



Analisis Persepsi Pengetahuan Perpajakan, Sistem Administrasi dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus ITC Cempaka Mas)

Oleh :

Aditya Kristianto

Pembimbing : Vivi Adeyani Tandean, S.E,AK, M.Ak

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

Email : teamo_aishiteru_sarange@yahoo.com

ABSTRAK

Aditya Kristianto / 32080026 / 2014 / Pengaruh Pengetahuan Perpajakan , Sistem Administrasi , dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus ITC Cempaka Mas) / Dosen Pembimbing : Vivi Adeyani Tandean,S.E, Ak, M.Ak

Masyarakat kita menganut *self assessment system* tetapi bila tidak ada dukungannya dari pengetahuan masyarakat manfaat membayar pajak, sistem administrasi yang memudahkan masyarakat dan juga pelayanan fiskus yang optimal untuk mendukung pemrosesan dalam membayar pajak akanlah sulit agar masyarakat tersebut untuk mematuhi kewajibannya

Kepatuhan itu sendiri tunduk atau patuh terhadap aturan yang berlaku. Akan tetapi kepatuhan itu sendiri tidaklah bisa bergerak sendiri ada juga faktor - faktor yang mendukung dalam terjadinya kepatuhan. Pengetahuan, sistem administrasi dan pelayanan fiskus hal terjadinya proses tersebut.

Populasi penelitian ini adalah UKM ITC Cempaka Mas di Jakarta Pusat. Sample dalam penelitian ini sejumlah 100 orang pribadi (usahawan atau orang yang diberi kuasa) di UKM ITC Cempaka Mas. Penelitian ini menggunakan cara dengan menyebarkan kuesioner secara acak kepada individu yang menjadi responden dalam penelitian ini. Menggunakan Skala Likert, SPSS 20, Uji Validitas dan Reliabilitas ,serta melakukan Uji t. Uji f dan dan Uji R2 dan juga uji asumsi klasik.

Hasil penelitian dan analisis dari penelitian yang diperoleh bahwa variabel pengetahuan perpajakan, sistem administrasi, pelayanan fiskus terbukti berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara simultan. Secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedangkan pengetahuan umum perpajakan dan sistem administrasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Saran yang dapat diberikan sebaiknya Direktorat Pajak lebih transparasi dalam penggunaan dana yang berasal dari pajak dan memperbaiki citra petugas pajak di mata masyarakat. Sedangkan untuk wajib pajak diharapkan lebih respect kepada petugas pajak dan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Kata Kunci : Pengetahuan Perpajakan, Sistem Administrasi, Pelayanan Fiskus ,dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya atau bagian dari karya tersebut tanpa ijin IBIKKG.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa ijin IBIKKG.



ABSTRACT



Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Aditya Kristianto / 32080026/2014 / Influence Perception of Tax Knowledge, Tax Administration System, and Service tax authorities against the individual taxpayer compliance (ITC Cempaka Mas Case Study)
Lecturer : Vivi Adeyani Tandean, SE, Ak, M. Ak

Our society embraces the self-assessment system but if there is no support for the benefits of the knowledge society to pay taxes, administration system that allows people and services to support the optimal tax authorities in the processing of paying taxes so that the community would be difficult to comply with its obligations

Compliance itself subject or adhere to rules and regulations. However, compliance itself is not able to move itself there are also factors - factors that favor the occurrence of compliance. Knowledge, systems administration and service tax authorities case of the process.

The population was ITC Cempaka Mas in Central Jakarta. Sample in this study a total of 100 individuals (entrepreneurs or person authorized) ITC Cempaka Mas. This study used a way to randomly distribute questionnaires to individuals who were respondents in this research. Using a Likert scale, 20 SPSS, test validity and reliability, as well as t test. Test and Test f and R2 and also the classical assumption test.

The results of the processing and analysis of the study found that the knowledge variable taxation, system administration, service tax authorities proved to affect the individual taxpayer compliance simultaneously. Partially had a significant influence on an individual taxpayer compliance while general knowledge of taxation and administration system does not significantly affect the individual taxpayer compliance.

Advice can be given Taxation Directorate should be transparency in the use of funds derived from taxes and improve their image in the eyes of the tax man. As for the taxpayer expected more respect to the tax man and obedient in carrying out obligations of taxation.

Keyword : Tax Knowledge, Tax Administration System, Service tax authorities and taxpayer compliance

1. Dalam menulis karya tulis ilmiah, penulis harus memperhatikan hal-hal berikut ini:
a. Pengutipan harus dilakukan dengan benar dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
b. Penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
c. Penulisan harus menggunakan bahasa yang lugas, jelas, dan tidak berbelit-belit.
d. Penulisan harus menggunakan bahasa yang baku dan sesuai dengan kaidah kebahasaan.
e. Penulisan harus menggunakan bahasa yang ilmiah, penyusunan laporan, dan mengutip sumber:
f. Penulisan harus menggunakan bahasa yang lugas, jelas, dan tidak berbelit-belit.
g. Penulisan harus menggunakan bahasa yang baku dan sesuai dengan kaidah kebahasaan.
h. Penulisan harus menggunakan bahasa yang ilmiah, penyusunan laporan, dan mengutip sumber:

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Latar Belakang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang sehingga dapat dipaksakan tanpa mendapat balas jasa secara langsung. Sebagai sumber penerimaan dalam negeri yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan, pajak merupakan instrumen terpenting dalam menjalankan seluruh program-program yang diagendakan oleh pemerintah. Sehingga semakin besar pengeluaran pemerintah dalam rangka pembiayaan negara, maka secara garis lurus perlu adanya peningkatan pendapatan negara yang salah satunya berasal dari sektor fiskal.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang “Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan”, menyebutkan bahwa orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Salah satu bentuk reaksi masyarakat yang dapat dilihat dari diberlakukannya Undang-Undang tersebut ialah tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajaknya. Hal ini menjadi sesuatu yang sangat penting, karena akan berdampak secara langsung pada besaran penerimaan negara yang bersumber dari pajak.

Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan dari sektor pajak adalah dengan melakukan reformasi sistem perpajakan yang dilakukan sejak tahun 1983 yang awalnya *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Dalam *official assessment system* tanggung jawab pemungutan terletak sepenuhnya pada penguasa, dalam hal ini pemerintah, sedangkan dalam *self assessment system* tiap Wajib Pajak diberi kepercayaan penuh untuk menghitung, memperhitungkan, menyeter, dan melaporkan besarnya pajak yang terhutang sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan). Berdasarkan penjelasan tersebut, maka penerapan *self assessment system* akan efektif apabila kondisi kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) pada masyarakat telah terbentuk

Selain upaya yang telah disebutkan diatas, perlu adanya upaya lain yang dilakukan secara berkesinambungan guna meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat selaku wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sehingga perlu adanya kajian secara rutin untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak.

Sistem yang mewajibkan Wajib Pajak untuk datang dan bertemu langsung dengan petugas pajak merupakan sistem yang tidak relevan dengan perkembangan saat ini. Dimana dilihat dari sisi wajib pajak, cara tersebut dianggap sebagai sebuah pemborosan waktu, biaya dan tenaga. Sedangkan bagi direktorat jenderal pajak, cara tersebut akan membutuhkan sumber daya manusia yang tidak sedikit, memerlukan ruang yang luas dan memperlambat pelayanan karena sebagian besar prosesnya dilakukan secara manual. Terlebih cara tersebut juga berpotensi menyebabkan permasalahan dalam perekaman. Sehingga dibutuhkan sistem administrasi dan pelayanan yang lebih cepat dan akurat di seluruh Kantor Pelayanan Pajak,

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan penerimaan dari Wajib Pajak adalah dengan cara melakukan pembaharuan-pembaharuan dalam sistem perpajakan. Pembaharuan yang dilakukan oleh Direktorat Jendetal Pajak tersebut tidak lain adalah sebagai bagian dari reformasi perpajakan (*tax reform*), khususnya administrasi perpajakan. Salah satu usaha yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak ialah dengan menerapkan sistem administrasi perpajakan secara online dengan memanfaatkan teknologi informasi guna memudahkan serta mengoptimalkan pelayanan kepada Wajib Pajak.



Pada tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik (e-filling) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang dikeluarkan oleh Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ/2005. Dengan adanya sistem ini, para Wajib Pajak akan lebih mudah menunaikan kewajibannya tanpa harus mengantri di Kantor-Kantor Pelayanan Pajak sehingga dirasakan lebih efektif dan efisien. Selain itu, pengirim data Surat Pemberitahuan (dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja baik di dalam maupun di luar negeri), tidak tergantung pada jam kantor dan dapat pula dilakukan di hari libur dan tanpa perlu kehadiran Petugas Pajak (24 jam dalam 7 hari) dimana data akan dikirim langsung ke database Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet (*on-line*) yang disalurkan melalui satu atau beberapa Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

Hal tersebut memberikan dampak yang tidak sedikit, karena akan membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan Surat Pemberitahuan ke Kantor Pelayanan Pajak secara benar dan tepat waktu serta dukungan kepada Kantor Pelayanan Pajak dalam hal percepatan penerimaan laporan Surat Pemberitahuan dan perampingan kegiatan administrasi, pendataan (akurasi data), distribusi, dan pengasirpan Surat Pemberitahuan (SPT).

Upaya tersebut tidak akan berjalan secara optimal apabila tidak ada kemauan membayar pajak dari Wajib Pajak sendiri. Salah satu upaya dalam meningkatkan penerimaan pajak adalah dengan memberikan suatu pelayanan yang bermutu terhadap Wajib Pajak selaku pelanggan.

Oleh karena itu, Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, mendorong penulis untuk mengangkat penelitian dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SISTEM ADMINISTRASI, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (STUDI KASUS UKM ITC CEMPAKA MAS).”**

Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas penulis berusaha membatasi ruang lingkup diatas menjadi:

1. Apakah persepsi pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi ?
2. Apakah sistem administrasi berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi ?
3. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi ?
4. Apakah persepsi pengetahuan perpajakan, sistem perpajakan, dan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi ?

Tujuan Penelitian

Adanya beberapa tujuan dilakukan penelitian dari pemahasan ini diantaranya:

1. Untuk mengetahui persespi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.
2. Untuk mengetahui pengaruh sistem admnistrasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.
4. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, sistem perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Kajian Pustaka

Pengertian pajak

Menurut Rochmat Soemitro dalam Diaz Priantara (2013:2), pajak diartikan sebagai:

“Pajak adalah peralihan kekayaan dari sektor swasta ke *sector public* berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapatkan imbalan (*tegenprestatie*) yang secara langsung dapat ditunjukkan, yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum dan sebagai alat pendorong, penghambat atau pencegah, untuk mencapai tujuan yang ada di luar keuangan negara”.

Menurut S.I Djadiningrat dalam Diaz Priantara (2013:2), pajak disebutkan bahwa:

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

Menurut Undang – Undang No. 28 tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 butir (D):

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

Kesadaran Membayar dan Melapor Pajak

Kesadaran membayar dan melapor pajak berkaitan dengan asas pemungutan pajak yang diadopsi Negara Indonesia yaitu Self Assesment System, semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi juga kepatuhannya. Kesadaran membayar pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pembayaran pajak yang dilakukannya (Pancawati dan Nila, 2011:130)

Wajib pajak orang pribadi Usahawan

Menurut Undang – Undang No 28. Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pasal 1 butir 2 :

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

Menurut Undang – Undang no 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pasal 1 butir 4:

“Pengusaha adalah orang pribadi atau badan dalam bentuk apa pun yang dalam kegiatan usaha atau pekerjaannya menghasilkan barang, mengimpor barang, mengekspor barang, melakukan usaha perdagangan, memanfaatkan barang tidak berwujud dari luar daerah pabean, melakukan usaha jasa, atau memanfaatkan jasa dari luar daerah pabean.”



Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan adalah proses pengubahan sikap dan tata laku seorang wajib pajak atau kelompok dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan (Pancawati dan Nila, 2011:130). Meningkatnya pengetahuan pajak terhadap wajib pajak tentu akan berdampak positif terhadap kesadaran membayar pajak. Pengetahuan pajak disini bukan hanya sifat tahu yang dimiliki oleh wajib pajak terhadap ketentuan-ketentuan umum perpajakan melainkan juga pemahaman dan kesadaran akan pentingnya pajak bagi pembangunan dan perkembangan suatu Negara.

Pemahaman terhadap peraturan umum perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan umum perpajakan yang ada (Pancawati dan Nila 2011:130). Pemahaman terhadap pengetahuan pajak bukan hanya pemahaman terhadap ketentuan mengenai pembayaran dan tata cara pelaporan, melainkan juga pemahaman terhadap penghitungan nilai pajak dan penggunaan pendapatan Negara dari pajak.

Pemahaman terhadap ketentuan pajak yang dimiliki oleh masyarakat pada umumnya dan wajib pajak khususnya, diharapkan tidak hanya pada peningkatan tingkat kepatuhan pajak masyarakat, melainkan juga meningkatkan partisipasi wajib pajak dalam mengawasi pengelolaan pajak dan memperkecil upaya penyelewengan pajak.

Dasar Terselenggaranya Administrasi Pajak Yang Baik.

Dasar – dasar terselenggaranya administrasi pajak yang baik menurut R Mansury (2002) (Draz Priantara 2013 :11):

1. Adanya kejelasan dan kesederhanaan dari ketentuan undang – undang yang memudahkan bagi administrasi dan memberikan kejelasan kepada wajib pajak sehingga mewujudkan kepastian hukum
2. Adanya kesederhanaan baik dalam perumusan yuridis yang memberikan kemudahan untuk dipahami, maupu kesederhanaan untuk dilaksanakan oleh aparaturnya dan pemenuhan kewajiban oleh wajib pajak.
3. Adanya reformasi dalam bidang perpajakan yang realistis dengan mempertimbangkan tujuan tercapainya efisien dan keefektifan administrasi perpajakan,
4. Administrasi pajak yang efektif dan efisien. Informasi yang lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan merupakan kunci dari administrasi pajak yang efisien dan efektif

Pelayanan Fiskus

Seiring dengan upaya optimalisasi penerimaan pajak diharapkan pelayanan public dilakukan oleh dirjen pajak dapat ditingkatkan. Hal ini sejalan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang mengharuskan setiap penyelenggaraan pelayanan public memiliki standar pelayanan yang dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan, termasuk pelayanan bidang perpajakan.

Definisi pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 8 Tahun 1993 :

“adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakannya oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan dilingkungan badan usaha milik Negara dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.”

Melalui Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima ditegaskan beberapa ketentuan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada Wajib Pajak yaitu sebagai berikut, yaitu:

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Waktu pelayanan adalah pukul 08.00 sampai dengan 16.00 waktu setempat
2. Pegawai yang berhubungan langsung dengan Wajib Pajak harus menjaga sopan santun dan perilaku, ramah, tanggap, cermat dan cepat serta tidak mempersulit layanan, dengan cara: bersikap hormat dan rendah hati terhadap tamu, petugas selalu berpakaian rapi dan bersepatu, selalu bersikap ramah, memberikan 3S (Senyum, Sapa dan Salam), mengenakan kartu identitas pegawai, mendengarkan dengan baik apa yang diutarakan oleh Wajib Pajak, tidak melakukan aktivitas lain misalnya menjawab panggilan telepon, makan dan minum atau mendengarkan musik saat memberi pelayanan dan apabila masih terdapat layanan yang perlu dilakukan konfirmasi sehingga Wajib Pajak tidak menunggu terlalu lama, petugas dapat meminta nomor telepon Wajib Pajak untuk dihubungi kembali.
3. Dalam merespon permasalahan dan memberikan informasi kepada Wajib Pajak, seharusnya: Petugas memberikan informasi/penjelasan secara lengkap dan jelas sehingga Wajib Pajak dapat mengerti dengan baik, untuk lebih menyakinkan Wajib Pajak, petugas dapat menggunakan brosur/buku petunjuk teknis pelayanan, apabila petugas belum yakin terhadap permasalahan yang ditanganinya, segera diinformasikan ke petugas lain, supervisor atau atasan yang bersangkutan dan memberitahukan permasalahan yang disampaikan Wajib Pajak agar Wajib Pajak tidak ditanyai berkali-kali, setiap tamu yang datang, harus ada petugas keamanan yang menyambut, menanyakan keperluan dan mempersilahkan tamu dengan sopan untuk mengambil nomor antrian.
4. Akan lebih baik bila petugas dapat menjelaskan berapa lama Wajib Pajak harus menunggu.
5. Bila petugas terpaksa tidak dapat menerima laporan atau surat yang disampaikan oleh Wajib Pajak misalnya karena kurang lengkap, maka petugas harus menjelaskannya secara jelas dan ramah sampai Wajib Pajak memahami dengan baik.

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia dalam Siti Kurnia Rahayu (2009:138)

“Istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa Kepatuhan Perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan.”

Kepatuhan dalam perpajakan berarti keadaan wajib pajak yang melaksanakan hak, dan khususnya kewajibannya secara disiplin, sesuai peraturan perundang – undangan serta tata cara perpajakan yang berlaku.

Ada dua macam kepatuhan yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah keadaan dimana wajib pajak memnuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang – undang perpajakan. Sedangkan kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang – undang perpajakan.

Menurut Chaizi Nasucha (Siti Kurnia Rahayu, 2009:139), kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari:

1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri
2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT)
3. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terhutang, dan
4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan

Kriteria Wajib Pajak menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 (Siti Kurnia Rahayu, 2009:139)

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir



2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir
4. Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap Wajib Pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksii pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5 %
5. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh Akuntan Publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiscal

Berkaitan dengan kepatuhan Wajib Pajak, Wajib Pajak akan patuh dalam melakukan pembayaran pajak dengan sukarela tanpa adanya paksaan atau takut karena adanya sanksi yang berat, apabila Antara hak dan kewajiban perpajakannya sangat diperhatikan oleh pihak fiskus. Sebaliknya pihak fiskus dapat melayani wajib pajak sebaik baiknya tanpa terkesan memaksa. Wajib Pajak yang patuh maka harus memiliki pengetahuan dan pemahaman serta kesadaran membayar dan melapor.

