



**PENGARUH PENGETAHUAN WPOP DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI
KP2KP BATUSANGKAR**

SKRIPSI

*Ditulis Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Jurusan Ekonomi Syari'ah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam*

Oleh :

Mulyadi
14 231 067

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
BATUSANGKAR
2020 M/1441 H**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mulyadi
NIM : 14 231 067
Tempat / Tanggal Lahir : BATUSANGKAR / 31 DESEMBER 1994
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul **PENGARUH PENGETAHUAN WPOP DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KP2KP BATUSANGKAR** adalah benar karya saya sendiri bukan plagiat, kecuali dicantumkan sumbernya.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Batusangkar, 13 Mei 2020

Saya yang menyatakan



Mulyadi
NIM. 14 231 067

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing Skripsi atas nama **MULYADI. NIM 14 231 067** dengan judul: **“PENGARUH PENGETAHUAN WPOP DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KP2KP BATUSANGKAR”**. Memandang skripsi yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk dilanjutkan ke sidang *munaqasyah*.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Batusangkar, 13 Mei 2020

Pembimbing I



Gampito, SE., M.Si

NIP. 19670219 200501 1 005

Pembimbing II



Mega Rahmi, SE. Sy., M.Si

NIP. -

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Institut Agama Islam Negeri
(IAIN) Batusangkar



Dr. Ulya Atsani, SH., M.Hum

NIP. 19750303 199903 1 004

ABSTRAK

Mulyadi, NIM. 14 231 067 judul Pengaruh Pengetahuan WPOP Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KP2KP Batusangkar. Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar tahun 2020.

Pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah rendahnya pengetahuan perpajakan masyarakat mengenai sistem perpajakan dan rendahnya kualitas pelayanan perpajakan di KP2KP Batusangkar maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Pengetahuan WPOP Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KP2KP Batusangkar.

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian *Field Researc* dengan pendekatan kuantitatif. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu *Nonprobability Sampling*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif variabel, uji asums, uji hipotesis dan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian adalah pengetahuan WPOP berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak KP2KP Batusangkar. Pengetahuan perpajakan (X1) diperoleh hasil t hitung sebesar $1.701 > 1.660$ dan nilai signifikansi diperoleh sebesar $0.000 < 0.05$ Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak KP2KP Batusangkar. Kualitas pelayanan (X2) diperoleh hasil t hitung sebesar $5.701 > 1.660$ dan nilai signifikansi diperoleh sebesar $0.000 < 0.05$. Pengetahuan WPOP dan Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Batusangkar. Nilai F hitung diperoleh sebesar $247.438 > 3.94$ dan nilai signifikansi diperoleh sebesar $0.000 < 0.05$. Dengan demikian pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak secara bersama-sama.

Kata Kunci : Pengetahuan WPOP, Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum, Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan WPOP dan Kualias Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KP2KP Batusangkar”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar.

Dalam penyelesaian skripsi ini, peneliti telah banyak mendapat bantuan, dorongan, petunjuk dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, izinkan peneliti mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada orang-orang yang paling berjasa dalam penulisan skripsi ini.

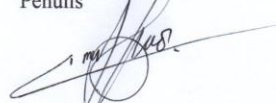
Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih terutama kepada kepada kedua orang tersayang, terima kasih Aayahanda (**Badri**) dan Ibu (**Asnidar**) yang selalu menjadi penyemangat dan selalu memberi motivasi serta dukungan secara moril dan materil serta abg dan kakakku (**Dodi Indra dan Deni Nelfita**) yang selalu memberi semangat, dukungan dan motivasi. Terima kasih untuk doa dan dukungan serta semangat pada setiap langkahku. Dan penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Kasmuri Selamat, MA selaku Rektor IAIN Batusangkar
2. Bapak Dr. Ulya Atsani S.H M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Bapak Gampito, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah sekaligus pembimbing I

4. Ibuk Mega Rahmi, SE. Sy., M.Si selaku pembimbing II
5. Bapak Astris Mianto selaku Kepala Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Batusangkar yang mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian ini
6. Seluruh responden yang telah membantu dalam pengerjaan skripsi ini.
7. Kakakku Deni Nelfita dan Dodi Indra yang memberi motivasi kepada penulis

Semoga petunjuk, motivasi, bimbingan dan bantuan yang Bapak, Ibu, dan teman-teman berikan menjadi amal ibadah yang mulia dan mendapat balasan yang sesuai dari Allah SWT amin. Peneliti menyampaikan harapan semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca.

Batusangkar, 13 Mei 2020
Penulis



MULYADI
NIM. 14 231 067

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat dan Luaran Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Pajak	10
2. Kepatuhan Wajib Pajak	17
3. Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan PPh Pasal 25	22
4. Pengetahuan Perpajakan.....	25
5. Kualitas Pelayanan	28
6. Kualitas Pelayanan Pajak	39
B. Penelitian Relevan.....	42
C. Kerangka berfikir	43
D. Hipotesis.....	44
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Jenis Penelitian.....	45
B. Tempat dan Waktu Penelitian	45
C. Populasi dan Sampel	47

D. Pengembangan Instrumen	48
E. Teknik Pengumpulan Data.....	50
F. Teknik Analisis Data.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Temuan Penelitian.....	55
1. Sejarah Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Batusangkar	55
2. Visi dan Misi KP2KP Batusangkar	55
3. Struktur Organisasi KP2KP Batusangkar.....	56
B. Hasil Penelitian	56
1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	56
2. Uji Kualitas Data	60
3. Distribusi Jawaban Responden.....	65
4. Uji Asumsi Klasik	72
5. Uji Hipotesis.....	74
C. Pembahasan.....	78
1. Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan WPOP	78
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	79
3. Hubungan pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.....	81
BAB V PENUTUP	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Statistik Kepatuhan Wajib Pajak	6
Tabel 3.1 Rancana Waktu Penelitian	47
Tabel 3.2 Nilai Kategori Jawaban Skala Likert	48
Tabel 3.3 Instrumen Penelitian	49
Tabel 3.4 Koefisien Korelasi.....	52
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	57
Tabel 4.2 Deskriptif Responden Berdasarkan Umur	56
Tabel 4.3 Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.4 Deskriptif Responden Berdasarkan Pendidikan.....	59
Tabel 4.5 Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	60
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepatuhan WPOP	60
Tabel. 4.7 Hasil Uji Validitas Pengetahuan Perpajakan	61
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 4.10 Kriteria Tingkat Capaian Responden	65
Tabel 4.11 Tingkat Capaian Responden Pengetahuan Perpajakan	66
Tabel 4.12 Tingkat Capaian Responden Kualitas Pelayanan Pajak.....	68
Tabel 4.13 Tingkat Capaian Responden Kepatuhan WPOP	70
Tabel 4.14 Hasil Analisis Deskriptif.....	71
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	73
Tabel 4.16 Hasil Uji Autokorelasi	74
Tabel 4.17 Hasil Uji Determinasi.....	74
Tabel 4.18 Koefisien Linear Berganda	75
Tabel 4.19 Hasil Uji T.....	76
Tabel 4.20 Hasil Uji F.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Grafik P-P Plot Of Regression Standardized Residual	72
----------------------------------------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak merupakan iuran yang dibayarkan oleh rakyat kepada negara yang masuk dalam kas negara yang melaksanaannya mengacu pada undang-undang serta pelaksanaannya dapat dipaksakan tanpa adanya balas jasa. Iuran tersebut digunakan oleh negara untuk melakukan pembayaran atas kepentingan umum (Mardiasmo, 2016:1).

Pajak sangat berperan besar dalam penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) setiap tahun. Penerimaan dari sektor pajak merupakan tulang punggung penerimaan negara yang dipergunakan untuk membiayai APBN (Kartikaputri, 2013). Besarnya kontribusi pajak dapat menjamin kestabilan bagi tersedianya sumber penerimaan negara. Bagi negara, pajak merupakan salah satu penerimaan negara terbesar untuk dapat melangsungkan kehidupan negara dan mensejahterakan rakyat secara keseluruhan.

Pratami, 2017 menyatakan bahwa penerimaan pajak memiliki peran yang besar untuk meningkatkan aset negara, sehingga Direktorat Jenderal Pajak melakukan peningkatan penerimaan dalam sektor pajak. Secara umum pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang sehingga dapat dipaksakan pernyataan tersebut tercantum dalam UU No. 28 Th 2007. Pajak merupakan pendapatan utama negara untuk membiayai segala macam kebutuhan, berperan untuk mensejahterakan masyarakat di Indonesia. Pajak merupakan sumber pendapatan bagi pemerintah untuk dipastikan ekonomi berkelanjutan di dalam negeri (Tallaha:2014). Pertumbuhan negara akan meningkat apabila masyarakat sebagai Wajib Pajak memenuhi kewajibannya dalam pembayaran pajak. Indonesia menganut sistem perpajakan *self assessment system* yang memberikan wajib pajak kepercayaan sepenuhnya untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri jumlah pajak

terutangnya dan dituntut peran aktif langsung dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban agar tetap menunjang jalannya roda pemerintahan.

Kepedulian dalam membayar pajak akan sulit diwujudkan apabila dalam pengertian pajak tidak ada unsur dapat dipaksakan. Unsur ini memberikan pemahaman bahwa masyarakat dituntut untuk membayar pajak secara sukarela dan penuh kesadaran sebagai warga negara yang baik.

Menurut Fitria, 2010 kurangnya kesadaran Wajib Pajak merupakan faktor dari melemahnya *self assessment system* yang akan berdampak pada penurunan pajak. Kesadaran dari wajib pajak untuk membayar pajak adalah hal yang paling dibutuhkan dalam pemungutan pajak. Seringkali wajib pajak tidak taat pajak dikarenakan kesulitan baik dari proses pelaporan dan pembayaran. Dengan perkembangan teknologi yang semakin maju dapat menjawab kesulitan-kesulitan yang dikeluhkan wajib pajak tersebut

Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai perilaku seorang wajib pajak yang mematuhi seluruh kewajiban perpajakannya serta menggunakan seluruh haknya dengan mengacu pada peraturan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan perpajakan adalah sebuah kesediaan seorang wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kepatuhan merupakan hal yang sangat penting bagi perpajakan karena ketidakpatuhan wajib pajak merupakan salah satu upaya penghindaran pembayaran pajak. Pernyataan tersebut diperkuat dengan penelitian yang dilakukan di Swiss yang memperoleh hasil bahwa tingginya tingkat kepatuhan pajak secara aktif dapat berpengaruh terhadap anggaran belanja negara (Djawadi dan Rene, 2013).

Kepatuhan wajib pajak perlu mendapat perhatian karena dapat menyebabkan kerugian bagi negara akibat dari adanya praktik penghindaran pajak (*tax evasion*) (Fidel, 2010:139). Menurunnya kepatuhan pajak dapat membahayakan upaya pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Chau, 2009).

Wajib pajak yang memahami hukum perpajakan dengan baik akan berupaya untuk mematuhi segala pembayaran pajak dibandingkan melanggar karena akan merugikannya secara materiil (Susmita dan Supadmi, 2016). Apabila wajib pajak tidak mematuhi peraturan perpajakan akan mendapatkan sanksi administrasi seperti denda, bunga, atau pengenaan tarif pajak yang lebih tinggi dan sanksi pidana.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berupaya untuk melakukan inovasi dibidang pembaharuan sistem perpajakan sebagai bentuk perkembangan sistem perpajakan dengan meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan sehingga penerimaan negara dari sektor perpajakan juga akan meningkat. Salah satu pembaharuan yang dilakukan adalah dengan menerapkan teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan.

Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan persepsi konsumen dengan membandingkan harapan saat menerima pelayanan dengan pengalaman sebenarnya atas layanan yang diterima (Suhada dan Endang, 2008). Upaya peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat memberikan kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan, dengan begitu kepatuhan dibidang perpajakan juga akan meningkat dengan sendirinya. Kualitas pelayanan disebut sebagai tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas dan kemampuan dibidang perpajakan, perluasan tempat pelayanan terpadu, penggunaan system teknologi dan informasi yang yang dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya (Supadmi, 2009).

DJP telah mengeluarkan sistem administrasi perpajakan yang memanfaatkan teknologi yaitu *e-System* atau *Electronic System*. Direktorat Jenderal pajak mengeluarkan *e-system* pada awal tahun 2005 sebagai langkah awal mewujudkan modernisasi sistem perpajakan di Indonesia. Hal ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkat kepuasan wajib pajak. Adanya *e-System* ini diharapkan

wajib pajak dapat lebih mudah dalam proses pelaporan serta pembayaran. *E-System* yang diluncurkan berupa *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-FIN*.

Pengguna *e-Faktur* sebagian besar adalah wajib pajak badan sedangkan pada penelitian ini hanya berfokus pada wajib pajak orang pribadi, maka pada penelitian ini *e-Faktur* tidak diteliti. *E-Spt* dan *e-Fin* adalah alat kelengkapan dari *e-Filling*, jika wajib pajak ingin menerapkan *e-Filling*, *e-Spt* dan *e-Fin* tentunya juga diterapkan, jadi pada penelitian ini hanya meneliti *e-Filling* dan *e-Billing* dari beberapa *e-system* yang telah dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

E-billing merupakan pembaharuan sistem perpajakan menggunakan kode *billing* yang secara elektronik dapat melakukan pembayaran pajak. Kode *Billing* itu sendiri merupakan kode identifikasi atas suatu jenis transaksi pajak yang akan dilakukan oleh wajib Pajak. Sistem *billing* ini menerbitkan sebuah kode *billing* yang dapat digunakan secara elektronik untuk melakukan pembayaran atau penyetoran penerimaan negara, dengan tidak harus menggunakan surat setoran pajak (SSP), surat setoran bukan pajak (SSBP), dan surat setoran pengembalian belanja (SSPB) manual, yang digunakan e-Billing DJP.

E-filing menurut Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-1 / PJ / 2014 merupakan cara menyampaikan secara elektronik mengenai surat pemberitahuan (SPT) secara *online* dan *real time* yang diakses pada website resmi Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>). Dengan adanya *e-Filing* ini diharapkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT dapat ditingkatkan.

Sistem ini diharapkan lebih efektif dan efisien dari segi waktu bagi para wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya, karena wajib pajak tidak perlu datang ke kantor pelayanan pajak sehingga wajib pajak dapat dimudahkan (Candra, 2013). Setiap periode selalu terjadi penambahan jumlah wajib pajak namun kendala yang menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah rendahnya kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*). Target kepatuhan pajak nasional yang diharapkan dapat

dicapai adalah 72,5 persen berdasarkan Surat Edaran Nomor SE-07 / PJ / 2016 mengenai Penetapan Target dan Strategi Pencapaian Rasio Kepatuhan Wajib Pajak tahunan.

