

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA PAYAHKUMBUH**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Manajemen Sumber Daya Manusia**

Disusun Oleh :

REWINA FEFI

NIM : 500628935

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA**

2018

ABSTRACT**ANALYSIS OF FACTORS THAT AFFECT TAX-BASED COMPLIANCE IN
PAYAKUMBUH PRATAMA TAX SERVICE OFFICE****Rewina Fefi**fefi5.rewina@gmail.com

Graduate Studies Program

Universitas Terbuka

The purpose of this study is to determine the factors that affect taxpayer compliance in the Tax Office Pratama Payakumbuh. This research is conducted on the taxpayer in Tax Office Primary Payakumbuh. The method of research used in research is a quantitative research method which is the analysis of the numbers so that can be measured and calculated. Besides using quantitative method, this research also uses path analysis method using five measurement dimension, that is tax knowledge, service quality, tax inspection, taxpayer awareness and taxpayer compliance in Prakama Payakumbuh Tax Service Office. . Independent variables in this study is the taxpayer's knowledge, service quality and examination, while the dependent variable is taxpayer compliance with intervening variable awareness of the taxpayer. The measurement scale of variables used in this study is to use Likert scale. Likert scale is used to measure attitudes, opinions, and perceptions of a person or a group of people. Data types used are primary data and data collection by spreading questionnaires to 286 taxpayers consisting of 54 taxpayers of private entrepreneurs and 232 individual employee taxpayers. The method used to collect data in this research is questionnaire method. Data analysis was done by using Structural Equation Model (SEM) method. The result of analysis shows that: 1) taxpayer knowledge variable, service quality have significant effect to the awareness of the taxpayer while the examination has no significant effect to the consciousness of the taxpayer; 2) knowledge of taxpayers, service quality significantly influence taxpayer compliance while examination has no significant effect on taxpayer compliance; and 3) knowledge of taxpayers, service quality through taxpayer awareness has a significant effect on taxpayer compliance while examination through the awareness of the taxpayer has no significant effect on taxpayer compliance.

Keywords: compliance, awareness, tax knowledge, service quality, tax audit

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PAYAKUMBUH

Rewina Fefi

feffi5.rewina@gmail.com

Program Pascasarjana

Universitas Terbuka

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh. Penelitian ini dilakukan pada Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif yang merupakan analisis angka-angka sehingga dapat diukur dan dihitung. Disamping menggunakan metode kuantitatif penelitian ini juga menggunakan metode analisis diagram jalur dengan menggunakan lima dimensi pengukuran, yaitu pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, kesadaran wajib pajak dan kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh. Variabel independen pada penelitian ini adalah pengetahuan Wajib Pajak, kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak, sedangkan variabel dependen adalah kepatuhan Wajib Pajak dengan variabel interveningnya kesadaran Wajib Pajak. Skala pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan pengumpulan data dengan menyebar kuesioner kepada 286 Wajib Pajak terdiri dari 54 Wajib Pajak orang pribadi usahawan dan 232 Wajib Pajak orang pribadi karyawan. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah metode kuesioner. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode Structural Equation Model (SEM). Hasil analisis menunjukkan bahwa: 1) variabel pengetahuan Wajib Pajak, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kesadaran Wajib Pajak sedangkan pemeriksaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kesadaran Wajib Pajak; 2) pengetahuan Wajib Pajak, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak sedangkan pemeriksaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak; dan 3) pengetahuan Wajib Pajak, kualitas pelayanan melalui kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak sedangkan pemeriksaan melalui kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Kata Kunci: kepatuhan, kesadaran, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul **Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh** adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat) maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Jakarta. 2018

Yang menyatakan



Rewina Fefi

NIM. 500628935

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh

Penyusun TAPM : Rewina Fefi

NIM : 500628935

Program Studi : Magister Manajemen SDM

Hari/Tanggal : Februari 2018

Menyetujui:

Pembimbing II,



Dr. A.A. Ketut Budiastira, M.Ed

NIP. 19640324 199103 1 001

Pembimbing I,



Masyhuri Hamidi, SE., M.Si., Ph.D

NIP.

Penguji Ahli



Dr. Anita Maharani

Mengetahui,

Ketua Pascasarjana Ekonomi dan Bisnis
dan Mengelola Program Magister Manajemen

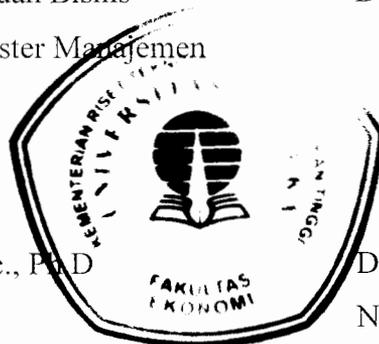


Rini Yayuk Priyati, SE., M.Ec., Ph.D

NIP. 19761012 200112 2 002

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Dekan Fakultas Ekonomi




Dr. Ali Muktiyanto, SE., M.Si

NIP. 19720824 200012 1 001

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

PENGESAHAN

Nama : Rewina Fefi
 NIM : 500628935
 Program Studi : Magister Manajemen SDM
 Judul Tesis : Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia penguji Tesis Program Pascasarjana, Program Studi Magister Manajemen, Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : Rabu / 28 Februari 2018

Waktu : 08.00 s.d. selesai

Dan telah dinyatakan LULUS

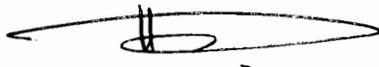
PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua Komisi Penguji : Dr. Liestyodono B. Irianto, M.Si



.....

Penguji Ahli : Dr. Anita Maharani



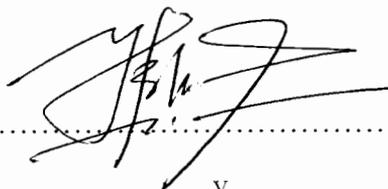
.....

Pembimbing I : Masyhuri Hamidi, SE., M.Si., Ph.D



.....

Pembimbing II : Dr. A.A. Ketut Budiastara, M.Ed



.....

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa karena pada akhirnya Penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PAYAKUMBUH**. Tesis ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana di Universitas Terbuka.

Dalam penulisan tesis ini, Penulis banyak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini perkenankan Penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Liestyodono Bawono Irianto, M.Si. selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka
2. Ibu Dra. Yusrafiddin, M.Pd. selaku Kepala UPBJJ-UT Padang
3. Bapak Masyhuri Hamidi, SE, M.Si, Ph.D, selaku Dosen Pembimbing I dalam penyelesaian penulisan tesis ini
4. Bapak Dr. A. A. Ketut Budiastira, M.Ed, selaku Dosen Pembimbing II dalam penyelesaian penulisan tesis ini
5. Ibu Dr. Anita Maharani, selaku Penguji Ahli
6. Seluruh staf pengajar Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Terbuka yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan bagi Penulis selama mengikuti kegiatan perkuliahan
7. Teristimewa kepada suami, M. Bayu Tjahjono dan kedua anak kami, Zakiyah Fatikah Nadine dan Kayla Adara Maritza yang telah banyak mendukung Penulis dalam penyelesaian tesis ini

Penulis menyadari bahwa hasil penelitian ini masih perlu penyempurnaan, sehingga diharapkan saran dan masukan positif dari para pembaca. Akhir kata, Penulis berharap bahwa hasil penelitian ini dapat berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Jakarta, Februari 2018

Rewina Fefi

RIWAYAT HIDUP

Nama : Rewina Fefi
 NIM : 500628935
 Program Studi : Manajemen Keuangan
 Tempat dan Tanggal Lahir : Pasir Kab. Agam / 21 September 1969
 Pendidikan
SD : 1983 (SDN No. 3 Pasir IV Angkat Candung)
SMP : 1985 (SMPN 3 Bukit Tinggi)
SMA : 1988 (SMAN 1 Bukit Tinggi)
S1 : 1994 (Universitas Bung Hatta)
 Pekerjaan
Pelaksana : 1995 - 1998 (KPP Badan dan Orang Asing)
Koordinator Pelaksana : 1998 - 2002 (Kanwil VII DJP Jakarta Raya Khusus)
Koordinator Pelaksana : 2002 - 2004 (KPP Perusahaan Masuk Bursa)
Kepala Seksi : 2004 - 2004 (KPP Penanaman Modal Asing Lima)
Kepala Seksi : 2004 - 2006 (Direktorat PPN dan PTLL)
Kepala Seksi : 2006 - 2010 (KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua)
Kepala Seksi : 2010 - 2014 (KPP Pratama Bukittinggi)
Kepala Seksi : 2014 - Sekarang (KPP Pratama Payakumbuh)

Jakarta, Februari 2018

Peneliti

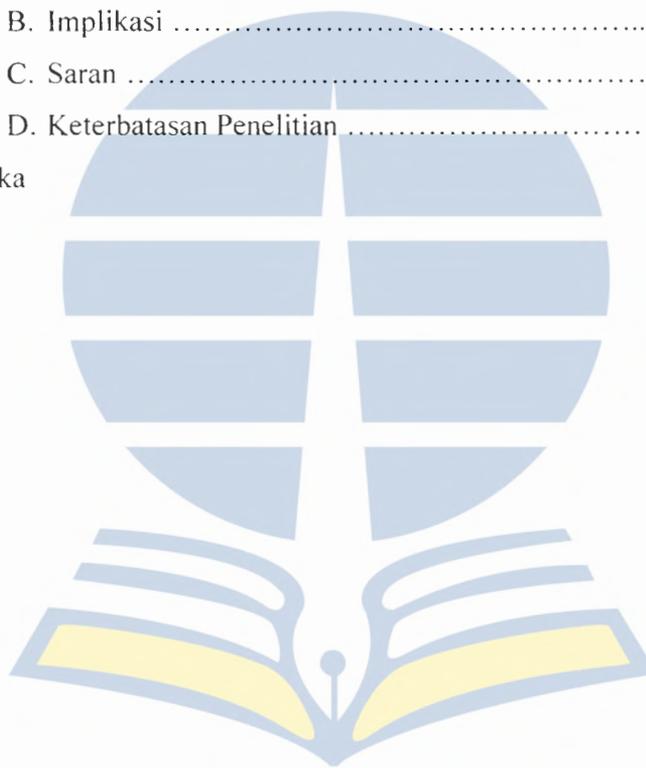
Rewina Fefi

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak	i
Lembar Plagiat	iii
Lembar Persetujuan	iv
Lembar Pengesahan	v
Kata Pengantar	vi
Riwayat Hidup	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Ruang Lingkup Penelitian	10
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian	11
E. Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Konsep dan Definisi yang Digunakan	14
1. Pengertian Pajak	14
2. Azas Pemungutan Pajak	15
3. Fungsi Pajak	17
4. Pajak Pusat	17
B. Teori-teori yang Digunakan	20
1. Teori Pemungutan Pajak	20
2. Sistem Pemungutan Pajak	21
3. Kepatuhan Pajak	22
4. Pengetahuan Pajak	24
5. Kesadaran Pajak	25
6. Kualitas Pelayanan	26

7. Pemeriksaan Pajak	28
C. Kerangka Pemikiran dan Konsep Penelitian	30
1. Kerangka Berpikir	30
2. Konsep Penelitian	31
D. Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	35
B. Lokasi Penelitian	35
C. Identifikasi Variabel	35
D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel ...	37
E. Jenis dan Sumber Data	40
1. Jenis Data	40
2. Sumber Data	40
F. Populasi, Sampel dan Metode Penentuan Sampel	41
1. Populasi	41
2. Jumlah Sampel	41
3. Teknik Pengambilan Sampel	42
G. Metode Pengumpulan Data	43
H. Instrumen Penelitian	43
I. Teknik Analisis Data	44
1. Analisis Deskriptif	44
2. Uji Instrumen	44
3. Uji Hipotesis	45
4. Analisa <i>Structural Equation Model</i> (SEM)	47
5. Ecaluasi Asumsi <i>Structural Equation Model</i> (SEM)	48
6. Evaluasi atas Kinerja <i>Goodness of Fit</i>	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	53
1. Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh	53
2. Karakteristik Responden	55

3. Deskripsi Hasil Penelitian	60
4. Pengujian Instrumen Penelitian	64
5. Evaluasi Asumsi <i>Structural Equation Model</i> (SEM)	66
6. Parameter Pengaruh Konstruk	71
B. Pembahasan	74
C. Pembahasan Hasil Penelitian	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	86
B. Implikasi	88
C. Saran	89
D. Keterbatasan Penelitian	90
Daftar Pustaka	
Lampiran	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Rasio Kepatuhan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh Tahun 2012 – 2016	5
Tabel 1.2	Realisasi Penerimaan Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh Tahun 2012 – 2016	6
Tabel 1.3	Jumlah Tunggalan Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh Tahun 2012 – 2016	7
Tabel 3.1	Variabel Penelitian	37
Tabel 3.2	Jumlah Populasi dan Ukuran Sampel	42
Tabel 3.3	Skala Pengukuran Instrumen Penelitian	44
Tabel 3.4	Indikator <i>Goodness of fit</i> Model	52
Tabel 4.1	Tingkat Kesadaran Wajib Pajak Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2	Tingkat Kesadaran Wajib Pajak Berdasarkan Umur	56
Tabel 4.3	Tingkat Kesadaran Wajib Pajak Berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 4.4	Tingkat Kesadaran Wajib Pajak Berdasarkan Pendidikan	57
Tabel 4.5	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.6	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Berdasarkan Umur	58
Tabel 4.7	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Berdasarkan Pekerjaan	59
Tabel 4.8	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Berdasarkan Pendidikan	59
Tabel 4.9	Deskripsi Hasil Penelitian	61
Tabel 4.10	Uji Validitas	64
Tabel 4.11	Uji Reliabilitas	65
Tabel 4.12	Pengujian Normalitas Data	67
Tabel 4.13	Hasil <i>Goodness of Fit Model</i>	68
Tabel 4.14	<i>Regression Weights</i>	69
Tabel 4.15	<i>Squared Multiple Correlations</i>	70

Tabel 4.16	<i>Standarized Direct Effect</i>	71
Tabel 4.17	<i>Standarized Indirect Effect</i>	72
Tabel 4.18	<i>Standarized Total Effect</i>	73



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konsep Penelitian	33
Gambar 4.1	Hasil Analisa AMOS	74



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Untuk mengatur kegiatan perekonomian nasional, suatu negara harus membuat anggaran pendapatan dan belanja. Dalam sistem di Indonesia, anggaran tercermin dengan ditetapkannya Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). APBN adalah rencana keuangan tahunan pemerintah yang disetujui oleh Dewan Perwakilan Rakyat (DPR). APBN 2016 bertema “Mempercepat Pembangunan Infrastruktur untuk Memperkuat Pondasi Pembangunan yang Berkualitas”. Dimana APBN tahun 2016 fokus terhadap pendapatan, belanja negara dan pembiayaan anggaran. Pajak merupakan sumber pendapatan negara terbesar, walaupun demikian target penerimaan pajak direncanakan secara realistis sesuai kondisi perekonomian terkini dan dukungan pelaksanaan kebijakan dan langkah administratif perpajakan serta usaha yang maksimal supaya sejalan antara potensi penerimaan pajak dengan realisasinya. Terkait belanja negara, yaitu melanjutkan program prioritas nasional untuk memperbaiki kualitas pembangunan. Menyelaraskan kebijakan desentralisasi fiskal melalui pengalihan belanja K/L ke DAK diikuti dengan peningkatan transfer ke daerah dan dana desa yang signifikan. Fokus APBN yang berikutnya adalah terkait pembiayaan anggaran dalam mendukung pembangunan infrastruktur untuk transportasi, pemukiman MBR, air bersih dan sanitasi serta infratraktur energi. Mengendalikan rasio utang pemerintah dalam batas yang aman.

Sumber penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional diantaranya berasal dari penerimaan pajak dan penerimaan bukan pajak. Penerimaan pajak merupakan sumber dana utama yang sangat mendominasi penerimaan negara yaitu lebih dari 70% dari penerimaan APBN, karena itu pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan penerimaan dari sektor pajak. Penerimaan negara tersebut antar lain digunakan untuk pembangunan fasilitas umum, belanja negara, pembayaran gaji pegawai, dan meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat.

Sebagai warga negara tidak akan terlepas dari urusan yang berkaitan dengan pajak, jadi setiap orang harus atau wajib mengetahui hak dan kewajibannya sebagai Wajib Pajak. Dimana dalam melaksanakan kewajibannya Wajib Pajak harus mengetahui jenis pajak yang berlaku serta cara perhitungan dan cara pembayarannya, dan diperlukan sistem pemungutan pajak yang sederhana dan mudah, dalam penghitungan pajaknya supaya mencapai efisiensi pemungutan pajak dan meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak serta memudahkan bagi petugas pajak dalam melakukan pemungutan dan pengawasan terhadap Wajib Pajak.

Sistem perpajakan yang dianut di Indonesia adalah sistem *self assessment*, dimana Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung dan membayar sendiri pajak yang terhutang sehingga dengan cara ini kejujuran dari Wajib Pajak sangat diperlukan dalam rangka pemungutan pajak (Media Keuangan Vol XI, 2016). Selain menghitung dan membayar sendiri, Wajib Pajak juga harus melaporkan sendiri jumlah pajak yang dibayarkannya, sehingga diharapkan Wajib Pajak memiliki rasa tanggung jawab yang besar, karena sistem ini sangat

membutuhkan partisipasi yang besar dari Wajib Pajak diantaranya kesadaran, kejujuran serta tanggung jawab. Dimana tujuan dari sistem ini adalah adanya perubahan kesadaran Wajib Pajak yaitu secara sukarela dalam membayar pajak. Jadi, kesadaran Wajib Pajak tumbuh karena adanya pemahaman wajib pajak tentang pajak serta kesungguhan wajib pajak untuk melaporkan dan membayar kewajiban perpajakannya. Akan banyak potensi pajak yang hilang apabila masih rendahnya tingkat kesadaran dari masyarakat. Karena faktor yang mempengaruhi kepatuhan salah satunya adalah kesadaran Wajib Pajak.

Sri Mulyani Indrawati (2016) menilai bahwa salah satu penyebab rendahnya rasio penerimaan perpajakan (*tax ratio*) di Indonesia adalah masih rendahnya kepatuhan penyampaian pajak (*tax compliance*). Menurut Fuadi (2013) kepatuhan membayar pajak sudah menjadi permasalahan penting karena akibat yang ditimbulkan akan merugikan negara yaitu berkurangnya penerimaan pajak, apabila Wajib Pajak tidak patuh maka dapat muncul keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak. Menurut Tiraada (2013) kepatuhan Wajib Pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan secara sukarela oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan negara. Upaya untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak tersebut merupakan suatu masalah serius bagi para pembuat dan pengamat kebijakan ekonomi.

Secara teoritis, kepatuhan pajak menurut Brown dan Mazur yang dikutip oleh Martin (2010) dapat dibagi atas tiga macam kepatuhan, yaitu kepatuhan dalam membayar, melaporkan dan kepatuhan penyimpanan.

Faktor penting yang harus ada dalam pelaksanaan sistem *self assessment* adalah tingginya tingkat kesadaran Wajib Pajak, jadi pajak tidak dianggap lagi sebagai beban tapi sebagai tugas kenegaraan yang harus dilaksanakan. Muliari, (2011) menilai bahwa apabila pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik maka kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat, hal ini bisa terwujud apabila tingkat kesadaran Wajib Pajak semakin tinggi.

Dengan sistem *self assessment*, Wajib Pajak diberi wewenang untuk menghitung sendiri jumlah pajaknya, namun di Indonesia kepatuhan dari Wajib Pajak masih tergolong rendah karena masih banyak Wajib Pajak yang sengaja tidak melaksanakan kewajiban dan yang tidak mengetahui tata cara untuk melaksanakan kewajiban perpajakan.

Untuk mencapai target pajak yang diinginkan perlu ditingkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan pajak. Kepatuhan perpajakan dapat dikelompokkan menjadi dua (Rahayu, 2013:138), yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal yaitu Wajib Pajak melakukan kewajiban secara formal sesuai ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Kepatuhan formal meliputi kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri dan memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak yang terhutang dan membayar tunggakan pajak dan kepatuhan dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT). Sementara kepatuhan material merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal, Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur,

lengkap dan benar surat pemberitahuan sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke kantor pajak sebelum batas waktu berakhir.

Dalam pelaksanaan pemungutan pajak tidak berjalan sesuai dengan yang telah diharapkan, banyak kendala yang dihadapi oleh petugas pajak yang pada akhirnya akan berdampak pada pemberian sanksi kepada Wajib Pajak. Rendahnya tingkat realisasi penerimaan pajak terhadap target salah satunya dipengaruhi oleh Wajib Pajak yang kurang patuh yang tercermin dengan *tax ratio* yang masih rendah dibawah 15%.

**Tabel 1.1 Rasio Kepatuhan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh
Tahun 2012 - 2016**

Rasio Kepatuhan	2012	2013	2014	2015	2016
Badan	44%	40%	36%	86%	59%
OP Non Karyawan	12%	7%	8%	17%	16%
OP Karyawan	44%	76%	61%	61%	61%
Total Rasio	42%	67%	68%	64%	62%

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh, 2017

Tabel 1.1 memberikan gambaran mengenai tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Payakumbuh. Apabila dilihat dari tabel rasio kepatuhan tersebut, tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya lima tahun terakhir masih tergolong rendah, baik wajib pajak badan maupun Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) baik yang melakukan kegiatan usaha maupun orang pribadi karyawan. Melihat kondisi ini perlu dilakukan analisa untuk mengetahui penyebab rendahnya tingkat kepatuhan

dan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak, khususnya Wajib Pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh.

Pencapaian realisasi penerimaan pajak terhadap target salah satunya dipengaruhi oleh tingkat kepatuhan Wajib Pajak, pencapaian penerimaan setiap tahunnya di KPP Pratama Payakumbuh mengalami kenaikan dan penurunan seperti yang terlihat pada Tabel 1.2 selama lima tahun terakhir (tahun 2012 - 2016).

Tabel 1.2 Realisasi Penerimaan Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh Tahun 2012 - 2016

Tahun	Target	Realisasi	Capaian
2012	148,836,000,000,-	163,345,000,000,-	110%
2013	200,606,000,000,-	178,868,000,000,-	89%
2014	193,000,257,722,-	197,934,299,487,-	103%
2015	296,460,744,240,-	227,516,399,578,-	77%
2016	317,296,249,999,-	230,848,562,001,-	73%

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh, 2017

Pada Tabel 1.2 hanya penerimaan tahun 2012 dan tahun 2014 yang mencapai target diatas 100%, penerimaan mengalami naik dan turun dari target capaian, meski secara rupiah mengalami kenaikan.

