyaan berupa kuesioner yang sudah terstruktur dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi dari wajib pajak di PT. Propan Raya yang

dalam hal ini menjadi responden penelitian ini. Sumber data dalam penelitian ini adalah skor masing - masing indikator variabel yang diperoleh dari pengisian kuisioner yang dibagikan kepada wajib pajak di PT. Propan Raya.

D. Populasi dan Sample

1. Populasi

Menurut (Sugiyono 2017, 135) pengertian populasi adalah:

“Wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Sedangkan menurut (Arikunto 2013, 173) pengertian populasi adalah:

“Keseluruhan dari subjek penelitian. Jadi yang dimaksud populasi adalah individu yang memiliki sifat yang sama walaupun prosentase kesamaan itu sedikit, atau dengan kata lain seluruh individu yang akan dijadikan sebagai obyek penelitian”.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang berada di PT. Propan Raya. Dalam penelitian ini populasi Wajib Pajak Orang Pribadi yang berada di PT. Propan Raya adalah sebanyak 3.664 karyawan.

2. Sample

Menurut (Sugiyono 2017, 136) pengertian sampel adalah:

“Bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.

Maka dapat disimpulkan bahwa sampel merupakan bagian dari populasi. Dalam penelitian ini, penentuan ukuran sample menggunakan rumus Slovin:

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

Keterangan :

n = ukuran sampel.

N = Ukuran populasi.

e = error atau kesalahan yang ditetapkan, namun masih dapat ditolerir.

Tingkat kesalahan yang ditetapkan 10%. Oleh karena itu sampel yang digunakan jika diformulasikan dalam rumus menjadi sebagai berikut :

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

$$n = \frac{3.664}{1+3.664(0,10)^2} = 97,34$$

Penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, metode ini menggunakan kriteria yang telah dipilih oleh peneliti dalam meneliti sampel. Kriteria pemilihan sampel terbagi menjadi:

- a. Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai NPWP
- b. Wajib Pajak yang melaporkan SPT tahunan
- c. Wajib Pajak yang memiliki status jabatan sebagai karyawan

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data primer dilakukan dengan metode survei menggunakan media angket (kuesioner). Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang diisi oleh responden. Sejumlah pertanyaan diajukan dalam bentuk kuisisioner dan kemudian responden diminta menjawab sesuai dengan pendapat mereka.

Untuk mengukur pendapat responden digunakan skala *Ordinal* lima angka yaitu mulai angka 5 untuk pendapat sangat setuju (SS) dan angka 1 untuk sangat tidak setuju (STS). Perinciannya adalah sebagai berikut:

Tabel III.2

Tabel Scoring

Kriteria	Bobot
1. Sangat Setuju	5
2. Setuju	4
3. Kurang Setuju	3
4. Tidak Setuju	2
5. Sangat Tidak Setuju	1

F. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Operasional variabel adalah suatu cara untuk mengukur suatu konsep yang dalam hal ini terdapat variabel-variabel yang langsung mempengaruhi dan dipengaruhi, yaitu variabel yang dapat menyebabkan masalah-masalah lain terjadi dan atau variabel yang situasi dan kondisinya tergantung variabel lain. Sesuai dengan judul skripsi yaitu “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”, maka terdapat empat variabel penelitian, yaitu :

1. Kesadaran Wajib Pajak sebagai variabel bebas (X1)
2. Sosialisasi Perpajakan sebagai variabel bebas (X2)
3. Pelayanan Fiskus sebagai variabel bebas (X3)
4. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai variabel terikat (Y)

Untuk mengukur variabel bebas dan terikat, dilakukan penyebaran angket kepada sejumlah responden. Angket tersebut disusun berdasarkan indikator-indikator yang digunakan untuk melihat apakah empat variabel tersebut memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Empat variabel penelitian dapat dijabarkan dalam beberapa dimensi dan indikator seperti dijabarkan dalam tabel berikut ini:

Tabel III.3
Operasional Variabel X

Variabel	Indikator	Skala
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kewajiban sebagai warga negara yang baik 2. Pajak ditetapkan berdasarkan peraturan dan UU 3. Mendaftarkan diri sebagai wajib pajak atas kemauan sendiri 4. Manfaat pajak yang dibayarkan 5. Pajak sebagai penerimaan terbesar bagi negara 6. Menyadari pajak merupakan bentuk partisipasi dalam pembangunan nasional 7. Memenuhi kewajiban perpajakan tanpa pengaruh orang lain 8. Menghitung, membayar dan melaporkan pajak dengan benar 9. Menyadari akibat ketidakpatuhan membayar pajak 	Ordinal

	10. Ketidapatuhan wajib pajak dapat merugikan negara	
Sosialisasi Perpajakan (X2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui peraturan perpajakan 2. Mengikuti sosialisasi pajak secara langsung 3. Mengikuti penyuluhan tidak langsung 4. Media informasi yang digunakan 5. Tatacara sosialisasi perpajakan 6. Frekuensi sosialisasi perpajakan 7. Kejelasan sosialisasi pajak yang diberikan petugas pajak 8. Kualitas sumber informasi yang disampaikan 9. Materi sosialisasi yang disampaikan 10. Kegiatan penyuluhan sosialisasi perpajakan 	Ordinal
Pelayanan Fiskus (X3)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya 2. Kualitas pelayanan yang memuaskan akan membuat Wajib Pajak merasa tertolong dan menguntungkan dalam hal waktu dan pelayanan 3. Fiskus berkapasitas untuk mengarahkan tanpa mempengaruhi Wajib Pajak 4. Fiskus memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas dan mudah dimengerti oleh Wajib Pajak serta memberikan solusi yang tepat 5. Kemampuan untuk memberikan rasa percaya dengan bersikap sopan dan menjaga hubungan yang baik dengan wajib pajak 6. Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada pelanggan 7. Kepedulian atau perhatian pribadi yang diberikan organisasi kepada pelanggannya 8. Penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi 9. Petugas pajak senantiasa 	Ordinal

	memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan	
	10. Fasilitas yang diterima wajib pajak	

Tabel III.4

Operasional Variabel Y

Variabel	Indikator	Skala
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak ke KPP 2. Kepatuhan dalam kepemilikan NPWP 3. Menghitung pajak terhutang dengan benar 4. Mengisi SPT dengan benar 5. Melaporkan SPT tepat waktu 6. Membayar pajak tepat waktu 7. Membayarkan denda administrasi dan bunga administrasi 8. Tidak pernah menerima surat teguran 9. Melaksanakan peraturan pajak yang berlaku 10. Persepsi wajib pajak terhadap sanksi perpajakan 	Ordinal

G. Teknik Analisis Data

Analisis data penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif adalah bentuk analisis yang menggunakan perhitungan statistik. Analisis kuantitatif dilakukan dengan cara mengumpulkan yang dibutuhkan, kemudian diolah dan disajikan dalam bentuk tabel, grafik dan output analisis lain yang digunakan untuk menarik kesimpulan sebagai dasar pengambilan keputusan. Analisis data digunakan dengan pendekatan kausalitas dengan alat uji statistik regresi.

1. Statistik Deskriptif

Menurut (Sugiyono, 2017) analisis deskriptif adalah:

“Metode statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi”.

Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum relevan dengan responden dengan menggunakan tabel distribusi yang merincikan mengenai variabel-variabel keseluruhan dalam penelitian dimana diperoleh dari hasil jawaban responden yang diterima. Statistik yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain nilai minimum, maksimum, nilai rata-rata (*mean*), dan simpangan baku (*standard deviation*).

2. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Menurut (Ghozali, 2016) uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas ini menggunakan korelasi pearson (*pearson correlation*) dengan membandingkan r yang dihitung dengan r yang ada di tabel.

- Jika $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$ (uji dua sisi, dengan signifikan 0,05) maka instrument pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total pertanyaan (dianggap tidak valid).
- Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (uji dua sisi, dengan signifikan 0,05) maka instrument pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total pertanyaan (dianggap valid).