KP2KP Batusangkar merupakan salah satu kantor pelayanan pajak yang berada di Batusangkar Kabupaten Tanah Datar yang memberikan pelayanan kepada WPOP yang berada di Batusangkar dan sekitarnya. Berdasarkan hasil survey awal yang telah penulis lakukan di kantor KP2KP Batusangkar dengan melakukan wawancara dengan beberapa orang WPOP salah seorang diantaranya adalah Ibu Fitri yang mengatakan bahwa Ibu Fitri kesulitan dalam melaporkan SPT karena tidak mengetahui cara mengisi SPT online. Selanjutnya ketika Ibu Fitri meminta bantuan kepada pegawai KP2KP Batusangkar Ibu Fitri harus mengantri dahulu dengan WPOP lainnya yang juga tidak mengerti dalam mengisi laporan SPT nya sehingganya Ibu Fitri dan yang lainnya menghabiskan waktu yang lama untuk melaporkan SPT nya. Dalam hal ini penulis juga melakukan wawancara dengan Ibu Lathifah yang mengatakan bahwa kurangnya pelayanan yang diberikan oleh KP2KP memmbuat Ibu Lathifah dan lainnya terkadang malas untuk melaporkan SPT nya. Ibu Lathifah bisa dikatakan kurang mengetahui cara mengisi DJP Online tersebut sehingganya beliau harus pergi ke KP2KP dan sangat membutuhkan pelayanan tersebut. Berikut Statistik Kepatuhan WP Kabupaten Tanah Datar periode 2014-2018.

Tabel. 1.1
Statistik Kepatuhan Wajib Pajak
Kabupaten Tanah Datar Periode 2014-2018

No	Keterangan	2014	2015	2016	2017	2018
1	WPOP yang terdaftar	1892	2363	2718	2466	3324
2	WPOP yang sudah menyampaikan dan melaporkan SPT	1068	1946	1153	810	563
3	Rasio Kepatuhan WPOP	56,4 %	82,3 %	42,4 %	32,8 %	16,9 %

Berdasarkan tabel di atas tingkat kepatuhan wajib pajak menurun. Dapat dilihat dari jumlah WPOP yang terdaftar dan jumlah WPOP yang sudah melaporkan SPT nya. Pada tahun 2014 jumlah WPOP yang terdaftar sebanyak 1892 sementara yang melaporkan SPT yaitu sebanyak 1068. Tahun 2015 jumlah WPOP 2363 dengan jumlah WPOP yang melaporkan SPT sebanyak 1946. Kemudian pada tahun 2016 jumlah WPOP yang terdaftar sebanyak 2718 dengan jumlah WPOP yang melapor sebanyak 1153. Selanjutnya pada tahun 2017 jumlah WPOP yang terdaftar sebanyak 2466 dan jumlah WPOP yang melaporkan SPT sebanyak 810. Terakhir pada tahun 2018 jumlah WPOP yang terdaftar sebanyak 3324 sedangkan yang melaporkan SPT hanya 563.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan WPOP dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KP2KP Batusangkar”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh pengetahuan WPOP terhadap kepatuhan wajib pajak di KP2KP Batusangkar
2. Pengaruh kualitas pelayanan pegawai Kantor Pelayanan Pajak Batusangkar terhadap kepatuhan wajib pajak di KP2KP Batusangkar
3. Pengaruh pengetahuan WPOP dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di KP2KP Batusangkar

C. Batasan masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh pengetahuan WPOP terhadap kepatuhan wajib pajak di KP2KP Batusangkar
2. Pengaruh kualitas pelayanan pegawai Kantor Pelayanan Pajak Batusangkar terhadap kepatuhan wajib pajak di KP2KP Batusangkar
3. Pengaruh pengetahuan WPOP dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di KP2KP Batusangkar

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Seberapa besar pengaruh pengetahuan WPOP terhadap kepatuhan wajib pajak di KP2KP Batusangkar?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pegawai Kantor Pelayanan Pajak Batusangkar terhadap kepatuhan wajib pajak di KP2KP Batusangkar?
3. Seberapa besar pengaruh pengetahuan WPOP dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di KP2KP Batusangkar?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengetahuan WPOP terhadap kepatuhan wajib pajak di KP2KP Batusangkar
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pegawai Kantor Pelayanan Pajak Batusangkar terhadap kepatuhan wajib pajak di KP2KP Batusangkar
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengetahuan WPOP dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di KP2KP Batusangkar

F. Manfaat dan Luaran Penelitian

1. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis, dan dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran bagi dunia pendidikan

b. Manfaat praktis

1) Bagi penulis

- a) Sebagai sarana dan bahan untuk meningkatkan pengetahuan penulis dalam bidang keilmuan manajemen
- b) Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar

2) Bagi Akademik

Sebagai bahan tambahan informasi dan referensi bagi pembaca yang akan melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan, sanksi, E-Filling dan pengetahuan terhadap kepatuhan wajib pajak

3) Bagi Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Batusangkar

Sebagai tambahan informasi dan pengambilan kebijakan oleh PT Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Batusangkar.

2. Luaran penelitian

Luaran dari penelitian ini agar dapat diterbitkan pada jurnal ilmiah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Jurusan Ekonomi Syariah Konsentrasi Akuntansi Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN Batusangkar

4. Defenisi Operasional

Berdasarkan latar belakang di atas defenisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Kepatuhan Wajib Pajak adalah perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku (Fajar, 2009 dalam Tahar dan Sandy, 2012).

Kualitas pelayanan terhadap Wajib Pajak atau pelayanan yang berkualitas terhadap wajib pajak adalah usaha yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak untuk melayani wajib pajak secara maksimal agar wajib pajak tidak mengalami kebingungan saat membayar pajak (Wurianti dan Subardjo, 2015).

Pengetahuan pajak adalah hal yang dimiliki dan diketahui Wajib Pajak untuk melaksanakan kepatuhan pajaknya dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pengetahuan Pajak yang dimiliki dan diketahui dapat membuat Wajib Pajak patuh dalam menjalankan kewajiban pajaknya (Melando dan Waluyo, 2013).

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Pajak

a. Pengertian Pajak

Membahas mengenai perpajakan tidak terlepas dari pengertian pajak itu sendiri, menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH dalam bukunya Mardiasmo (2011 : 1) :

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

Sedangkan menurut P. J. A. Andriani dalam bukunya Waluyo, (2009 : 2) :

“Pajak adalah iuran masyarakat kepada Negara (yang dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.”

Menurut Supramono & Woro (2010: 2) “Pajak didefinisikan sebagai iuran tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran-pengeluaran umum”.

Dari pengertian tersebut tampak bahwa pajak memiliki peranan penting bagi pembiayaan negara. Dalam Pengertian umum Perpajakan menurut Undang-undang No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan dan Tatacara Perpajakan “Pajak merupakan kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan

yang bersifat memaksa berdasarkan UU dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

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

- 1) Pajak dipungut oleh Negara baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah berdasarkan atas undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
- 2) Pemungutan pajak diperuntukkan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi pemerintahan baik rutin maupun pembangunan.
- 3) Tidak dapat ditunjukkan adanya imbalan secara langsung oleh pemerintah terhadap pembayaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak.

b. Fungsi Pajak

Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan Negara untuk membiayai semua pengeluaran pembangunan. Berdasarkan hal tersebut maka pajak mempunyai beberapa fungsi (Mardiasmo 2009:1) yaitu:

- 1) Fungsi Anggaran (*budgetair*) adalah fungsi untuk mengumpulkan uang pajak secara maksimal sesuai dengan undang-undang yang berlaku yang pada waktunya akan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara.
- 2) Fungsi Mengatur (*regulated*) adalah fungsi bahwa pajak-pajak tersebut akan digunakan sebagai suatu alat untuk mengatur dan melaksanakan kebijakan guna mencapai tujuan-tujuan tertentu dalam lingkup sosial dan ekonomi.

- 3) Fungsi Demokrasi yaitu fungsi yang merupakan salah satu penjelmaan atau wujud sistem gotong-royong, termasuk kegiatan pemerintahan dan penggunaan demi kesejahteraan masyarakat.
- 4) Fungsi Redistribusi yaitu fungsi yang lebih menekankan pada unsur pemerataan dan keadilan dalam masyarakat.

c. Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi tiga sistem (Mardiasmo, 2011: 7), yaitu sebagai berikut :

- 1) *Official Assessment System*, adalah suatu system pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.
- 2) *Self Assessment System*, adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan besarnya pajak terutang.
- 3) *With Holding Assessment System*, adalah suatu system pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga selain fiskus dan wajib pajak.

d. Asas Pemungutan Pajak

Dalam bukunya yang berjudul *An Inquiri into the Natural and Causes of Wealth of Nations*, Adam Smith mengemukakan asas pemungutan pajak (Suparmono dan theresia woro damayanti 2010 :) yaitu:

1) Equality

Harus terdapat keadilan, serta persamaan hak dan kewajiban diantara Wajib Pajak dalam suatu negara. Persamaan hak dan kewajiban berarti tidak boleh ada diskriminasi diantara Wajib Pajak. Akan tetapi, pemungutan pajak hendaknya

memperhatikan kemampuan Wajib Pajak untuk membayar pajak dan sesuai dengan manfaat yang diminta Wajib Pajak dari pemerintah keadilan masyarakat bahwa setiap sumbangan Wajib Pajak untuk pemerintah sebanding dengan kepentingan dan manfaat yang diminta. Keadilan dalam pemungutan pajak ini dibedakan menjadi dua, antara lain:

a) Keadilan horizontal

Berarti beban pajak yang sama kepada semua Wajib Pajak yang memperoleh penghasilan sama dengan jumlah tanggungan yang sama pula tanpa membedakan jenis penghasilan atau sumber penghasilan.

b) Keadilan vertical

Berarti pemungutan pajak adil. Jika Wajib Pajak dalam kondisi ekonomi yang sama maka akan dikenakan pajak yang sama.

c) Certainty

Penetapan pajak harus jelas, tidak dilakukan secara sewenang-wenang. Wajib Pajak harus mengetahui secara jelas dan pasti besarnya pajak terutang, kapan harus dibayar, dan batas waktu pembayarannya. Pemungutan pajak yang jelas akan memberikan kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban Wajib Pajak sehingga akan meningkatkan kesadaran Wajib Pajak.

d) Convenience

Pemungutan pajak harus memperhatikan kenyamanan (*convenience*) dari Wajib Pajak, dalam arti pajak harus dibayar oleh Wajib Pajak pada saat-saat yang tidak menyulitkan Wajib Pajak, yaitu pada saat memperoleh penghasilan (*pay as you earn*). Hal ini dimaksudkan untuk mencegah kemungkinan Wajib Pajak berupaya secara

ilegal menghindari kewajiban membayar pajak karena pajak dipungut pada saat penghasilan tersebut diterima.

e) Economics

Biaya untuk pemungutan pajak harus seminim mungkin. Dengan biaya pemungutan yang minim, diharapkan dapat menghasilkan penerimaan pajak yang sebesar-besarnya. Dengan prinsip tersebut, pemerintah (pusat dan daerah) dapat melakukan rasionalisasi dalam pemungutan pajak sehingga hanya pajak yang menghasilkan penghasilan penerimaan besar dengan biaya rendah yang akan dikembangkan, sedangkan pajak yang pemasukannya kecil dan memerlukan biaya yang besar akan ditinggalkan.

e. Defenisi Self Assessment System

Sistem merupakan seperangkat unsur yang secara teratur berkaitan sehingga membentuk suatu totalitas. Selanjutnya dalam mengefektifkan pemungutan pajak secara maksimal dibutuhkan sistem yang tepat, dimana dalam sistem ini diharapkan jumlah penerimaan pajak meningkat.

Menurut Anastasia Diana (2009 : 1) “*Self Assessment System* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar”.

Sistem pemungutan ini baru dikenalkan pada saat terjadinya reformasi perpajakan yaitu sejak tanggal 1 januari 1984 sbagai pengganti system *official assessment* yang berlaku sebelumnya.

Dianutnya *Self Assessment System* diharapkan membawa misi dan konsekuensi adanya perubahan sikap kesadaran warga masyarakat untuk membayar pajak secara suka rela. Karena dari sisi administrasi dan pengawasan, maka semakin besar tingkat kepatuhan sukarela (*valuntari compliance*) semakin kecil pula

kebutuhan untuk mengawasinya. Tata cara pemungutan pajak dengan *Self Assessment System* akan berhasil dengan baik apabila masyarakat mempunyai pengetahuan dan disiplin pajak yang tinggi, di mana ciri – ciri *Self Assessment System* adalah adanya kepastian hukum, sederhana, penghitungnya, mudah pelaksanaannya, lebih adil dan merata, dan penghitungan pajak dilakukan oleh Wajib Pajak.

Menurut Rinsky K. Judisseno selanjutnya dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu dan Sony Devano (2010 : 102), menjelaskan bahwa : *Self Assessment System* diberlakukan untuk memberikan kepercayaan yang sebesar – besarnya bagi masyarakat guna meningkatkan kesadaran dan peran masyarakat dalam menyetorkan pajaknya. Konsekuensinya, masyarakat harus benar – benar mengetahui tata cara perhitungan pajak dan segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan pemenuhan perpajakan.

f. Definisi Wajib Pajak

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 2 mendefinisikan 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-undangan perpajakan. Orang Pribadi merupakan Subjek Pajak yang bertempat tinggal atau berada di Indonesia ataupun di luar Indonesia.

Menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 (2007:3), Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyebutkan bahwa: “Badan adalah sekumpulan orang atau modal yang merupakan kesatuan, baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi koperasi, dana pensiun, persekutuan,

perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.”

g. Definisi Pajak Penghasilan

Soebakir, dkk (1999: 41) mengemukakan definisi pajak penghasilan sebagai suatu pajak yang dikenakan terhadap subjek pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam tahun pajak. Salah satu subjek pajak adalah badan, terdiri dari perseroan terbatas, Perseroan Komanditer, Perseroan Lainnya, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, persekutuan, perkumpulan, firma, kongsi, koperasi, yayasan atau organisasi yang sejenis, lembaga dana pension dan bentuk badan usaha lainnya. Dengan demikian, pajak penghasilan badan yang dikenakan terhadap salah satu bentuk usaha tersebut, atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam satu tahun pajak.

h. Pajak Penghasilan Badan Pasal 25

Menurut Waluyo dan Wirawan B. Ilyas (2009 : 204) adalah: “Angsuran Pajak Penghasilan yang harus dibayar sendiri oleh Wajib Pajak setiap bulan dalam tahun berjalan.” Dari pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan: Pajak Penghasilan Badan Pasal 25 adalah Angsuran Pajak Penghasilan yang dipungut pemerintah pusat dan harus dibayar sendiri oleh Wajib Pajak setiap bulan dalam tahun berjalan sesuai dengan peraturan perpajakan.

i. Tarif Pajak Penghasilan Pasal 25 untuk Wajib Pajak Dalam Negeri

Berdasarkan ketentuan Pasal 17 ayat (1) Undang-Undang Pajak Penghasilan, besarnya tarif Pajak Penghasilan yang diterapkan atas penghasilan Kena Pajak bagi Wajib Pajak Badan Dalam Negeri dan Bentuk Usaha Tetap adalah sebesar 28 %.