Selain itu, jumlah tunggakan pajak juga mengalami naik dan turun setiap tahunnya, ini mencerminkan tingkat kepatuhan dan kesadaran Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh untuk melakukan pembayaran masih rendah. Tunggakan pajak akan muncul apabila Wajib Pajak lalai dalam membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya karena tunggakan tersebut merupakan hutang pajak yang belum dibayarkan oleh Wajib Pajak sehingga

menimbulkan hutang pajak atau dilakukannya pemeriksaan oleh petugas pajak. Berikut disajikan proporsi jumlah tunggakan dalam lima tahun (tahun 2012 - 2016).

Tabel 1.3 Jumlah Tunggakan Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama

Payakumbuh Tahun 2012 - 2016

Tahun	Tunggakan
2012	63.249.188.077,-
2013	45.571.261.180,-
2014	33.605.904.862,-
2015	54.477.458.819,-
2016	38.059.169.495,-

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh, 2017

Berdasarkan Tabel 1.3 jumlah tunggakan pajak di KPP Pratama Payakumbuh sangat besar dan mengalami fluktuasi dari tahun 2012 - 2016, ini mencerminkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak tingkat kesadaran yang dimiliki masih rendah.

Hal penting lainnya dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam bidang perpajakan adalah aspek moral. Dimana ada dua hal terkait kesadaran Wajib Pajak dari sisi aspek moral yaitu kewajiban moral dari Wajib Pajak sebagai warga negara yang baik dalam menjalankan kewajibannya dan aspek moral atas alokasi penerimaan pajak oleh pemerintah. Dengan adanya tanggung jawab moral maka akan mendorong seseorang untuk patuh dalam pelaporan pajaknya.

Karena membayar pajak sangat dipengaruhi oleh sikap dari Wajib Pajak

kepatuhan. Song and Yarbrough (dalam Yadnyana, 2010) menyatakan moral sebagai perilaku yang mengatur hubungan Wajib Pajak sebagai warga negara dengan pemerintah. Siti Kurnia Rahayu (2013) menyatakan bahwa moral masyarakat akan mempengaruhi pengumpulan pajak oleh fiskus. Dengan integritas tinggi tentunya pemenuhan kewajiban perpajakan akan lebih baik. Keinginan untuk meloloskan diri dari pajak baik ilegal maupun legal akan lebih termotivasi dengan kondisi moral masyarakat yang rendah. Moral masyarakat yang buruk akan menghambat pemungutan pajak, ketidakpatuhan akan mendominir kewajiban perpajakan Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak akan lebih baik jika moral masyarakatnya baik.

Berbagai upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak dilakukan oleh petugas pajak, diantaranya meningkatkan pengetahuan Wajib Pajak. Dengan meningkatkan pengetahuan Wajib Pajak diharapkan akan menumbuhkan perilaku patuh dari Wajib Pajak, karena suatu hal yang sulit untuk menyuruh Wajib Pajak patuh sementara mereka tidak tahu dan mengerti peraturan perpajakan. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan Wajib Pajak, seperti melakukan sosialisasi tentang pajak dan peraturan perpajakan. Sosialisasi bisa dilakukan melalui penyuluhan secara langsung ke Wajib Pajak, melalui media spanduk, radio maupun melalui situs dapat diakses oleh Wajib Pajak setiap saat. Sosialisasi dilakukan tujuannya supaya Wajib Pajak lebih mengetahui kewajiban perpajakannya dengan harapan dapat memperkecil adanya penghindaran pajak. Widayati dan Nurlis (dalam Nurlaela, 2013:92) menemukan bahwa Wajib Pajak akan mempunyai persepsi

yang baik atas sistem pajak apabila mereka mengerti dan paham tentang pajak dan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Kualitas pelayanan juga mempunyai pengaruh yang besar terhadap tingkat kepatuhan pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Utami (2012) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan. Apabila Wajib Pajak merasa puas dengan pelayanan dari petugas pajak yang mereka terima dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, akan cenderung meningkatkan kepatuhan pajak.

Untuk mengantisipasi perilaku dari Wajib Pajak yang masih lalai dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya diperlukan suatu alat dan sarana yang efektif untuk menghindari ketidakpatuhan tersebut melalui pemeriksaan dan sanksi perpajakan. Pemeriksaan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) diperlukan sebagai bentuk pembinaan dan pengawasan terhadap Wajib pajak. Tujuan dari pemeriksaan adalah untuk memberikan *deteren effect* kepada Wajib Pajak, sehingga kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat. Sistem *self assessment* tidak akan berjalan dengan baik dan maksimal apabila tidak dilakukan pengawasan oleh petugas pajak, pengawasan tersebut bisa dalam bentuk pemeriksaan oleh petugas pajak yang hasilnya diharapkan berupa kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan Rahma (2013) menghasilkan bahwa walaupun sudah dilaksanakan pemeriksaan pajak dengan baik tapi tidak berdampak baik terhadap kepatuhan pajak, jadi disimpulkan bahwa pemeriksaan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan.

Bertitik tolak dari uraian tersebut di atas, maka Penulis tertarik untuk melakukan analisis pengaruh pengetahuan pajak, pemeriksaan pajak dan kualitas

pelayanan terhadap kesadaran serta kepatuhan Wajib Pajak khususnya kepatuhan formal dari Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh, diharapkan hasilnya bisa menjadi suatu informasi yang penting terutama dalam membuat kebijakan penggalan potensi perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh serta bagaimana dampaknya terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar dan melaporkan kewajiban perpajakan dan pencapaian target penerimaan. Judul dari penelitian ini adalah **Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh.**

B. Ruang Lingkup Penelitian

Sehubungan dengan keterbatasan Penulis dalam melakukan penelitian ini dan agar masalah yang diteliti tidak terlalu luas, maka Penulis melakukan pembatasan masalah pada tingkat kepatuhan formal Wajib Pajak. Dalam hal ini adalah tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT), pengukuran tingkat kepatuhan disini merupakan jumlah Wajib Pajak yang lapor SPT dibagi jumlah Wajib Pajak terdaftar yang wajib SPT. Penulis di sini membatasi hanya terhadap kepatuhan formal Wajib Pajak Orang Pribadi, yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi usahawan dan Wajib Pajak Orang Pribadi karyawan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh.

C. Rumusan Masalah

Terdapat beberapa rumusan masalah berdasarkan latar belakang masalah yang telah disampaikan, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh pengetahuan pajak terhadap kesadaran Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kesadaran Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh?
3. Bagaimana pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kesadaran Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh?
4. Bagaimana pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh?
5. Bagaimana pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh?
6. Bagaimana pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh?
7. Bagaimana pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kesadaran Wajib Pajak sebagai variabel intervening di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh?
8. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kesadaran Wajib Pajak sebagai variabel intervening di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh?
9. Bagaimana pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kesadaran Wajib Pajak sebagai variabel intervening di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh dari pengetahuan pajak terhadap kesadaran Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kesadaran Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh
3. Untuk menganalisis pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kesadaran Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh
4. Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh
5. Untuk menganalisis pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh
6. Untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh
7. Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kesadaran Wajib Pajak sebagai variabel intervening di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh
8. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kesadaran Wajib Pajak sebagai variabel intervening di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh
9. Untuk menganalisis pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kesadaran Wajib Pajak sebagai variabel intervening di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh

E. Manfaat Penelitian

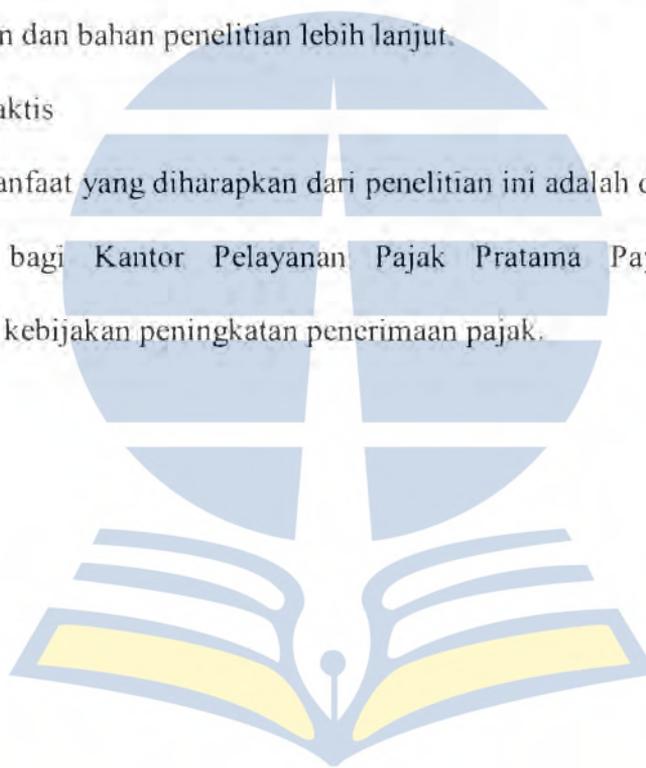
Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumber informasi dan membuktikan teori serta untuk mendukung penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Selain itu diharapkan dapat menambah informasi yang berkaitan dengan kepatuhan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya di KPP Pratama Payakumbuh serta dapat dijadikan sebagai bahan kajian dan bahan penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat praktis

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah dapat memberikan kontribusi bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh dalam mengambil kebijakan peningkatan penerimaan pajak.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep dan Definisi yang Digunakan

I. Pengertian Pajak

Pengertian Pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Pasal 1 (1) 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 Djajadiningrat (dalam Halim, Icuk, Amin, 2014:2) pajak adalah iuran kepada negara yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan atau dapat dipaksakan, dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjukkan dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan.

Sementara menurut Adriani (dalam Mujiyati dan Aris, 2013) pajak adalah iuran masyarakat kepada negara yang dapat dipaksakan yang terutang oleh Wajib Pajak, membayarnya menurut peraturan perundang-undangan dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Berdasarkan beberapa definisi pajak tersebut di atas, dapat ditarik kesimpulan tentang ciri-ciri yang terdapat pada pengertian pajak sebagai berikut:

- a. Pemungutan pajak dilakukan oleh negara berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang dilakukan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah
- b. Pengalihan dana ke sektor pemerintah sebagai pemungut pajak dari sektor swasta yaitu Wajib Pajak yang membayar pajak
- c. Pajak digunakan untuk membiayai keperluan pemerintah baik keperluan rutin maupun untuk pembangunan
- d. Atas pajak yang dibayarkan oleh Wajib Pajak tidak ada imbalan individual atau imbalan secara langsung dari pemerintah atas pajak yang sudah dibayarkan

2. Azas Pemungutan Pajak

Ada beberapa azas pemungutan pajak, salah satunya adalah azas pemungutan pajak yang dikemukakan oleh Adam Smith (Mardiasmo, 2011) dalam ajaran *The Four Maxims*, yaitu:

- a. Azas *equality*; beban pajak untuk masing-masing subyek pajak harus seimbang dengan kemampuannya, yang dapat diukur dari penghasilan yang dinikmati oleh masing-masing Wajib Pajak. Tidak boleh ada diskriminasi atau pembedaan para Wajib Pajak oleh pemerintah. Jadi, negara tidak diperbolehkan mengadakan pembedaan atau diskriminasi diantara sesama Wajib Pajak.

- b. Azas *certainly*; ada kepastian hukum dalam pemungutan pajak mengenai subyek, obyek pajak dan waktu pembayarannya, jadi pajak yang dibayar oleh Wajib Pajak harus pasti atau jelas dan tidak mengenal kompromi.
- c. Azas *convenience of payment*; pajak dipungut saat yang paling baik bagi Wajib Pajak yaitu berdekatan dengan saat diterimanya penghasilan.
- d. Azas *efficiency*; biaya yang dikeluarkan dalam pemungutan pajak hendaknya sehemat mungkin dan tidak melebihi hasil penerimaan pajak.

Apabila kita lihat azas pemungutan pajak tersebut maka dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan pemungutan pajak ada beberapa syarat yang harus dipenuhi, yaitu: pemungutan pajak hendaknya dilakukan secara proporsional dan harus memenuhi beberapa syarat, yaitu:

- a. Syarat keadilan, dalam melakukan pemungutan pajak harus adil sesuai dengan tujuan hukum untuk mencapai keadilan
- b. Syarat yuridis, sebagai jaminan keadilan bagi masyarakat maupun negara maka pemungutan pajak harus didasarkan perundang-undangan yang berlaku
- c. Syarat ekonomis, pemungutan pajak jangan sampai menimbulkan kelesuan perekonomian dan diharapkan tidak memberikan dampak yang tidak baik terhadap perekonomian terutama kegiatan perdagangan
- d. Syarat *financial*, biaya pungutan pajak harus ditekan sehingga akan lebih rendah dari hasil pemungutan, jadi pemungutan pajak harus efisien didasarkan pada fungsi *budgeter*

- e. Syarat administratif, sistem pemungutan pajak harus sederhana supaya memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya

3. Fungsi Pajak

Sebagai sumber pendapatan negara, pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya dalam pelaksanaan pembangunan karena semua pengeluaran pembangunan dibiayai dengan pajak, pajak mempunyai beberapa fungsi (Mardiasmo, 2011), yaitu:

- a. Fungsi anggaran (*budgetair*), merupakan fungsi untuk mengumpulkan sebanyak-banyaknya uang pajak yang digunakan untuk membiayai pengeluaran negara berdasarkan aturan yang berlaku
- b. Fungsi mengatur (*regulated*), merupakan fungsi yang letaknya diluar bidang keuangan
- c. Fungsi demokrasi, yaitu fungsi dimana masyarakat ikut secara bersama-sama/bergotong-royong baik dalam kegiatan pemerintahan dan penggunaan demi kesejahteraan masyarakat
- d. Fungsi redistribusi, yaitu fungsi yang merupakan salah satu bentuk pengembalian dana pajak yang dibayarkan untuk memfasilitasi masyarakat

4. Pajak Pusat

Membayar pajak bukan hanya merupakan kewajiban tapi juga merupakan hak dari setiap warga negara untuk ikut berpartisipasi dalam pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Sesuai sistem *self assesment*

yang dianut sitem perpajakan di Indonesia maka tanggung jawab atas

kewajiban membayar pajak berada pada anggota masyarakat sendiri untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, sementara pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak sesuai fungsinya berkewajiban untuk melakukan pembinaan/penyuluhan, pelayanan dan pengawasan sesuai visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak.

Pajak Pusat merupakan pajak-pajak yang dipungut serta dikelola oleh Pemerintah Pusat yang dalam hal ini sebagian besar dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak - Kementerian Keuangan dan hasilnya dipergunakan untuk membiayai pengeluaran rutin negara dan pembangunan (APBN). Pajak-pajak pusat yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak meliputi:

a. Pajak Penghasilan (PPh)

PPh adalah pajak yang dikenakan kepada orang pribadi atau badan atas penghasilan yang diterima atau diperoleh dalam suatu Tahun Pajak. Pajak Penghasilan termasuk salah satu jenis pajak subjektif, dimana subyek pajak akan dikenai pajak apabila dia menerima atau memperoleh penghasilan. Penghasilan yang dimaksud adalah apabila Wajib Pajak menerima atau memperoleh tambahan kemampuan ekonomis yang dipakai untuk konsumsi atau menambah kekayaan Wajib Pajak dengan nama dan dalam bentuk apapun baik berupa keuntungan usaha, gaji, honorarium, hadiah, dan lainnya yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia (Gunadi, 2013).

b. Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

Pada dasarnya setiap barang dan jasa adalah Barang Kena Pajak kecuali ditentukan lain oleh Undang-undang. Pajak Pertambahan Nilai merupakan pajak yang dikenakan atas konsumsi barang atau jasa di dalam wilayah Indonesia (daerah pabean), setiap mengkonsumsi Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak akan dikenakan Pajak Pertambahan Nilai baik oleh orang pribadi, perusahaan maupun pemerintah (Sukardji Untung, 2014).

c. Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM)

Pajak Penjualan atas Barang Mewah merupakan pajak yang dikenakan atas konsumsi suatu barang. Pengenaan pajak penjualan atas barang mewah ini memiliki karakteristik yang sama dengan pengenaan Pajak Pertambahan Nilai, yaitu pajak yang dikenakan atas konsumsi barang atau jasa di dalam daerah pabean.

d. Bea Materai

Bea Materai dikenakan atas dokumen karena merupakan pajak atas dokumen. Jadi, bea materai adalah pajak yang dikenakan atas pemanfaatan dokumen, seperti surat perjanjian, akta notaris, serta kuitansi pembayaran, surat berharga dan efek, yang memuat jumlah uang atau nominal diatas jumlah tertentu sesuai ketentuan.

e. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

PBB adalah pajak yang bersifat kebendaan, yang dikenakan atas kepemilikan atau pemanfaatan tanah dan atau bangunan. Sampai dengan akhir tahun 2013 semua PBB merupakan pajak pusat, namun hampir seluruh realisasi dari penerimaan PBB tersebut diserahkan kepada pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota.

Mulai 1 Januari 2014, PBB pedesaan dan Perkotaan merupakan pajak daerah. Untuk PBB Perkebunan, Perhutanan, Pertambangan masih tetap merupakan Pajak Pusat.

B. Teori-Teori yang Digunakan

I. Teori Pemungutan Pajak

Pemungutan pajak adalah wewenang pemerintah yang diatur melalui perundang-undangan. Pemerintah kemudian akan mengeluarkan kembali hasil pemungutan pajak tersebut untuk kepentingan masyarakat melalui kas negara. Hak negara untuk melakukan pemungutan pajak didasarkan kepada beberapa teori (Mardiasmo, 2011:3):

- a. Teori asuransi, dalam perjanjian asuransi diperlukan pembayaran premi sebagai jaminan untuk mendapatkan perlindungan di masa depan, masyarakat mempertanggungjawabkan kepentingan seperti subsidi dan keamanan kepada negara sehingga harus membayar pajak yang diibaratkan sebagai suatu premi asuransi
- b. Teori kepentingan, pajak yang dibayar pembebanan dan pembagiannya kepada rakyat berdasarkan pada kepentingan, apabila kepentingannya

terhadap negara semakin besar maka makin tinggi juga pajak yang harus dibayar

- c. Teori daya pikul, yaitu pembayaran pajak disesuaikan dengan kemampuan masing-masing orang karena beban pajak bagi semua orang itu harus sama beratnya

2. Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak adalah sebuah cara yang digunakan untuk menghitung besarnya pajak seseorang yang harus dibayar kepada negara yang ditempatinya. Sistem pemungutan pajak pada dasarnya dapat dibagi menjadi tiga sistem untuk menentukan siapa yang menghitung dan menetapkan jumlah pajak yang terhutang oleh seseorang (Mardiasmo, 2013:7), yaitu sebagai berikut:

- a. *Official assessment system*, adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemungut pajak (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar (pajak yang terhutang) oleh seseorang
- b. *Self assessment system*, adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang penuh kepada setiap Wajib Pajak untuk menghitung, menyetorkan dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terhutang
- c. *Withholding system*, adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang pada pihak ketiga untuk memotong/memungut besarnya pajak yang terhutang. Pihak ketiga tersebut selanjutnya menyetor dan melaporkan kepada fiskus

3. Kepatuhan Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak adalah faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan. Penerimaan pajak akan semakin meningkat apabila tingkat kepatuhan Wajib Pajak juga tinggi, demikian pula sebaliknya. Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada peraturan atau ajaran. Machfud Sidik yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (2013:137 - 138) kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung sistem *self assessment*, dimana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut.

Menurut Gunadi (2013:94), kepatuhan pajak apabila Wajib Pajak bersedia melaksanakan kewajiban perpajakannya berdasarkan peraturan berlaku sehingga tidak perlu dilakukan peringatan maupun ancaman, pemberian sanksi administrasi dan pemeriksaan.

Menurut Safri Nurmantu (dalam Siti Kurnia Rahayu, 2013), kepatuhan pajak merupakan suatu kondisi dimana Wajib Pajak melaksanakan semua hak dan kewajiban perpajakannya. Kepatuhan Wajib Pajak berupa kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak, kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak yang terhutang dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Kondisi sistem administrasi perpajakan seperti *tax service* dan *tax enforcement* sangat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Untuk itu diperlukan langkah-langkah dalam perbaikan administrasi supaya dapat mendorong kepatuhan Wajib Pajak, Wajib Pajak patuh karena mereka

mendapatkan pelayanan yang baik, cepat dan menyenangkan, serta pajak yang dibayar akan bermanfaat untuk pembangunann bangsa, selain itu Wajib Pajak akan patuh karena mereka berfikir akan ada sanksi yang berat akibat pajak yang tidak mereka laporkan.

Beberapa strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak melalui admistrasi perpajakan adalah:

- a. Terhadap Wajib Pajak yang belum patuh dilakukan kegiatan atau program yang dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan secara sukarela
- b. Terhadap Wajib Pajak yang relatif sudah patuh strategi supaya kepatuhan dapat dipertahankan atau ditingkatkan adalah dengan meningkatkan pelayanan
- c. Melaksanakan program dan kegiatan yang dapat memerangi ketidakpatuhan (*combatting noncomliance*)

Kriteria Wajib Pajak patuh adalah sebagai berikut (Siti Kurnia Rahayu, 2013:139):

- a. Surat pemberitahuan pajak disampaikan tepat waktu
- b. Tidak mempunyai tunggakan atau hutang pajak untuk semua jenis pajak kecuali Wajib Pajak mendapat ijin untuk mencicil atau menunda pembayaran pajak
- c. Apabila dalam jangka waktu 10 tahun terakhir Wajib Pajak tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan
- d. Wajib Pajak dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan

- e. Laporan keuangan Wajib Pajak untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal

4. Pengetahuan Pajak

Tingkat pemahaman Wajib Pajak atas peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku juga mempengaruhi kesadaran Wajib Pajak. Pengetahuan pajak adalah proses pengubahan sikap dan tata laku seorang Wajib Pajak atau kelompok Wajib Pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Menurut Mardiasmo (2009) pengetahuan perpajakan adalah kemampuan Wajib Pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik soal tarif yang akan dibayar berdasarkan undang-undang maupun manfaat pajak. Apabila Wajib Pajak memiliki pengetahuan pajak dan betul-betul memahami peraturan dan isi undang-undang maka akan menumbuhkan sikap positif bagi Wajib Pajak.