Penelitian Terdahulu

Menurut Jessica Novia Susanto (2013) yang meneliti Pengaruh Persepsi Pelayanan Aparat Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, Dan Persepsi Korupsi terhadap Kepatuhan dapat disimpulkan bahwa jika pengetahuan dilakukan pada masing – masing variabel, variabel pelayanan aparat pajak tidak mempengaruhi kepatuhan variabel persepsi pengetahuan wajib pajak tidak mempengaruhi kepatuhan namun pelayanan aparat pajak bersama – sama dengan persepi pengetahuan wajib pajak dan pegentahuan korupsi akan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Hasil ini ditunjukkan dengan nilai uji F dan uji t nya

Menurut Pancawati Hardiningsih dan Nila Yulianawati (2011) yang meneliti Faktor- Faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak Kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak dapat disimpulkan menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran yang dimiliki wajib pajak makasemakin meningkatkan kemauan membayar kewajiban perpajakan. Pengetahuan peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak Pemahaman peraturan perpajakan tidakberpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Persepsi efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Kualitas layanan signifikan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak telah mendapatkan pelayanan yang memadai sehingga meningkatkan kemauan membayar pajak

Menurut Vivi Adeyani Tandean (2010) yang meneliti Analisis Penenerapan e-SPT PPN Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Masa PPN Wajib Pajak dapat disimpulkan terdapat perubahan peningkatan kepatuhan dalam rata – rata frekuensi pelaporan SPT Masa PPN Wajib Pajak sebelum dan sesudah e-SPT PPN di KPP Pratama Gambir Dua sebesar 3,055 kali dan KPP Pratama Gambir Empat sebesar 1,153 kali sejak e-SPT PPN.Terdapat perbedaan peningkatan kepatuhan dalam pelaporan SPT Masa PPN Wajib Pajak di KPP Pratama Gambir Dua sejak penerapan e-SPT PPN lebih tinggi sebesar 3,12% dibandingkan KPP Pratama Gambir Empat.Kendala utama yang dihadapi oleh KPP Pratama Gambir Dua dan Empat dalam pelaksanaan e-SPT PPN adalah keterbatasan sumber daya yang dimiliki oleh Wajib Pajak. Keterbatasan tersebut antara lain sumber daya manusia berupa tingkat kecakapan, pendidikan dan jabatan rangkap serta perangkat komputer yang tersedia di Wajib Pajak tidak sesuai klasifikasi minimal yang dibutuhkan oleh aplikasi e-SPT PPN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak Cipta milik IBI KKK (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian GIE)

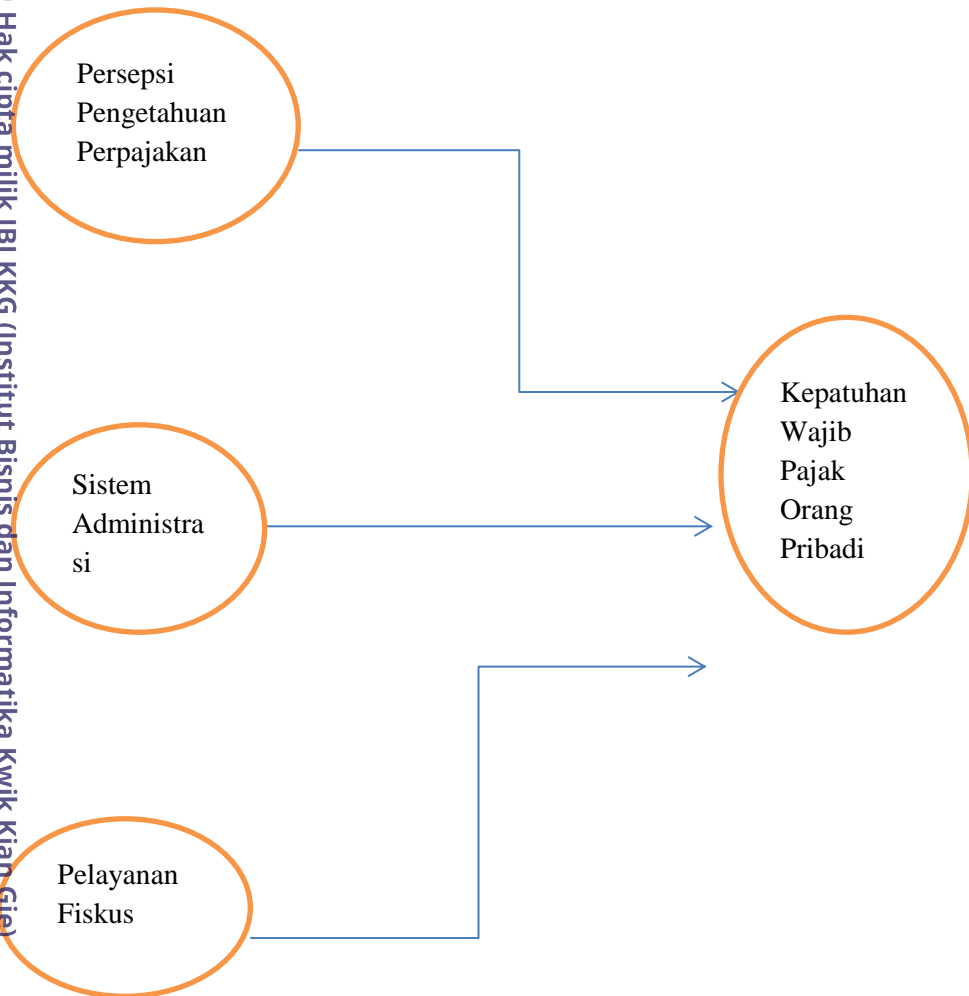
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya karena dianggap pelanggaran hak cipta
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan memo, catatan, dan sebagainya
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Kerangka Pemikiran

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



METODE PENELITIAN

Obyek Penelitian

Obyek penelitian yang menjadi fokus penelitian penulis adalah usahawan Usaha Kecil Menengah (UKM) ITC Cempaka Mas yang beralamatkan Jalan LetJen. Suprpto Lower Ground Blok F Nomor 9, Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10640, Indonesia. Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah individu – individu yang memiliki usaha kecil menengah di ITC Cempaka Mas atau orang yang diberi kuasa dalam melakukan usaha serta perpajakan. Penelitian ini menggunakan cara dengan menyebarkan kuesioner secara acak kepada individu yang menjadi responden dalam penelitian ini.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan peneliti untuk memeriksa kegiatan suatu subjek tanpa berusaha mendapatkan tanggapan dari siapapun maka penelitian ini merupakan studi pengamatan (*observation*). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer berupa kuisioner yang diperoleh dari observasi peneliti ke ITC Cempaka Mas, Jakarta Pusat.