2. Kepatuhan Wajib Pajak

a. Kepatuhan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kepatuhan didefinisikan sebagai suatu perilaku tunduk atau patuh terhadap ajaran atau peraturan yang berlaku. Sedangkan menurut Slamet, (2007:18), “Kepatuhan berasal dari kata dasar patuh, yang berarti disiplin dan taat”. Patuh adalah suka menurut perintah, taat pada perintah atau aturan. Sedangkan kepatuhan adalah perilaku sesuai aturan dan berdisiplin.

Jadi kepatuhan berasal dari kata patuh, yang berarti tunduk dan taat. Mematuhi berarti menunduk, menuruti dan mentaati. Kepatuhan berarti ketundukan, ketaatan keadaan seseorang tunduk menuruti sesuatu atau seseorang. Jadi, dapatlah disimpulkan kepatuhan adalah keadaan seseorang warga masyarakat yang tunduk dalam satu aturan (hukum) yang berlaku.

b. Kepatuhan Wajib Pajak

Pengertian kepatuhan Wajib Pajak menurut Nurmantu menyatakan bahwa: “Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”.

Pengertian kepatuhan Wajib Pajak menurut Nasucha menyatakan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan dari:

- 1) Kewajiban Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri.
- 2) Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat pemberitahuan.
- 3) Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang.
- 4) Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 menyatakan bahwa: “Kepatuhan perpajakan

adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara”.

Berdasarkan pengertian di atas, definisi kepatuhan pajak dapat dilihat secara sederhana atau secara lebih komprehensif. Secara sederhana menurut kesimpulan kepatuhan wajib pajak adalah sekedar menyangkut sejauh mana wajib ajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan perpajakan yang berlaku. Dengan demikian derajat atau tingkat kepatuhan dapat diukur dengan adanya *tax gap*, yaitu perbedaan antara apa yang tersurat dalam aturan perpajakan dengan apa yang dilaksanakan oleh seorang wajib pajak. *Tax gap* ini dapat pula diartikan sebagai perbedaan antara seberapa besar pajak yang dapat dikumpulkan dengan besar pajak yang seharusnya terkumpul

Kepatuhan wajib pajak tidak hanya dinilai dengan apakah individu tersebut membayar pajak atau tidak, tetapi ada hal-hal lain yang dapat dinilai untuk mengetahui kepatuhan pajak. Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 kriteria wajib pajak yang patuh adalah sebagai berikut :

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua 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 di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
- 4) Dalam dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir

untuk tiap-tiap jenis pajak terutang paling banyak lima persen.

- 5) Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat pengecualian sepanjang tidak memengaruhi laba rugi fiskal.

c. Jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Adapun jenis-jenis kepatuhan Wajib Pajak menurut Rahayu (2010: 110) adalah:

- 1) Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang perpajakan.
- 2) Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa

Undang-undang pajak. Kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal. Misalnya ketentuan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPTPh) Tahunan tanggal 31 Maret. Apabila wajib pajak telah melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan Tahunan sebelum atau pada tanggal 31 Maret maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal, akan tetapi isinya belum tentu memenuhi ketentuan material, yaitu suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara *substantive* memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang 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 (SPT) sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu berakhir.

Menurut Simanjuntak (2012: 86) Hubungan sikap kepatuhan pajak dengan strategi kepatuhan dalam merespon tindak

ketidakpatuhan pajak digambarkan melalui *Compliance Model* yang dikemukakan oleh *Australlian Tax Office* dan *New Zealand Revenue Department*

Sedangkan Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan wajib pajak sesuai gambar diatas dapat dijabarkan sebagai berikut:

1) Faktor Bisnis

- a) Penjualan, kemitraan, dan kepercayaan
- b) Ukuran dan usia bisnis
- c) Jenis kegiatan bisnis
- d) Fokus bisnis - lokal versus Internastional

2) Psikologi

- a) Keserakahan, risiko, takut, dan kepercayaan
- b) Nilai keadilan
- c) Kesempatan untuk menghindari

3) Sosial

- a) Norma budaya dan Latar belakang etnis
- b) Sikap pemerintah
- c) Usia dan Jenis kelamin
- d) Tingkat pengetahuan

4) Industri

- a) Definisi/ ukuran industry
- b) Pelaku utama dalam industry
- c) Margin profil dan struktur biaya
- d) Peraturan industry
- e) Pola kerja
- f) Masalah industri, seperti tingkat persaingan atau faktormusiman

5) Ekonomi

- a) Investasi dan tingkat bunga
- b) Sistem pajak
- c) Kebijakan pemerintah dan Pengaruh internasional

d) Inflasi dan pasar

d. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh banyak factor antara lain yaitu besarnya penghasilan, tarif pajak, persepsi wajib pajak atas penggunaan uang pajak, perlakuan perpajakan, pelaksanaan penegakan hukum, berat (ringan) sanksi perpajakan, dan kelengkapan dan keakuratan database. Adapun beberapa indikator Kepatuhan wajib pajak yaitu sebagai berikut:

- 1) Mendaftarkan NPWP secara sukarela. Apabila wajib pajak secara sukarela mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP maka wajib pajak dianggap patuh karena NPWP merupakan salah satu syarat untuk pengadministrasian pajak. Jika wajib pajak tidak mempunyai NPWP maka wajib pajak tidak dapat membayar pajaknya.
- 2) Mencatat keuangan usahanya secara rutin dan benar karena apabila wajib pajak menganggap peting pencatatan sehingga selalu mencatat pendapatan dan pengeluaran usahanya secara rutin maka berarti wajib pajak tahu pentingnya pencatatan keuangan yang berguna untuk keperluan pembayaran pajak.
- 3) Mengisi, menghitung, dan melaporkan Surat pemberitahuan pajak dengan jujur, lengkap, dan benar sesuai dengan aturan yang berlaku. Apabila Wajib pajak secara sukarela melaporkan pajaknya secara jujur dan tepat waktu maka wajib pajak dianggap patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya.
- 4) Membayar Pajak secara sukarela sesuai dengan aturan dan tepat waktu. Apabila wajib pajak dalam membayarkan pajak tepat waktu dan sesuai dengan aturan maka wajib pajak dapat dikatakan patuh.

e. Evaluasi Tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan

Evaluasi tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan adalah menilai tingkat ketaatan sekumpulan orang dan atau modal yang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu, yang merupakan kesatuan baik melakukan usaha maupun tidak melakukan usaha yang meliputi Perseroan Terbatas, Perseroan Komanditer, perseroan lainnya, Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi social politik atau organisasi yang sejenis, lembaga, bentuk usaha tetap dan bentuk badan lainnya.

3. Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan PPh Pasal 25

a. Pengertian SPT

Menurut Mardiasmo (2011 : 29) adalah : “Surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan atau pembayaran pajak, objek pajak dan atau bukan objek pajak dan atau harta dan kewajiban yang terhutang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.”

Dalam *Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-103/PJ/2011* tentang petunjuk teknis tata cara penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan yang selanjutnya disebut dengan SPT Tahunan adalah : “Surat Pemberitahuan untuk suatu tahun pajak atau bagian tahun pajak yang meliputi SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi (SPT 1770, SPT 1770 S, SPT 1770 SS), SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan (SPT 1771 dan SPT 1771/S) termasuk SPT Tahunan Pembetulan.”

Dari kedua pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa SPT Tahunan adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk

melaporkan perhitungan dan atau pembayaran pajak yang terutang, objek pajak dan atau bukan objek pajak dan atau harta dan kewajiban menurut peraturan perundang-undangan.

b. Fungsi SPT

Menurut Mardiasmo (2011 : 29), Fungsi Surat Pemberitahuan bagi Wajib Pajak Pajak Penghasilan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang :

- 1) Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam 1 (satu) tahun pajak atau bagian tahun pajak.
- 2) Penghasilan yang merupakan objek pajak dan atau bukan objek pajak.
- 3) Harta dan Kewajiban.
- 4) Pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam 1 (satu) Masa Pajak, yang ditentukan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Bagi PKP adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah yang sebenarnya terutang. Bagi pemotong atau pemungut pajak adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkannya.

c. Batas Waktu

Batas waktu penyampaian SPT Tahunan menurut Mardiasmo (2011: 36) diatur sebagai berikut:

- 1) WP Badan : Paling Lambat Tanggal 30 April setiap tahunnya.

2) WP Pribadi : Paling Lambat Tanggal 31 Maret setiap tahunnya.

d. Prosedur Penyelesaian SPT Tahunan

- 1) SPT Tahunan dicetak oleh kantor Direktorat Jendral Pajak (DJP), lalu disalurkan ke seluruh Kantor Pelayanan Pajak seluruh Indonesia untuk kemudian disampaikan kepada para Wajib Pajak yang telah mempunyai NPWP.
- 2) Setiap Wajib Pajak yang telah memiliki NPWP wajib mendapat SPT Tahunan dengan mengambil sendiri blanko SPT Tahunan ke Kantor Pelayanan Pajak setempat untuk diisi dengan lengkap, benar dan jelas.
- 3) Setelah diisi dengan lengkap, benar dan jelas maka blanko SPT Tahunan tersebut dikembalikan lagi ke kantor Pelayanan Pajak untuk diserahkan ke bagian pelayanan untuk diteliti kelengkapannya agar tidak terjadi kesalahfahaman mengenai pembayaran pajak.
- 4) Setelah diteliti oleh bagian pelayanan, maka SPT Tahunan diserahkan ke bagian Pengelola Data dan Informasi (PDI) untuk direkam. Apabila pada saat perekaman terjadi kesalahan, misalnya Kurang Bayar (KB), Lebih Bayar (LB) diperlukan pemeriksaan, untuk memeriksa kesalahan tersebut maka SPT Tahunan diserahkan ke bagian Pengawasan dan Konsultasi (waskon) I sampai IV atau menurut wilayah tempat Wajib Pajak tinggal.
- 5) Bagian Pengawasan dan Konsultasi (waskon) akan memeriksa kesalahan tersebut, apabila setelah diperiksa terjadi Kurang Bayar (KB), maka Wajib Pajak akan dipanggil untuk diberikan himbauan dan diberikan Surat Ketetapan Kurang Bayar (SKPKB) dan wajib ajak harus membayar kepada Kantor Pelayanan Pajak, tapi apabila Lebih Bayar (LB) maka Wajib

Pajak akan diberikan restitusi atau uang milik Wajib Pajak akan dikembalikan (kompensasi) juga dapat diberikan restitusi.

- 6) Setelah selesai diteliti, diperiksa dan direkam maka blanko SPT diarsipkan oleh KPP sebagai bukti apabila suatu saat dibutuhkan.
- e. Sanksi Terlambat atau Tidak Menyampaikan SPT Tahunan
- 1) Apabila SPT tidak disampaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan atau batas waktu perpanjangan penyampaian SPT Tahunan maka akan dikenai sanksi administrative berupa denda sebesar Rp. 1.000.000 untuk SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan.
 - 2) Wajib Pajak karena kealpaan tidak menyampaikan SPT Tahunan atau menyampaikan SPT tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap atau melampirkan keterangan yang tidak benar sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan Negara tidak dikenakan sanksi pidana apabila dilakukan pertama kali oleh Wajib Pajak dan Wajib Pajak tersebut wajib melunasi jumlah pajak yang terutang beserta sanksi administrasi berupa kenaikan 200% dari jumlah pajak yang kurang dibayar.
 - 3) Wajib Pajak dengan sengaja tidak menyampaikan SPT sehingga menimbulkan kerugian pada pendapatan Negara dipidana paling singkat 6 (enam) bulan penjara dan paling lama 6 (enam) tahun penjara dan denda paling sedikit dua kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang bayar dan paling banyak 4 (empat) kali jumlah pajak yang terutang yang tidak atau kurang bayar.

4. Pengetahuan Perpajakan

a. Pengertian Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan berarti segala sesuatu yang diketahui; kepandaian atau segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal (mata

pelajaran). Pengetahuan dikaitkan dengan segala sesuatu yang diketahui berkaitan dengan proses belajar yaitu hasil kerja fikir (penalaran) yang merubah dari tidak tahu menjadi tahu dan menghilangkan keraguan terhadap suatu perkara. Misalnya seperti pengetahuan yang ada dalam mata pelajaran suatu kurikulum disekolah.

Pengetahuan Pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan (Carolina,2009: 7). Sedangkan menurut Hardiningsih dan Yulianawati (2011: 1). 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.

Berdasarkan konsep pengetahuan atau pemahaman pajak menurut Rahayu (2010), wajib pajak harus memiliki di antaranya adalah Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan,Sistem Perpajakan di Indonesia, dan Fungsi Perpajakan. Dalam penelitian ini peneliti membatasi pengetahuan perpajakan yaitu mengenai Ketentuan umum dan Tata Cara Perpajakan.

Kesadaran wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh tingkat pemahaman mereka atas peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Pengetahuan pajak dapat menumbuhkan sikap positif wajib pajak jika mereka paham betul atas isi undang-undang perpajakan yang sering kali mengalami perubahan. Untuk meningkatkan pengetahuan perpajakan masyarakat dapat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun nonformal akan berdampak terhadap kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Pendidikan perpajakan secara formal didapat dalam materi

di sekolah hingga perguruan tinggi sedangkan perpajakan secara nonformal dapat melalui sosialisasi perpajakan berupa penyuluhan, seminar, spanduk, media lainnya terutama dapat diakses melalui web resmi perpajakan.

b. Indikator Pengetahuan Perpajakan

Terdapat beberapa indikator yang mengukur bahwa wajib pajak mengetahui peraturan perpajakan yaitu sebagai berikut:

- 1) Pengertian umum, yaitu berisi pengertian-pengertian umum yang diambil dari Undang-undang Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan tentang pajak, Nomor Pokok Wajib Pajak, Wajib Pajak, Badan, Pengusaha, dan Surat Pemberitahuan.
- 2) Tata cara Pembayaran Pajak, yaitu berisi pernyataan mengenai bagaimana cara membayar pajak dan langkah-langkahnya. Apabila wajib pajak menjawab benar pertanyaan tersebut maka wajib pajak mengetahui bagaimana tata cara membayar pajak.
- 3) Nomor Pokok Wajib Pajak, berisi pernyataan terkait Nomor Pokok Wajib pajak seperti fungsi, dan manfaat.
- 4) Penagihan Pajak, yaitu pernyataan mengenai dasar penagihan pajak dan boleh tidaknya wajib pajak mengangsur dalam membayar pajaknya.
- 5) Pembukuan dan Pencatatan, yaitu berisi pernyataan mengenai pembukuan dan pencatatan oleh wajib pajak secara umum.

Semakin tinggi pengetahuan wajib pajak, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan. Apabila wajib pajak tidak memiliki pengetahuan mengenai peraturan dan proses perpajakan, maka wajib pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan tepat. Upaya untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak sehingga wajib

pajak semakin patuh adalah dengan meningkatkan pengetahuan di bidang perpajakannya (Nugroho & Zulaikha, 2012 : 23).

c. Pemahaman Peraturan Pemerintah No.46 Tahun 2013

Pemahaman Wajib Pajak atas Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2013 merupakan tingkat pengetahuan dan kemampuan Wajib Pajak atas berlakunya Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2013 baik secara konten maupun administrasinya. Pengetahuan Wajib Pajak terkait Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2013 akan memberikan gambaran rasional bagi Wajib Pajak dalam rangka melaksanakan kewajiban pajaknya. Sedangkan kemampuan Wajib Pajak dalam menginterpretasikan isi dari Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2013 diharapkan dapat mendorong Wajib Pajak secara teknis dalam memenuhi kewajiban pajaknya baik dalam menyelenggarakan administrasinya, perhitungannya, pembayarannya, maupun pelaporannya.