Pendidikan perpajakan secara formal melalui sekolah hingga perguruan tinggi maupun nonformal melalui spanduk, seminar atau sosialisasi dan melalui web resmi perpajakan akan berdampak terhadap kesadaran Wajib Pajak.

Beberapa hal yang mengindikasikan bahwa Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan:

- a. Mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Wajib Pajak yang memiliki tambahan kemampuan ekonomis wajib mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP sebagai sarana administrasi perpajakan

- b. Wajib Pajak memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang hak dan kewajiban sebagai Wajib Pajak, dimana salah satu kewajiban dari Wajib Pajak adalah membayar pajak
- c. Wajib Pajak memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan. Apabila Wajib Pajak sudah memahaminya maka Wajib Pajak akan tahu sanksi yang akan diterima apabila melalaikan kewajiban perpajakannya sehingga akan mendorong mereka untuk mealakukan kewajiban perpajakannya
- d. Wajib Pajak memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang tarif pajak, sehingga mendorong Wajib Pajak untuk menghitung kewajiban pajaknya secara benar

5. Kesadaran Pajak

Diperlukan kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak untuk membiayai pembangunan demi kepentingan dan kesejahteraan umum. Kesadaran perpajakan adalah kerelaan memenuhi kewajiban dan memberikan kontribusi kepada negara yang menunjang pembangunan negara. Menurut Nasution (dalam Randy, 2016) kesadaran Wajib Pajak merupakan sikap Wajib Pajak yang telah memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak (Rahayu, 2013:141). Wajib Pajak dikatakan memiliki kesadaran (Muliari dan Setiawan, 2011) apabila sesuai dengan hal-hal berikut:

- b. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara
- c. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- d. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara
- b. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela
- c. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar

Jatmiko (2006) menyatakan bahwa kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarah, kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Secara empiris juga telah dibuktikan bahwa makin tinggi kesadaran perpajakan Wajib Pajak maka akan makin tinggi tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

6. **Kualitas Pelayanan**

Pengertian pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003). Kualitas pelayanan merupakan suatu perbandingan antara pelayanan yang diinginkan oleh Wajib Pajak terhadap pelayanan yang diterima dari penyedia layanan.

Konsep dasar Pelayanan umum (Boediono, 2003):

- a. Melakukan peningkatan atas produktivitas dalam pelaksanaan tugas serta mutu atas hasil pelaksanaan tugas di bidang pelayanan umum oleh instansi

- b. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat
- c. Mendorong upaya pengefektifan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum diselenggarakan secara lebih berguna

Harus diakui bahwa membayar pajak bukanlah hal yang menyenangkan bagi sebagian orang, oleh karena itu sedikit saja pelayanan yang kurang bagus akan membuat Wajib Pajak mengeluh (Media Keuangan, Vol. XI/2016). Parasuraman *et. al.* (dalam Zeithaml dan Bitner, 1996) menyimpulkan bahwa untuk mengevaluasi kualitas pelayanan ada lima dimensi pokok, yaitu:

- a. Bukti nyata (*tangibles*), berupa segala fasilitas yang dapat terlihat meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan dan komunikasi serta kendaraan operasional
- b. Kepercayaan (*reability*) yaitu pemberian layanan dengan segera dan tepat sasaran oleh petugas meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta memberikan pelayanan secara wajar dan kurat
- c. Daya Tanggap (*responsiveness*) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat, karena keinginan petugas untuk membantu serta memberikan pelayanan
- d. Jaminan (*assurance*), petugas pajak harus memiliki pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya

- e. Empati (*emphaty*), kemudahan dalam berhubungan dan berkomunikasi antara Wajib Pajak dengan petugas pajak dan memahami para Wajib Pajak

7. Pemeriksaan Pajak

Tujuan pemeriksaan pajak adalah untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan pajak.

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.03/2015 Tentang Tata Cara Pemeriksaan, yaitu pemeriksaan pajak dilakukan untuk menguji kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya atau untuk tujuan lain sesuai ketentuan, dimana prosedur yang dilaksanakan adalah menghimpun dan mengolah data, keterangan dan/atau bukti yang dilaksanakan secara obyektif dan proposional suatu standar pemeriksaan. Semua data dan atau keterangan lain yang dicari, dikumpulkan dan diolah berasal dari pembukuan Wajib Pajak atau berasal dari sumber-sumber lain yang dapat digunakan untuk menentukan berapa kewajiban perpajak dari Wajib Pajak yang sebenarnya (John, 2007). Definisi lain dari pemeriksaan pajak (Sumarso, 2007) serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh kantor pajak untuk mencari dan mengumpulkan data atau keterangan lainnya terhadap Wajib Pajak untuk penetapan besarnya pajak yang terhutang dan atau tujuan lain dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pemeriksaan ada dua jenis, yaitu pemeriksaan rutin dan pemeriksaan khusus, pemeriksaan rutin yaitu pemeriksaan yang dilakukan berdasarkan penunjukan Wajib Pajak di dalam SPT, sedangkan pemeriksaan khusus yaitu

pemeriksaan karena adanya permintaan dari unit kerja. Pemeriksaan khusus harus didasarkan data yang akurat dan berdasarkan ketentuan perundang-undangan.

Pemeriksaan pajak menjadi sangat penting yang harus dilakukan oleh DJP karena pemeriksaan pajak berperan dalam hal penambahan devisa negara, pembiayaan negara serta pembangunan nasional (Taroreh, 2013), jika pemeriksaan pajak tinggi maka penerimaan negara juga akan semakin tinggi (Saputro, 2012). Hal pokok yang menjadi dasar pemeriksaan pajak antara lain:

- a. Pedoman umum pemeriksaan pajak, berkaitan dengan kemampuan dari pemeriksa pajak:
 - 1) Memiliki keterampilan sebagai pemeriksa dan sudah memperoleh pendidikan teknis pemeriksaan
 - 2) Bersikap jujur, sopan, bertanggung jawab dalam bekerja (menghindari perbuatan tercela), objektif dan bersikap terbuka
 - 3) Menggunakan keahlian yang dimiliki dan menggambarkan Wajib Pajak yang sebenarnya
 - 4) Hasil pemeriksaan dituangkan ke dalam Kertas Kerja Pemeriksaan (KKP) untuk menyusun Laporan Pemeriksaan Pajak (LPP)
- b. Pedoman pelaksanaan pemeriksaan pajak:
 - 1) Dalam melakukan pemeriksaan harus diawali dengan persiapan yang baik sesuai tujuan pemeriksaan dan mendapat pengawasan

- 2) Luas pemeriksaan didasarkan kepada petunjuk yang diperoleh dan harus dikembangkan dengan cara pencocokan data, pengamatan, tanya jawab dan tindakan lain yang berkenaan dengan pemeriksaan
- 3) Pendapat dan kesimpulan dari pemeriksa pajak harus didasarkan pada temuan yang kuat dan berlandaskan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan

c. Pedoman Laporan Pemeriksaan Pajak (LPP):

- 1) LPP memuat kesimpulan pemeriksaan pajak yang didukung temuan yang kuat tentang ada atau tidaknya penyimpangan terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan, disusun secara ringkas dan jelas memuat ruang lingkup sesuai dengan tujuan pemeriksaan
- 2) LPP tentang temuan ketidakbenaran Surat Pemberitahuan (SPT) harus memperhatikan KKP antara lain sifat, petunjuk temuan penyimpangan, pengaruh dari penyimpangan dan permasalahan lainnya
- 3) LPP harus didukung dengan daftar yang lengkap dan rinci sesuai dengan tujuan pemeriksaan

C. Kerangka Berpikir dan Konsep Penelitian

1. Kerangka Berpikir

Suatu negara pada umumnya bertujuan untuk mensejahterakan rakyatnya, salah satu cara yang dilakukan pemerintah Indonesia untuk mencapai tujuan tersebut adalah dengan dilakukannya pembiayaan pembangunan di berbagai sektor kehidupan. Sumber utama pembiayaan pembangunan tersebut adalah berasal dari pajak yang diperuntukan bagi

keperluan pembiayaan umum pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi pemerintah, baik rutin maupun pembangunan. Karena besarnya dana yang dibutuhkan oleh negara maka pemerintah terus berusaha berbagai upaya dalam menggali penerimaan pajak karena masih besarnya potensi pajak yang belum tergali (*tax gap*).

Masih rendahnya kepatuhan pajak (*tax compliance*) dianggap sebagai penyebab belum maksimalnya penerimaan pajak (Lintje, 2012). Rendahnya kepatuhan pajak disebabkan oleh beberapa hal (Rahma, 2013), yaitu:

- a. Kecenderungan Wajib Pajak untuk menghindari membayar pajak
- b. Wajib Pajak patuh hanya terbatas pada yang bersifat administrasi
- c. Pengetahuan dan persepsi Wajib Pajak tentang pajak masih sangat minim

Selain hal tersebut, kunci dari kepatuhan adalah pemeriksaan, karena pemeriksaan dapat memberikan *shock therapy* signifikan terhadap kepatuhan.

2. Konsep Penelitian

Sistem perpajakan di Indonesia adalah *self assessment*, dimana Wajib Pajak diberi kepercayaan, tanggung jawab dan wewenang untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Untuk itu, dibutuhkan kesadaran, kejujuran, kedisiplinan dan keinginan membayar pajak dari Wajib Pajak. Dalam sistem *self assesment* ini, salah satu faktor yang mempengaruhi peningkatan kepatuhan Wajib Pajak

dalam memenuhi kewajiban perpajakannya adalah tingkat kesadaran Wajib Pajak.

Pengetahuan tentang peraturan pajak sangat penting untuk menumbuhkan perilaku patuh, selain memahami peraturan perpajakan, Wajib Pajak juga perlu pengetahuan akan kegunaan dan manfaat pajak dalam pembangunan Negara. Hasil penelitian Rajif (2012) dan Supriyati (2012) mengungkapkan bahwa kemauan membayar dari Wajib Pajak sangat dipengaruhi oleh pengetahuan serta pemahaman peraturan perpajakan yang dimiliki oleh Wajib Pajak. Namun (dalam penelitian Hardiningsih dan Yulianawati, 2011) mengungkapkan kemauan membayar Wajib Pajak tidak dipengaruhi oleh pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan dari Wajib Pajak. Anky (2011), Ghoni (2011) serta penelitian yang dilakukan Siregar (2012) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan sangat berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Cukupnya pengetahuan yang dimiliki oleh Wajib Pajak merupakan alat yang efektif dalam mendorong Wajib Pajak menjadi lebih patuh (Hyun, 2003, dalam Lusua, 2013). Apabila Wajib Pajak memahami arti serta manfaat dari pajak akan dapat meningkatkan kesadaran Wajib Pajak (Susilawati, 2013).

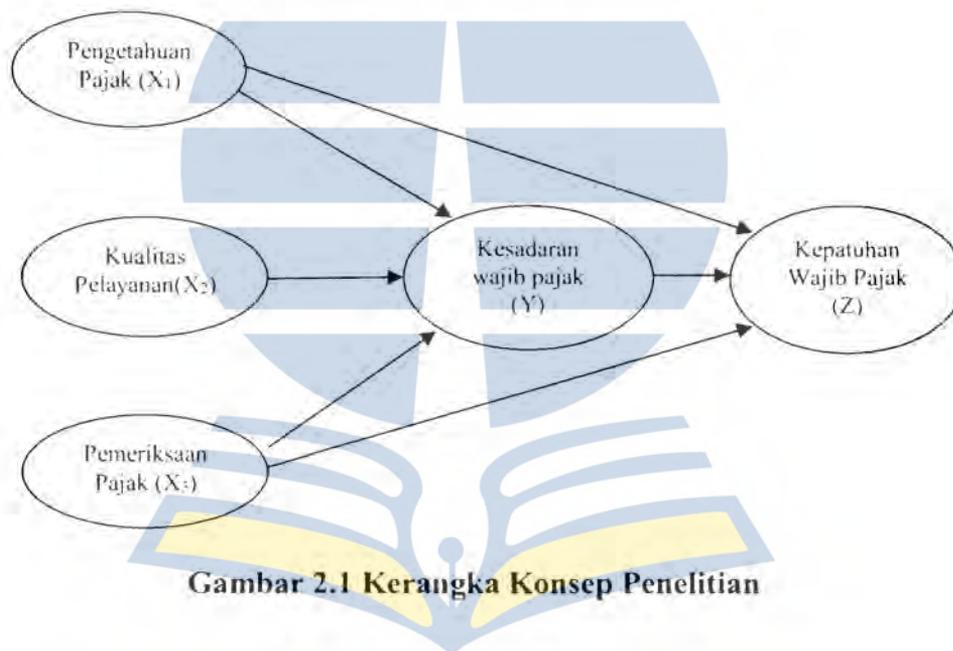
Penelitian yang dilakukan oleh Andriani (2014) dan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Yudi (2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kesadaran Wajib Pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Ardianti (2012) membuktikan adanya pengaruh antara pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak karena pemeriksaan pajak merupakan instrumen penting untuk meningkatkan tingkat

kepatuhan Wajib Pajak baik formal maupun material dari peraturan perpajakan.

Hasil penelitian yang dilakukan Santi (2012) dan Tiraada (2013) yang didukung hasil penelitian Tryana (2015), menyatakan bahwa kesadaran pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, maka dapat digambarkan kerangka konsep penelitian ini seperti Gambar 2.1.



D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban teoritis atau jawaban sementara atas pertanyaan-pertanyaan yang dikemukakan dalam perumusan masalah. Hipotesis diperlukan untuk memecahkan masalah yang ada sehingga penelitian akan lebih terarah. Selanjutnya dilakukan pengujian atas hipotesis untuk dibuktikan kebenarannya/ketidakebenarannya dengan cara mengumpulkan, menganalisa data penelitian. Hipotesis yang dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kesadaran Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh
2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kesadaran Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh
3. Pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan terhadap kesadaran Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh
4. Pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh
5. Pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh
6. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh
7. Pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kesadaran Wajib Pajak sebagai variabel intervening di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh
8. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kesadaran Wajib Pajak sebagai variabel intervening di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh
9. Pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kesadaran Wajib Pajak sebagai variabel intervening di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah analisis angka-angka yaitu metode penelitian kuantitatif sehingga dapat diukur dan dihitung. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan metode analisis diagram jalur menggunakan lima dimensi pengukuran yaitu pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, kesadaran Wajib Pajak dan kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh. Dalam penelitian skala pengukuran variabel yang digunakan adalah skala Likert, yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh. Alasannya karena perkembangan perekonomian wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh yang meningkat sehingga potensi dari pajak semakin meningkat, namun masih terdapat banyak Wajib Pajak yang belum melakukan kewajiban perpajakannya dengan benar.

C. Identifikasi Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014).

variabel dalam melakukan analisa kuantitatif terhadap semua jenis variabel yang ada. Dimana indikator variabel ini bisa diukur secara langsung (*observable*) dan merupakan pembentuk variabel laten. Dalam penelitian ini variabel laten dan indikator sesuai pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Variabel Penelitian

No.	Notasi	Variabel	Indikator
1.	X_1	Pengetahuan Pajak	Pemahaman Wajib Pajak tentang hak dan kewajiban sebagai Wajib Pajak Pemahaman tentang peraturan perpajakan
2.	X_2	Kualitas Pelayanan	Kompetensi dan sikap dari petugas pajak Fasilitas berupa sarana dan prasarana
3.	X_3	Pemeriksaan Pajak	Prosedur pemeriksaan pajak Jumlah pemeriksaan pajak
4.	Y	Kesadaran Wajib Pajak	Pentingnya pajak dan manfaat pajak Sikap dan pengetahuan Wajib Pajak terhadap sanksi penghindaran pajak
5.	Z	Kepatuhan Wajib Pajak	Melaporkan dan mengisi formulir dengan benar

D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Definisi operasional merupakan petunjuk tentang bagaimana cara untuk mengukur suatu variabel. Definisi operasional ini sangat diperlukan oleh peneliti lain yang akan menggunakan variabel yang sama dalam penelitian. Definisi operasional dari masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan Pajak (X_1)

Untuk menilai seberapa besar Wajib Pajak mengetahui tentang pajak

berlaku, cara pandang Wajib Pajak atas hak dan kewajiban perpajakan, sanksi perpajakan serta cara perhitungan dan pelaporan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh. Pengukuran menggunakan empat item pertanyaan, untuk mengukur masing-masing pertanyaan digunakan skala Likert 5 jenjang. Untuk jawaban sangat setuju (SS) nilai 5, jawaban setuju (S) nilai 4, untuk jawaban kurang setuju (KS) nilai 3, 2 untuk jawaban tidak setuju (TS), untuk jawaban sangat tidak setuju (STS) nilai 1.

2. Kualitas Pelayanan (X_2)

Kualitas pelayanan pajak adalah pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak dengan menonjolkan sikap yang baik, dimana suatu kualitas pelayanan dapat dinilai dari perbandingan antara kinerja aktual dari penyediaan layanan (KPP Pratama Payakumbuh) terhadap keinginan dari Wajib Pajak. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan memuaskan dan dapat memberikan pelayanan dan tanggapan, kemampuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak serta sarana dan prasarana. Pengukuran menggunakan empat item pertanyaan, untuk mengukur masing-masing pertanyaan digunakan skala Likert 5 jenjang. Untuk jawaban sangat setuju (SS) nilai 5, jawaban setuju (S) nilai 4, untuk jawaban kurang setuju (KS) nilai 3, 2 untuk jawaban tidak setuju (TS), untuk jawaban sangat tidak setuju (STS) nilai 1.

3. Pemeriksaan Pajak (X_3)

Pemeriksaan pajak adalah kegiatan yang dilakukan untuk menguji

kepatuhan dari Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya yang

dilakukan sesuai standar dari pemeriksaan. Pemeriksaan dapat diukur dengan indikator prosedur pemeriksaan, jumlah pemeriksaan. Pengukuran menggunakan empat item pertanyaan, untuk mengukur masing-masing pertanyaan digunakan skala Likert 5 jenjang. Untuk jawaban sangat setuju (SS) nilai 5, jawaban setuju (S) nilai 4, untuk jawaban kurang setuju (KS) nilai 3, 2 untuk jawaban tidak setuju (TS), untuk jawaban sangat tidak setuju (STS) nilai 1.

4. Kesadaran Wajib Pajak (Y)

Kesadaran Wajib Pajak didefinisikan sebagai keadaan suatu sikap sadar mengetahui atau mengerti terhadap fungsi pajak yang menimbulkan konsekuensi untuk membayar pajaknya dengan benar. Kesadaran Wajib Pajak dalam penelitian ini dapat diukur dengan indikator sikap dan pengetahuan Wajib Pajak terhadap risiko penghindaran pajak, kegunaan pajak, pentingnya membayar pajak. Pengukuran menggunakan tiga item pertanyaan, untuk mengukur masing-masing pertanyaan digunakan skala Likert 5 jenjang. Untuk jawaban sangat setuju (SS) nilai 5, jawaban setuju (S) nilai 4, untuk jawaban kurang setuju (KS) nilai 3, 2 untuk jawaban tidak setuju (TS), untuk jawaban sangat tidak setuju (STS) nilai 1.

5. Kepatuhan Wajib Pajak (Z)

Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban dan hak perpajakan. Kepatuhan Wajib Pajak dapat diukur dengan indikator melaporkan seluruh penghasilan, mengisi formulir pajak dengan benar, mengetahui prosedur pelaporan. Pengukuran

menggunakan tiga item pertanyaan, dimana masing-masing pertanyaan diukur dengan menggunakan skala Likert 5 jenjang. Untuk jawaban sangat setuju (SS) nilai 5, jawaban setuju (S) nilai 4, untuk jawaban kurang setuju (KS) nilai 3, 2 untuk jawaban tidak setuju (TS), untuk jawaban sangat tidak setuju (STS) nilai 1.

E. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah:

- a. Data kuantitatif merupakan data yang objektif, terukur, konkrit, rasional dan sistematis (sudah memenuhi kaidah ilmiah) dalam bentuk angka-angka dengan menggunakan statistik (Sugiyono, 2014). Dalam penelitian ini datanya berupa data jumlah Wajib Pajak, data realisasi dan tunggakan pajak, yang diperoleh di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh.
- b. Data kualitatif merupakan data yang diperoleh dari pertanyaan yang diberikan kepada responden dengan hasil berupa keterangan atau uraian-uraian yang digunakan untuk menjelaskan data pendukung dari penelitian (Usman, 2003). Sarana yang digunakan adalah kuesioner yang diberikan kepada para Wajib Pajak yang datang ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh.

2. Sumber Data

Dalam penelitian ini, Peneliti menggunakan sumber data primer, dimana sumber data memberikan data langsung kepada pengumpul data (Sugiyono, 2013). Sumber data dalam penelitian ini adalah responden yaitu

Wajib Pajak yang dipilih secara acak. Data diperoleh dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan dan pernyataan kepada responden, dan data yang diperoleh dapat diolah dan memberikan informasi tertentu kepada peneliti. Data primer yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data yang terkait tentang variabel pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, kesadaran Wajib Pajak dan kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh.

F. Populasi, Sampel dan Teknik Penentuan Sampel

1. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2014) merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh Peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh.

2. Jumlah Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi, dalam penelitian ini dalam menghitung jumlah sampel menggunakan rumus Slovin, yaitu:

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

Keterangan:

N = Jumlah populasi

n = Jumlah sampel

d = Batas toleransi error

Penyimpangan terhadap populasi atau derajat ketepatan yang diinginkan dengan tingkat toleransi kesalahan 5%, maka diperoleh sampel sebesar:

$$n = \frac{51209}{1 + 51209 (0.05)^2}$$

$$n = 286 \text{ Wajib Pajak}$$

Dalam penelitian ini ukuran sampel ditentukan seperti pada Tabel 3.2 yang terdiri dari Wajib Pajak Orang Pribadi usahawan 54 orang dan Wajib Pajak Orang Pribadi karyawan sebanyak 232 orang.