Teknik Analisis Data

Menurut Dergibson Siagian (2000:235), analisis regresi digunakan untuk mengetahui apakah suatu variabel dapat digunakan untuk memprediksi atau meramalkan variabel-variabel lain. Teknik yang dilakukan penulis adalah analisis regresi. Analisis regresi yang digunakan adalah regresi ganda yang biasanya digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh antara dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel dependen. Variabel model regresi linear ganda yang akan digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

Variabel model regresi linear ganda yang akan dilakukan peneliti sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

Dimana, X_1 = Pengetahuan perpajakan

X_2 = Sistem administrasi

X_3 = Pelayanan fiskus

ε = Variabel Gangguan

Y = Kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan

Untuk dapat menggunakan model regresi di atas perlu diberlakukan beberapa pengujian yaitu:

a. Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah variabel dependen dan variabel independen berdistribusi normal atau tidak. Jika data dari variabel berdistribusi normal, analisis parametric termasuk model regresi dapat digunakan (Duwi Priyatno, 2009:56). Dalam penelitian ini digunakan uji normalitas *Kolmogorov Smirnov*.

Melalui uji dengan menggunakan tingkat kesalahan $\alpha = 5\%$, akan didapat nilai *Asymp, sig (2-tailed)*. Menurut Duwi Priyatno (2009:56) dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

(1) Jika nilai *Asymp.Sig* < 0,05 maka data berdistribusi tidak normal

(2) Jika nilai *Asymp.Sig* > 0,05 maka data berdistribusi normal

b. Uji Multikolinieritas

Menurut Duwi Priyatno (2009:59) pengujian ini berguna untuk mengetahui apakah pada model regresi yang diajukan telah ditemukan korelasi kuat antarvariabel independen. Jika terjadi korelasi kuat, terdapat masalah multikolinieritas yang harus diatasi. Menurut Duwi Priyatno (2009:60), mengukur multikolinieritas dapat

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



diketahui dari besaran Variance Inflation Factor (VIF) dan besaran Tolerance (TOL). Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

- (1) Jika $TOL > 0,1$ dan $VIF < 10$ maka tidak terjadi multikolinieritas
- (2) Jika $TOL < 0,1$ dan $VIF > 10$ maka terdapat multikolinieritas

c. Uji Heterokedastisitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas, sedangkan untuk varians yang berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas (Duwi Priyatno, 2009:74)

Dalam penelitian ini pengujian heterokedastisitas dilakukan dengan uji Glejser. Menurut Imam Gozali (2011:135) dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut :

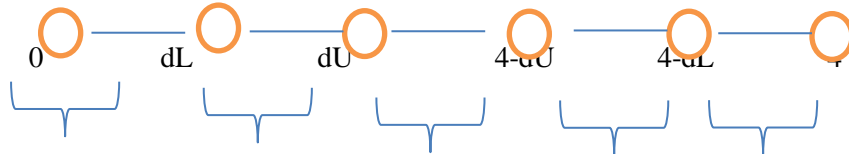
- (1) Jika koefisien parameter sign $< 0,05$ maka terjadi heterokedastisitas
- (2) Jika koefisien parameter sign $> 0,05$ maka tidak terjadi heterokedastisitas

d. Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan keadaan terjadinya korelasi dari residual untuk pengamatan satu dengan pengamatan yang lain disusun menurut runtun waktu. Model regresi yang baik adalah tidak adanya autokorelasi. Uji untuk mendeteksi aada tidaknya autokorelasi dengan uji Durbin-Watson. Menurut Duwi Priyatno (2009:61) dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut :

Gambar 3.1

Uji Autokorelasi



Nilai dL dan dU dapat dilihat dari table Durbin – Watson dengan $\alpha = 5\%$, dikaitkan dengan k (jumlah variabel bebasnya) dan n (jumlah data). Jika nilai d (Durbin – Watson berada pada posisi di antara :

- (1) Daerah 1, maka terjadi autokorelasi
- (2) Daerah 2, maka tidak ada kesimpulan
- (3) Daerah 3, maka tidak terjadi autokorelasi

Setelah keempat uji di atas sudah terpenuhi, barulah dengan menggunakan menguji uji f dan uji t sebagai berikut :

1. Uji Keberartian Model (Uji F)

Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah model regresi tersebut dapat digunakan atau tidak. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan probabilitas F hitung dengan tingkat signifikasinya (α). Dari table Anova akan diperoleh nilai F hitung dan signifikasi F . Kriteria pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

- a. Jika $Sig. F < 0,05$ berarti model regresi dapat digunakan
- b. Jika $Sig. F > 0,05$ berarti model regresi tidak dapat digunakan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



1. Uji Koefisien Regresi (Uji t)

Uji t digunakan untuk menentukan apakah setiap variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yang disusun. Dasar pengambilan keputusan dapat dibuat dengan membandingkan probabilitas t hitung dengan tingkat signifikansi (α). Dengan program SPSS akan diperoleh nilai t hitung dan juga probability value (Sig). Nilai Probability value dibandingkan dengan $\alpha = 0,05$. Dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut :

- Jika probability value $< 0,05$ maka tolak H_0 artinya variabel independen mempengaruhi variabel dependen
- Jika probability value $> 0,05$ maka tidak tolak H_0 artinya variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen

Teknik Analisis Data

Menurut Dergibson Siagian (2000:235), analisis regresi digunakan untuk mengetahui apakah suatu variabel dapat digunakan untuk memprediksi atau meramalkan variabel- variabel lain. Teknik yang dilakukan penulis adalah analisis regresi. Analisis regresi yang digunakan adalah regresi ganda yang biasanya digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh antara dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel dependen. Variabel model regresi linear ganda yang akan digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

Variabel model regresi linear ganda yang akan dilakukan peneliti sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

Dimana, X_1 = Pengetahuan perpajakan

X_2 = Sistem administrasi

X_3 = Pelayanan fiskus

ε = Variabel Gangguan

Y = Kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan

Untuk dapat menggunakan model regresi di atas perlu diberlakukan beberapa pengujian yaitu:

e. Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah variabel dependen dan variabel independen berdistribusi normal atau tidak. Jika data dari variabel berdistribusi normal, analisis parametric termasuk model regresi dapat digunakan (Duwi Priyatno,2009:56). Dalam penelitian ini digunakan uji normalitas *Kolmogorov Smirnov*.

Melalui uji dengan menggunakan tingkat kesalahan $\alpha = 5\%$, akan didapat nilai Asymp,sig (2-tailed). Menurut Duwi Priyatno (2009:56) dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- (3) Jika nilai Asymp.Sig $< 0,05$ maka data berdistribusi tidak normal

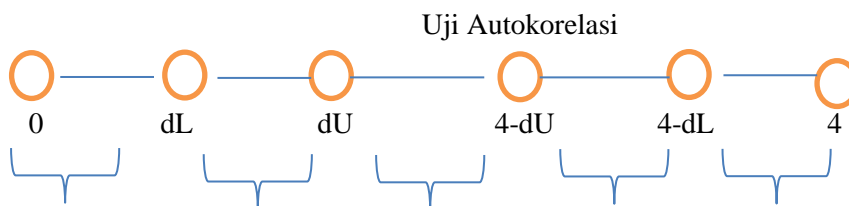
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

- (4) Jika nilai Asymp.Sig > 0,05 maka data berdistribusi normal
- f. Uji Multikolinieritas
Menurut Duwi Priyatno (2009:59) pengujian ini berguna untuk mengetahui apakah pada model regresi yang diajukan telah ditemukan korelasi kuat antarvariabel independen. Jika terjadi korelasi kuat, terdapat masalah multikolinieritas yang harus diatasi. Menurut Duwi Priyatno (2009:60), mengukur multikolinieritas dapat diketahui dari besaran Variance Inflation Factor (VIF) dan besaran Tolerance (TOL). Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :
- (3) Jika $TOL > 0,1$ dan $VIF < 10$ maka tidak terjadi multikolinieritas
(4) Jika $TOL < 0,1$ dan $VIF > 10$ maka terdapat multikolinieritas
- g. Uji Heterokedastisitas
Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas, sedangkan untuk varians yang berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas (Duwi Priyatno, 2009:74)
Dalam penelitian ini pengujian heterokedastisitas dilakukan dengan uji Glejser. Menurut Imam Gozali (2011:135) dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut :
- (3) Jika koefisien parameter sign < 0,05 maka terjadi heterokedastisitas
(4) Jika koefisien parameter sign > 0,05 maka tidak terjadi heterokedastisitas
- h. Uji Autokorelasi
Autokorelasi merupakan keadaan terjadinya korelasi dari residual untuk pengamatan satu dengan pengamatan yang lain disusun menurut runtun waktu. Model regresi yang baik adalah tidak adanya autokorelasi. Uji untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi dengan uji Durbin-Watson. Menurut Duwi Priyatno (2009:61) dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut :

Gambar 3.1



Nilai dL dan dU dapat dilihat dari table Durbin – Watson dengan $\alpha = 5\%$, dikaitkan dengan k (jumlah variabel bebasnya) dan n (jumlah data). Jika nilai d (Durbin – Watson berada pada posisi di antara :

- (4) Daerah 1, maka terjadi autokorelasi
- (5) Daerah 2, maka tidak ada kesimpulan
- (6) Daerah 3, maka tidak terjadi autokorelasi

Setelah keempat uji di atas sudah terpenuhi, barulah dengan menggunakan menguji uji f dan uji t sebagai berikut :

2. Uji Keberartian Model (Uji F)

Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah model regresi tersebut dapat digunakan atau tidak. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengizinkan dan menggunakan nama lembaga, badan, organisasi, atau instansi pemberi izin, tanpa izin IBIKKG.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

probabilitas F hitung dengan tingkat signifikasinya (α). Dari table Anova akan diperoleh nilai F hitung dan signifikasi F. Kriteria pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

- c. Jika Sig. F < 0,05 berarti model regresi dapat digunakan
- d. Jika Sig. F > 0,05 berarti model regresi tidak dapat digunakan

2. Uji Koefisien Regresi (Uji t)

Uji t digunakan untuk menentukan apakah setiap variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yang disusun. Dasar pengambilan keputusan dapat dibuat dengan membandingkan probabilitas t hitung dengan tingkat signifikansi (α). Dengan program SPSS akan diperoleh nilai t hitung dan juga probability value (Sig). Nilai Probability value dibandingkan dengan $\alpha = 0,05$. Dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut :

- c. Jika probability value < 0,05 maka tolak H_0 artinya variabel independen mempengaruhi variabel dependen
- d. Jika probability value > 0,05 maka tidak tolak H_0 artinya variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 4.4.1

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Pengetahuan	Sistem	Pelayanan	Kepatuhan
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	100	100	100	100
	Std. Deviation	25.68	12.66	25.15	19.44
Most Extreme Differences	Absolute	5.333	3.157	4.943	4.432
	Positive	.084	.091	.082	.108
	Negative	.084	.071	.078	.087
Kolmogorov-Smirnov Z		-.082	-.091	-.082	-.108
	Asymp. Sig. (2-tailed)	.836	.907	.817	1.082
		.486	.383	.517	.192

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian (Lampiran Output SPSS)
 X_1 = Pengetahuan X_2 = Sistem X_3 = Pelayanan Y = Kepatuhan

Berdasarkan lampiran diatas dengan menggunakan uji normalitas one sample *Kolmogorov – Smirnov* , mendapatkan hasil bahwa hasil dari penelitian data berdistribusi normal (Tolak H_0) dikarenakan nilai yang didapatkan signifikansinya diatas 0,05 dengan banyaknya sampel >30. Nilai signifikansinya yang diperoleh dari hasil uji One Sample Kolmogorov – Smirnov adalah 0,486 , 0,383 , 0,517, 0,192 dan sampel yang telah digunakan sebanyak 100. Berarti model regresi dan variabel pengganggu (residual) telah berdistribusi normal.