Dapat disimpulkan bahwa pertanyaan-pertanyaan kuesioner dinyatakan valid jika nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel. Nilai $df = N-3$.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi atau ketepatan data dalam interval waktu tertentu. Instrumen yang memiliki reliabilitas dapat digunakan untuk mengukur secara berkali-kali sehingga menghasilkan data yang sama (konsisten).

Menurut (Sugiyono 2013, 433) menyatakan bahwa reliabilitas adalah:

“Sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Metode yang sering digunakan dalam penelitian adalah *Cronbach Alpha*”.

- Jika nilai *Cronbach Alpha* $< 0,60$ maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah “tidak reliabel”.

- Jika *Cronbach Alpha* $> 0,60$ maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah “reliabel”.

3. Uji Asumsi Klasik

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

a. Uji Normalitas

Menurut (Imam Ghozali 2016, 154) uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan One Sample Kolmogorov Smirnov, beberapa kriteria dalam pengambilan keputusan berdasarkan nilai P-value pada kolom *Asymp.Sig (2 tailed)* adalah jika P-value pada kolom *Asymp. Sig (2 tailed)* lebih dari 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya data terdistribusi normal dan jika P-value pada kolom *Asymp. Sig (2 tailed)* kurang dari 0,05 maka H_0 di tolak dan H_a diterima, artinya data tidak terdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Menurut (Imam Ghozali 2016, 103) pengujian multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Jika ada korelasi yang

tinggi diantara variabel- variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu.

Ada tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dari besarnya *Tolerance Value* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai *Tolerance Value* $\geq 0,10$ atau sama dengan nilai VIF ≤ 10 .

c. Uji Heterokedastisitas

Menurut (Imam Ghozali 2016, 134) uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaknyamanan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian berbeda, disebut heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas dalam suatu model regresi linier berganda adalah dengan melihat grafik *scatterplot* atau nilai prediksi variabel terikat yaitu SRESID dengan residual error yaitu ZPRED. Jika tidak ada pola tertentu dan tidak menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y serta di kanan dan kiri pada sumbu X, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Model yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda untuk mengolah dan membahas data yang telah diperoleh serta untuk menguji hipotesis. Model regresi ini

dipilih dalam penelitian ini karena penelitian menggunakan data primer yang terdiri lebih dari dua variabel. Model persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

α = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien regresi linear

X1 = Kesadaran Wajib Pajak

X2 = Sosialisasi Perpajakan

X3 = Pelayanan Fiskus

ϵ = Residual error

Regresi linier berganda adalah alat statistik yang dipergunakan untuk mengetahui pengaruh antara beberapa variabel terhadap satu buah variabel. Variabel yang mempengaruhi sering disebut variabel bebas atau independen, sedangkan variabel yang dipengaruhi sering disebut dengan variabel terikat atau variabel dependen.

b. Uji Koefisien *Adjusted R Square (Adjusted R²)*

Koefisien determinasi R² pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel – variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah nol (0) dan satu (1). Nilai *Adjusted R²* yang kecil (0) berarti kemampuan variabel–variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat

terbatas. Nilai yang mendekati satu (1) berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel.

c. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Menurut (Sugiyono 2014, 250) uji t digunakan untuk mengetahui secara parsial apakah variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen, dengan variabel penelitian yaitu kesadaran wajib pajak (X1), sosialisasi perpajakan (X2) dan pelayanan fiskus (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Dengan kriteria dalam pengujian hipotesis tersebut sebagai berikut :

- Jika nilai Sig < 0,05 maka Ho diterima. Maka, suatu variabel independen secara individu mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- Jika nilai Sig > 0,05 maka Ho ditolak. Maka, suatu variabel independen secara individu tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

d. Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)

Uji F atau ANOVA digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Syarat untuk menentukan hipotesis diterima atau ditolak adalah sebagai berikut:

- Jika nilai Sig < 0,05 maka Ho diterima. Maka, suatu variabel independen secara individu mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- Jika nilai Sig > 0,05 maka Ho ditolak. Maka, suatu variabel independen secara individu tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