Tabel 3.2 Jumlah Populasi dan Ukuran Sampel

Uraian	Populasi WP	Ukuran Sampel	Jumlah Sampel
Wajib Pajak OP Usahawan	9.650	$9.607 / 51.209 \times 286$	54
Wajib Pajak OP Karyawan	41.602	$41.602 / 51.209 \times 286$	232
Jumlah	51.209		286

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh, 2017

3. Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara mengambil sampel responden berdasarkan kebetulan yaitu Wajib Pajak yang datang di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh (*accidental sampling*). Wajib Pajak ini dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang ditemui cocok sebagai sumber data (Sugiono, 2014). Responden dalam

penelitian ini adalah Wajib Pajak yang menikmati pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh.

G. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk mendapatkan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode kuesioner yaitu pengumpulan data dengan cara memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden berkaitan dengan penelitian untuk dijawab. Pada penelitian ini pertanyaan atau pernyataan yang diberikan yaitu tentang pengetahuan dan pemahaman Wajib Pajak tentang pajak pusat, persepsi Wajib Pajak tentang kualitas pelayanan, persepsi Wajib Pajak tentang pemeriksaan sehingga dapat diukur tingkat kesadaran dan kepatuhan dari Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh.

H. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang dibuat berdasarkan tujuan penelitian, kuesioner dibagi atas dua bagian, yaitu:

1. Berupa data tentang umur, jenis kelamin, pendidikan dan jenis usaha dari responden (demografi)
2. Berupa pernyataan dari responden yang berkaitan dengan pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh

Setiap jawaban dari variabel-variabel yang diuji dalam penelitian ini akan diberikan skor. Dalam penelitian ini menggunakan skala Likert untuk mengukur

sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang. Dalam penelitian ini Peneliti telah menetapkan secara spesifik yang disebut sebagai variabel penelitian. Ada lima tingkatan jawaban dalam skala Likert seperti Tabel 3.3.

Tabel 3.3 Skala Pengukuran Instrumen Penelitian

No.	Skala	Skor
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Kurang Setuju	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2014:93)

J. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk menganalisa data yang telah terkumpul dengan cara menggambarkan atau mendeskripsikan data tersebut sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiono, 2014). Dalam penelitian ini penerapan dari statistik deskriptif adalah dalam perhitungan rata-rata, standar deviasi, tabel-tabel, gambar-gambar dan lain sebagainya yang dibuat dengan menggunakan program *Analysis of Moment Structure (AMOS)*.

2. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Atas kuesioner yang telah dibagikan kepada responden yaitu

Wajib Pajak dilakukan uji validitas, dimana tujuan dari uji validitas adalah

untuk mengetahui ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Apabila suatu instrumen dapat memberikan hasil pengukuran yang sesuai dengan tujuannya maka instrumen tersebut dianggap memiliki validitas tinggi.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya dan dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda apabila dilakukan kembali kepada subyek yang sama. Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$ (Ghozali, 2011).

Syarat suatu alat ukur menunjukkan kehandalan yang semakin tinggi adalah apabila koefisien reliabilitas (α) yang mendekati angka 1. Apabila koefisien alpha (α) lebih besar dari 0.6 maka alat ukur dianggap handal atau terdapat *internal consistency reliability* dan sebaliknya bila alpha lebih kecil dari 0.2 maka dianggap kurang handal atau tidak terdapat *internal consistency reliability*.

3. Uji Hipotesis

Analisis data merupakan suatu proses menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih mudah untuk dibaca serta diinterpretasikan.

Sehingga untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian dibutuhkan

interpretasi dan analisa data. Model kausalitas atau hubungan atau pengaruh adalah model yang akan digunakan dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis yang diajukan. Teknik analisis yang digunakan adalah *path analysis* supaya model penelitian dapat diuji secara bersama-sama, karena model penelitian terdiri dari variabel independen, variabel dependen dan variabel intervening. Pendekatan yang digunakan dalam pengujian hipotesis menggunakan *path analysis* hampir sama dengan pendekatan *Structural Equation Model* (Hair *et. al.*, dalam Ghozali dan Fuad, 2005) dengan tahapan-tahapan sebagai berikut:

- a. Dalam mengembangkan sebuah model penelitian tahap pertama yang harus dilakukan adalah telaah pustaka untuk mencari dukungan teori yang kuat melalui serangkaian eksplorasi ilmiah untuk mendapatkan justifikasi atas model teoritis yang akan dikembangkan, karena *path analysis* tidak dapat digunakan apabila tidak didukung dengan dasar teori yang kuat. *Path analysis* digunakan bukan untuk membentuk teori kausalitas tapi untuk menguji kausalitas yang ada teorinya. Jadi syarat utama menggunakan *path analysis* adalah pengembangan sebuah teori yang berjustifikasi ilmiah.
- b. Melakukan penelitian apabila ditemukan suatu kondisi dimana model yang sedang dikembangkan tidak bisa menghasilkan estimasi yang unik atau munculnya masalah identifikasi problem. Langkah-langkah berikut dapat dilakukan untuk mengetahui masalah identifikasi (Kline, 2004):
 - 1) Dilakukan estimasi model berulang kali atas *starting value* yang

kali estimasi dilakukan model tidak dapat konvergen pada titik yang sama.

- 2) Dilakukan estimasi model dan pencatatan angka koefisien dari salah satu variabel. Setelah ditentukan sebagai suatu variabel yang *fix* maka dilakukan estimasi ulang, apabila *overall fit index* jauh berbeda dari sebelumnya atau berubah total, itu berarti adanya masalah identifikasi. Apabila identifikasi muncul setiap kali estimasi dilakukan maka model perlu dipertimbangkan kembali dengan cara lebih banyak mengembangkan konstruk (Kline, 2004). Namun masalah identifikasi dapat diatasi dengan memberikan lebih banyak konstrain pada model yang dianalisis, yaitu dengan mengeliminasi jumlah *estimated coefficients* dan hasilnya adalah sebuah model yang *overidentified*.

4. Analisa *Structural Equation Model* (SEM)

Perhitungan estimasi seperangkat persamaan regresi yang simultan, berganda dan saling berhubungan dapat dilakukan dengan analisa *Structural equation model* (SEM). Analisa *structural equation model* bertujuan untuk mengestimasi beberapa persamaan regresi terpisah akan tetapi masing-masing mempunyai hubungan simultan atau bersamaan. Jadi, model struktural ini untuk menguji hubungan sebab akibat antar variabel, apabila salah satu variabel berubah maka variabel yang lainnya juga akan terjadi perubahan. Untuk melakukan pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan *Analysis of Moment Structure* atau AMOS.

Karakteristik penggunaan model SEM:

- a. Untuk mengestimasi hubungan yang saling berkaitan dalam dependen ganda
- b. Kemampuannya untuk memunculkan konsep yang tidak teramati dalam hubungan serta dalam menentukan kesalahan pengukuran dalam proses estimasi
- c. Kemampuannya untuk mengakomodasi seperangkat hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen serta mengungkap variabel laten (Hair *et. al.*, dalam Ghozali dan Fuad, 2005)

5. Evaluasi Asumsi *Structural Equation Model* (SEM)

a. Asumsi Kecukupan Sampel

Dalam model SEM ini jumlah sampel yang harus dipenuhi adalah lima kali jumlah parameter yang akan diestimasi (Ferdinand, 2002). Namun dalam penelitian ini sampel yang terlalu banyak tidak memungkinkan untuk dilakukan oleh Peneliti. Tapi Hair, *et. al.* (dalam Ghozali dan Fuad, 2005) mengemukakan bahwa ukuran sampel yang disarankan untuk penggunaan estimasi *Maksimum Likelihood* sebesar 100-200.

b. Asumsi Normalitas

Normalitas merupakan bentuk distribusi dari variabel matriks tunggal yang menghasilkan distribusi normal (Hair, *et al.*, 1998). Apabila asumsi normalitas tidak terpenuhi dan penyimpangan data normal cukup besar maka hasil uji statistik yang bias akan terjadi. Dalam melakukan pengujian atas normalitas data dapat dilakukan menggunakan nilai *critical*

ratio skewness dan *kurtosis*. Nilai statistik untuk menguji normalitas disebut *z value* (*Critical Ratio* atau CR pada *output* AMOS) dari ukuran skewness dan kurtosis sebaran data. Suatu distribusi data diduga tidak normal apabila CR lebih besar dari nilai kritis.

6. Evaluasi atas kinerja *Goodness of Fit*

Untuk menguji model struktural digunakan pendekatan *multigroup structural equation model* (MSEM), yang digunakan untuk menguji model struktural pada kelompok yang berbeda secara simultan. Perbedaan yang terjadi antar kelompok dapat dievaluasi berdasarkan *goodness of fit* model yang didasarkan pada kriteria berikut:

a. *Chi Square*

Chi square dalam pengujiannya harus dilengkapi dengan alat uji lainnya karena *chi square* mempunyai sifat yang sangat sensitif terhadap sampel yang terlalu besar maupun yang terlalu kecil. Tujuan dari analisis ini adalah mengembangkan dan menguji sebuah model yang sesuai dengan data. Dalam pengujian ini nilai X^2 yang rendah dan menghasilkan tingkat signifikansi yang lebih besar dari 0,05 akan mengindikasikan tidak ada perbedaan yang signifikan antara matriks kovarian data dan matriks kovarian yang diestimasi.

b. *Goodness of fit index* (GFI)

GFI mencerminkan tingkat kesesuaian model secara keseluruhan yang dihitung dari residual kuadrat dari model yang diprediksi

dibandingkan data yang sebenarnya. Nilai yang mendekati 1 mengisyaratkan model yang diuji memiliki kesesuaian yang baik.

c. *Root Mean Square Error of Approximation* (RMSEA)

Apabila jumlah sampelnya besar, sebagai pengganti *chi square* untuk mengukur *fit model* maka digunakan indeks RMSEA. Nilai RMSEA $\leq 0,08$ mengindikasikan indeks yang baik untuk menerima kesesuaian model.

d. *Adjusted Goodness of Fit Index* (AGFI)

Indeks ini merupakan pengembangan dari GFI yang telah disesuaikan dengan rasio dari *degree of freedom* model yang diajukan dengan *degree of freedom* dari null model (Model konstruk tunggal dengan semua indikator pengukuran konstruk). Nilai yang direkomendasikan adalah $AGFI \geq 0,9$. Semakin besar nilai AGFI maka semakin baik kesesuaian yang dimiliki model.

e. *Tucker Lewis Index* (TLI)

TLI adalah indeks kesesuaian yang tidak begitu dipengaruhi oleh ukuran sampel. TLI merupakan indeks kesesuaian *incremental* yang membandingkan model yang diuji dengan null model. Nilai penerimaan yang direkomendasikan adalah nilai TLI $\geq 0,95$.

f. *Normal Fit Index* (NFI)

Indeks ini juga merupakan indeks kesesuaian *incremental*. Nilai yang direkomendasikan adalah ≥ 0.9 .

g. *Comparative Fit Index* (CFI)

CFI merupakan indeks kesesuaian *incremental*, indeks ini relatif tidak sensitif terhadap besarnya sampel dan tidak begitu dipengaruhi oleh kerumitan model sehingga indeks ini sangat dianjurkan untuk digunakan. Besaran indeks ini adalah dalam rentang 0 sampai 1 dan nilai yang mendekati 1 mengindikasikan model memiliki tingkat kesesuaian yang baik. Nilai penerimaan yang direkomendasikan adalah $CFI \geq 0.9$.

h. *Normed Chi Square* (CMIN/DF)

Indeks ini merupakan indeks kesesuaian parsimonios yang mengukur hubungan *goodness of fit model* dan jumlah-jumlah korefisien estimasi yang diharapkan untuk mencapai tingkat kesesuaian. CMIN/DF adalah ukuran yang diperoleh dari nilai *chi square* dibagi dengan *degree of freedom*. nilai yang direkomendasikan untuk menerima kesesuaian model adalah $CMIN/DF < 2.0/3.0$.

Secara keseluruhan parameter pengukuran *Goodness-of fit* model adalah sebagai berikut.

Tabel 3.4 Indikator *Goodness of fit Model*

Chi-square (CMIN)	Diharapkan kecil	Baik
Probability Level (p)	≥ 0.05	Baik
CMIN/DF	≤ 2.00	Baik
GFI	≥ 0.90	Baik
TLI	≥ 0.90	Baik
AGFI	≥ 0.90	Baik
CFI	≥ 0.90	Baik
RMSEA	≤ 0.08	Baik



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh adalah unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan pelayanan di bidang perpajakan kepada masyarakat baik yang telah terdaftar sebagai Wajib Pajak maupun belum terdaftar sebagai Wajib Pajak. Sejak tahun 2002 Kantor Pelayanan Pajak secara bertahap mengalami modernisasi sistem dan struktur organisasi menjadi instansi yang berorientasi pada fungsi bukan lagi pada jenis pajak. Kantor Pelayanan Pajak modern juga merupakan penggabungan dari Kantor Pelayanan Pajak konvensional dan Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak. Pada Tahun 2002 tersebut, dibentuk dua KPP WP Besar atau LTO (*Large Tax Office*). KPP ini hanya mengadministrasikan jenis pajak PPH dan PPN dan menangani 300 WP Badan Terbesar di seluruh Indonesia. Selanjutnya dibentuk 10 KPP Khusus pada tahun 2003 yang meliputi KPP BUMN, PMA, WP Badan dan Orang Asing, dan Perusahaan Masuk Bursa. Kemudian dibentuk pula KPP Madya atau MTO (*Medium Tax Office*) pada tahun 2004. Selanjutnya mulai dibentuk KPP Pratama atau STO (*Small Tax Office*) pada tahun 2006 - 2008 yang menangani Wajib Pajak terbanyak. Yang membedakan antara KPP STO dengan KPP LTO maupun MTO antara lain dengan adanya Seksi Ekstensifikasi pada KPP STO, sehingga dapat

dikatakan pula KPP STO merupakan ujung tombak bagi DJP untuk menambah rasio perpajakan di Indonesia.

Tanggal 4 September 2008 Dirjen Pajak mengeluarkan keputusan Nomor KEP-159/PJ/2008 Tentang Penerapan Organisasi, Tata Kerja dan Saat Mulai Beroperasinya Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Barat dan Jambi, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Bengkulu dan Lampung, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Kalimantan Selatan dan Tengah, dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Kalimantan Barat, Serta Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Nanggroe Aceh Darussalam, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara II, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Barat dan Jambi, Kantor Wilayah di Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung, dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Bengkulu dan Lampung Direktorat Jenderal Pajak.

Pada tanggal 9 September 2008 mulai beroperasinya KPP Pratama dan KP2KP di lingkungan Kanwil DJP Nanggroe Aceh Darussalam, Kanwil DJP Sumatera Utara II, Kanwil DJP Sumatera Barat dan Jambi, Kanwil DJP Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung, dan Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung. Bertempat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bukittinggi pada tanggal 24 Nopember 2008 Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh diresmikan oleh Sri Mulyani (Menteri Keuangan) bersama dengan peresmian 88 Kantor Pelayanan Pajak lainnya di seluruh Indonesia. KPP Pratama Payakumbuh berada di bawah unit Kantor Wilayah DJP Sumatera Barat dan Jambi, dimana Kantor Wilayah DJP Sumatera Barat dan Jambi membawahi sembilan Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Sumatera Barat dan Jambi. KPP Pratama Payakumbuh merupakan KPP pecahan dari

KPP Pratama Bukittinggi. Wilayah kerja KPP Pratama Payakumbuh meliputi tiga dari yaitu Kota Payakumbuh, Kabupaten Limapuluh Kota dan Kabupaten Tanah Datar. KPP Pratama Payakumbuh juga membawahi Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Batusangkar. KPP Pratama Payakumbuh beralamat di Jalan Soekarno Hatta Nomor 35 Payakumbuh.

2. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Payakumbuh. Karakteristik responden merupakan suatu alat ukur statistik yang penting dalam suatu populasi, diaman dalam penelitian ini digambarkan mengenai jenis kelamin, umur, pekerjaan dan tingkat pendidikan yang dikaitkan dengan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak. Dalam penelitian ini apabila dilihat respon para responden melalui pengumpulan kuesioner maka karakteristik yang terkumpul dapat dilihat pada tabel-tabel berikut.

Tabel 4.1 Tingkat Kesadaran Wajib Pajak Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Laki-laki	3	10	32	55	28
Perempuan	0	11	42	72	33
Total	3	21	74	127	61

Sumber: Diolah dari hasil survey

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa tingkat kesadaran Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh berdasarkan jenis kelamin

Pajak dengan jenis kelamin perempuan setuju sebanyak 72 orang dan yang sangat setuju 33 orang, sedangkan jenis kelamin laki-laki yang setuju 55 orang dan yang sangat setuju 28 orang.

Tabel 4.2 Tingkat Kesadaran Wajib Pajak Berdasarkan Umur

Umur	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
s.d. 20 th					
21 s.d. 25 th				1	
26 s.d. 35 th		1	2	9	2
36 s.d. 45 th	2	10	42	69	42
46 s.d. 55 th		9	21	39	14
56 th ke atas	1	1	9	9	3
Total	3	21	74	127	61

Sumber: Diolah dari hasil survey

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa tingkat kesadaran Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh berdasarkan umur mencapai tingkat kesadaran yang tinggi adalah pada tingkat umur 36 - 45 tahun mencapai 69 orang yang menyatakan setuju. Dan Wajib Pajak yang paling banyak sangat setuju adalah umur 36 - 45 tahun yaitu sebanyak 42 orang.

Tabel 4.3 Tingkat Kesadaran Wajib Pajak Berdasarkan Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Pegawai Negeri	3	14	54	90	43
Pegawai Swasta	0	1	4	9	4
Militer	0	2	6	2	1

Jenis Pekerjaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Wiraswasta	0	2	7	21	7
Lainnya	0	2	3	5	6
Total	3	21	74	127	61

Sumber: Diolah dari hasil survey

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa tingkat kesadaran Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh berdasarkan pekerjaan mencapai tingkat kesadaran yang tinggi pada jenis pekerjaan pegawai negeri. Dimana Wajib Pajak yang paling banyak setuju mencapai 90 orang dan yang sangat setuju sebanyak 43 orang.

Tabel 4.4 Tingkat Kesadaran Wajib Pajak Berdasarkan Pendidikan

Jenis Pendidikan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
SMA	0	0	0	0	0
D1	0	0	0	3	0
D3	1	5	12	24	3
S1	2	12	49	82	48
S2	0	4	13	18	10
Total	3	21	74	127	61

Sumber: Diolah dari hasil survey

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa tingkat kesadaran Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh berdasarkan tingkat pendidikan mencapai tingkat kesadaran yang tinggi pada tingkat pendidikan S1 yaitu mencapai 82 orang. Wajib Pajak yang paling banyak sangat setuju adalah yang mempunyai tingkat pendidikan S1 yaitu sebanyak 48 orang.

Tabel 4.5 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Laki-laki	2	12	25	63	26
Perempuan	0	15	54	64	25
Total	2	27	79	127	51

Sumber: Diolah dari hasil survey

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh berdasarkan jenis kelamin mencapai tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi adalah yang berjenis kelamin laki-laki yang menyatakan sangat setuju sebanyak 26 orang, dan yang menyatakan setuju paling banyak jenis kelamin perempuan yaitu mencapai 64 orang.

Tabel 4.6 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Berdasarkan Umur

Umur	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
s.d. 20 th					
21 s.d. 25 th				1	
26 s.d. 35 th		2	2	8	2
36 s.d. 45 th	1	12	50	68	34
46 s.d. 55 th		10	21	39	13
56 th ke atas	1	3	6	11	2
Total	2	27	79	127	51

Sumber: Diolah dari hasil survey

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh berdasarkan umur mencapai tingkat

kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi pada tingkat umur 36-45 tahun yaitu mencapai 68 orang dan yang sangat setuju mencapai 34 orang.

Tabel 4.7 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Berdasarkan Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Pegawai Negeri	2	22	55	85	40
Pegawai Swasta	0	2	4	12	0
Militer	0	2	3	3	3
Wiraswasta	0	0	12	19	6
Lainnya	0	1	5	8	2
Total	2	27	79	127	51

Sumber: Diolah dari hasil survey

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Payakumbuh berdasarkan jenis pekerjaan mencapai tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi pada jenis pekerjaan pegawai negeri. Dimana Wajib Pajak yang paling banyak setuju mencapai 85 orang dan yang sangat setuju sebanyak 40 orang.

Tabel 4.8 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Berdasarkan Pendidikan

Jenis Pendidikan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
SMA	0	0	0	0	0
D1	0	0	1	1	1
D3	1	4	11	24	5
S1	1	17	54	81	40
S2	0	6	13	21	5
Total	2	27	79	127	51

Sumber: Diolah dari hasil survey

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh berdasarkan tingkat pendidikan mencapai tingkat kepatuhan yang tinggi pada tingkat pendidikan S1, dimana yang setuju mencapai 81 orang dan yang sangat setuju 40 orang.

3. Deskripsi Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini salah satu teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data adalah menggunakan kuesioner yang terdiri atas berbagai pernyataan yang dibuat berdasarkan 18 indikator yang diteliti. Kuesioner ini diberikan kepada Wajib Pajak yang datang ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh. Hasil jawaban responden disesuaikan dengan desain skala pengukuran yang telah ditetapkan dengan tujuan untuk menggambarkan hasil penilaian dari para responden tentang variabel-variabel penelitian. Setelah itu, diformulasikan ke dalam beberapa interval kelas (Suharsono, 2010:21), sehingga dapat diketahui batasan nilai masing-masing kelas sebagai dasar penentu katagori rata-rata jawaban responden penelitian.

1,00 – 1,80 = Sangat tidak baik

1,81 – 2,60 = Tidak baik

2,61 – 3,40 = Cukup baik

3,41 – 4,20 = Baik

4,21 – 5,00 = Sangat baik

Dari penelitian yang dilakukan diperoleh jawaban responden atas pernyataan tersebut yang tersaji dalam Tabel 4.9.