- a. Uji Multikolinearitas
Hipotesis untuk uji multikolinearitas sebagai berikut :



H_0 : Tidak terjadi Multikolinearitas
 H_a : Terjadi Multikolinearitas

Tabel 4.4.2
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	8.727	2.652		3.290	.001		
Pengetahuan	.127	.085	.153	1.486	.140	.840	1.190
Sistem	.200	.144	.142	1.384	.170	.838	1.193
Pelayanan	.196	.094	.218	2.093	.039	.813	1.230

a. Dependent Variable: Kepatuhan

Sumber : Hasil Pengolahan Data (Lampiran Output SPSS)

Berdasarkan hasil uji, yang diperoleh bahwa VIF (*Variance Inflation Factor*) dari masing masing setiap variabel independen berada dibawah 10 atau kurang dari 10 [1,190 , 1,193 , 1,230] dan dengan nilai TOL (*Tolerance*) masing masing variabel independen di atas 0,1 {0,840 , 0,838 , 0,813}. Sehingga dengan demikian hasil kesimpulan yang dapat diperoleh adalah terima H_0 . Dengan tidak adanya terjadi multikolinearitas.

b. Uji Heterokedastisitas

Hipotesis untuk uji Heterokedastisitas sebagai berikut :

H_0 = Tidak terjadi heterokedastisitas

H_a = Terjadi heterokedastisitas

Tabel 4.4.3
Hasil uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.075	1.551		1.982	.050
Pengetahuan	-.010	.050	-.021	-.197	.844
Sistem	-.179	.084	-.229	-2.120	.037
Pelayanan	.107	.055	.213	1.949	.054

a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber : Hasil Pengolahan data (Lampiran output SPSS)

Berdasarkan hasil uji Gletjser dapat ditemukan bahwa dalam hasil penelitian ini untuk koefisien parameter untuk variabel independen (Persespi Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan fiskus) lebih besar dari 0,05 dimana tidak terjadi heterokedastisitas tetapi untuk variabel independen sistem administrasi perpajakan terjadi heterokedastisitas dimana signya lebih kecil dari 0,05 sehingga terjadi heterokedastisitas. Maka telah terjadi heterokedastisitas

1. Dilakukan pengutipan sebagai bagian dari penelitian yang dilakukan oleh penulis kritikan dan tinjauan suatu masalah. Pengetahuan dan Informatika Kwik Kian Gie. 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



(tolak H_0). Dikarekan tidak memprediksi proyeksi ke depan maka boleh terjadi heterokedastisitas.

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

- c. Uji Autokorelasi
Hipotesis untuk uji Autokorelasi adalah :
 H_0 : Tidak terjadi Autokorelasi
 H_a : Terjadi Autokorelasi

Tabel 4.4.4
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.387 ^a	.150	.123	4.150	1.467

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Pengetahuan, Sistem

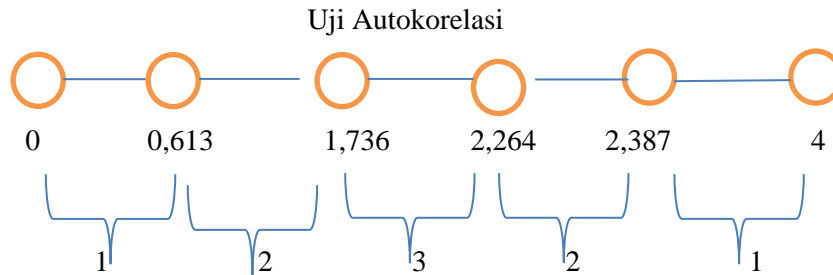
b. Dependent Variable: Kepatuhan

Sumber : Hasil Pengolahan Data (Lampiran Output SPSS)

Independent :Persepsi Pengetahuan perpajakan, Sistem Administrasi, Pelayanan fiksus

Dependent : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Gambar 4.4.5



Nilai ini merupakan nilai dL dan dU yang terdapat di table Durbin Watson dimana dengan $\alpha = 5\%$, dengan banyaknya jumlah variabel bebas (k) dan jumlah data (n). Sehingga didapatkan hasil angka diatas. Kemudian bila nilai d (Nilai Durbin Watson) berada pada posisi :

- (1) Daerah 1, maka terjadi autokorelasi
- (2) Daerah 2, maka tidak terjadi kesimpulan
- (3) Daerah 3, maka tidak terjadi autokorelasi

Didasarkan pada hasil pengujian, didapatkan bahwa hasil uji Durbin Watson menunjukkan angka 1,467 dan berada pada posisi 1. Dengan demikian kesimpulan yang diperoleh adalah tolak H_0 dimana data ini adalah cross section bukan data time series. Data Cross section data yang dikumpulkan pada suatu waktu tertentu yang dapat menggambarkan keadaan ataupun kegiatan pada waktu tersebut. Sedangkan time series data yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



dikumpulkan dari waktu ke waktu untuk memberikan gambaran tentang perkembangan suatu keadaan periodic spesifik yang telah diamati

Setelah keempat uji diatas barulah dilanjutkan dengan menggunakan analisis regresi berganda. Uji Hipotesis dilakukan dengan tingkat signifikansi 5%. Adapun analisis regresi berganda meliputi :

e. Uji Keberartian Model (Uji F)

Uji Keberartian model dilakukan dengan cara membandingkan nilai signifikansi table. Adapun hasil uji yang diperoleh adalah sebagai berikut :

Tabel 4.4.6
Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	290.933	3	96.978	5.630	.001 ^b
	Residual	1653.707	96	17.226		
	Total	1944.640	99			