5. Kualitas Pelayanan

a. Defenisi Pelayanan

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Defenisi yang lain, menjelaskan bahwa pelayanan adalah sebagian sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang menyangkut segala usaha yang dilakukan orang lain dalam rangka mencapai tujuan. (Riska Hapsari, 2015:19) .

Menurut Gronsos pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok yaitu:

1) *Core Service*

Core service adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan, yang merupakan produk utamanya.

2) *Facilitating service*

Facilitating service adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan. *Facilitating service* ini merupakan pelayanan tambahan tapi sifatnya wajib.

3) *Supporting Service*

Seperti pada *Facilitating Service*, *Supporting Service* merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan dari pihak “pesaingnya”. *Supporting* adalah pelayanan tambahan tetapi tidak wajib dan disediakan untuk meningkatkan daya saing (Budiyanto, 2014:123).

Berdasarkan kutipan diatas dapat dipahami bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang tidak kasat mata yang mana berusaha untuk menyiapkan kebutuhan pelanggan atau nasabah dan memberikan apa yang dibutuhkan nasabah sesuai dengan yang diharapkannya.

Layanan (*service*) pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud (*intangible*) serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Menurut Ndraha, “Layanan dapat diartikan sebagai produk dapat juga sebagai cara atau alat yang digunakan oleh *provider* dalam memasarkan atau mendistribusikan produknya”. Berdasarkan pemikiran tentang layanan, ada dua pihak yang terlibat didalamnya, yaitu pelayanan dan pasien atau konsumen. Dalam hal ini pelayanan merupakan pihak yang menyediakan layanan.

Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang, Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia

jasa/layanan untuk selalu memanjakan konsumen/pasien dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pasien akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya.

Kualitas pelayanan merupakan komponen penting dalam persepsi konsumen, juga sangat penting dalam pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik kualitas maka jasa yang diberikan maka akan semakin baik pula citra jasa tersebut dimata konsumen.

Menurut Widodo sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayanan publik agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya:

- 1) Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan.
- 2) Mendapat pelayanan yang wajar.
- 3) Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih.
- 4) Mendapat perlakuan jujur dan terus terang (transparan).

Seiring dengan tingginya persaingan pelayanan pada saat ini, pelayanan publik dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan pelayanan yang prima. Tuntutan masyarakat pelayanan publik yang prima secara umum diartikan sebagai sikap dan kemampuan karyawan dalam melayani masyarakat secara maksimal.

Pandangan lain dari kualitas jasa pelayanan ini, yaitu lebih menekankan pada kata pelanggan, kualitas dan level atau tingkat. Pelayanan terbaik pada pelanggan (*excellent*) dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen (standar pelayanan eksternal dan biaya) dan sistem kinerja cara pelayanan (standar pelayanan internal, biaya dan keuntungan). Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, memuaskan kebutuhan pelanggan berarti perusahaan

harus memberikan pelayanan berkualitas (*servicequality*) kepada pelanggan. Terdapat dua pendekatan pelayanan berkualitas yang populer digunakan kalangan bisnis Amerika dan kini telah menyebar ke berbagai negara di dunia.

Pendekatan pertama dikemukakan oleh Karl Albrcht yang mendasarkan pendekatan pada dua konsep pelayanan berkualitas, yaitu

1) *Service Triangle*

Service triangle adalah suatu model interaktif manajemen pelayanan yang menghubungkan antara perusahaan dengan pelanggannya. Model tersebut terdiri dari tiga elemen dengan pelanggan sebagai titik focus, yaitu :

- a) Strategi pelayanan (*service strategy*)
- b) Sumberdaya manusia yang memberikan pelayanan (*service people*)
- c) Sistem pelayanan (*service system*)

2) *Total Quality Service*

Pelayanan mutu terpadu adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan berkualitas kepada orang yang berkepentingan dengan pelayanan (*stakeholders*), yaitu pelanggan, pegawai dan pemilik. Pelayanan mutu terpadu memiliki lima elemen penting yang saling terkait, yaitu :

- a) *Market and customer research* adalah penelitian untuk mengetahui struktur pasar, segmen pasar, demografis, analisis pasar potensial, analisis kekuatan pasar, mengetahui harapan dan keinginan pelanggan atas pelayanan yang diberikan.
- b) *Strategy formulation* adalah petunjuk arah dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada pelanggan sehingga perusahaan dapat mempertahankan pelanggan bahkan dapat meraih pelanggan baru.

- c) *Education, training and cummunication* adalah tindakan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar mampu memberikan pelayanan berkualitas, mampu memahami keinginan dan harapan pelanggan.
- d) *Process improvement* adalah desain bulang berkelanjutan untuk menyempurnakan proses pelayanan, konsep P-D-A-C dapat diterapkan dalam perbaikan proses pelayanan berkelanjutan ini.
- e) *Assessment, measurement and feedback* adalah penilaian dan pengukuran kinerja yang telah dicapai oleh karyawan atas pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan. Penilaian ini menjadi dasar informasi balik kepada karyawan tentang proses pelayanan apa yang perlu diperbaiki, kapan harus diperbaiki dan dimana harus diperbaiki.

b. Larangan dalam Etika Pelayanan

Secara umum larangan dalam etika pelayanan adalah sebagai berikut:

- 1) Dilarang berpakaian sembarangan, terutama pada saat jam kerja, dan pada saat melayani nasabah.
- 2) Dilarang melayani nasabah sambil makan, minum, merokok atau mengunyah seperti permen karet.
- 3) Dilarang melayani nasabah sambil ngobrol atau bercanda dengan karyawan lain dalam kondisi apapun.
- 4) Dilarang menampakkan wajah cemberut, memelas, atau sedih didepan nasabah.
- 5) Dilarang berdebat atau berusaha menyanggah nasabah secara kasar atau tidak sopan.
- 6) Dilarang meninggalkan nasabah pada saat banyak nasabah yang harus dilayani.

- 7) Dilarang berbicara terlalu keras baik volume maupun suara maupun kata-kata.
- 8) Dilarang berbicara terlalu pelan dan tidak jelas pada saat melayani nasabah.
- 9) Dilarang keras meminta imbalan atau janji-janji tertentu kepada nasabah.

c. Faktor Hambatan dalam Pelayanan

Persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maupun instansi pelayanan umum merupakan dasar usaha peningkatan kualitas pelayanan, penelitian terhadap berbagai pihak yang berkepentingan terhadap jasa pelayanan menghasilkan berbagai faktor yang menjadi penghambat peningkatan pelayanan.

Faktor-faktor penghambat tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- 1) Kurang otoritas yang diberikan pada bawahan
- 2) Terlalu birokrasi sehingga lambat dalam menanggapi keluhan konsumen
- 3) Bawahan tidak berani mengambil keputusan sebelum ada Izin dari atasan
- 4) Petugas sering bertindak kaku dan tidak memberi jalan keluar yang baik
- 5) Petugas sering tidak ada di tempat pada waktu jam kerja sehingga sulit untuk dihubungi
- 6) Banyak interest pribadi
- 7) Budaya tips
- 8) Aturan main yang tidak terbuka dan tidak jelas
- 9) Kurang profesional (kurang terampil menguasai bidangnya)
- 10) Banyak instansi atau bagian lain yang terlibat
- 11) Disiplin kerja sangat kurang dan tidak tepat waktu
- 12) Tidak ada keselarasan antar bagian dalam memberikan layanan

- 13) Kurang control, sehingga petugas agak “nakal”
- 14) Ada diskriminasi dalam memberikan pelayanan
- 15) Belum ada system informasi manajemen (SIM) yang terintegrasi

Keseluruhan faktor penghambat dalam pelayanan tersebut diatas dapat dijadikan dasar bagi manajer untuk meningkatkan atau memperbaiki pelayanan agar dapat mengurangi bahkan menghilangkan kesenjangan yang terjadi antara pihak perusahaan dengan pelanggan.

Usaha yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan tersebut dapat menyangkut faktor-faktor sebagai berikut:

- 1) *Reliability*
 - a) Pengaturan fasilitas
 - b) System dan prosedur dilaksanakan taat azas
 - c) Meningkatkan efektifitas jadwal kerja
 - d) Meningkatkan koordinasi antar bagian
- 2) *Responsiveness*
 - a) Mempercepat pelayanan
 - b) Pelatihan karyawan Komputerisasi dokumen
 - c) Penyederhanaan sistem dan prosedur
 - d) Pelayanan yang terpadu
 - e) Penyederhanaan birokrasi
 - f) Mengurangi pemusatan keputusan
- 3) *Competence*
 - a) Meningkatkan profesionalisme karyawan
 - b) Meningkatkan mutu administrasi
- 4) *Credibility*
 - a) Meningkatkan sikap mental karyawan untuk bekerja giat
 - b) Meningkatkan kejujuran karyawan
 - c) Menghilangkan kolusi

- 5) *Tangibles*
 - a) Perluasan kapasitas
 - b) Penataan fasilitas
 - c) Meningkatkan infrastruktur
 - d) Menambah peralatan
 - e) Menambah/menyempurnakan fasilitas komunikasi
 - f) Perbaikan sarana dan prasarana
- 6) *Understanding the customers*
 - a) System dan prosedur pelayanan yang menghargai konsumen
 - b) Meningkatkan keberpihakan pada konsumen
- 7) *Communication*
 - a) Memperjelas dan pihak yang bertanggung jawab dalam setiap kegiatan
 - b) Meningkatkan efektifitas komunikasi dengan klien
 - c) Membuat SIM yang terintegrasi.

d. Dimensi Pelayanan

1) *Tangible* (Bukti Fisik)

Tangible yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan saran komunikasi. Maksudnya yaitu mulai dari peralatan, perlengkapan, serta sarana dan prasarana lainnya. (Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2012:75)

Salah satu catatan penting bagi pelaku pelayanan publik, bahwa dalam menjalankan operasional haruslah memperhatikan sisi penampilan fisik para pengelola atau petugasnya dalam hal penampilan yang sesuai dengan tuntutan syariat. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam Q.S Al-A'raf ayat 26:

يَبْتِيٰ ءَادَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكَ لِبَاسًا يُورِي سَوَءَاتِكُمْ وَرِيثًا ط وَلِبَاسُ

الَّتَقْوَىٰ ذَٰلِكَ خَيْرٌ ذَٰلِكَ مِنْ ءَايَاتِ اللَّهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُونَ ﴿٦٦﴾

Artinya : Hai anak Adam, Sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. dan pakaian takwa Itulah yang paling baik. yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, Mudah-mudahan mereka selalu ingat.

Dari sini dapat dipahami dua fungsi dari sekian banyak fungsi pakaian. Pertama, sebagai penutup bagian-bagian tubuh yang dinilai oleh agama atau dinilai oleh seseorang atau masyarakat sebagian buruk bila dilihat, dan yang kedua, adalah sebagai hiasan yang menambah keindahan pemakainya. Ini memberikan isyarat bahwa agama memberi peluang yang cukup luas untuk memperindah diri mengespresikan keindahannya.

2) *Realibility (Keandalan)*

Yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (Fandy Tjiptono & Gregious Chandra, 2012:75) Artinya, walaupun harus dengan segera tapi harus bersikap sopan dan ramah. Sebagai seorang muslim, telah ada contoh teladan yang tentunya bisa dijadikan pedoman dalam menjalankan aktifitas. Allah SWT berfirman dalam Q.S Al-Ahzab: 21:

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ

الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا ﴿٢١﴾

Artinya: Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu sur teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang

mengharap (rahmat) Allah dan (Kedatangan) hari kiamat dan Dia banyak menyebut Allah.

Ayat ini memberikan gambaran kepada manusia untuk selalu berakhlak baik seperti yang dicontohka Rasulullah SAW. Karena pada diri Rasulullah SAW telah terdapat suri tauladan yang baik, baik dalam ibadah maupun dalam bermuamalah.

3) *Responsivitas* (Daya Tangkap)

Respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. (Fandy Tjiptono & Gregious Chandra, 2012:76) Kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan. Dalam Islam kita harus selalu menepati komitmen seiring dengan promosi yang dilakukan. Apabila tidak bias menepati komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik, maka nasabah yang sudah kita miliki akan berpaling. Berkaitan dengan hal ini Allah SWT berfirman dalam Q.S. Al-Maidah:1:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۗ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا

يُتْلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرِ مُحْلِي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ ۗ إِنَّ اللَّهَ تَحَكَّمٌ مَا يُرِيدُ ﴿١﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hokum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.

Ayat ini menjelaskan bahwa segala macam akad, janji dan kontrak, dan sebagainya diakui dalam islam, dan wajib diteguhi dan dipenuhi, apabila dipungkiri ia telah meleapsakn diri dari ciri-ciri orang beriman.

4) *Emphaty* (Empati)

Kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. (Fandy Tjiptono & Gregious Chandra, 2012:76) Artinya kemampuan karyawan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi. Perhatian yang diberikan haruslah dilandasi dengan aspek keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah SWT, untuk selalu berbuat baik kepada orang lain. Allah SWT berfirman dalam Q.S An-Nahl ayat 90:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ

الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.

Ayat ini menunjukkan bahwa Allah SWT menyuruh manusia agar berlaku adil, berbuat kebaikan dan saling menolong serta memberi satu dengan yang lainnya agar terjalin suatu persaudaraan yang harmonis dalam kehidupan.

5) *Assurance* (Jaminan)

Assurance adalah mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko. (Fandy Tjiptono & Gregious Chandra, 2012:76) Artinya kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan menimbulkan rasa aman serta bertanggung jawaban atas kesalahan yang dilakukan kepada

nasabah. Sesuai dengan firman Allah SWT dalam Q.S Al-Azhab ayat 72.

إِنَّا عَرَضْنَا الْأَمَانَةَ عَلَى السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَالْجِبَالِ فَأَبَيْنَ أَنْ

تَحْمِلْنَهَا وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا وَحَمَلَهَا الْإِنْسَانُ إِنَّهُ كَانَ ظَلُومًا جَهُولًا ﴿٧٢﴾

Artinya: Sesungguhnya kami telah mengemukakan amanat kepada langit bumi dan gunung-gunung. Maka semuanya enggan untuk memikul amanat itu dan mereka khawatir akan mengkhianatinya, dan dipikullah amanat itu oleh manusia. Sesungguhnya manusia itu amat zalim dan amat bodoh.