Tabel 4.9 Diskripsi Hasil Penelitian

Konstruk/Variabel	Indikator	Simbol	1	2	3	4	5	Jumlah Responden	Total Skor	Rata-rata Skor
Pengetahuan Pajak	Hak dan kewajiban	X1.1	29	31	30	133	63	286	1028	3.59
	Objek pajak	X1.2	17	19	104	117	29	286	980	3.43
	Pelaporan dan pembayaran	X1.3	26	18	17	139	86	286	1099	3.84
	Sosialisasi dan media	X1.4	31	15	35	107	98	286	1084	3.79
	Rata-rata									3.66
Kualitas Pelayanan	Waktu pelayanan	X2.1	13	32	22	155	64	286	1083	3.79
	Petugas yang melayani	X2.2	17	24	55	143	47	286	1037	3.63
	Inovasi dalam pelayanan	X2.3	34	33	30	129	60	286	1006	3.52
	Sarana dan prasarana	X2.4	29	16	34	92	115	286	1106	3.87
	Rata-rata									3.70
Pemeriksaan Pajak	Identitas dan surat perintah	X3.1	29	31	30	133	63	286	1028	3.59
	Dasar pemeriksaan	X3.2	17	19	104	117	29	286	980	3.43
	Penjelasan koreksi	X3.3	34	33	30	129	60	286	1006	3.52
	Pengiriman	X3.4	29	16	34	92	115	286	1106	3.87
	Rata-rata									3.60
Kesadaran Wajib Pajak	Kegunaan pajak	Y1.1	14	15	41	163	53	286	1084	3.79
	Bangga bayar pajak	Y1.2	16	29	29	126	86	286	1095	3.83
	Menikmati hasil	Y1.3	21	35	33	114	83	286	1061	3.71
	Rata-rata									3.78

Konstruk/Variabel	Indikator	Simbol	1	2	3	4	5	Jumlah Responden	Total Skor	Rata-rata Skor
Kepatuhan Wajib Pajak	Penghindaran dikenakan sanksi	Y2.1	30	17	29	118	92	286	1083	3.79
	Kenyamanan dalam bekerja atau berusaha	Y2.2	24	29	32	111	90	286	1072	3.075
	Kejelasan aturan	Y2.3	35	8	49	135	59	286	1033	3.61
	Rata-rata									3.72

Sumber: Diolah dari hasil survey

Tabel 4.9 dapat dinyatakan sebagai berikut:

- a. Pada konstruk pengetahuan pajak yang mempunyai rata-rata skor paling tinggi sebesar 3,84 adalah indikator cara pelaporan dan pembayaran pajak. Indikator obyek pajak mempunyai rata-rata skor lebih rendah yaitu sebesar 3,43 dibandingkan dengan rata-rata skor secara keseluruhan dan rata-rata variabel pengetahuan diatas 3,41 yaitu sebesar 3,66, yang artinya indikator-indikator variabel tersebut sudah dinilai baik.
- b. Pada konstruk pelayanan rata-rata skor yang paling tinggi yaitu sebesar 3,87 adalah indikator sarana dan prasarana. Indikator yang apabila dibandingkan dengan rata-rata skor secara keseluruhan mempunyai rata-rata skor lebih rendah adalah indikator inovasi dalam pelayanan yaitu sebesar 3,52 dan petugas dalam melayani yaitu sebesar 3,63. Namun responden menilai baik variabel pelayanan dimana secara rata-rata variabel pelayanan memiliki nilai 3,70.

- c. Pada konstruk pemeriksaan pajak rata-rata skor yang paling tinggi adalah indikator pengiriman yaitu sebesar 3,87. Indikator yang dibandingkan dengan rata-rata skor secara keseluruhan mempunyai rata-rata skor lebih rendah adalah indikator dasar pemeriksaan yaitu sebesar 3,43, indikator penjelasan koreksi yaitu sebesar 3,52 serta identitas dan surat perintah sebesar 3,59. Secara rata-rata, variabel pemeriksaan memiliki nilai 3,60 yang artinya responden menilai baik variabel pemeriksaan.
- d. Pada konstruk kesadaran Wajib Pajak indikator yang mempunyai rata-rata skor yang paling tinggi yaitu sebesar 3,83 adalah indikator bangga bayar pajak. Indikator yang jika dibandingkan dengan rata-rata skor secara keseluruhan mempunyai rata-rata skor lebih rendah yaitu sebesar 3,71 adalah indikator menikmati hasil. Secara rata-rata, variabel kesadaran memiliki nilai 3,78 yang artinya responden menilai baik variabel kesadaran.
- e. Pada konstruk kepatuhan Wajib Pajak, indikator yang mempunyai rata-rata skor yang paling tinggi yaitu sebesar 3,79 adalah indikator penghindaran dikenakan sanksi. Indikator yang jika dibandingkan dengan rata-rata skor secara keseluruhan mempunyai rata-rata skor lebih rendah yaitu sebesar 3,61 adalah indikator kejelasan aturan. Secara rata-rata variabel pelayanan memiliki nilai 3,72 yang artinya responden menilai baik variabel kepatuhan

4. Pengujian Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas diperlukan untuk melihat apakah kuesioner dapat dipahami oleh semua responden. Apabila jawaban kuesioner antara satu responden dengan responden lainnya tidak terlalu menyimpang satu sama lainnya maka ini menunjukkan bahwa isi kuesioner tersebut sudah tepat untuk mengukur apa yang ingin diukur. Bila korelasi tiap faktor bernilai positif dan besarnya 0,3 keatas maka faktor tersebut merupakan variabel yang kuat. Uji validitas dapat dilihat pada Tabel 4.10.

Tabel 4.10 Uji Validitas

No	Konstruk	Indikator	Koefisien Korelasi	Signifikansi	Keterangan
1.	Pengetahuan	X11	0.908	0	Valid
		X12	0.872	0	Valid
		X13	0.877	0	Valid
		X14	0.897	0	Valid
2.	Pelayanan	X21	0.903	0	Valid
		X22	0.866	0	Valid
		X23	0.899	0	Valid
		X24	0.887	0	Valid
3.	Pemeriksaan	X31	0.908	0	Valid
		X32	0.872	0	Valid
		X33	0.899	0	Valid
		X34	0.887	0	Valid
4.	Kesadaran Wajib Pajak	Y11	0.752	0	Valid
		Y12	0.675	0	Valid
		Y13	0.867	0	Valid

No	Konstruk	Indikator	Koefisien Korelasi	Signifikansi	Keterangan
5.	Kepatuhan Wajib Pajak	Y21	0.817	0	Valid
		Y22	0.840	0	Valid
		Y23	0.825	0	Valid

Sumber: Data yang diolah

Dari Tabel 4.10 dapat dilihat bahwa semua butir dalam instrumen tersebut dikatakan valid karena instrumen penelitian ini memiliki skor korelasi lebih dari 0,3 dengan taraf signifikansi kurang dari 5% (0.05).

b. Uji Reliabilitas

Untuk mengukur keandalan suatu instrumen diperlukan uji reliabilitas, pada penelitian ini digunakan koefisien *Alpha Cronbach*. Apabila nilai *Alpha Cronbach* ≥ 0.6 maka nilai suatu instrumen dikatakan *reliable*. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 4.11.

Tabel 4.11 Uji Reliabilitas

Konstruk	Alpha Cronbach	Keterangan
Pengetahuan pajak	0.958	Reliabel
Kualitas pelayanan	0.944	Reliabel
Pemeriksaan pajak	0.948	Reliabel
Kesadaran	0.895	Reliabel
Kepatuhan	0.915	Reliabel

Sumber: Data yang diolah

Dari Tabel 4.11 terlihat bahwa seluruh instrumen tersebut nilai *Alpha Cronbach* lebih besar daripada 0,6. Jadi, apabila atas subyek yang

sama dilakukan pengujian kembali maka hasilnya akan konsisten.

5. Evaluasi Asumsi *Structural Equation Model* (SEM)

a. Pengujian Asumsi Normalitas

Pengujian asumsi dilakukan setelah instrumen pengukuran dinyatakan sah dan handal. Apabila ingin mengetahui distribusi masing-masing variabel, yaitu variabel eksogen dan variabel endogen apakah sudah terdistribusi secara normal, mendekati normal atau tidak di perlukan pengujian asumsi normalitas (Santoso, 2001). Tahap *preliminary evaluation criteria* dalam SEM merupakan pengujian asumsi-asumsi kunci (Byrne, 2001), asumsi kunci yang paling krusial jika teknik estimasi yang digunakan *maximum likelihood* (ML) adalah normalitas data pada tingkatan multivariat (*multivariate normality*), karena atas parameter-parameter yang diestimasi dalam model akan mengalami bias yang serius apabila adanya pelanggaran atas asumsi *multivariate normal data* (Byrne, 2001; Hair *et al.*, 1998). Menurut Kline (2004) pelanggaran asumsi ini juga mengindikasikan adanya problem nonlinearitas dan heteroskedastisitas. Itulah sebabnya maka dalam penelitian ini yang dilakukan pertama kali adalah pengujian asumsi *multivariate normality*. Disamping itu normalitas data secara multivariat adalah syarat mutlak pada model pengukuran yang diestimasi dengan *maximum likelihood estimation* (MLE). Interpretasi terhadap *factor loading* akan menjadi bias apabila terjadi pelanggaran atas asumsi ini yang akan menyebabkan standard error yang besar dan *goodness of fit index* yang buruk. Pengujian atas *Multivariate normality* dilakukan melalui *Mardia's Statistic* dan ambang batas yang digunakan adalah maksimal nilai *critical ratio Mardia's Statistic* = 3 (Bagozzi and

Baumgartner, 1994). Pada tingkatan *univariat*, apabila akan melakukan evaluasi normalitas data bisa dilakukan dari *Skewness* yang menunjukkan seberapa jauh data terdistribusi secara simetris dan kurtosis yang menunjukkan pemuncakan distribusi data, dimana *critical ratio* untuk skewness dan kurtosis tidak lebih dari $\pm 2,58$ (Bagozzi and Baumgartner, 1994). Normalitas *univariat* maupun *multivariate* terhadap data yang digunakan dalam analisis ini dengan menggunakan Amos, dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 4.12 Pengujian Normalitas Data

Variable	Min	Max	skew	c.r.	Kurtosis	c.r.
PEM	1.500	5.000	-.613	-4.230	.045	.154
PLY	1.250	5.000	-.503	-3.471	-.056	-.193
PGT	1.500	5.000	-.390	-2.692	-.333	-1.149
KSD	1.330	5.000	-.391	-2.700	-.077	-.267
KPT	1.330	5.000	-.451	-3.117	-.302	-1.043
Multivariate					3.351	3.387

Sumber: Data primer yang diolah

Terlihat pada Tabel 4.12 bahwa pada tingkat *univariat* data terdistribusi secara normal, dimana nilai setiap variabel tidak ada yang lebih besar dari $\pm 2,58$ baik itu nilai *critical ratio* (C.R) Skewness maupun kurtosis. Demikian juga dengan nilai *univariate skewness* tidak ada yang lebih besar dari 3 dan *univariate kurtosis* tidak ada yang melebihi 10 sebagaimana disarankan oleh Kline (2004). Sedangkan pada baris *multivariate kurtosis* nampak bahwa nilai C.R. 3,38 lebih besar dari \pm

c. Uji Kesesuaian Model *Goodness of Fit*

Evaluasi nilai *goodness of fit* yang telah dilakukan pengolahan dengan Amos hasilnya dapat dilihat pada Tabel 4.13 berikut.

Tabel 4.13 Hasil *Goodness of Fit Model*

Model	Default Model	Cut Off Value	Keterangan
Chi-square (CMIN)	1.666	Diharapkan kecil	Didasarkan pada tes signifikansi diharapkan kecil
Probability Level (p)	0.197	≥ 0.05	Baik
CMIN/DF	1.666	≤ 2.00	Baik
GFI	0.998	≥ 0.90	Baik
TLI	0.977	≥ 0.90	Baik
AGFI	0.965	≥ 0.90	Baik
CFI	0.999	≥ 0.90	Baik
RMSEA	0.048	≤ 0.08	Marginal

Sumber: Hasil olahan dengan AMOS

Table 4.13 menunjukkan bahwa semua nilai *default model* alat ukur menunjukkan angka yang mengindikasikan bahwa model sudah *fit* dengan data yang ada.

c. Analisis Uji Hipotesis

Setelah kriteria *goodness of fit* dapat terpenuhi selanjutnya analisis terhadap hubungan-hubungan struktur model (pengujian hipotesis) dapat dilakukan. Hubungan antar konstruk dalam hipotesis ditunjukkan oleh nilai *regression weight*.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menganalisis tingkat signifikansi hubungan kausalitas antar konstruk dalam model yang didasarkan pada nilai C.R. Hasil yang diperoleh setelah dilakukan pengolahan data menggunakan Amos adalah sebagai berikut.

Tabel 4.14 Regression Weights

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KSD	<---	PGT	.218	.080	2.718	.007	par_1
KSD	<---	PLY	.464	.088	5.247	***	par_2
KSD	<---	PEM	-.074	.115	-.646	.518	par_3
KPT	<---	PGT	.088	.076	1.156	.248	par_4
KPT	<---	PEM	-.023	.078	-.296	.767	par_5
KPT	<---	KSD	.565	.056	10.053	***	par_6

Sumber: Hasil olahan dengan AMOS

Pada Tabel 4.14 dapat digambarkan sebagai berikut:

- 1) Pada baris pertama pada kolom P menggambarkan hubungan pengetahuan dan kesadaran Wajib Pajak. Koefisien P menunjukkan $0.007 < 0,05$ begitu juga pada kolom C.R. menunjukkan koefisien $2,718 > 1,96$ dapat dianalisa bahwa pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran Wajib Pajak
- 2) Pada baris kedua pada kolom P menggambarkan hubungan pelayanan dan kesadaran Wajib Pajak. Koefisien $P < 0,05$ dan $C.R. > 1,96$ dapat dianalisa bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran Wajib Pajak
- 3) Pada baris ketiga pada kolom P menggambarkan hubungan pemeriksaan dan kesadaran Wajib Pajak. Koefisien $P > 0,05$ dan $C.R. <$

1,96 dapat dianalisa bahwa pemeriksaan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran Wajib Pajak

- 4) Pada baris keempat pada kolom P menggambarkan hubungan pengetahuan dan kepatuhan Wajib Pajak. Koefisien $P > 0,05$ dan $C.R. < 1,96$ dapat dianalisa bahwa pengetahuan berpengaruh positif tapi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak
- 5) Pada baris kelima pada kolom P menggambarkan hubungan pemeriksaan dan kepatuhan Wajib Pajak. Koefisien $P > 0,05$ dan $C.R. < 1,96$ dapat dianalisa bahwa pemeriksaan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
- 6) Pada baris keenam pada kolom P menggambarkan hubungan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak. Koefisien $P < 0,05$ dan $C.R. > 1,96$ dapat dianalisa bahwa kesadaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Untuk mengukur pengaruh secara bersama-sama variabel eksogen dan intervening koefisien dapat dilihat pada *output* AMOS “*Square Multiple Correlation*” dalam tabel berikut.

Tabel 4.15 Squared Multiple Correlations

Variabel	Estimate
Kesadaran	.244
Kepatuhan	.315

Sumber: Hasil olahan dengan AMOS

Tabel 4.15 menunjukkan determinan *R-square variable* kesadaran, dijelaskan variabel eksogen secara bersama-sama sebesar 0.244 atau 24,4% dan variabel kepatuhan Wajib Pajak dijelaskan oleh variabel eksogen secara bersama-sama sebesar 0,315 atau 31,5%. H0 ditolak dan H1 diterima, dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel eksogen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel endogen.

6. Parameter Pengaruh Konstruk

Pengaruh antar konstruk berupa pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung dan pengaruh total. Pengaruh langsung untuk melihat seberapa kuat pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen secara langsung. *Output* SEM – AMOS koefisien pengaruh langsung variabel eksogen terhadap variabel endogen seperti dalam tabel berikut.

Tabel 4.16 Standardized Direct Effect

	PEM	PLY	PGT	KSD
KSD	-.069	.444	.201	.000
KPT	-.021	.000	.078	.541

Sumber: Hasil olahan dengan AMOS

Dapat dilihat bahwa kesadaran Wajib Pajak memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dibandingkan pengetahuan, pelayanan dan pemeriksaan. Pengaruh kesadaran Wajib Pajak sebesar 0.541 terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian, kesadaran Wajib Pajak merupakan variabel intervening bagi pengetahuan, pelayanan dan pemeriksaan karena kesadaran memiliki nilai yang paling dominan.

Hasil SEM-Amos *Standardized Direct Effect* memberikan informasi, bahwa variabel eksogen berpengaruh positif terhadap variabel endogen. Koefisien pelayanan sebesar 0.444 lebih besar dibandingkan koefisien variabel pengetahuan 0.201 dan variabel pemeriksaan -0.069. Sehingga upaya untuk meningkatkan kesadaran lebih dominan kualitas pelayanan dibandingkan pengetahuan dan pemeriksaan. Demikian juga jika dilihat koefisien pemeriksaan, pelayanan dan pengetahuan dalam meningkatkan kepatuhan, koefisien pemeriksaan dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak paling kecil yaitu sebesar -0.21, jadi untuk peningkatan kesadaran Wajib Pajak dapat diusahakan melalui peningkatan kualitas pelayanan, pengetahuan Wajib Pajak baru pemeriksaan.

Sedangkan pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) maksudnya adalah pengaruh dari suatu variabel eksogen terhadap variabel endogen melalui variabel intervening. *Output SEM – AMOS* koefisien pengaruh tidak langsung variabel eksogen terhadap variabel endogen seperti dalam tabel berikut.

Tabel 4.17 *Standardized Indirect Effect*

	PEM	PLY	PGT	KSD
KSD	.000	.000	.000	.000
KPT	-.037	.240	.109	.000

Sumber: Hasil olahan dengan AMOS

Berdasarkan tabel dapat dihitung pengaruh tidak langsung:

a. Pengaruh pemeriksaan terhadap kesadaran (-0.069) dan kesadaran

terhadap kepatuhan (0.541) adalah $-0.069 \times 0.541 = -0.037$

- b. Pengaruh pelayanan terhadap kesadaran (0.444) dan kesadaran terhadap kepatuhan (0.541) adalah $0.444 \times 0.541 = 0.240$
- c. Pengaruh pengetahuan terhadap kesadaran (0.201) dan kesadaran terhadap kepatuhan (0.541) adalah $0.201 \times 0.541 = 0.109$

Jika dibandingkan dengan tabel *indirect effect* untuk pengaruh tidak langsung:

- a. Pemeriksaan terhadap kepatuhan melalui kesadaran Wajib Pajak didapat hasil -0.37
- b. Pelayanan terhadap kepatuhan melalui kesadaran Wajib Pajak didapat hasil 0.240
- c. Pengetahuan terhadap kepatuhan melalui kesadaran Wajib Pajak didapat hasil 0.109

Artinya kesadaran merupakan variabel intervening untuk pengaruh pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Untuk pengaruh total (*total effect*) adalah hasil penjumlahan pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung. *Output* SEM – AMOS koefisien pengaruh total variabel eksogen terhadap variabel endogen seperti dalam tabel berikut.

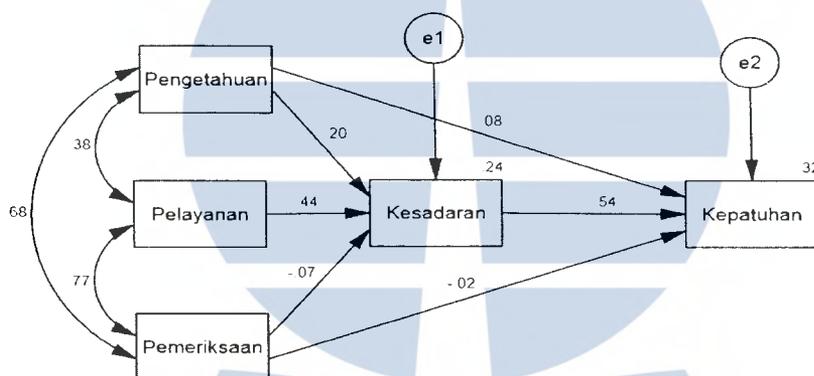
Tabel 4.18 Standardized Total Effects

	PEM	PLY	PGT	KSD
KSD	-.069	.444	.201	.000
KPT	-.058	.240	.186	.541

Sumber: Hasil olahan dengan AMOS

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa kesadaran Wajib Pajak memiliki pengaruh total yang paling dominan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dibandingkan pengetahuan, pelayanan dan pemeriksaan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kesadaran Wajib Pajak merupakan variabel intervening bagi pengetahuan, pelayanan dan pemeriksaan karena kesadaran Wajib Pajak memiliki nilai yang paling dominan.

Untuk melihat pengaruh secara keseluruhan dalam bentuk grafik dapat digambarkan sebagai berikut.



Sumber: Analisa Amos

Gambar 4.1 Hasil Analisa AMOS

B. Pembahasan

Pada bagian ini akan dibahas hasil perhitungan yang telah dilakukan dengan analisis SEM. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh dari pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak terhadap kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh. Supaya

dapat diketahui pengaruh masing-masing konstruk terhadap konstruk yang lain dilakukan pengujian yang ditunjukkan melalui hipotesis yang ada.

1. Pengaruh Pengetahuan Pajak (X_1) Terhadap Kesadaran Wajib Pajak (Y)

H₁ : Terdapat pengaruh signifikan antara pengetahuan pajak terhadap kesadaran Wajib Pajak

Hasil analisis model yang menguji pengaruh pengetahuan dengan kesadaran Wajib Pajak didapat hasil koefisien P sebesar $0.007 < 0.05$ dan CR positif sebesar 2,718 dengan nilai SE sebesar 0.080. Karena nilai CR > dari 1,96 maka menunjukkan pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kesadaran Wajib Pajak. Jadi, dapat disimpulkan bahwa **H₁ diterima** dengan tingkat signifikansi 5% (0,05), yaitu pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kesadaran Wajib Pajak.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) Terhadap Kesadaran Wajib Pajak (Y)

H₂ : Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kesadaran Wajib Pajak

Berdasarkan hasil analisis model yang menguji pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kesadaran Wajib Pajak didapat hasil koefisien P sebesar $0.00 < 0.05$ dan CR positif sebesar 5,247 dengan nilai SE sebesar 0.088. Karena CR > dari 1,96 maka menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kesadaran Wajib Pajak. Jadi, dapat disimpulkan **H₂ diterima** dengan tingkat signifikansi 5% (0.05).