- a. Dependent Variable: Kepatuhan
b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Pengetahuan, Sistem
Sumber : Hasil Pengolahan Data (Lampiran Output SPSS)

Nilai signifikansi dari table 4.4.11 menunjukkan adanya nilai yang signifikan. Oleh karena itu, model regresi dapat memprediksi variabel dependen dan model menunjukkan adanya hubungan antara variabel independen dan dengan variabel dependen yang signifikan. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat cukup bukti bahwa variabel independen, yaitu persepsi pengetahuan perpajakan, sistem administrasi dan pelayan fiskus berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi dimana hasil dari signifikansi pada table 4.4.11 sebesar $0,001 < 0,05$

f. Uji Koefisien Regresi (Uji t)

Pengujian terhadap koefisien regresi dilakukan melalui hasil uji t hitung. dan berikut hasil uji t :

Tabel 4.4.7
Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	8.727	2.652		3.290	.001
	Pengetahuan	.127	.085	.153	1.486	.140
	Sistem	.200	.144	.142	1.384	.170
	Pelayanan	.196	.094	.218	2.093	.039

- a. Dependent Variable: Kepatuhan
Sumber : Hasil Pengolahan Data (Lampiran Output SPSS)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Berdasarkan dari tabel 4.4.12 dapat disimpulkan persamaan regresi linear ganda sebagai berikut :

$$\hat{Y} \text{ Kepatuhan} = 8,727 + 0,127 \text{ Pengetahuan} + 0,200 \text{ Sistem} + 0,196 \text{ Pelayanan}$$

Dari persamaan di atas dapat diketahui bahwa setiap kenaikan faktor persepsi Pengetahuan perpajakan akan menambah sebesar 0,127 kepatuhan wajib pajak orang pribadi, setiap kenaikan sistem administrasi perpajakan akan menambah sebesar 0,200 kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan setiap kenaikan Pelayanan fiskus akan menambah 0,196 kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Terlihat dalam table 4.4.12 nilai signifikansi dari masing – masing variabel. Dimana nilai signifikan yang dipakai adalah alpha = 5%. Berdasarkan hasil uji diatas dapat ditunjukkan bahwa variabel persepsi pengetahuan umum perpajakan, sistem administrasi tidak memberikan pengaruh yang signifikan tetapi dalam hal pelayanan fiskus memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena nilai signifikansinya < 0,05

Koefisien Determinasi (R²)

Hasil Uji koefisien determinasi adalah sebagai berikut :

Tabel 4.4.8

Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	.387 ^a	.150	.123		4.150

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Pengetahuan, Sistem

b. Dependent Variable: Kepatuhan

Sumber : Hasil Pengolahan Data (Lampiran Output SPSS)

Berdasarkan hasil output table 4.4.13 dapat dilihat bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,123 atau sebesar 12,3 %. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variasi independensi yang digunakan dalam model mampu menjelaskan sebesar 12,3 % variabel dependen dan sisanya sebesar 87,7 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini.

Pembahasan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan , maka dapat diperoleh hasil penelitian yang didapatkan oleh penulis

1. Pengaruh Variabel Persepsi Pengetahuan Perpajakan dalam hal ini tidak berpengaruh secara signifikan dimana nilai signifikansinya diatas 5 % yaitu 0,140 dimana melalui uji t signifikan harus kurang dari 0,05. Hal ini menyatakan bahwa dengan variabel pengetahuan perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi . Dalam hal ini dikarenakan tingkat pendidikan yang kurang menjadi salah satu faktor yang menjadi tidak adanya pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Pengaruh Variabel Sistem Administrasi dalam hal ini tidak berpengaruh secara signifikan dimana nilai signifikansinya diatas 5 % yaitu 0,170 dimana melalui uji t signifikan harus kurang dari 0,05. Hal ini menyatakan bahwa dengan variabel sistem administrasi tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi . Dalam hal ini para responden banyak yang masih melakukan pengisian secara manual sehingga

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



tidak adanya pengaruh terhadap sistem administrasi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

3. Pengaruh Variabel Pelayanan fiskus dalam hal ini berpengaruh secara signifikan dengan nilai signifikansinya kurang dari 5 % yaitu 0,039 dimana melalui uji t signifikan harus kurang dari 0,05. Hal ini menyatakan bahwa dengan variabel pelayanan fiskus mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Hasil dari variabel Persepsi Pengetahuan Perpajakan , sistem administrasi dan pelayanan fiskus secara silmutan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi berpengaruh secara signifikan dimana melalui hasil dari uji F hasil dari sig sebesar 0,001 yang kurang dari 0,05
5. Hasil dari pengaruh variabel independensi dari masing variabel persepsi pengetahuan perpajakan , sistem administrasi dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 12,3 %.

Selain itu peneliti juga melakukan penelitian yang bersifat kualitatif dalam proses penelitian. Dalam hal ini peneliti melihat bahwa para responden yang mengambil kuesioner merasa enggan dikarenakan seperti ingin tahu akan penghasilan mereka atau disangka petugas pajak yang sedang survey turun ke lapangan. Setelah dijelaskan bahwa ini untuk penelitian mahasiswa ada sebagian yang responden yang menerima adapun yang menolak.

Bagi para responden yang menjawab ataupun menolak untuk mengisi sebagian besar masih menganggap pajak itu mengurangi penghasilan yang seharusnya diterima dan mereka tidak mendapatkan manfaat langsung dikarenakan mereka masih ragu ragu akan terhadap dana aliran yang diberikan dari pemotongan penghasilan mereka dibawa kemana. Kemudian beberapa responden ada juga yang menganggap perhitungannya masih saja sulit untuk dimengerti.

Bagi para responden yang mengetahui perpajakan dimana mereka sudah secara patuh dan mengetahui sistem dan pelayanan fiskus. Responden biasanya mengeluh akan sistemnya yang lambat dan juga pelayanan petugas yang kurang cepat dalam membuat NPWP dan tanggap akan memberikan informasi ataupun melayani keluhan sehingga dikarenakan sistem dan pelayanan yang kurang itulah membuat mereka menjadi enggan untuk patuh

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.