6. Kualitas Pelayanan Pajak

a. Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Istanto (2010:14) Kualitas diartikan sebagai kemampuan dari sebuah barang atau jasa untuk memenuhi harapan dan kebutuhan dari pelanggan, sedangkan pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Jadi kualitas pelayanan pajak adalah cara yang digunakan oleh petugas pajak untuk melayani wajib pajak secara baik dan benar terkait hal yang berhubungan dengan perpajakan.

Menurut Suparmi dalam Nugroho (2010: 27) Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Selanjutnya menurut Goestch dan Davis dalam Hardiningsih (2011:36) menyatakan bahwa: Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas

pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak merupakan kemampuan yang diberikan oleh petugas pajak dalam memberikan jasa pelayanan terkait perpajakan kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak dapat merasakan manfaat dari membayarkan pajak dan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Petugas pajak juga dituntut untuk memiliki kemampuan yang memadai seperti sopan santun, *skill*, dan pengetahuan yang luas dalam melayani wajib pajak. Selain itu, petugas pajak dalam melakukan pelayanan juga harus ditunjang oleh fasilitas yang memadai. Terdapat konsep pelayanan publik yang diterangkan oleh Zeithaml dalam Kundalini (2016:19) menerangkan mutu layanan publik pada dua pengertian yaitu *expected service* dan *preceived service*. Keduanya terbentuk oleh dimensi-dimensi mutu layanan, yaitu *tangibles* (terjamah), *rehability* (andal), *credibility* (bisa dipercaya), *responsiveness* (tanggap), *competence* (kompeten), *courtesy* (ramah), *security* (aman), *access* (akses), *communication* (komunikasi), *understanding the customer* (memahami pelanggan).

Menurut Keputusan Menpan Nomor 06/1995 tentang Pedoman Penganugerahan Piala Abdisatyabati Bagi Unit Kerja atau Kantor Pelayanan Percontohan, sebagaimana tertera pada lampirannya diatur mengenai kriteria pelayanan masyarakat yang baik yaitu sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan Kriteria ini mempunyai arti bahwa prosedur atau tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
- 2) Kejelasan dan Kepastian Kriteria ini mempunyai arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tatacara

pelayanan, persyaratan pelayanan, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya pelayanan dan tatacara pembayarannya serta jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

- 3) Keamanan Kriteria ini mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan dapat memberi rasa aman, kenyamanan, dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.
- 4) Keterbukaan Kriteria ini mengandung arti bahwa prosedur, tatacara, persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, biaya atau tarif, serta hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.
- 5) Efisien Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.
- 6) Ekonomis Nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran, sehingga masyarakat memiliki kemampuan untuk membayar. Standar dalam penentuan biaya pun harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 7) Keadilan dan Merata Kriteria ini mengandung arti bahwa cakupan atau jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
- 8) Ketepatan Waktu Kriteria ini mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu telah ditentukan. Dengan demikian, dapat disimpulkan pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak sangat berpengaruh terhadap sikap dari wajib pajak dalam

membayarkan kewajibannya. Dengan kualitasnya pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, hal ini dapat memberikan kepuasan bagi wajib pajak, sehingga dapat mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban untuk membayarkan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak yang ada.

b. Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Parasuraman *et al* dalam Kartika Candra Kusuma (2016) mengemukakan 5 (lima) dimensi kualitas jasa yaitu:

- 1) Fasilitas pelayanan yang ada di Kantor Pelayanan Pajak.
- 2) Profesionalisme pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak.
- 3) Kesigapan petugas pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.
- 4) Kenyamanan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak.
- 5) Kemampuan petugas pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

B. Penelitian Relevan

Tiraada (2013) melakukan penelitian tentang kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Minahasa Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kesadaran pajak, sanksi pajak dan sikap fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran pajak dan sanksi pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Minahasa Selatan.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Tirada dengan penelitian yang penulis lakukan adalah sama-sama membahas mengenai pajak orang pribadi. Namun yang membedakannya adalah penelitian yang dilakukan oleh Tirada mengenai pengaruh kesadaran pajak, sanksi pajak dan sikap fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang penulis lakukan hanya menggunakan variable meneliti mengenai pengaruh

pengetahuan WPOP dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KP2KP Batusangkar

Fermatasari (2013) melakukan penelitian kepatuhan wajib pajak di KPP Bandung Karees dengan variabel bebas yang digunakan adalah pengetahuan pajak dan sanksi pajak. Hasil dari penelitian ini adalah pengetahuan pajak dan sanksi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Bandung Karees.

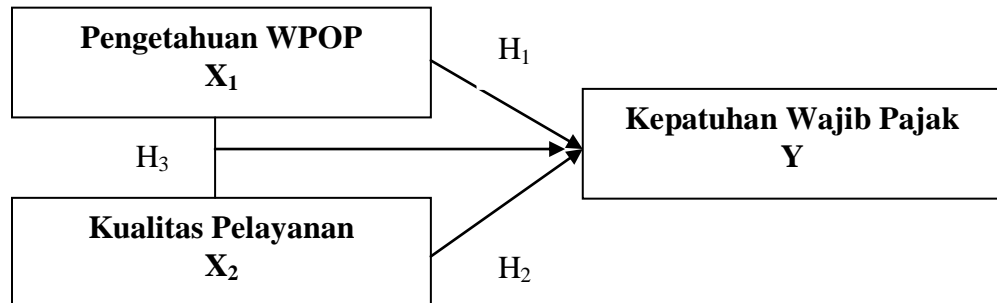
Persamaan antara penelitian yang dilakukan oleh Fermatasari dengan penelitian yang penulis lakukan adalah sama-sama mengukur kepatuhan wajib pajak akan tetapi Fermatasari mengukurnya dengan menggunakan tingkat pengetahuan wajib pajak dan sanksi pajak. Sedangkan penelitian yang penulis lakukan menggunakan pengetahuan WPOP dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KP2KP Batusangkar

Rimawati (2013) juga melakukan penelitian mengenai kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian mereka menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kesadaran wajib pajak, sedangkan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak dan kesadaran wajib pajak itu sendiri tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan sama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Rinawati dengan penelitian yang penulis lakukan adalah sama-sama mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi yang membedakannya adalah penelitian yang dilakukan oleh Rinawati lebih terfokus pada sosialisasi kesadaran wajib pajaknya. Sedangkan penelitian yang penulis lakukan lebih kepada pengetahuan WPOP dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KP2KP Batusangkar.

C. Kerangka berfikir

Adapun bagan alur kerangka berpikir pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



D. Hipotesis

Sehubungan dengan rumusan masalah yang telah dirumuskan, maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

a. Variabel 1

H01 = Pengetahuan WPOP tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak

Ha1 = Pengetahuan WPOP mempunyai pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak

b. Variabel 2

H02 = kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak

Ha2 = Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak

c. Variabel 3

H03 = Pengetahuan WPOP dan Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak

Ha3 = Pengetahuan WPOP dan Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah *Field Research* (penelitian lapangan) dengan pendekatan kuantitatif yaitu penafsiran dan pemecahan masalah penelitian dengan menggunakan statistik (*SPSS 20.0 For Windows*). Teknik ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengetahuan WPOP dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di KP2KP Batusangkar

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Untuk menunjang pembahasan dalam penelitian ini, peneliti memusatkan pada obyek tertentu yaitu pada KP2KP Batusangkar. Sedangkan waktu penelitian diperkirakan dua bulan dengan rancangan waktu sebagai berikut:

Tabel 3.1
Rancangan waktu penelitian

No	Uraian Kegiatan	Okt				Nov				Des				Jan				Feb				Maret				April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Melakukan observasi awal	√																											
2	Membuat Proposal		√	√	√	√	√	√																					
3	Seminar Proposal								√																				
4	Mengumpulkan data penelitian									√		√	√	√	√	√	√	√	√										
5	Menyiapkan data penelitian																	√	√	√									
6	Mengolah Data																			√	√								
7	Membuat Pelaporan																					√	√						
8	Bimbingan Skripsi dan Munaqasah																								√	√			

C. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi KP2KP Batusangkar tahun 2018 sebanyak 3.324. Sedangkan jumlah sampel dalam penelitian ini dapat ditentukan dengan rumus Slovin yaitu : (Noor,2012:158)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = Jumlah Sampel
 N = Jumlah Masyarakat
 e = Batas Toleransi
 Kesalahan (error) (10%)

$$N = 3324$$

$$= \frac{1 + 3324 (10)^2}{1 + 3324 (10)^2}$$

= 97,08 dibulatkan 98 sampel

Sehingga jumlah sampel penelitian ini ditentukan sebesar 98 orang WPOP. Sedangkan teknik penarikan sampel yang digunakan adalah teknik random sampling, yaitu sampel ditentukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi (Sugiyono, 2010:82).

D. Pengembangan Instrumen

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2007:199). Kuesioner dapat diukur dengan menggunakan *skala Likert*. *Skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial.

Tabel 3. 2
Nilai Kategori Jawaban Skala Likert

Kategori jawaban	Bobot
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono, 2007:199

Instrumen penelitian diuji dengan menggunakan uji validitas. Validitas isi suatu instrumen adalah sejauhmana butir-butir instrument itu mewakili komponen-komponen dari keseluruhan kawasan isi objek yang hendak diukur dan sejauhmana buti-butir itu mencerminkan ciri perilaku yang hendak diukur (Retnawati, 2016, hal. 1). Berikut instrument penelitian yang penulis gunakan :

Tabel. 3.3
Instrumen Penelitian
Pengaruh Pengetahuan WPOP dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan
Wajib Pajak Pada KP2KP Batusangkar

X_1 (PengetahuanPerpajakan)

Variabel	Indikator
Pengetahuan Perpajakan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemahaman dasar perpajakan 2. Kepemilikan NPWP 3. Pemahaman tentang hak dan kewajiban perpajakan. 4. Pemahaman tentang <i>self assesment</i> 5. Pemahaman tentang sanksi, apabila terjadi pelanggaran. 6. Pemahaman mengenai PTKP, PKP dan tariff pajak. 7. Pemahaman peraturan pajak melalui sosialisasi

Sumber: Widayati dan Nurlis (2010)

X_2 (Kualitas Pelayanan)

Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keandalan (<i>Reliability</i>) 2. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>Assurance</i>) 4. Empati (<i>Emphaty</i>) 5. Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)

Sumber: Nur Ghailina As'ari & Teguh Erawati (2018)

X_3 (Kepatuhan)

Variabel	Indikator
Kepatuhan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendaftarkan NPWP 2. Melaporkan pajak dengan benar dan tepat waktu 3. Mengisi, menghitung, dan melaporkan SPT 4. Membayar Pajak tepat waktu

Sumber: Widi Widodo (2010)

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Untuk mempermudah pengumpulan data ini, maka peneliti harus menggunakan instrument pengumpulan data, dimana instrument pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Angket

Dalam penelitian ini penulis menggunakan angket untuk mencari data langsung dari nasabah yang diambil sebagai sampel. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data primer berupa komponen-komponen pengetahuan WPOP, kualitas pelayanan dan sanksi pajak yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di KP2PK Batusangkar.

2. Observasi

Adapun instrument penelitian yang digunakan dalam metode ini adalah pedoman observasi sebagai dasar dalam melakukan observasi dilokasi penelitian. Penulis menerapkan metode ini untuk mengetahui secara langsung objek yang akan diteliti.

3. Dokumentasi

Adapun untuk sebagai penguat dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data dengan dokumentasi, yaitu berupa laporan jumlah wajib pajak dan tingkat kepatuhan wajib pajak.

F. Teknik Analisis Data

Untuk memecahkan permasalahan pokok yang dihadapi oleh perusahaan, maka peneliti menggunakan metode analisis sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas Instrumen adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevaliditan atau keahlian suatu instrument. Tinggi rendahnya

validitas instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul mengenai pengaruh pengetahuan WPOP, kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Suatu angket dinyatakan valid jika pertanyaan pada angket mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh angket tersebut dengan criteria yaitu r hitung $>$ r tabel.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah alat ukur mengukur semua angket yang merupakan indikator dari variabel. Suatu angket dikatakan realibel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Dalam *SPSS 20.0 for windows* ada fasilitas yang dapat digunakan untuk mengukur Reliabilitas yaitu uji statistic *cronboach alpha*.

H_0 : Jika nilai $\alpha > 0,60$ berarti pernyataan realibel

H_a : Jika nilai $\alpha < 0,60$ berarti pernyataan tidak realibel

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah uji yang dilakukan untuk mengecek apakah penelitian kita berasal dari populasi yang sebenarnya normal. Untuk mendeteksi adalah dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Pada dasarnya normalitas sebuah data dapat dikenali atau dideteksi dengan melihat persebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik histrogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusannya adalah data dikatakan berdistribusi normal jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya atau grafik histogramnya. Sebaliknya data dikatakan tidak berdistribusi normal, jika data menyebar jauh dari arah garis atau tidak mengikuti diagonal atau grafik histogramnya.

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas dihitung untuk mengetahui bahwa variable variabel penelitian saling bebas, artinya tidak tergantung dengan variable lainnya. Multikolinearitas dapat diketahui dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) masing-masing variable. Jika nilai VIF tidak melebihi 10 maka tidak terjadi Multikolinearitas.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Suatu analisis untuk menganalisis pengaruh pengetahuan WPOP, kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan menggunakan rumus yaitu:

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + e$$

Dimana:

Y = Kepatuhan wajib pajak

a = konstanta

b_1, b_2, b_3 = Koefisien korelasi ganda

X_1 = Pengetahuan WPOP

X_2 = Kualitas Pelayanan

e = error of term

5. Korelasi secara Partial

Korelasi secara parsial digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih variabel X dengan variabel Y, yang salah satu bagian variabel bebasnya dianggap constant atau tetap.

6. Analisis Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda yaitu analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa kuat hubungan variabel X_1 , X_2 dan Y. Hubungan korelasi dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 3. 4
Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono, 2007

7. Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X_1 , X_2 , X_3 terhadap Y , biasanya dinyatakan dalam persen.

8. Uji Hipotesis

a. Uji T

Uji T digunakan untuk melihat pengaruh yang signifikan variabel-variabel bebas yaitu fasilitas dan pelayanan secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah. Jika hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai probabilitas (P value) < alpha 0,05, maka H_0 di tolak dan H_1 di terima. Dengan demikian menerangkan variabel terikatnya secara parsial. Uji t dalam penelitian ini peneliti dibantu dengan *SPSS 20.0 For Windows*.

b. Uji F

Pada tahapan ini dilakukan pengujian terhadap variabel bebas (X) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Y). Dengan demikian akan dapat diketahui model hubungan fungsional antara variabel tidak bebas (*dependent variabel*) dengan variabel bebasnya (*independent variable*) yang terbentuk pada penelitian ini. Jika hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai probabilitas (P

value) $<$ alpha 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 di terima, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel bebas dari model regresi dapat menerangkan variabel terikat secara serempak. Uji F dalam penelitian ini peneliti dibantu dengan *SPSS 20.0 For Windows*

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Penelitian

1. Sejarah Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Batusangkar

Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Batusangkar merupakan kantor vertical yang berada di bawah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Payakumbuh, Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Sumatera Barat dan Jambi. Secara bertahap sejak tahun 2008, Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Batusangkar berdiri pada bulan Oktober tahun 2008 dengan bertempat kedudukan di Jalan Sudirman No. 108 Nagari Lima Kaum Kec. Lima Kaum Kab. Tanah Datar dengan No Telpon (0752) 71088, Fax : (0752) 71088. Adapun luas wilayah kerja KP2KP Batusangkar adalah seluruh wilayah Kabupaten Tanah Datar . tugas dan fungsi KP2KP Batusangkar adalah sebagai perpanjangan dari KPP Pratama Payakumbuh yang terbatas hanya pada administrasi pelayanan, Konsultasi dan Penggalian Potensi. Luar kerja KP2KP Batusangkar yaitu Kabupaten Tanah Datar yang terdiri dari 14 Kecamatan dan & Desa dengan luas total 1.336 KM2 dengan penduduk 366.136 Jiwa.