3. Pengaruh Pemeriksaan Pajak (X_3) Terhadap Kesadaran Wajib Pajak (Y)

H₃ : Terdapat pengaruh signifikan antara pemeriksaan pajak terhadap kesadaran Wajib Pajak

Berdasarkan hasil analisis model yang menguji pengaruh antara pemeriksaan pajak dengan kesadaran Wajib Pajak didapat hasil koefisien P sebesar $0.518 > 0.05$ dan CR negatif sebesar $-0,646$ dengan nilai SE sebesar 0.155 . Dari hasil di atas dapat disimpulkan bahwa pemeriksaan pajak tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kesadaran Wajib Pajak, hal ini juga dapat dilihat dari nilai CR $<$ dari $1,96$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa **H₃ ditolak**. Tidak signifikannya pengaruh pemeriksaan terhadap kesadaran Wajib Pajak disebabkan karena pemeriksaan dilakukan sebagian besar terhadap Wajib Pajak yang mempunyai kelebihan dalam pembayaran pajak, sedangkan untuk Wajib Pajak yang tidak patuh masih sedikit dilakukan pemeriksaan, hal ini karena untuk dilakukan pemeriksaan harus terpenuhi beberapa syarat tertentu, selain itu sumber daya yang tersedia sangat sedikit, yaitu kurangnya petugas pemeriksa untuk melakukan pemeriksaan tersebut.

4. Pengaruh Pengetahuan Pajak (X_1) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z)

H₄ : Terdapat pengaruh signifikan antara pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Dari hasil analisis model yang menguji pengaruh antara pengetahuan pajak dengan kepatuhan Wajib Pajak didapat hasil CR positif sebesar $1,156$ dengan nilai SE sebesar $0,076$. Karena CR $<$ dari $1,96$ artinya pengetahuan

Pajak tidak signifikan. Dapat disimpulkan bahwa Hipotesis **H₄ ditolak**, dimana pengetahuan pajak berpengaruh positif tapi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini disebabkan karena Wajib Pajak kurang memiliki pengetahuan pajak, sehingga dapat mengakibatkan ketidakpatuhan dari Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya.

5. Pengaruh Pemeriksaan Pajak (X₃) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z)

H₅ : Terdapat pengaruh signifikan antara pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Dari hasil analisis model yang menguji pengaruh antara pemeriksaan pajak dengan kepatuhan Wajib Pajak didapat hasil CR negatif sebesar -0,296 dengan nilai SE sebesar 0,078. Karena $CR < 1,96$ maka pemeriksaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, dapat disimpulkan bahwa hipotesis **H₅ ditolak**. Hal ini karena rendahnya jumlah pemeriksaan yang dilakukan oleh aparat pajak, terbukti dengan sedikitnya Surat Ketetapan Pajak (SKP) yang diterbitkan sehingga tidak besar pengaruhnya terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sementara terhadap Wajib Pajak tidak patuh yang tidak dilakukan pemeriksaan selama ini hanya diterbitkan Surat Tagihan Pajak (STP) atas sanksi tidak lapor atau terlambat bayar. Hal ini membuat Wajib Pajak tidak jera atau tidak patuh dalam melaksanakan kewajibannya. Pada prinsipnya pemeriksaan dapat dilakukan terhadap semua Wajib Pajak, namun karena keterbatasan sumber daya manusia atau tenaga pemeriksa, maka pemeriksaan tidak dapat dilakukan terhadap semua Wajib Pajak. Pemeriksaan lebih difokuskan terhadap Wajib Pajak yang Surat Pemberitahuan (SPT)

menyatakan lebih bayar karena hal ini telah diatur dalam Undang-Undang Perpajakan.

6. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak (Y) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z)

H₆ : Terdapat pengaruh signifikan antara kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Dari hasil analisis model yang menguji pengaruh antara kesadaran Wajib Pajak dengan kepatuhan Wajib Pajak didapat hasil CR positif sebesar 10,053, karena $CR >$ dari 1,96 dengan nilai SE 0,056 maka menunjukkan bahwa kesadaran mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Jadi, dapat disimpulkan hipotesis **H₆ diterima** dengan tingkat signifikansi 5% (0,05).

7. Pengaruh Pengetahuan Pajak (X₁) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z) Melalui Kesadaran Wajib Pajak (Y)

H₇ : Pengetahuan pajak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kesadaran Wajib Pajak sebagai variabel intervening

Koefisien pengaruh langsung pengetahuan terhadap kepatuhan Wajib Pajak sebesar $0.078 <$ koefisien pengaruh tidak langsung pengetahuan pajak terhadap kepatuhan melalui kesadaran Wajib Pajak sebesar 0.109. Ini menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak merupakan variabel intervening bagi pengetahuan pajak dan pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kesadaran Wajib Pajak. Dengan

demikian dapat disimpulkan hipotesis **H₇ diterima**, dimana untuk

meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak perlu meningkatkan pengetahuan agar kesadaran Wajib Pajak meningkat sehingga berakibat meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak.

8. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z) Melalui Kesadaran Wajib Pajak (Y)

H₈ : Kualitas pelayanan pajak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kesadaran Wajib Pajak sebagai variabel intervening

Koefisien pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak < koefisien pengaruh tidak langsung pengetahuan pajak terhadap kepatuhan melalui kesadaran Wajib Pajak sebesar 0.240. Ini menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak merupakan variabel intervening bagi kualitas pelayanan dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kesadaran Wajib Pajak. Dengan demikian dapat disimpulkan hipotesis **H₈ diterima**, untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak perlu meningkatkan kualitas pelayanan agar kesadaran Wajib Pajak meningkat sehingga berakibat meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak.

9. Pengaruh Pemeriksaan Pajak (X_3) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z) Melalui Kesadaran Wajib Pajak (Y)

H₉ : Pemeriksaan pajak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kesadaran Wajib Pajak sebagai variabel intervening

Koefisien pengaruh langsung pemeriksaan terhadap kepatuhan Wajib Pajak sebesar $-0.021 >$ koefisien pengaruh tidak langsung pemeriksaan terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kesadaran wajib pajak sebesar -0.037 . Pemeriksaan pajak berpengaruh negatif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kesadaran Wajib Pajak. Dapat disimpulkan bahwa Hipotesis **H₉ ditolak**, karena sedikitnya jumlah pemeriksaan yang dilakukan terhadap Wajib Pajak dan keterbatasan sumber daya manusia atau tenaga pemeriksa, maka pemeriksaan tidak dapat dilakukan terhadap semua Wajib Pajak.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kesadaran Wajib Pajak di KPP Pratama Payakumbuh

Berdasarkan hasil penelitian variabel pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kesadaran Wajib Pajak. Menurut Nugroho dkk (2016) pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seorang Wajib Pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu tentang tarif berdasarkan Undang-Undang yang akan dibayarkan maupun manfaat pajak yang berguna bagi kebutuhan bersama. Menurut Nurlis Islamiah (2015) untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak perlu dilakukan peningkatan pengetahuan tentang pajak. Wajib Pajak akan mengetahui kewajiban yang harus dilakukan sebagai Wajib Pajak apabila Wajib Pajak tersebut memahami hak dan kewajibannya sebagai Wajib Pajak. Karena jika Wajib Pajak memiliki pengetahuan yang tinggi tentang perpajakan maka Wajib Pajak akan lebih sadar akan kewajiban

dan Uyioghosa (2016) dimana hasilnya menunjukkan bahwa pengetahuan pajak mempunyai dampak yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kesadaran Wajib Pajak di KPP Pratama Payakumbuh

Dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kesadaran Wajib Pajak di KPP Pratama Payakumbuh. Penelitian yang dilakukan Arum (2012) juga sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan, dimana penelitian yang dilakukan Arum menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kesadaran Wajib Pajak, aparat pajak diharapkan mempunyai pemahaman tentang pajak dan sebagai pelayan publik juga memiliki motivasi yang tinggi supaya setiap melakukan aktivitas perpajakan di kantor pelayanan pajak Wajib Pajak merasa nyaman.

3. Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kesadaran Wajib Pajak di KPP Pratama Payakumbuh

Dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel pemeriksaan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kesadaran Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh. Hal ini disebabkan karena sedikitnya jumlah pemeriksaan dilakukan dan sebagian besar pemeriksaan dilakukan hanya untuk kriteria Wajib Pajak tertentu sehingga belum menyentuh Wajib Pajak secara keseluruhan. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andriani (2012) yang menyatakan ada pengaruh pemeriksaan pajak terhadap tumbuhnya kesadaran Wajib Pajak.

Kesadaran Wajib Pajak akan semakin baik, apalagi didukung dengan peningkatan pemeriksaan karena pemeriksaan merupakan salah satu instrumen untuk melihat tingkat kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

4. Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Payakumbuh

Dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa pengetahuan pajak tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Payakumbuh, dimana peningkatan pengetahuan Wajib Pajak tidak diiringi dengan perubahan perilaku Wajib Pajak menjadi lebih patuh. Pengetahuan tentang perpajakan meliputi pengetahuan yang berhubungan dengan cara melaksanakan kewajiban pajak, berapa besarnya dan bagaimana cara menghitungnya. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Siregar (2012), dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak mempunyai pengaruh yang signifikan, sehingga memiliki pengetahuan tentang perpajakan yang cukup sangat penting karena merupakan salah satu alat yang efektif untuk mendorong Wajib Pajak menjadi lebih patuh (Hyun, 2003, dalam Lusia, 2013).

5. Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Payakumbuh

Dari penelitian yang dilakukan diketahui bahwa bahwa pemeriksaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama

besar Wajib Pajak sebagai instrumen untuk menentukan tingkat kepatuhan Wajib Pajak, sehingga perlu ditingkatkan pemeriksaan yang dilakukan di KPP Pratama Payakumbuh.

6. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Payakumbuh

Dari penelitian yang dilakukan diketahui bahwa variabel kesadaran Wajib Pajak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Payakumbuh. Jadi, apabila akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak faktor penting yang menentukannya adalah kesadaran Wajib Pajak. Peningkatan kesadaran akan menyebabkan terjadinya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Payakumbuh. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Arum (2012) yang menyatakan bahwa kepatuhan Wajib Pajak akan semakin tinggi apabila kesadaran Wajib Pajak juga semakin tinggi. Demikian juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Dina (2015) yang menyatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dapat diterima. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Nurlis (2015) dan Tryana (2015) bahwa kesadaran Wajib Pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Jadi, semakin tinggi kesadaran yang dimiliki Wajib Pajak, semakin tinggi pula kepatuhan Wajib Pajak.

7. Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kesadaran Wajib Pajak di KPP Pratama Payakumbuh

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kesadaran Wajib Pajak di KPP Pratama Payakumbuh. Wajib Pajak sering tidak memenuhi kewajiban perpajakannya karena kurangnya pengetahuan yang dimiliki oleh Wajib Pajak. Dari pengetahuan yang dimiliki oleh Wajib Pajak dapat sebagai tolak ukur kepatuhan Wajib Pajak, pengetahuan itu dapat berupa ketentuan umum di bidang perpajakan, pengetahuan tentang peraturan maupun perubahan-perubahannya, pengetahuan tentang subyek dan obyek pajak, jenis dan tarif, cara menghitung pajak terhutang serta cara pembayaran dan pelaporannya. Penelitian yang dilakukan oleh Lusia (2013) sejalan dengan penelitian ini, dimana penelitian Lusia menyatakan bahwa pengetahuan pajak melalui kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

8. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kesadaran Wajib Pajak di KPP Pratama Payakumbuh

Dari penelitian yang dilakukan menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kesadaran Wajib Pajak di KPP Pratama Payakumbuh. Kualitas pelayanan yang baik dapat memuaskan Wajib Pajak sehingga diharapkan dapat berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Putra (2013) juga telah melakukan penelitian yang senada dengan kesimpulan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak juga dipengaruhi oleh tingkat kepuasan dari Wajib Pajak, dimana pelayanan yang

secara tidak langsung akan membuat Wajib Pajak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

9. Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kesadaran Wajib Pajak di KPP Pratama Payakumbuh

Dari hasil penelitian menyatakan bahwa pemeriksaan pajak tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kesadaran Wajib pajak di KPP Pratama Payakumbuh. Hal ini disebabkan karena pemeriksaan yang dilakukan belum menyentuh sebagian besar Wajib Pajak. Pemeriksaan pajak merupakan sarana untuk melihat tingkat kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dari pemeriksaan yang dilakukan akan mendorong timbulnya kesadaran Wajib Pajak sehingga akan berdampak terhadap peningkatan kepatuhan karena tindakan pemeriksa merupakan alat pencegah utama ketidakpatuhan Wajib Pajak. Pada prinsipnya pemeriksaan dapat dilakukan terhadap semua Wajib Pajak, namun karena keterbatasan sumber daya manusia atau tenaga pemeriksa, maka pemeriksaan tidak dapat dilakukan terhadap semua Wajib Pajak. Pemeriksaan lebih difokuskan terhadap Wajib Pajak yang Surat Pemberitahuan (SPT) menyatakan lebih bayar karena hal ini telah diatur dalam Undang-Undang Perpajakan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini bertujuan untuk menjelaskan kesimpulan yang diikuti dengan implikasi penelitian dan saran penelitian, berikut adalah penjelasannya.

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian yang telah Penulis lakukan tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak diperoleh bahwa tidak semua variabel mempunyai hubungan signifikan. Hubungan antar variabel tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kesadaran Wajib Pajak di KPP Pratama Payakumbuh. Hal ini mengindikasikan bahwa Wajib Pajak akan dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik sesuai dengan ketentuan perpajakan apabila Wajib Pajak memiliki pengetahuan serta pemahaman yang tinggi mengenai perpajakan. Kesadaran Wajib Pajak akan meningkat apabila dilakukan peningkatan atas kualitas pelayanan di KPP Pratama Payakumbuh. Wajib Pajak akan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai ketentuan apabila pelayanan perpajakan yang dirasakan Wajib Pajak memuaskan.
2. Kualitas pelayanan dan kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Payakumbuh. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kesadaran yang didukung oleh peningkatan kualitas pelayanan akan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Payakumbuh.

3. Pengetahuan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Payakumbuh. Ketidakpatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya seringkali disebabkan karena kurangnya pengetahuan yang dimiliki Wajib Pajak. Pengetahuan yang dimiliki Wajib Pajak tentang konsep ketentuan umum dibidang perpajakan, subyek dan obyek pajak, jenis pajak yang berlaku, tarif pajak, cara menghitung pajak terhutang, cara membayar dan melaporkan pajak tepat waktu serta pengetahuan mengenai perubahan peraturan dapat sebagai tolak ukur dari kepatuhan Wajib Pajak
4. Pemeriksaan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Payakumbuh. Hal ini menunjukkan bahwa pemeriksaan pajak yang dilakukan dan hasilnya belum memberi pengaruh kepada Wajib Pajak sehingga pengaruh pemeriksaan masih tidak signifikan terhadap kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak. Dari penelitian diperoleh fakta bahwa pemeriksaan yang dilakukan saat ini belum menyentuh pada tingkat kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak, hal ini disebabkan karena pemeriksaan dilakukan hanya kepada Wajib Pajak yang lebih bayar saja, sedangkan untuk Wajib Pajak yang tidak patuh masih sedikit dilakukan pemeriksaan. Pemeriksaan terhadap Wajib Pajak yang tidak patuh perlu dilakukan untuk memberikan efek jera sehingga menjadi patuh.
5. Pengetahuan pajak, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kesadaran Wajib Pajak di KPP Patama Payakumbuh. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak memediasi secara parsial hubungan antara variabel pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dengan kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Payakumbuh. Wajib

Pajak akan terdorong menjadi patuh ketika tingkat kesadaran dari Wajib Pajak tersebut meningkat.

B. Implikasi

Dari penelitian ini terbukti variabel yang berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak adalah kualitas pelayanan dan kesadaran Wajib Pajak, sementara pengetahuan pajak dan pemeriksaan belum memberi pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak sehingga perlu lebih ditingkatkan atau diubah cara pendekatannya. Kepatuhan Wajib Pajak perlu menjadi perhatian dan ditingkatkan karena dari penelitian ini hal tersebut memberikan pengaruh terhadap pemenuhan kewajiban dari Wajib Pajak. Meningkatkan pengetahuan perpajakan yang dilakukan melalui penyuluhan dan sosialisasi perpajakan baik formal maupun nonformal ternyata berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran Wajib Pajak sehingga meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, kesadaran Wajib Pajak sangat diperlukan karena merupakan faktor penting dalam menentukan kepatuhan Wajib Pajak. Peningkatan pengetahuan Wajib Pajak harus diiringi dengan peningkatan jumlah Wajib Pajak yang mendapat sosialisasi perpajakan. Peningkatan pengetahuan Wajib Pajak ditandai dengan perubahan perilaku Wajib Pajak menjadi lebih patuh. Hasil penelitian ini sudah diterapkan di KPP Pratama Payakumbuh terhadap Wajib Pajak peternak ayam, dengan meningkatkan pengetahuan para peternak ayam terjadi perubahan perilaku menjadi lebih patuh karena kesadaran para peternak ayam juga meningkat.

Peningkatan kualitas pelayanan dilakukan dengan meningkat kemampuan sumber daya manusia, kemudahan administrasi dan tempat pelayanan

teknologi sudah dilakukan dengan layanan pelaporan secara elektronik, selain memudahkan juga tidak menimbulkan antrian dalam pelaporannya. Pemeriksaan pajak, saat ini belum mempunyai dampak yang signifikan terhadap kesadaran dan kepatuhan formal karena usulan pemeriksaan yang kurang tepat. Untuk memberikan dampak yang positif terhadap pemeriksaan diperlukan usulan pemeriksaan khusus yang harus sejalan dengan program peningkatan kesadaran dan kepatuhan formal Wajib Pajak. Usulan ini diharapkan memberikan efek jera kepada Wajib Pajak.

C. Saran

Berdasarkan penelitian yang Peneliti lakukan, maka saran yang Peneliti berikan adalah sebagai berikut:

1. Saran untuk studi ke depan
 - a. Untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih akurat dan bermanfaat untuk kalangan yang lebih luas, penelitian selanjutnya dapat membandingkan antara satu Kantor Pelayanan Pajak dengan Kantor Pelayanan Pajak lainnya.
 - b. Untuk penelitian selanjutnya gunakan variabel-variabel lain yang pengaruhnya lebih signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
 - c. Diidentifikasi antara Wajib Pajak besar dan Wajib Pajak kecil.
 - d. Diidentifikasi Wajib Pajak badan dan orang pribadi agar diketahui perbedaannya.
2. Saran untuk Kantor Pelayanan Pajak
 - a. Kantor Pelayanan Pajak lebih meningkatkan perhatiannya terhadap faktor-faktor penting dalam meningkatkan kesadaran Wajib Pajak, yaitu:

meningkatkan pengetahuan perpajakan Wajib Pajak, mempelajari karakteristik Wajib Pajak, menciptakan persepsi positif Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya.

- b. Lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak, lebih fokus dan merata dalam melakukan pemeriksaan pajak sehingga menciptakan keadilan dan kepastian hukum dalam sistem perpajakan (*fairness of the tax system*), supaya bisa lebih meningkatkan persepsi positif Wajib Pajak terhadap pajak.
- c. Melakukan sosialisasi berbagai kebijakan yang terkait dengan perpajakan secara terus menerus kepada masyarakat sebagai Wajib Pajak. Sosialisasi ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan kepada Wajib Pajak yang dapat dilakukan baik secara langsung (tatap muka) maupun melalui media massa baik cetak maupun elektronik.

D. Keterbatasan Penelitian

Penelitian yang dilakukan tidak terlepas dari kekurangan dan keterbatasan. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini hanya membandingkan Wajib Pajak yang berada dalam satu Kantor Pelayanan Pajak, tidak membandingkan Wajib Pajak antara satu Kantor Pelayanan Pajak dengan Kantor Pelayanan Pajak lainnya.
2. Dalam penelitian ini tidak membandingkan dan mengidentifikasi antara Wajib Pajak besar dan Wajib Pajak kecil.
3. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan hanya Wajib Pajak orang pribadi.
4. Penelitian ini juga hanya dilakukan terhadap Wajib Pajak yang datang ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh. Hal ini disebabkan kesulitan untuk menyebarkan kuesioner terhadap Wajib Pajak yang tidak datang ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Payakumbuh.

DAFTAR PUSTAKA

- Adesina Olugoke Oladipupo, Obazee Uyioghosa. (2016). Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Pengusaha UKM. *Jurnal iBusiness*, 2016.
- Anjarini. Kusujarwati, Heri Prasetyo dan Iriani, Lia Dahlia. (2012). Analisis Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Satu. *Jurnal Akuntansi Perpajakan*, 2012.
- Anonim. Pajak sebagai Ujung Tombak Pembangunan. <http://bit.ly/2bZVhcU>.
- Arum, Harjanti P. (2012). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas. *Jurnal*. Vol. 1, No. 1, tahun 2012. Universitas Diponegoro.
- Boediono. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mangoting. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. Program Akuntansi Pajak Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Petra. *Tax & Accounting Review*, Vol. 1, No. 1, 2013.
- Darmayanti, Theresia Woro. (2004). Pelaksanaan Self Assesment System Menurut Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Badan Salatiga). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, X(1); h: 108 - 109.

- Dharma, Esa. (2014). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal*, Denpasar: Universitas Udayana 6.1.
- Dedi Rudaedi. (2012). Ditjen: Kekurang Pengetahuan Wajib Pajak Membuat Adanya Pelanggaran Pajak. http://managementdaily.co.id/news/index/category/tax_accounting_news/319/10.
- Ghozali, I., dan Fuad. (2012). *Structural Equation Model: Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan Program LISREL 8.80*. Semarang: Univ. Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS, 21 Update PLS*.
- Gunadi. (2005). Fungsi Pemeriksaan Terhadap Peningkatan Kepatuhan Pajak. *Jurnal Perpajakan Indonesia*. Vol 4, 5: 4 - 9.
- Gunadi. (2013). *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan*. Jakarta: Bee Media Indonesia.
- Jatmiko, Agus Nugroho. (2006). Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Orang Pribadi di Kota Semarang). *Tesis*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kamil, Islamiah, and Nurlis. (2015). The Effect of Taxpayer Awareness Knowledge, Tax Penalties and Tax Authorities Services on the Tax Compliance. *Research Journal of Finance and Accounting* www.iiste.org ISSN 2222-1697 (Paper) ISSN 2222-2847 (Online) Vol. 6, No.2.

Kaprawi. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Edisi Pertama
Penerbit: Graha Ilmu, Yogyakarta.

Lusia, Rohmawati, Prasetyo, Rimawati, Yuni. (2013). Pengaruh Sosialisasi dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Tingkat Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak. *Prosiding Simposium Nasional Perpajakan 4*.

Mardiasmo. (2011). *Perpajakan*, Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.

Mardiasmo. (2013). *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.

Munawir. (2004). *Akuntansi Keuangan dan Manajemen*. Jakarta: BPFE.