Namun KP2KP Batusangkar telah mengalami modernisasi system dan struktur organisasi menjadi instansi yang berorientasi pada fungsi, bukan lagi hanya pada pelayanan, konsultasi dan penggalian potensi. Berdasarkan Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-22/PJ/2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Uji Coba Kantor Pelayanan Pajak Mikro yang diubah dengan Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor KEP-31/PJ/2018 tentang Coba Kantor Pajak Mikro dan Keputusan Direktur Jendral Pajak Nomor KEP-286/PJ/2018 tentang Cova Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan dalam rangka uji coba Kantor Pelayanan Pajak

Mikro, sejak tanggal 1 Januari 2019 KP2KP Batusangkar telah menjadi *Pilot Project KPP MIKRO*.

Sehubungan dengan penunjukan KP2KP Batusangkar sebagai Pilot Project KPP Mikro. Maka KP2KP Batusangkar mempunyai tugas dan fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama dengan pengaturan organisasi dan tata kerja tertentu yang mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan dan pengawasa perpajakan tertentu Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai serta Pajak Penjualan atas barang mewah dalam wilayah wewenangnya.

KP2KP Batusangkar juga mempunyai tugas memberikan konsultasi perpajakan pada masyarakat, melakukan pengamatan potensi perpajakan wilayah, pembuatan monografi pajak, serta membantu Kantor Pelayanan Pajak Pratama dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

2. Visi dan Misi KP2KP Batusangkar

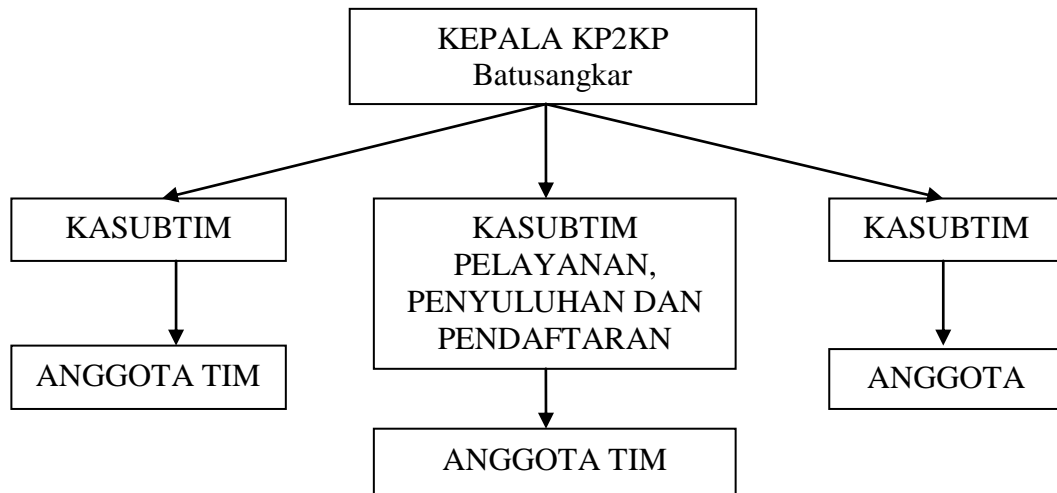
Dalam rangka menjalankan Rencana Strategis tersebut atas seluruh aparatur di lingkungan Kanwil DJP Sumatera Barat dan Jambi telah disusutkan dengan visi yang berbunyi sebagai berikut:

“Menjadi Institusi Penghimpun Penerimaan Negara yang terbaik demi Menjamin Kedaulatan dan Kemandirian Bangsa”.

Dengan mengacu kepada Visi Direktorat Jenderal Pajak, maka Misi Kanwil DJP Sumatera Barat dan Jambi adalah:

- a. Mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan penegakan hukum yang adil
- b. Pelayanan yang berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan
- c. Aparatur pajak yang berintegritas, kompeten dan profesional
- d. Kompensasi yang kompetitif berbasis system manajemen kerja

3. Struktur Organisasi KP2KP Batusangkar



B. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Obyek Penelitian

Obyek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Batusangkar yang tersebar di Kabupaten Tanah Datar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas pengetahuan perpajakan (X1) dan kualitas pelayanan pajak (X2) terhadap hubungan variabel kepatuhan WPOP (Y) di Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Batusangkar. Pengumpulan data dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner penelitian secara langsung mendatangi responden.

a. Tingkat Pengembalian Kuesioner

Penyebaran kuesioner penelitian dilakukan mulai tanggal 18 Maret hingga 22 Maret 2020. Adapun tingkat pengembalian kuesioner disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 4.1
Tingkat Pengembalian Kuesioner

No	Keterangan	Jumlah Eksemplar	%
1	Jumlah kuesioner yang disebar	98	100%
2	Jumlah kuesioner yang kembali	98	100%
3	Jumlah kuesioner yang tidak kembali	0	0%
4	Jumlah kuesioner yang dapat diolah (dari total kuesioner yg kembali)	98	100%
5	Jumlah kuesioner yang tidak dapat diolah (dari total kuesioner yg kembali)	0	0%

Sumber : Data Diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, setelah melakukan survey terdapat 98 responden yang bersedia untuk responden penelitian. Total responden diambil dari jumlah kuesioner yang telah tersebar yaitu sebanyak 98 eksemplar (100%). Dari kuesioner tersebut 98 eksemplar (100%) kuesioner diantaranya dapat diperoleh kembali Kuesioner yang diolah sesuai dengan tingkat pengembalian kuesioner berjumlah 98 eksemplar (100%).

b. Karakteristik Profil Responden

Karakteristik profil responden dalam peneltian ini meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan responden. Deskripsi responden dimaksudkan untuk mengetahui latar belakang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Deskripsi responden perlu untuk dilakukan mengingat latar belakang responden berkaitan dengan interpretasi hasil penelitian. Gambaran karakteristik responden pada penelitian ini dapat dilihat dari tabel berriut :

1) Deskripsi Responden Berdasarkan Umur

Adapun deskripsi responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.2
Deskripsi Responden Berdasarkan Umur

Klasifikasi Umur	Total	%
<20 tahun	-	0%
20-30 tahun	9	9%

31-40 tahun	45	46%
41-50 tahun	38	39%
>50 tahun	6	6%
Total	98	100%

Sumber : Data Diolah, 2020

Berdasarkan table 4.2 diatas, terlihat bahwa responden dengan umur 31-40 tahun menjadi responden yang paling banyak yaitu berjumlah 45 responden (46%), diikuti oleh responden dengan umur 41-50 tahun sejumlah 38 responden (39%), responden dengan umur di atas 50 tahun sebanyak 6 responden (6%) dan responden berusia 20-30 tahun berjumlah 9 responden (9%). Sementara responden yang paling sedikit adalah responden yang berumur di bawah 20 tahun yang berjumlah 6 responden (6%). Hal ini menunjukkan bahwa responden Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Batusangkar sebagian besar tergolong tenaga kerja produktif untuk mendapatkan penghasilan dengan baik.

2) Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.3
Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Klasifikasi Jenis Kelamin	Total	%
Laki-Laki	29	30%
Perempuan	69	70%
Total	98	100%

Sumber : Data Diolah, 2020

Berdasarkan table 4.3 di atas, terlihat bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan menjadi responden yang paling banyak yaitu berjumlah 69 responden (70%). Sementara responden dengan jenis kelamin laki-laki yang berjumlah 29 responden (30%). Hal ini menunjukkan bahwa responden Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan

Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Batusangkar sebagian besar adalah perempuan.

3) Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Adapun deskripsi responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.4
Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Klasifikasi Pendidikan Terakhir	Total	%
SLTA	2	2%
DIII	4	4%
Sarjana (S-1)	90	92%
Megister (S-1)	2	2%
Total	98	100%

Sumber : Data Diolah, 2020

Berdasarkan table 4.4 diatas, terlihat bahwa responden dengan pendidikan terakhir sarjana (S-1) menjadi responden yang paling banyak yaitu berjumlah 90 responden (92%), diikuti oleh responden dengan pendidikan terkahir SLTA sejumlah 2 responden (2%) dan responden dengan pendidikan terkahir DIII sebanyak 4 responden (4%). Sementara responden yang paling sedikit adalah responden dengan pendidikan terkahir magister (S-1) berjumlah 1 responden (2%). Hal ini menunjukkan bahwa responden Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Batusangkar sebagian besar tergolong tamatan sarjana (S-1) dalam mendapatkan penghasilan dengan baik.

4) Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Adapun deskripsi responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.5
Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Klasifikasi Jenis Pekerjaan	Total	%
Pegawai Swasta	29	30%
Pegawai BUMN/BUMD	4	4%

Anggota POLRI	10	10%
Pegawai Negeri Sipil	55	56%
Total	98	100%

Sumber : Data Diolah, 2020

Berdasarkan table 4.5 di atas, terlihat bahwa responden dengan jenis pekerjaan Pegawai Negeri Sipil (PNS) menjadi responden yang paling banyak yaitu berjumlah 55 responden (56%), diikuti oleh responden dengan jenis pekerjaan pegawai swasta berjumlah 29 responden (30%). Responden dengan jenis pekerjaan pegawai BUMN/BUMD berjumlah 4 responden (4%). Hal ini menunjukkan bahwa responden Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Batusangkar sebagian besar tergolong Pegawai Negeri Sipil.

2. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan sebuah kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan analisis *bivariate* yakni melihat korelasi antara masing-masing variabel indikator dengan total skor konstruk. Apabila nilai r hitung lebih besar dari 0.30 maka semua indikator variabel adalah valid. Adapun hasil uji validitas dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1) Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)

Variabel kepatuhan WPOP memiliki lima indikator pertanyaan dengan hasil uji validitas sebagai berikut :

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Kepatuhan WPOP

Pernyataan	r hitung	r tabel	Ket
Saya sudah mendaftarkan NPWP.	0.823	0.30	Valid
Saya selalu mematuhi kewajiban melapor dan menyampaikan SPT tepat waktu.	0.569	0.30	Valid
Saya sering menyampaikan dan melaporkan SPT tepat waktu.	0.496	0.30	Valid

Saya selalu melengkapi data persyaratan pembayaran, penyampaian dan pelaporan SPT.	0.633	0.30	Valid
Saya sering lupa jadwal pembayaran, penyampaian dan pelaporan SPT.	0.843	0.30	Valid

Sumber : Data Diolah, 2020

Uji validitas dilakukan dengan cara membandingkan angka r hitung dengan r tabel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel maka item dikatakan valid dan sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka item dinyatakan tidak valid.

Berdasarkan tabel 4.6 di atas, dapat diketahui bahwa angka r hitung item 1 sampai dengan item 5 besar dari 0,30. Maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan penelitian untuk variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi dinyatakan valid.

Variabel kepatuhan perpajakan bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepatuhan masyarakat mengenai kepemilikan NPWP, melaporkan pajak dengan benar dan tepat waktu, mengisi, menghitung dan melaporkan SPT serta membayar pajak tepat waktu.

2) Uji Validitas Pengetahuan Perpajakan

Variabel pengetahuan perpajakan memiliki 20 indikator pertanyaan dengan hasil uji validitas sebagai berikut :

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Pengetahuan Perpajakan

Pernyataan	r hitung	r tabel	Ket
Pungutan wajib dari rakyat untuk Negara disebut pajak.	0.603	0.30	Valid
Salah satu fungsi pajak yaitu untuk membiayai pengeluaran negara.	0.596	0.30	Valid
Nomor Pokok Wajib Pajak merupakan nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan.	0.599	0.30	Valid
NPWP digunakan sebagai tanda pengenal atau identitas wajib pajak.	0.794	0.30	Valid
Hak Wajib Pajak yaitu mengajukan permohonan penundaan pembayaran pajak.	0.633	0.30	Valid

Hak Wajib Pajak yaitu mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT.	0.552	0.30	Valid
Hak Wajib Pajak yaitu mengajukan surat keberatan.	0.603	0.30	Valid
Kewajiban dari Wajib Pajak yaitu mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP.	0.798	0.30	Valid
Kewajiban dari Wajib Pajak yaitu melaporkan usahanya untuk Penghasilan Kena Pajak.	0.776	0.30	Valid
Kewajiban dari wajib pajak yaitu menghitung, membayarkan pajak, serta melaporkan ke KPP dalam waktu yang telah ditentukan.	0.460	0.30	Valid
Pemerintah memberi kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung pajaknya sendiri.	0.587	0.30	Valid
Apabila wajib pajak tidak dapat menghitung sendiri pajaknya, maka dapat meminta bantuan kepada pihak lain.	0.774	0.30	Valid
Pemerintah member kepercayaan kepada wajib pajak untuk membayar pajaknya sendiri.	0.605	0.30	Valid
Apabila wajib pajak tidak dapat membayar sendiri pajaknya, maka pembayaran dapat dikuasakan/dibantu oleh pihak lain.	0.609	0.30	Valid
Pemerintah memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk melaporkan pajaknya.	0.631	0.30	Valid
Apabila wajib pajak tidak dapat melaporkan sendiri pajaknya, maka dapat dikuasakan oleh pihak lain.	0.640	0.30	Valid
Terdapat dua jenis sanksi pajak yaitu sanksi administrasi (denda, bunga) serta sanksi pidana.	0.586	0.30	Valid
Sebagai Wajib Pajak, saya mengetahui besarnya Penghasilan Tidak Kena Pajak.	0.608	0.30	Valid
Sebagai Wajib Pajak, saya mengetahui besarnya Penghasilan Kena Pajak.	0.784	0.30	Valid
Sosialisasi yang diberikan pemerintah berguna untuk	0.784	0.30	Valid

menambah pemahaman saya tentang perpajakan.			
---------------------------------------------	--	--	--

Sumber : Data Diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, dapat diketahui bahwa angka r hitung item 1 sampai dengan item 20 besar dari 0,30. Maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan penelitian untuk variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi dinyatakan valid.

Variabel pengetahuan perpajakan bertujuan untuk mengetahui bagaimana pemahaman dasar perpajakan WPOP, kepemilikan NPWP, pemahaman tentang hak dan kewajiban perpajakan, pemahaman tentang *self assesment*, pemahaman tentang sanksi dan pemahaman tentang peraturan perpajakan.

3) Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak

Variabel kualitas pelayanan pajak memiliki 12 indikator pertanyaan dengan hasil uji validitas sebagai berikut :

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak

Pernyataan	r hitung	r tabel	Ket
Petugas pajak sudah berkerja secara professional untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak.	0.694	0.30	Valid
Petugas pajak cakap dalam melaksanakan tugas.	0.650	0.30	Valid
Petugas pajak menindak lanjuti pengaduan dari masyarakat dengan cepat.	0.543	0.30	Valid
Petugas pajak cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak.	0.750	0.30	Valid
Petugas pajak selalu siap membantu wajib pajak jika terjadi masalah/pertanyaan dari wajib pajak.	0.732	0.30	Valid
Petugas pajak menguasai peraturan perpajakan dengan baik sehingga dapat membantu wajib pajak dalam menyelesaikan kewajibannya.	0.644	0.30	Valid
Petugas pajak menjaga kerahasiaan data dari masing-masing wajib pajak.	0.500	0.30	Valid

Petugas pajak memberikan kemudahan dalam pelayanan.	0.721	0.30	Valid
Petugas pajak memberikan pelayanan yang terbaik.	0.715	0.30	Valid
Petugas pajak memberikan perhatian terhadap masalah yang dialami wajib pajak terkait pembayaran pajak.	0.500	0.30	Valid
Fasilitas fisik (ruang tunggu, tempat parkir, formulir,dll) di kantor pelayanan tersedia dengan baik.	0.693	0.30	Valid
Saya merasa nyaman dengan fasilitas fisik (ruang tunggu, yang tersedia di kantor pelayanan tempat parkir, formulir, dll).	0.585	0.30	Valid

Sumber : Data Diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, dapat diketahui bahwa angka r hitung item 1 sampai dengan item 12 besar dari 0,30. Maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan penelitian untuk variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi dinyatakan valid.

Untuk variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan pada KP2KP Batusangkar yang dilihat dari keandalan, ketanggapan, jaminan, empati serta bukti langsung yang diberikan oleh KP2KP Batusangkar kepada wajib pajak.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Bukti pertanyaan dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban dari seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten. Pengukuran kehandalan butir pertanyaan dengan sekali menyebarkan kuesioner pada responden, kemudian hasil skornya diukur korelasinya antar score jawaban pada butir pertanyaan yang sama dengan bantuan komputer SPSS dengan fasilitas *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk dapat

dikatakan reliabel jika memberikan *Croanboch Alpha* > 0.60. Berikut adalah hasil uji reliabelitas data :

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabelitas

Variabel	Croanbach Alpha		Ket
Kepatuhan WPOP	0.717	0.60	Reliabel
Pengetahuan Perpajakan	0.926	0.60	Reliabel
Kualitas Pelayanan Pajak	0.871	0.60	Reliabel

Sumber : Data Diolah, 2020

Uji reliabelitas dilakukan dengan cara membandingkan angka *Croanbach Alpha* dengan ketentuan nilai *Croanbach Alpha* minimal adalah 0.6. artinya jika nilai *Croanbach Alpha* yang didapatkan dari hasil perhitungan SPSS lebih besar dari 0.6 maka disimpulkan kuisioner tersebut reliabel, sebaliknya jika nilai *Croanbach Alpha* kecil dari 0.6 maka kuisioner dinyatakan tidak reliabel.

Berdasarkan tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki *cronbach alpha* lebih besar dari 0.60. Artinya setiap item pertanyaan yang digunakan akan mampu memperoleh data yang konsisten dengan arti kata bila pertanyaan tersebut diajukan kembali akan diperoleh jawaban yang relative sama dengan jawaban sebelumnya.

3. Distribusi Jawaban Responden

a. Tingkat Capaian Responden (TCR)

Berikut ini akan diuraikan respon atau jawaban responden terhadap masing-masing instrumen pertanyaan yang diajukan untuk mengukur variabel- variabel penelitian dengan kriteria TCR sebagai berikut:

Tabel 4.10
Kriteria Tingkat Capaian Responden

No	Kriteria	TCR
1	Sangat Baik	90-100

2	Baik	80-89
3	Cukup Baik	70-79
4	Kurang Baik	55-69
5	Tidak Baik	1-54

Sumber: Sugiyono

Sedangkan untuk menghitung tingkat capaian responden dan kriteria hubungan, digunakan formulasi rumus yang dikembangkan oleh Sugiono sebagai berikut:

$$TCR = \frac{\text{Skor Rata - rata}}{\text{Skor Maksimum}} \times 100\%$$

1) Variabel Pengetahuan Perpajakan

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas ditemukan bahwa seluruh butir pertanyaan dari variabel pengetahuan perpajakan adalah valid dan reliabel. Berikut ini adalah sebaran jawaban responden terhadap 20 butir pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.11
Tingkat Capaian Responden Pengetahuan Perpajakan

No	Pernyataan	Skor Total	Rerata	TCR	Ket
1.	Pungutan wajib dari rakyat untuk Negara disebut pajak.	440	4.5	89,7	Baik
2.	Salah satu fungsi pajak yaitu untuk membiayai pengeluaran negara.	409	4.1	83,4	Baik
3.	Nomor Pokok Wajib Pajak merupakan nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan.	417	4.2	85,1	Baik
4.	NPWP digunakan sebagai tanda pengenal atau identitas wajib pajak.	426	4.3	86,9	Baik
5.	Hak Wajib Pajak yaitu mengajukan permohonan penundaan pembayaran	438	4.4	89,3	Baik

	pajak.				
6	Hak Wajib Pajak yaitu mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT.	410	4.1	83,6	Baik
7	Hak Wajib Pajak yaitu mengajukan surat keberatan.	419	4.3	85,5	Baik
8	Kewajiban dari Wajib Pajak yaitu mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP.	429	4.3	87,5	Baik
9	Kewajiban dari Wajib Pajak yaitu melaporkan usahanya untuk Penghasilan Kena Pajak.	430	4.4	87,7	Baik
10	Kewajiban dari wajib pajak yaitu menghitung, membayarkan pajak, serta melaporkan ke KPP dalam waktu yang telah ditentukan.	423	4.3	86,3	Baik
11	Pemerintah memberi kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung pajaknya sendiri.	422	4.3	86,1	Baik
12	Apabila wajib pajak tidak dapat menghitung sendiri pajaknya, maka dapat meminta bantuan kepada pihak lain.	424	4.3	86,5	Baik
13	Pemerintah member kepercayaan kepada wajib pajak untuk membayar pajaknya sendiri.	437	4.4	89,1	Baik
14	Apabila wajib pajak tidak dapat membayar sendiri pajaknya, maka pembayaran dapat dikuasakan/dibantu oleh pihak lain.	411	4.2	83,8	Baik
15	Pemerintah memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk melaporkan pajaknya.	418	4.3	85,3	Baik
16	Apabila wajib pajak tidak dapat melaporkan sendiri pajaknya, maka dapat dikuasakan oleh pihak lain.	440	4.5	89,7	Baik
17	Terdapat dua jenis sanksi	410	4.2	83,6	Baik

	pajak yaitu sanksi administrasi (denda, bunga) serta sanksi pidana.				
18	Sebagai Wajib Pajak, saya mengetahui besarnya Penghasilan Tidak Kena Pajak.	418	4.2	85,3	Baik
19	Sebagai Wajib Pajak, saya mengetahui besarnya Penghasilan Kena Pajak.	425	4.3	86,7	Baik
20	Sosialisasi yang diberikan pemerintah berguna untuk menambah pemahaman saya tentang perpajakan.	425	4.3	86,7	Baik
	Rata-Rata Jawaban	423	4.32	86,3%	Baik

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.11 di atas dapat dilihat bahwa bahwa nilai skor total variabel pengetahuan perpajakan adalah 423. Adapun pencapaian persentase skor rata-rata adalah 4.32 Dapat dikatakan bahwa pengetahuan perpajakan WPOP di Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Batusangkar termasuk dalam kategori baik, dan tingkat capaian rata-rata (TCR) sebesar 86,3%. Dari 20 butir pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel pengetahuan perpajakan, nilai rata-rata tertinggi terletak pada butir ke 1 dengan total skor 440.

2) Variabel Kualitas Pelayanan Pajak

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas ditemukan bahwa seluruh butir pertanyaan dari variable kualitas pelayanan pajak adalah valid dan reliabel. Berikut ini adalah sebaran jawaban responden terhadap 12 butir pertanyaan yang dapat dilihat padatable berikut ini:

Tabel 4.12
Tingkat Capaian Responden Kualitas Pelayanan Pajak

No	Pernyataan	Skor Total	Rerata	TCR	Ket
----	------------	------------	--------	-----	-----

1.	Petugas pajak sudah berkerja secara professional untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak.	438	4.5	89,3	Baik
2.	Petugas pajak cakap dalam melaksanakan tugas.	413	4.2	84,2	Baik
3.	Petugas pajak menindak lanjuti pengaduan dari masyarakat dengan cepat.	423	4.3	86,3	Baik
4.	Petugas pajak cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak.	431	4.4	87,9	Baik
5.	Petugas pajak selalu siap membantu wajib pajak jika terjadi masalah/ pertanyaan dari wajibpajak.	443	4.5	90,4	Baik
6	Petugas pajak menguasai peraturan perpajakan dengan baik sehingga dapat membantu wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban pajaknya.	416	4.2	84,8	Baik
7	Petugas pajak menjaga kerahasiaan data dari masing-masing wajib pajak.	417	4.3	85,1	Baik
8	Petugas pajak memberikan kemudahan dalam pelayanan.	426	4.3	86,9	Baik
9	Petugas pajak memberikan pelayanan yang terbaik.	425	4.3	86,7	Baik
10	Petugas pajak memberikan perhatian terhadap masalah yang dialami wajib pajak terkait pembayaran pajak.	418	4.3	85,3	Baik
11	Fasilitas fisik (ruang tunggu, tempat parkir, formulir,dll) di kantor pelayanan tersedia dengan baik.	439	4.5	89,5	Baik
12	Saya merasa nyaman dengan fasilitas fisik (ruang tunggu, yang tersedia di kantor pelayanan tempat parkir, formulir, dll).	410	4.2	83,6	Baik
	Rata-Rata Jawaban	443	4.52	90,4	Baik

				%	
--	--	--	--	---	--

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.12 di atas dapat dilihat bahwa bahwa nilai skor total variabel kualitas pelayanan pajak adalah 443 Adapun pencapaian persentase skor rata-rata adalah 4,52. Dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pajak di Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Batusangkar termasuk dalam kategori baik, dan tingkat capaian rata-rata (TCR) sebesar 90,4%. Dari 12 butir pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan pajak.

3) Variabel Kepatuhan WPOP

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas ditemukan bahwa seluruh butir pertanyaan dari variabelkepatuhan WPOP adalah valid dan reliabel. Berikut ini adalah sebaran jawaban responden terhadap 5 butir pertanyaan yang dapat dilihat padatablel berikut ini:

Tabel 4.13
Tingkat Capaian Responden Kepatuhan WPOP

No	Pernyataan	Skor Total	Rerata	TCR	Ket
1.	Saya sudah mendaftarkan NPWP.	438	4.5	89,3	Baik
2.	Saya selalu mematuhi kewajiban melapor dan menyampaikan SPT tepat waktu.	412	4.2	84,1	Baik
3.	Saya sering menyampaikan dan mepaorkan SPT tepat waktu.	419	4.3	85,5	Baik
4.	Saya selalu melengkapi data persyaratan pembayaran, penyampaian dan pelaporan SPT.	425	4.3	86,7	Baik
5.	Saya sering lupa	439	4.9	89,6	Baik

	jadwal pembayaran, penyampaian dan pelaporan SPT.				
	Rata-Rata Jawaban	439	4.4	89,5%	Baik

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.13 di atas dapat dilihat bahwa bahwa nilai skor total variabel kepatuhan WPOP adalah 439 Adapun pencapaian persentase skor rata-rata adalah 4.4 Dapat dikatakan bahwa kepatuhan WPOP di Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Batusangkar termasuk dalam kategori Baik, dan tingkat capaian rata-rata (TCR) sebesar 89,5%. Dari 5 butir pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan pajak.

b. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Dalam penelitian ini analisis deskriptif variabel menggunakan indikator minimum, maksimum, mean, dan standar deviasi sebagai pengukuran deskriptif dari masing-masing variabel penelitian. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel kepatuhan WPOP (Y), pengetahuan perpajakan (X1), dan kualitas pelayanan pajak (X2). Uji statistik deskriptif digambarkan dalam tabel berikut :

Tabel 4.14
Hasil Analisis Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Mean
Kepatuhan WPOP	98	14.00	25.00	21.73
Pengetahuan Perpajakan	98	68.00	100.00	86.24
Kualitas Pelayanan Pajak	98	39.00	60.00	51.78

Sumber : Data Diolah, 2020

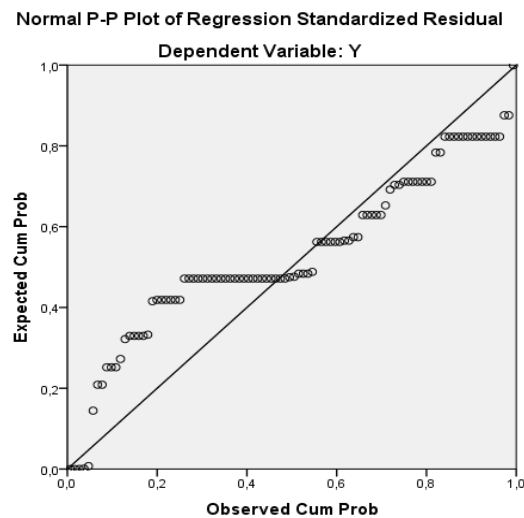
Berdasarkan tabel 4.14 di atas, dapat diketahui bahwa variabel kepatuhan WPOP memiliki total jawaban minimum responden sebesar 14.00 dan maksimum sebesar 25.00 dengan rata-rata total jawaban sebesar 21.73. Variabel pengetahuan perpajakan memiliki total jawaban minimum responden sebesar 68.00 dan maksimum sebesar 100.00 dengan rata-rata total jawaban sebesar 86.24. Variabel kualitas pelayanan pajak memiliki total jawaban minimum responden sebesar

39.00 dan maksimum sebesar 60.00 dengan rata-rata total jawaban sebesar 51.78.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.



Berdasarkan gambar di atas terlihat bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya atau grafik histogramnya maka disimpulkan bahwa data terdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam sesama variabel bebas saling mempengaruhi dalam model regresi. Cara menentukan ada atau tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi dapat dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Kriteria yang digunakan dalam uji multikolonieritas adalah sebagai berikut (Ghozali, 2016, p. 104) yaitu “Jika nilai *tolerance* $> 0,10$ atau nilai *VIF* < 10 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolonearitas”. Adapun hasil uji multikolinearitas adalah sebagai berikut :

Tabel 4.15
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Pengetahuan Perpajakan (X1)	0.62	16.143	Bebas Multikolinearitas
Kualitas Pelayanan Pajak (X2)	0.62	16.143	Bebas Multikolinearitas

Sumber : Data Diolah, 2020

Correlations			Collinearity Statistics		
Lower Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
2,351					
,101	,885	,017	,007	,062	16,143
,285	,916	,505	,235	,062	16,143

Berdasarkan tabel 4.15 terlihat bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0.10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen dalam penelitian ini bebas multikolinearitas.