Neolaka, Amos. (2014). *Metode Penelitian dan Statistik*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Nugroho. (2012). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak dengan Variabel Intervening. *Tesis*. Universitas Diponegoro Semarang.

Nugroho, Aditya, dkk. (2016). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Penghasilan (Studi Kasus pada KPP Semarang Candi). *Journal of Accounting* Vol. 2 No. 2 Maret 2016.

Panduan Penulisan Proposal dan Tugas Akhir Program Magister (TAPM),
Universitas Terbuka.

Prabawa, Mertha, Adi, Made. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Utara. *Media Bina Ilmiah*. Vol. 6, No.2, 51 - 55.

Rahayu, Siti Kurnia, (2013). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Septarini F, Dina. (2015). Pengaruh Pelayanan, Sanksi, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Merauke. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial*, Vol. VI, No. 1.

Soemitro, Rochmat. (2004). *Asas dan Dasar Perpajakan 1*. Edisi Revisi. ISBN.

Siregar, Yulia, A., Saryadi, Drs., Listyorini, Sari. (2012). Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis*.

Sri Mulyani Indrawati. (2016). *Media Keuangan Vol XI*, Jakarta: Sekretariat Jenderal Kementerian Keuangan.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan 16. CV Alfabeta. Bandung.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta

Tryana A. M. Tiraada, (2013). Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi*, Universitas Sam Ratulangi Manado.

Utami, Sri Rizki. (2012). Pengaruh Faktor-faktor Eksternal Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*.

UU Perpajakan No. 16 Tahun 2009 Tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.

UU Perpajakan No. 36 Tahun 2008 Tentang *Pajak Penghasilan*.

UU Perpajakan No. 42 Tahun 2009 Tentang *Pajak Pertambahan Nilai*.

www.pajak.go.id.

Yadnyana, I Ketut. (2010). Pengaruh Moral dan Sikap Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Koperasi di Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi*, 15 (1): h: 75 - 81, Denpasar: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.

Lampiran 1. Kuesioner

No. Responden:

KUESIONER

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Tanggal Pengisian :
2. Nama :
3. Usia : a. S.d 20 th d. 36 s.d. 45 th
b. 21 s.d. 25 th e. 46 s.d. 55 th
c. 26 s.d. 35 th f. 56 th ke atas
4. Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
5. Pendidikan Terakhir : a. SMA d. S1
b. D1 e. S2
c. D3
6. Jenis Usaha/Pekerjaan : a. Pegawai Negeri Sipil d. Wiraswasta
b. Pegawai Swasta e. Lainnya
c. Militer/Polisi
7. Alamat :

B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Pada sajian ini, terdapat pernyataan-pernyataan yang berhubungan dengan diri Bapak/Ibu sebagai Wajib Pajak orang pribadi di Wilayah Kerja KPP Pratama Payakumbuh. Untuk mengisi pernyataan-pernyataan di bawah ini, Bapak/Ibu cukup memberi tanda (√) pada tempat yang telah disediakan yang paling sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

Keterangan:

STS = Sangat Tidak Setuju (1)

TS = Tidak Setuju (2)

KS = kurang setuju (3)

S = Setuju (4)

SS = Sangat Setuju (5)

C. PENGETAHUAN PAJAK

Pernyataan tentang Pengetahuan Pajak (X_1)

NO.	URAIAN	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Sebagai Wajib Pajak, Saya mengetahui hak dan kewajiban Saya					
2.	Yang menjadi objek pajak menurut undang-undang pajak penghasilan adalah penghasilan yang diperoleh wajib pajak					
3.	SPT merupakan sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan pajak terhutang					
4.	Pengetahuan perpajakan yang Saya peroleh dari sosialisasi langsung ataupun melalui media sosial					

D. KUALITAS PELAYANAN

Pernyataan tentang Kualitas Pelayanan (X_2)

NO.	URAIAN	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Waktu pemberian pelayanan di KPP Pratama Payakumbuh sesuai dengan jadwal yang ditetapkan					
2.	Kemampuan petugas dalam memberi pelayanan sudah sesuai dengan prosedur dan tepat sasaran					
3.	Selalu ada inovasi yang memudahkan dalam pelaporan kewajiban perpajakan					
4.	Sarana dan prasarana yang ada di tempat pelayanan sudah memadai					

C. PEMERIKSAAN PAJAK

Pernyataan tentang Pemeriksaan Pajak (X₃)

NO.	URAIAN	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Aparat pemeriksa pajak dalam melakukan pemeriksaan dilengkapi dengan identitas/tanda pengenal yang jelas dan surat perintah tugas pemeriksaan yang resmi					
2.	Pemeriksaan pajak selalu didasarkan pada alasan yang kuat dan dengan data yang akurat					
3.	Sebelum diterbitkan ketetapan selalu dijelaskan terlebih dahulu dasar koreksi apabila ada koreksi oleh pemeriksa					
4.	Hasil pemeriksaan dikirimkan melalui pos tercatat					

D. KESADARAN WAJIB PAJAK

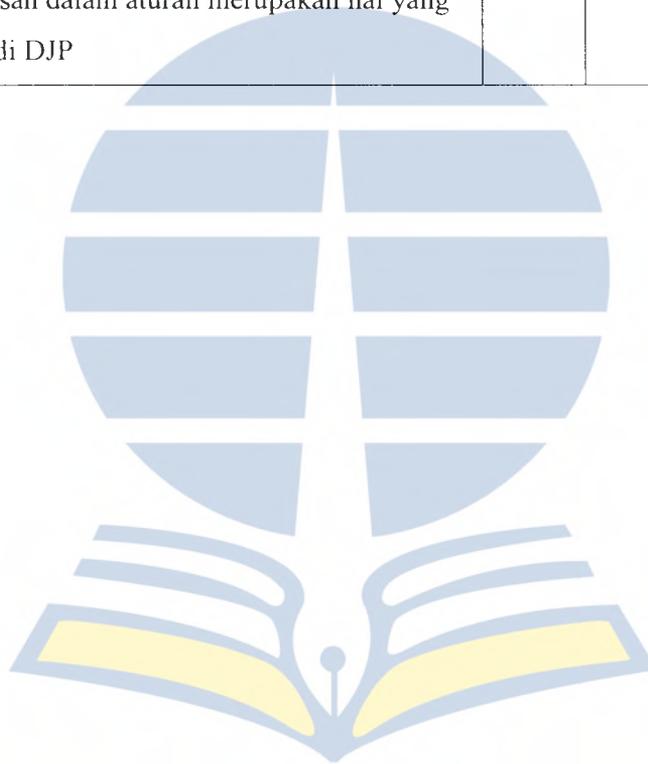
Pernyataan tentang Kesadaran Wajib Pajak (Y)

NO.	URAIAN	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Wajib Pajak memiliki keyakinan bahwa pajak yang dibayar digunakan untuk pembangunan negara					
2.	Bangga Bayar Pajak merupakan salah satu dorongan Wajib Pajak dalam membayar pajak					
3.	Wajib Pajak sadar bahwa fasilitas jalan dan fasilitas umum lainnya merupakan buah karya mereka karena membayar pajak					

E. KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Pernyataan tentang Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

NO.	URAIAN	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Wajib Pajak memiliki keyakinan bahwa penghindaran pajak akan dikenai sanksi					
2.	Membayar pajak akan memberi kenyamanan dalam bekerja dan berusaha					
3.	Kejelasan dalam aturan merupakan hal yang nyata di DJP					



Lampiran 2. Tabulasi Data Validasi

Resp	x11	x12	x13	x14	x21	x22	x23	x24	x31	x32	x33	x34	y11	y12	y13	z11	Z12	Z13
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5
10	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
11	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
12	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	3	4	5	5	4
16	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5
17	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
20	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
21	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
23	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
24	3	3	3	3	4	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4	5	5	5
25	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
27	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4
28	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5
30	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4

Lampiran 3. Tabulasi Data Crosstab

Resp	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Pendidikan	Y11	Y12	Y13	Mean	Z11	Z12	Z13	Mean
1	2	6	1	4	5	5	5	5	5	3	5	4
2	2	6	1	4	3	4	5	4	3	3	2	3
3	2	5	1	4	4	3	2	3	4	3	3	3
4	2	6	1	4	4	5	4	4	4	5	4	4
5	2	4	1	3	2	5	5	4	4	5	4	4
6	1	5	1	5	4	3	4	4	4	2	3	3
7	2	6	1	4	2	2	4	3	2	2	2	2
8	1	4	1	4	2	1	1	1	1	3	1	2
9	2	3	1	4	4	4	2	3	4	5	4	4
10	2	4	1	4	4	5	3	4	5	5	5	5
11	2	6	1	3	3	4	4	4	4	5	4	4
12	2	5	1	5	2	4	4	3	4	5	4	4
13	2	4	1	4	4	5	5	5	2	1	4	2
14	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	1	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4
16	1	6	1	3	2	3	4	3	4	4	1	3
17	2	5	1	3	3	2	2	2	3	1	3	2
18	1	6	1	4	4	4	2	3	4	4	4	4
19	1	6	1	5	3	4	3	3	3	1	3	2
20	2	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5
21	2	5	1	5	3	4	3	3	3	3	3	3
22	2	4	1	3	5	2	5	4	5	5	4	5
23	2	5	1	4	3	4	3	3	2	2	4	3
24	1	4	1	4	4	1	4	3	4	4	4	4
25	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	1	5	1	4	2	5	4	4	5	5	4	5
27	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	3
28	2	5	1	4	5	5	5	5	5	5	4	5

Resp	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Pendidikan	Y11	Y12	Y13	Mean	Z11	Z12	Z13	Mean
29	2	4	1	4	5	5	5	5	5	5	3	4
30	2	5	1	4	5	5	5	5	5	5	4	5
31	1	5	1	5	4	4	5	4	5	5	3	4
32	1	5	1	3	5	4	4	4	5	5	5	5
33	1	4	1	4	5	2	2	3	5	5	2	4
34	1	4	1	5	1	4	4	3	4	4	3	4
35	2	5	1	5	4	4	4	4	4	4	1	3
36	2	4	1	4	5	5	5	5	2	5	4	4
37	2	4	1	4	4	5	5	5	1	5	4	3
38	2	5	1	4	4	3	1	3	4	1	4	3
39	2	4	1	4	4	4	2	3	4	2	5	4
40	2	5	1	4	4	2	1	2	3	1	5	3
41	1	4	1	3	5	5	5	5	5	5	1	4
42	1	6	1	3	4	1	5	3	5	5	5	5
43	1	6	1	3	4	4	3	4	5	3	4	4
44	1	4	1	3	3	2	5	3	5	5	5	5
45	1	4	1	3	3	4	3	3	3	3	4	3
46	2	4	1	4	4	4	4	4	2	4	4	3
47	1	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	3
48	2	5	1	4	4	3	4	4	4	4	5	4
49	1	5	1	4	4	5	5	5	4	5	4	4
50	2	5	1	4	4	3	4	4	4	4	3	4
51	1	5	1	4	4	4	4	4	1	4	1	2
52	2	4	1	4	4	4	5	4	5	2	1	3
53	2	4	1	4	5	5	1	4	2	1	5	3
54	1	5	1	4	1	4	3	3	3	3	5	4
55	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	5	4
57	1	4	1	4	4	2	2	3	3	2	4	3
58	1	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5

Resp	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Pendidikan	Y11	Y12	Y13	Mean	Z11	Z12	Z13	Mean
59	1	3	1	5	4	4	4	4	5	4	5	5
60	2	3	1	4	3	5	3	4	5	3	5	4
61	2	4	1	4	3	4	2	3	1	2	4	2
62	1	5	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4
63	1	4	1	4	1	4	4	3	4	4	4	4
64	1	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5
65	2	5	1	4	4	5	1	3	4	2	1	2
66	1	5	1	4	4	3	4	4	4	4	3	4
67	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	3
68	2	6	1	3	4	2	4	3	1	4	4	3
69	2	4	1	4	3	4	3	3	3	4	4	4
70	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	1	5	1	4	4	4	1	3	4	4	4	4
72	1	4	1	4	5	5	5	5	5	5	4	5
73	1	5	1	5	4	1	2	2	1	1	4	2
74	2	4	1	4	4	3	4	4	4	3	3	3
75	2	4	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4
76	2	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5
77	2	4	1	3	3	1	2	2	2	1	2	2
78	2	6	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
79	2	5	1	4	4	2	1	2	4	2	1	2
80	2	4	1	4	3	5	2	3	5	5	5	5
81	2	4	1	4	4	5	5	5	4	5	1	3
82	2	4	1	4	4	3	4	4	4	3	3	3
83	1	4	1	4	4	1	2	2	1	1	3	2
84	1	5	1	4	4	2	2	3	3	2	4	3
85	2	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5
86	1	4	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5
87	2	5	1	5	2	2	2	2	2	2	4	3
88	1	4	1	4	4	4	5	4	1	5	4	3

Resp	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Pendidikan	Y11	Y12	Y13	Mean	Z11	Z12	Z13	Mean
89	2	4	1	4	3	4	3	3	3	4	4	4
90	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	3
91	1	4	1	4	2	1	1	1	1	1	2	1
92	1	5	1	4	4	5	5	5	4	5	4	4
93	1	3	1	4	4	3	1	3	1	3	3	2
94	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4
95	2	4	1	4	4	5	5	5	5	4	4	4
96	1	4	1	4	5	5	5	5	5	5	4	5
97	1	4	1	3	4	3	3	3	5	4	4	4
98	1	5	1	5	4	5	2	4	1	2	3	2
99	1	4	1	3	1	4	4	3	5	4	4	4
100	2	4	1	3	5	4	4	4	4	4	5	4
101	1	5	1	4	4	5	3	4	5	5	4	5
102	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	3
103	2	4	1	4	4	3	4	4	5	3	3	4
104	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4
105	2	5	1	5	5	2	2	3	5	2	5	4
106	2	4	1	4	3	4	3	3	5	3	4	4
107	2	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	3
108	2	5	1	5	4	4	4	4	5	4	4	4
109	2	4	1	4	1	5	5	4	4	5	5	5
110	2	5	2	4	4	5	2	4	5	2	4	4
111	1	5	2	4	4	3	4	4	5	4	1	3
112	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4
113	1	4	1	4	4	2	1	2	5	1	4	3
114	2	4	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5
115	1	5	1	4	4	5	5	5	4	5	5	5
116	2	5	1	4	4	4	4	4	5	4	4	4
117	1	4	1	4	3	4	5	4	4	4	4	4
118	2	4	1	4	4	4	4	4	5	4	4	4

Resp	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Pendidikan	Y11	Y12	Y13	Mean	Z11	Z12	Z13	Mean
119	1	5	2	4	1	1	4	2	4	4	4	4
120	2	4	1	4	5	5	5	5	4	5	3	4
121	1	5	1	4	5	5	5	5	4	5	3	4
122	1	4	2	5	4	5	5	5	4	5	4	4
123	1	4	1	4	4	3	4	4	4	4	3	4
124	2	5	1	5	4	4	4	4	4	4	3	4
125	2	3	1	4	4	4	4	4	5	4	1	3
126	2	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
127	2	4	1	4	3	4	3	3	3	3	4	3
128	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	2	5	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4
130	1	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5
131	2	3	3	3	4	5	2	4	4	2	4	3
132	1	5	1	3	2	2	3	2	3	3	3	3
133	2	4	1	5	4	4	4	4	5	4	4	4
134	2	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5
135	2	4	1	4	3	4	3	3	3	3	4	3
136	1	4	1	5	1	4	4	3	4	4	1	3
137	1	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	3
138	1	4	1	4	5	5	5	5	4	5	1	3
139	1	4	1	4	3	5	5	4	4	5	4	4
140	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	1	4	1	4	3	4	4	4	4	5	4	4
142	2	4	1	4	2	4	4	3	4	5	4	4
143	2	5	2	5	4	5	5	5	2	1	4	2
144	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
145	2	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4
146	2	4	1	4	2	3	4	3	4	4	1	3
147	1	4	1	3	3	2	2	2	3	1	3	2
148	2	4	1	4	4	4	2	3	4	4	4	4

Resp	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Pendidikan	Y11	Y12	Y13	Mean	Z11	Z12	Z13	Mean
149	1	4	3	5	3	4	3	3	3	1	3	2
150	2	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5
151	2	5	1	5	3	4	3	3	3	3	3	3
152	2	4	1	4	5	2	5	4	5	5	4	5
153	2	4	1	4	3	4	3	3	2	2	4	3
154	2	5	2	4	4	1	4	3	4	4	4	4
155	2	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4
156	2	4	1	4	2	5	4	4	5	5	4	5
157	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	1	3
158	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5
159	1	4	2	4	5	5	5	5	5	5	3	4
160	1	5	1	4	5	5	5	5	5	5	4	5
161	1	4	1	5	4	4	5	4	5	5	3	4
162	1	4	1	4	5	4	4	4	5	5	5	5
163	2	4	1	3	5	2	2	3	5	5	2	4
164	2	5	1	4	1	4	4	3	4	4	3	4
165	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	1	3
166	2	5	1	4	5	5	5	5	2	5	4	4
167	2	4	1	4	4	5	5	5	1	5	4	3
168	2	4	3	3	4	3	1	3	4	1	4	3
169	2	6	3	3	4	4	2	3	4	2	5	4
170	1	6	3	4	4	2	1	2	3	1	5	3
171	1	6	3	4	5	5	5	5	5	5	1	4
172	1	5	3	4	4	1	5	3	5	5	5	5
173	1	5	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4
174	1	5	3	4	3	2	5	3	5	5	5	5
175	1	5	1	5	3	4	3	3	3	3	4	3
176	2	4	1	4	4	4	4	4	2	4	4	3
177	2	5	1	5	4	4	4	4	1	4	4	3
178	2	4	1	4	4	3	4	4	4	4	5	4

Resp	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Pendidikan	Y11	Y12	Y13	Mean	Z11	Z12	Z13	Mean
179	2	4	1	4	4	5	5	5	4	5	4	4
180	2	5	1	4	4	3	4	4	4	4	3	4
181	2	4	1	4	4	4	4	4	1	4	1	2
182	2	4	1	4	4	4	5	4	5	2	1	3
183	2	5	1	4	5	5	1	4	2	1	5	3
184	2	4	1	4	1	4	3	3	3	3	5	4
185	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	2	5	1	5	4	4	4	4	4	4	5	4
187	2	4	1	3	4	2	2	3	3	2	4	3
188	2	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5
189	2	4	1	4	4	4	4	4	5	4	5	5
190	2	5	1	4	3	5	3	4	5	3	5	4
191	2	4	1	4	3	4	2	3	1	2	4	2
192	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	2	4	1	4	1	4	4	3	4	4	4	4
194	2	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5
195	2	5	1	4	4	5	1	3	4	2	1	2
196	2	3	1	4	4	3	4	4	4	4	3	4
197	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	1	3
198	2	4	2	4	4	2	4	3	1	4	4	3
199	2	4	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4
200	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
201	1	5	1	4	4	4	1	3	4	4	4	4
202	2	4	1	4	5	5	5	5	5	5	4	5
203	2	3	1	3	4	1	2	2	1	1	4	2
204	2	4	1	4	4	3	4	4	4	3	3	3
205	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4
206	2	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5
207	2	5	1	4	3	1	2	2	2	1	2	2
208	1	5	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4

Resp	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Pendidikan	Y11	Y12	Y13	Mean	Z11	Z12	Z13	Mean
209	1	4	3	4	4	2	1	2	4	2	1	2
210	1	4	3	4	3	5	2	3	5	5	5	5
211	2	4	1	4	4	5	5	5	4	5	1	3
212	2	4	1	4	4	3	4	4	4	3	3	3
213	2	4	1	4	4	1	2	2	1	1	3	2
214	2	4	1	4	4	2	2	3	3	2	4	3
215	2	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
216	2	4	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5
217	2	4	1	4	2	2	2	2	2	2	4	3
218	2	4	1	5	4	4	5	4	1	5	4	3
219	2	4	1	5	3	4	3	3	3	4	4	4
220	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	3
221	1	6	1	3	2	1	1	1	1	1	2	1
222	1	3	2	5	4	5	5	5	4	5	4	4
223	2	6	2	4	4	3	1	3	1	3	3	2
224	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4
225	2	4	1	5	4	5	5	5	5	4	4	4
226	2	3	1	4	5	5	5	5	5	5	4	5
227	1	5	1	4	4	3	3	3	5	4	4	4
228	1	4	1	4	4	5	2	4	1	2	3	2
229	1	4	1	4	1	4	4	3	5	4	4	4
230	1	4	1	2	5	4	4	4	4	4	5	4
231	2	4	1	2	4	5	3	4	5	5	4	5
232	2	4	1	2	4	4	4	4	4	4	1	3
233	1	3	1	3	4	3	4	4	5	3	3	4
234	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
235	1	4	4	4	5	2	2	3	5	2	5	4
236	1	4	4	4	3	4	3	3	5	3	4	4
237	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3
238	1	6	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4

Resp	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Pendidikan	Y11	Y12	Y13	Mean	Z11	Z12	Z13	Mean
239	1	6	4	4	1	5	5	4	4	5	5	5
240	1	6	5	5	4	5	2	4	5	2	4	4
241	1	4	4	4	4	3	4	4	5	4	1	3
242	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
243	1	5	5	5	4	2	1	2	5	1	4	3
244	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
245	1	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
246	1	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4
247	1	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4
248	1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
249	2	4	5	4	1	1	4	2	4	4	4	4
250	1	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4
251	1	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4
252	1	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4
253	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
254	2	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4
255	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	3
256	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
257	1	5	5	5	3	4	3	3	3	3	4	3
258	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	1	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
260	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
261	2	4	4	3	4	5	2	4	4	2	4	3
262	1	4	4	4	2	2	3	2	3	3	3	3
263	1	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4
264	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
265	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3
266	2	6	4	4	1	4	4	3	4	4	1	3
267	2	6	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3
268	2	4	4	4	5	5	5	5	4	5	1	3

Resp	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Pendidikan	Y11	Y12	Y13	Mean	Z11	Z12	Z13	Mean
269	1	4	4	3	3	5	5	4	4	5	4	4
270	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	1	6	5	5	5	5	5	5	2	5	4	4
272	2	4	5	5	4	5	5	5	1	5	4	3
273	2	5	5	4	4	3	1	3	4	1	4	3
274	2	4	4	5	4	4	2	3	4	2	5	4
275	2	4	4	5	4	2	1	2	3	1	5	3
276	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	1	4
277	1	4	4	5	4	1	5	3	5	5	5	5
278	1	5	5	3	4	4	3	4	5	3	4	4
279	1	4	4	4	3	2	5	3	5	5	5	5
280	1	4	5	3	3	4	3	3	3	3	4	3
281	1	5	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3
282	1	4	4	3	4	4	4	4	1	4	4	3
283	1	4	5	3	4	3	4	4	4	4	5	4
284	1	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4
285	1	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
286	1	5	5	5	4	4	4	4	1	4	1	2

Lampiran 4. Tabulasi Data Amos

Resp	Mean X ₁	Mean X ₂	Mean X ₃	Mean Y ₁	Mean Z ₁
1	4.00	4.25	4.25	5.00	4.33
2	2.75	4.50	4.50	4.00	2.67
3	4.50	2.50	2.50	3.00	3.33
4	3.75	4.00	4.00	4.33	4.33
5	4.50	2.00	2.00	4.00	4.33
6	3.75	3.75	3.75	3.67	3.00
7	3.50	5.00	5.00	2.67	2.00
8	3.00	4.50	4.50	1.33	1.67
9	2.50	4.50	4.50	3.33	4.33
10	3.50	3.75	3.75	4.00	5.00
11	2.50	2.25	2.25	3.67	4.33
12	3.50	2.75	2.75	3.33	4.33
13	4.00	4.25	4.25	4.67	2.33
14	4.00	3.75	3.75	4.00	4.00
15	4.00	3.25	3.25	3.67	4.00
16	4.00	1.50	1.50	3.00	3.00
17	2.75	3.25	3.25	2.33	2.33
18	3.00	4.50	4.50	3.33	4.00
19	2.50	2.50	2.50	3.33	2.33
20	4.50	4.00	4.00	5.00	5.00
21	2.25	2.75	2.75	3.33	3.00
22	4.75	4.00	4.00	4.00	4.67
23	2.75	3.25	3.25	3.33	2.67
24	3.75	2.50	2.50	3.00	4.00
25	3.50	4.00	4.00	4.00	4.00
26	2.25	2.25	2.25	3.67	4.67
27	4.00	4.75	4.75	4.00	3.00
28	4.75	5.00	5.00	5.00	4.67
29	2.25	4.75	4.75	5.00	4.33

Resp	Mean X ₁	Mean X ₂	Mean X ₃	Mean Y ₁	Mean Z ₁
30	4.75	5.00	5.00	5.00	4.67
31	2.75	4.00	4.00	4.33	4.33
32	2.75	4.50	4.50	4.33	5.00
33	3.50	4.50	4.50	3.00	4.00
34	3.00	3.50	3.50	3.00	3.67
35	3.75	3.75	3.75	4.00	3.00
36	5.00	4.00	4.00	5.00	3.67
37	4.75	3.50	3.50	4.67	3.33
38	3.00	3.25	3.25	2.67	3.00
39	3.75	3.25	3.25	3.33	3.67
40	3.25	2.50	2.50	2.33	3.00
41	3.25	4.25	4.25	5.00	3.67
42	4.50	4.50	4.50	3.33	5.00
43	3.25	4.50	4.50	3.67	4.00
44	3.75	3.50	3.50	3.33	5.00
45	3.50	3.25	3.25	3.33	3.33
46	3.25	3.25	3.25	4.00	3.33
47	4.50	3.00	3.00	4.00	3.00
48	4.00	3.00	3.00	3.67	4.33
49	3.75	4.25	4.25	4.67	4.33
50	4.00	2.50	2.50	3.67	3.67
51	2.50	3.25	3.25	4.00	2.00
52	3.50	4.75	4.75	4.33	2.67
53	4.50	5.00	5.00	3.67	2.67
54	2.75	3.50	3.50	2.67	3.67
55	4.00	2.50	2.50	4.00	4.00
56	4.50	3.50	3.50	4.00	4.33
57	2.50	2.75	2.75	2.67	3.00
58	3.00	4.00	4.00	5.00	5.00
59	3.25	3.50	3.50	4.00	4.67
60	4.50	4.00	4.00	3.67	4.33

Resp	Mean X ₁	Mean X ₂	Mean X ₃	Mean Y ₁	Mean Z ₁
61	2.75	3.50	3.50	3.00	2.33
62	3.25	3.00	3.00	4.00	4.00
63	3.25	3.25	3.25	3.00	4.00
64	3.00	3.25	3.25	5.00	5.00
65	4.75	4.50	4.50	3.33	2.33
66	4.00	4.00	4.00	3.67	3.67
67	3.75	3.25	3.25	4.00	3.00
68	3.75	3.50	3.50	3.33	3.00
69	3.50	3.75	3.75	3.33	3.67
70	3.75	3.00	3.00	4.00	4.00
71	4.75	3.50	3.50	3.00	4.00
72	4.00	4.50	4.50	5.00	4.67
73	4.00	4.25	4.25	2.33	2.00
74	3.50	3.50	3.50	3.67	3.33
75	3.00	4.00	4.00	4.00	3.67
76	4.50	4.00	4.00	5.00	5.00
77	2.75	3.00	3.00	2.00	1.67
78	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
79	3.75	4.25	4.25	2.33	2.33
80	4.00	4.50	4.50	3.33	5.00
81	4.75	3.75	3.75	4.67	3.33
82	3.25	3.25	3.25	3.67	3.33
83	3.75	3.25	3.25	2.33	1.67
84	2.25	2.50	2.50	2.67	3.00
85	2.50	4.00	4.00	5.00	5.00
86	5.00	4.75	4.75	4.67	5.00
87	3.00	2.25	2.25	2.00	2.67
88	4.25	4.75	4.75	4.33	3.33
89	3.00	3.50	3.50	3.33	3.67
90	4.00	4.25	4.25	4.00	3.00
91	1.50	1.75	1.75	1.33	1.33

Resp	Mean X ₁	Mean X ₂	Mean X ₃	Mean Y ₁	Mean Z ₁
92	4.75	3.75	3.75	4.67	4.33
93	4.00	3.25	3.25	2.67	2.33
94	3.00	4.00	4.00	4.00	3.67
95	4.50	4.00	4.00	4.67	4.33
96	4.50	4.75	4.75	5.00	4.67
97	4.50	4.25	4.25	3.33	4.33
98	3.75	4.25	4.25	3.67	2.00
99	4.00	4.25	4.25	3.00	4.33
100	4.50	4.50	4.50	4.33	4.33
101	4.50	4.50	4.50	4.00	4.67
102	3.75	2.50	2.50	4.00	3.00
103	4.00	4.00	4.00	3.67	3.67
104	3.00	4.00	4.00	4.00	3.67
105	4.25	4.00	4.00	3.00	4.00
106	4.25	4.00	4.00	3.33	4.00
107	4.25	3.75	3.75	4.00	3.00
108	3.75	4.00	4.00	4.00	4.33
109	4.50	4.50	4.50	3.67	4.67
110	3.75	4.25	4.25	3.67	3.67
111	3.25	3.25	3.25	3.67	3.33
112	4.25	4.25	4.25	4.00	3.67
113	3.25	3.50	3.50	2.33	3.33
114	1.75	4.00	4.00	5.00	5.00
115	3.00	4.00	4.00	4.67	4.67
116	3.75	2.75	2.75	4.00	4.33
117	4.25	4.75	4.75	4.00	4.00
118	4.25	4.75	4.75	4.00	4.33
119	4.25	3.25	3.25	2.00	4.00
120	4.25	5.00	5.00	5.00	4.00
121	4.25	5.00	5.00	5.00	4.00
122	4.75	3.50	3.50	4.67	4.33

Resp	Mean X ₁	Mean X ₂	Mean X ₃	Mean Y ₁	Mean Z ₁
123	3.25	3.50	3.50	3.67	3.67
124	3.25	2.75	2.75	4.00	3.67
125	3.75	3.50	3.50	4.00	3.33
126	2.75	4.75	4.75	5.00	5.00
127	3.50	3.75	3.75	3.33	3.33
128	3.75	2.75	2.75	4.00	4.00
129	3.50	3.25	3.25	4.00	4.00
130	5.00	4.50	4.50	5.00	5.00
131	4.75	3.25	3.25	3.67	3.33
132	1.75	1.25	1.25	2.33	3.00
133	3.75	4.50	4.50	4.00	4.33
134	3.25	5.00	5.00	5.00	5.00
135	3.50	3.75	3.75	3.33	3.33
136	2.50	3.25	3.25	3.00	3.00
137	4.00	4.25	4.25	4.00	3.00
138	4.50	4.25	4.25	5.00	3.33
139	3.25	2.50	2.50	4.33	4.33
140	4.00	4.25	4.25	4.00	4.00
141	2.50	2.25	2.25	3.67	4.33
142	3.50	2.75	2.75	3.33	4.33
143	4.00	4.25	4.25	4.67	2.33
144	4.00	3.75	3.75	4.00	4.00
145	4.00	3.25	3.25	3.67	4.00
146	4.00	1.50	1.50	3.00	3.00
147	2.75	3.25	3.25	2.33	2.33
148	3.00	4.50	4.50	3.33	4.00
149	2.50	2.50	2.50	3.33	2.33
150	4.50	4.00	4.00	5.00	5.00
151	2.25	2.75	2.75	3.33	3.00
152	4.75	4.00	4.00	4.00	4.67
153	2.75	3.25	3.25	3.33	2.67

Resp	Mean X ₁	Mean X ₂	Mean X ₃	Mean Y ₁	Mean Z ₁
154	3.75	2.50	2.50	3.00	4.00
155	3.50	4.00	4.00	4.00	4.00
156	2.25	2.25	2.25	3.67	4.67
157	4.00	4.75	4.75	4.00	3.00
158	4.75	5.00	5.00	5.00	4.67
159	2.25	4.75	4.75	5.00	4.33
160	4.75	5.00	5.00	5.00	4.67
161	2.75	4.00	4.00	4.33	4.33
162	2.75	4.50	4.50	4.33	5.00
163	3.50	4.50	4.50	3.00	4.00
164	3.00	3.50	3.50	3.00	3.67
165	3.75	3.75	3.75	4.00	3.00
166	5.00	4.00	4.00	5.00	3.67
167	4.75	3.50	3.50	4.67	3.33
168	3.00	3.25	3.25	2.67	3.00
169	3.75	3.25	3.25	3.33	3.67
170	3.25	2.50	2.50	2.33	3.00
171	3.25	4.25	4.25	5.00	3.67
172	4.50	4.50	4.50	3.33	5.00
173	3.25	4.50	4.50	3.67	4.00
174	3.75	3.50	3.50	3.33	5.00
175	3.50	3.25	3.25	3.33	3.33
176	3.25	3.25	3.25	4.00	3.33
177	4.50	3.00	3.00	4.00	3.00
178	4.00	3.00	3.00	3.67	4.33
179	3.75	4.25	4.25	4.67	4.33
180	4.00	2.50	2.50	3.67	3.67
181	2.50	3.25	3.25	4.00	2.00
182	3.50	4.75	4.75	4.33	2.67
183	4.50	5.00	5.00	3.67	2.67
184	2.75	3.50	3.50	2.67	3.67

Resp	Mean X ₁	Mean X ₂	Mean X ₃	Mean Y ₁	Mean Z ₁
185	4.00	2.50	2.50	4.00	4.00
186	4.50	3.50	3.50	4.00	4.33
187	2.50	2.75	2.75	2.67	3.00
188	3.00	4.00	4.00	5.00	5.00
189	3.25	3.50	3.50	4.00	4.67
190	4.50	4.00	4.00	3.67	4.33
191	2.75	3.50	3.50	3.00	2.33
192	3.25	3.00	3.00	4.00	4.00
193	3.25	3.25	3.25	3.00	4.00
194	3.00	3.25	3.25	5.00	5.00
195	4.75	4.50	4.50	3.33	2.33
196	4.00	4.00	4.00	3.67	3.67
197	3.75	3.25	3.25	4.00	3.00
198	3.75	3.50	3.50	3.33	3.00
199	3.50	3.75	3.75	3.33	3.67
200	3.75	3.00	3.00	4.00	4.00
201	4.75	3.50	3.50	3.00	4.00
202	4.00	4.50	4.50	5.00	4.67
203	4.00	4.25	4.25	2.33	2.00
204	3.50	3.50	3.50	3.67	3.33
205	3.00	4.00	4.00	4.00	3.67
206	4.50	4.00	4.00	5.00	5.00
207	2.75	3.00	3.00	2.00	1.67
208	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
209	3.75	4.25	4.25	2.33	2.33
210	4.00	4.50	4.50	3.33	5.00
211	4.75	3.75	3.75	4.67	3.33
212	3.25	3.25	3.25	3.67	3.33
213	3.75	3.25	3.25	2.33	1.67
214	2.25	2.50	2.50	2.67	3.00
215	2.50	4.00	4.00	5.00	5.00

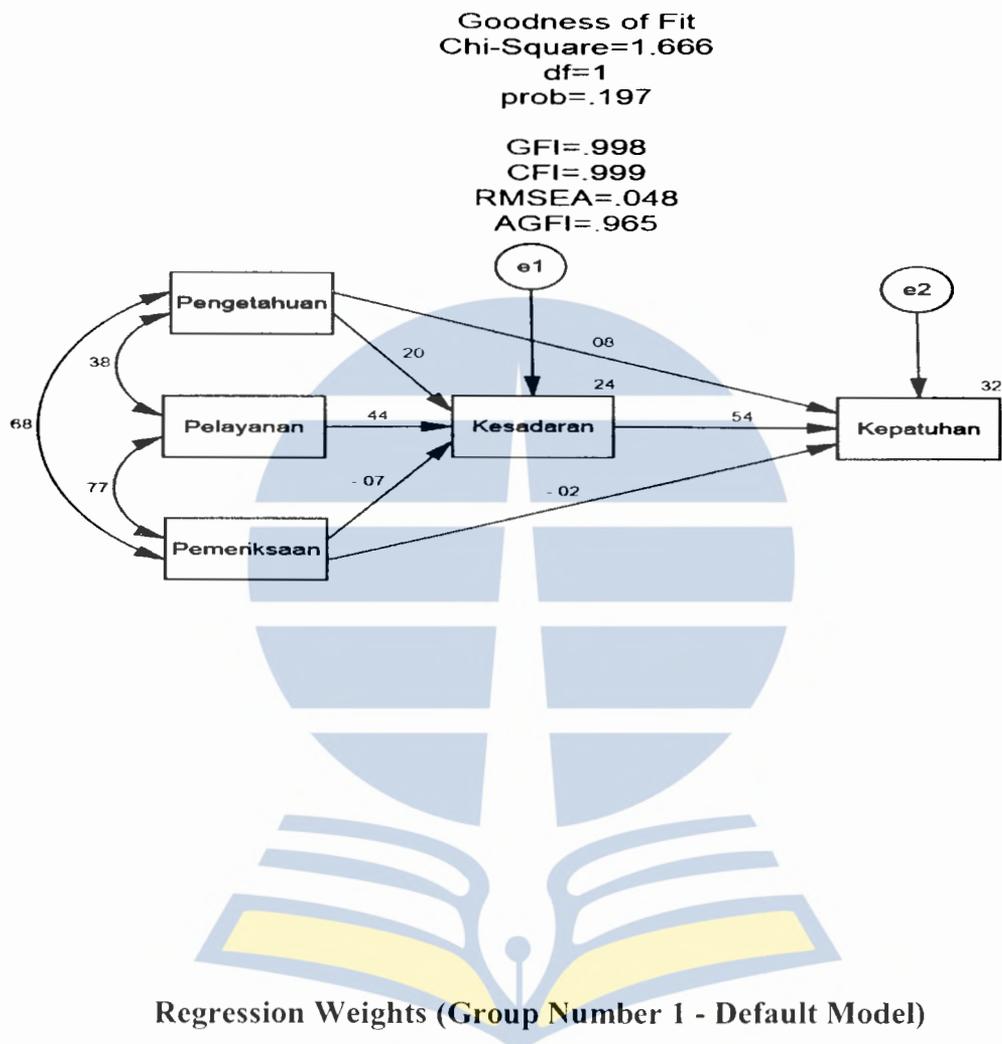
Resp	Mean X₁	Mean X₂	Mean X₃	Mean Y₁	Mean Z₁
216	5.00	4.75	4.75	4.67	5.00
217	3.00	2.25	2.25	2.00	2.67
218	4.25	4.75	4.75	4.33	3.33
219	3.00	3.50	3.50	3.33	3.67
220	4.00	4.25	4.25	4.00	3.00
221	1.50	1.75	1.75	1.33	1.33
222	4.75	3.75	3.75	4.67	4.33
223	4.00	3.25	3.25	2.67	2.33
224	3.00	4.00	4.00	4.00	3.67
225	4.50	4.00	4.00	4.67	4.33
226	4.50	4.75	4.75	5.00	4.67
227	4.50	4.25	4.25	3.33	4.33
228	3.75	4.25	4.25	3.67	2.00
229	4.00	4.25	4.25	3.00	4.33
230	4.50	4.50	4.50	4.33	4.33
231	4.50	4.50	4.50	4.00	4.67
232	3.75	2.50	2.50	4.00	3.00
233	4.00	4.00	4.00	3.67	3.67
234	3.00	4.00	4.00	4.00	3.67
235	4.25	4.00	4.00	3.00	4.00
236	4.25	4.00	4.00	3.33	4.00
237	4.25	3.75	3.75	4.00	3.00
238	3.75	4.00	4.00	4.00	4.33
239	4.50	4.50	4.50	3.67	4.67
240	3.75	4.25	4.25	3.67	3.67
241	3.25	3.25	3.25	3.67	3.33
242	4.25	4.25	4.25	4.00	3.67
243	3.25	3.50	3.50	2.33	3.33
244	1.75	4.00	4.00	5.00	5.00
245	3.00	4.00	4.00	4.67	4.67
246	3.75	2.75	2.75	4.00	4.33

Resp	Mean X ₁	Mean X ₂	Mean X ₃	Mean Y ₁	Mean Z ₁
247	4.25	4.75	4.75	4.00	4.00
248	4.25	4.75	4.75	4.00	4.33
249	4.25	3.25	3.25	2.00	4.00
250	4.25	5.00	5.00	5.00	4.00
251	4.25	5.00	5.00	5.00	4.00
252	4.75	3.50	3.50	4.67	4.33
253	3.25	3.50	3.50	3.67	3.67
254	3.25	2.75	2.75	4.00	3.67
255	3.75	3.50	3.50	4.00	3.33
256	2.75	4.75	4.75	5.00	5.00
257	3.50	3.75	3.75	3.33	3.33
258	3.75	2.75	2.75	4.00	4.00
259	3.50	3.25	3.25	4.00	4.00
260	5.00	4.50	4.50	5.00	5.00
261	4.75	3.25	3.25	3.67	3.33
262	1.75	1.25	1.25	2.33	3.00
263	3.75	4.50	4.50	4.00	4.33
264	3.25	5.00	5.00	5.00	5.00
265	3.50	3.75	3.75	3.33	3.33
266	2.50	3.25	3.25	3.00	3.00
267	4.00	4.25	4.25	4.00	3.00
268	4.50	4.25	4.25	5.00	3.33
269	3.25	2.50	2.50	4.33	4.33
270	4.00	4.25	4.25	4.00	4.00
271	5.00	4.00	4.00	5.00	3.67
272	4.75	3.50	3.50	4.67	3.33
273	3.00	3.25	3.25	2.67	3.00
274	3.75	3.25	3.25	3.33	3.67
275	3.25	2.50	2.50	2.33	3.00
276	3.25	4.25	4.25	5.00	3.67
277	4.50	4.50	4.50	3.33	5.00

Resp	Mean X₁	Mean X₂	Mean X₃	Mean Y₁	Mean Z₁
278	3.25	4.50	4.50	3.67	4.00
279	3.75	3.50	3.50	3.33	5.00
280	3.50	3.25	3.25	3.33	3.33
281	3.25	3.25	3.25	4.00	3.33
282	4.50	3.00	3.00	4.00	3.00
283	4.00	3.00	3.00	3.67	4.33
284	3.75	4.25	4.25	4.67	4.33
285	4.00	2.50	2.50	3.67	3.67
286	2.50	3.25	3.25	4.00	2.00



Lampiran 5. Hasil Pengolahan dengan SPSS dan Amos



	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KSD <--- PGT	.218	.080	2.718	.007	par_1
KSD <--- PLY	.464	.088	5.247	***	par_2
KSD <--- PEM	-.074	.115	-.646	.518	par_3
KPT <--- PGT	.088	.076	1.156	.248	par_4
KPT <--- PEM	-.023	.078	-.296	.767	par_5
KPT <--- KSD	.565	.056	10.053	***	par_6

Total Effects (Group Number 1 - Default Model)

	PEM	PLY	PGT	KSD
KSD	-.074	.464	.218	.000
KPT	-.065	.262	.211	.565

Standardized Total Effects (Group Number 1 - Default Model)

	PEM	PLY	PGT	KSD
KSD	-.069	.444	.201	.000
KPT	-.058	.240	.186	.541

Direct Effects (Group Number 1 - Default Model)

	PEM	PLY	PGT	KSD
KSD	-.074	.464	.218	.000
KPT	-.023	.000	.088	.565

Standardized Direct Effects (Group Number 1 - Default Model)

	PEM	PLY	PGT	KSD
KSD	-.069	.444	.201	.000
KPT	-.021	.000	.078	.541

Indirect Effects (Group Number 1 - Default Model)

	PEM	PLY	PGT	KSD
KSD	.000	.000	.000	.000
KPT	-.042	.262	.123	.000

Standardized Indirect Effects (Group Number 1 - Default Model)

	PEM	PLY	PGT	KSD
KSD	.000	.000	.000	.000
KPT	-.037	.240	.109	.000

Correlations (Group Number 1 - Default Model)

	Estimate
PLY <--> PEM	.769
PGT <--> PLY	.381
PGT <--> PEM	.681

Squared Multiple Correlations (Group Number 1 - Default Model)

	Estimate
KSD	.244
KPT	.315

Assessment of Normality (Group Number 1)

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
PEM	1.500	5.000	-.613	-4.230	.045	.154
PLY	1.250	5.000	-.503	-3.471	-.056	-.193
PGT	1.500	5.000	-.390	-2.692	-.333	-1.149
KSD	1.330	5.000	-.391	-2.700	-.077	-.267
KPT	1.330	5.000	-.451	-3.117	-.302	-1.043
Multivariate					3.351	3.387