Variabel independen dalam penelitian ini yaitu variabel pengetahuan (X1) WPOP, kualitas pelayanan (X2) dan kepatuhan wajib pajak (Y) sudah saling mempengaruhi sesama variabel dalam model regresi.

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk mengidentifikasi adanya variabel pengganggu periode sekarang dengan periode sebelumnya. Untuk menentukan hasil uji autokorelasi dapat dilihat dari hasil tes Durbin-Watson dengan kriteria dalam pengambilam keputusannya adalah “*Jika koefisien Durbin-Watson mendekati 2 maka data tidak mengalami masalah autokorelasi*”. Berikut adalah hasil uji autokorelasi :

Tabel 4.16
Hasil Uji Autokorelasi

Nilai DW	Keterangan
1.657	Bebas Autokorelasi

Sumber : Data Diolah, 2020

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics			Durbin-Watson		
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,916	,839	,836	,71978	,839	247,438	2	95	,000	1,657

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 4.16 di atas, hasil uji durbin-watson menunjukkan nilai DW sebesar 1.657. Sehingga dapat disimpulkan koefisien Durbin-Watson mendekati 2 dan data bebas autokorelasi.

5. Uji Hipotesis

a. Uji Determinasi

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk menentukan proorsi total variasi dalam variabel penelitian yang diterangkan oleh variabel bebas. Adapun hasil uji determinasi pengaruh pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan WPOP adalah sebagai berikut :

Tabel 4.17
Hasil Uji Determinasi

Keterangan	Nilai	%
R-Square	0.839	83.9%

Sumber : Data Diolah, 2020

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics			Durbin-Watson		
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,916	,839	,836	,71978	,839	247,438	2	95	,000	1,657

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Dari tabel 4.17 di atas, dapat diketahui bahwa nilai *R square* diperoleh sebesar 0.839 Artinya adalah variabel pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan variabel kepatuhan WPOP sebesar 83.9%. Sisanya yaitu sebesar 16.9% dipengaruhi oleh variabel lain.

b. Regresi Linear Berganda

Analisis hasil penelitian mengenai pengaruh pengetahuan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dianalisis dengan menggunakan metode kuantitatif. Analisis kuantitatif digunakan untuk membuktikan hipotesis yang diajukan dengan menggunakan model analisis regresi linear berganda. Adapun hasil olahan data dengan menggunakan program *spss 20.0 for windows* dapat dirangkum sebagai berikut:

Tabel 4. 18

Tabel Koefisien linear Berganda

No	Variabel	Koefisien	Signifikansi
1	X1	0.108	0.000
2	X2	0.438	0.000
Konstanta= 1.334 R= 0.916 R Square = 0.839			

Analisis regresi linier berganda variabel pengetahuan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan harga

koefisien regresi sebesar $b_1 = 0,108$ dan $b_2 = 0,438$ dengan konstanta 1.334. Dengan demikian, diperoleh persamaan regresi linear sebagai berikut:

$$Y = 1.334 + 0,108 X_1 + 0,438 X_2$$

Dimana :

$b_0 = 1.334$, Artinya jika variabel yang diteliti dalam hal ini Pengetahuan (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) secara bersama sama nilainya 0 maka kepatuhan WPOP nilainya 1.334

$b_1 = 0,108$, Artinya jika variabel pengetahuan mengalami kenaikan satu satuan maka nilai kepatuhan WPOP akan mengalami peningkatan sebesar 0,108 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.

$b_2 = 0,438$, Artinya jika variabel kualitas pelayanan mengalami kenaikan satu satuan maka nilai kepatuhan WPOP akan mengalami peningkatan sebesar 0,438 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.

c. Uji Individu (Uji t)

Uji t parsial bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh sendiri yang diberikan variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun hasil uji t dalam analisis penelitian ini adalah :

Tabel 4.19
Uji t

Variabel	t hitung	t tabel	Sig	Signifikansi
Pengetahuan Perpajakan (X_1)	1.701	1.660	0.05	0.000
Kualitas Pelayanan Pajak (X_2)	5.701			0.000

Sumber : *Data Diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.19 di atas, nilai t tabel diperoleh sebesar 1.660 (0.05; $df = n-k$, $df = 98-2 = 96$). Variabel pengetahuan perpajakan (X_1) diperoleh hasil t hitung sebesar $1.701 > 1.660$ dan nilai signifikansi diperoleh sebesar $0.000 < 0.05$ dan nilai t hitung diperoleh

positif. Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis diterima yang berarti pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. Variabel kualitas pelayanan diperoleh hasil t hitung sebesar $5.701 > 1.660$ dan nilai signifikansi diperoleh sebesar $0.000 < 0.05$. Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis diterima yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak.

d. Uji Simultan (Uji F)

Uji F merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama. Adapun hasil uji F dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.20
Uji F

Keterangan	F hitung	F tabel	Sig	Signifikansi
Anova	247.438	3.94	0.05	0.000

Sumber : Data Diolah, 2020

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	256,385	2	128,192	247,438	,000 ^b
	Residual	49,218	95	,518		
	Total	305,602	97			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Berdasarkan tabel 4.19 di atas, nilai F tabel diperoleh sebesar 3.94 ($df_1 = k-1$, $df_1 = 3-1 = 2$ dan $df_2 = n-k$, $df_2 = 98-2 = 96$). Nilai F hitung diperoleh sebesar $247.438 > 3.94$ dan nilai signifikansi diperoleh sebesar $0.000 < 0.05$. Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis diterima yang berarti variabel pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak secara bersama-sama.

C. Pembahasan

1. Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan WPOP

Pengetahuan WPOP adalah pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subyek pajak, obyek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak. Menurut Supriyanti (2009), semakin tinggi pengetahuan perpajakan seseorang maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) untuk dalam rangka membayar kewajiban pajaknya.

Berdasarkan tabel 4.20, variabel pengetahuan perpajakan (X1) diperoleh hasil t hitung besar dari t tabel dan nilai signifikansi diperoleh sebesar $0.000 < 0.05$. Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis diterima yang berarti pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Batusangkar. Hal ini dapat dilihat dari hasil tingkat capaian responden (TCR) variabel pengetahuan perpajakan dengan keterangan baik. Artinya responden yang dijadikan obyek penelitian memiliki pengetahuan yang baik mengenai perpajakan sehingga meningkatkan kesadaran WPOP untuk membayar pajak.

Pengetahuan perpajakan digunakan oleh wajib pajak sebagai informasi pajak dalam melakukan tindakan pajak seperti menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan jumlah pajak yang disetorkan. Khasanah (2014) memberikan kajian tentang pentingnya aspek pengetahuan bagin wajib pajak sangat mempengaruhi sikap pajak terhadap system perpajakan yang adil. Adanya kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui dengan adanya sistem perpajakan semua negara yang dianggap adil. Oleh karena itu, pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak akan mempengaruhi patuh tidaknya wajib pajak itu sendiri dalam melaksanakan

kewajiban perpajakannya. Serta akan berdampak pula pada penerimaan pajak yang diterima oleh negara jika masyarakatnya sudah memiliki pengetahuan perpajakan yang tinggi.

Pengetahuan pajak sangat penting untuk dimiliki oleh wajib pajak. Hal ini sesuai dengan sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia yaitu self assessment system yang mewajibkan wajib pajak mengetahui segala alur pemenuhan kewajiban perpajakannya mulai dari tahap yaitu menghitung, memperhitungkan sampai dengan melapor kewajiban perpajakannya. Tujuan yang diharapkan dari sistem ini adalah kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan peraturan perundang - undangan.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan pajak adalah dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba. Menurut penelitian yang dilakukan Kahono (2003) juga menyatakan bahwa sikap Wajib Pajak terhadap pelayanan fiskus mempunyai pengaruh positif. Dari uraian tersebut, dapat dikatakan bahwa sikap Wajib Pajak dalam memandang mutu pelayanan petugas pajak diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak di dalam membayar pajak.

Berdasarkan tabel 4.20, variabel kualitas pelayanan pajak (X2) diperoleh hasil t hitung besar dari t tabel dan nilai signifikansi diperoleh sebesar $0.000 < 0.05$. Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis diterima yang berarti kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WPOP yang diteliti dalam membayar pajak di Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Batusangkar. Hal ini dapat dilihat dari hasil tingkat capaian responden (TCR) variabel kualitas pelayanan pajak dengan keterangan baik. Artinya responden yang

dijadikan obyek penelitian menerima kualitas pelayanan yang baik dari Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Batusangkar sehingga meningkatkan kesadaran WPOP untuk membayar pajak.

Kualitas pelayanan pajak yang baik dari instansi pajak dapat menjadi modal utama dan menjadi hal yang penting untuk menarik perhatian para wajib pajak. Selain fasilitas fisik yang nyaman, berbagai macam kegiatan yang mendukung wajib pajak untuk dapat lebih mudah melaksanakan kewajibannya membayar pajak antara lain petugas pajak cakap dalam menindak lanjuti pengaduan dari masyarakat, petugas pajak cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak terkait dengan pajak, petugas pajak memberikan pelayanan terbaik dalam memberikan kemudahan dalam pelayanan pajak, serta petugas pajak yang dapat menjunjung tinggi Integritas, akuntabilitas, dan transparansi dapat menimbulkan kepercayaan dari wajib pajak.

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa KP2KP Batusangkar sudah memenuhi indikator kualitas pelayanan. Dilihat dari indikator atau dimensi kualitas pelayanan KP2KP sudah memberikan daya tanggap yang baik terhadap setiap WPOP. Untuk dimensi jaminan KP2KP Batusangkar sudah memenuhi harapan wajib pajak yaitu antara harapan atas layanan yang diberikan sama dengan layanan yang dirasakan wajib pajak. Mengenai empati di KP2KP Batusangkar juga sudah memenuhi harapan wajib pajak. Kemudian mengenai bukti fisik yang diberikan oleh KP2KP Batusangkar sudah dirasakan oleh wajib pajak.

Kualitas pelayanan yang baik terhadap wajib pajak merupakan cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya. Pengaruh yang positif ini mengindikasikan bahwa semakin baik pelayanan, maka akan semakin meningkat kepatuhan wajib pajak.

3. Hubungan pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak secara bersama-sama. Ketika seorang wajib pajak mengetahui ketentuan umum perpajakan maka dapat pula mengetahui peraturan perpajakan. Pengetahuan perpajakan antara lain wajib pajak mengetahui ketentuan terkait kewajiban perpajakan yang berlaku, mengetahui peraturan-peraturan mengenai batas waktu pelaporan SPT, mengetahui fungsi NPWP sebagai identitas wajib pajak dan tiap wajib pajak harus memilikinya, memahami sistem perpajakan yang digunakan serta mengetahui fungsi pajak sebagai sumber penerimaan negara yang digunakan untuk pembiayaan oleh pemerintah. Selanjutnya kualitas pelayanan pajak yang baik yang baik dari instansi pajak dapat menjadi modal utama dan menjadi hal yang penting untuk menarik perhatian wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik terhadap wajib pajak merupakan cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya.

Jadi hubungan antara pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak adalah ketika seorang wajib pajak sudah mengetahui ketentuan umum perpajakan dan juga mengetahui peraturan perpajakan serta mendapat kualitas pelayanan pajak yang baik dari instansi pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Batusangkar mengenai pengaruh pengetahuan WPOP dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah:

1. Pengetahuan WPOP berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Batusangkar. Pengetahuan perpajakan (X1) diperoleh hasil t hitung sebesar $1.701 > 1.660$ dan nilai signifikansi diperoleh sebesar $0.000 < 0.05$
2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Batusangkar. Kualitas pelayanan (X2) diperoleh hasil t hitung sebesar $5.701 > 1.660$ dan nilai signifikansi diperoleh sebesar $0.000 < 0.05$
3. Pengetahuan WPOP dan Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Batusangkar. Nilai F hitung diperoleh sebesar $247.438 > 3.94$ dan nilai signifikansi diperoleh sebesar $0.000 < 0.05$. Dengan demikian pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak secara bersama-sama.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan maka penulis memberikan saran kepada peneliti berikutnya untuk dapat menambahkan variabel lainnya yang dapat memperkuat penelitian ini dan juga dapat sebagai bahan acuan atau pedoman bagi Kantor Pelayanan Pajak Kp2KP Batusangkar dalam meningkatkan kualitas pelayanannya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Anastasya, Diana & Setiawati, Lilis. 2009. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Andi
- As'ari, N. G & Teguh, E. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kecamatan Rongkop. *Jurnal Akuntansi Dewantara*, Vol.2 No. 1 April 2018
- Budiyanto, Y. (2014). Pengaruhn Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan . *Jurnal ilmu & Riset Manajemen*, Vol 3 No. 12
- Carolina, V. (2009). *Pengetahuan Pajak*. (<http://www.google.com>). Diakses pada 13 November 2017
- Chau, Liung. 2009. A Critical Review of Fisher Tax Compliance Model (A Research Syntesis). *Journal of Accounting and Taxation*, 1(2):p:34-40
- Djawadi. B. M & Rene. F (2013) The Impack Of Tax Knowledge and Attitude Towards Taxation; A Report On a Quasi Experiment. *Journal Of Economic Psychilogi*. 17. 387-402
- Fidel (2010) Cara Mudah dan Praktis Memahami Masalah – masalah Perpajakan, Jakarta: MuriaKencana
- Fitria V. D & Atiqah (2010) Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT. *Akuntabilitas*. Vol 3. No. 1
- Hapsari, Riska. (2015). *Analisis Pelayanan Bank Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Unggaran*. Skripsi IAIN Salahtiga
- Hardiningsih, P. & Yulianawati, N. (2011). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. Semarang: *Jurnal Universitas Stik*
- Istanto, Feri (2010). Analisis Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Ketegasan Sanksi Perpajakan, dan Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak. Skripsi. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah

- Kartikaputri, M.E (2013) Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan terhadap Kinerja Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Yogyakarta
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*, Yogyakarta: Penerbit Andi
- Melando.N & Waluyo (2013). Pengaruh Perpajakan Fiskus, Persepsi atau Efektifitas Perpajakan, Pengetahuan Pajak dan Kesadaran wajib pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi di KPP Pratama Tigaraksa). *Ultima Accounting* Vol. 5. No. 2 Desember 2013 Muria Kencana
- Nasucha, Chaizi. 2004. Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik. Bandung: Alfa Beta
- Nugroho, R. & Zulaikha. (2012). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan bebas yang Terdaftar di KPP Pratama Semarang Satu)
- P.J.A. Andriani dalam Buku Waluyo. 2009. Akuntansi pajak. Yogyakarta, Penerbit: Salemba Empat
- Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) di Indonesia. Tesis Pasca Sarjana Magister Kenotariatan Universitas Diponegoro Semarang
- Peraturan Direktorat jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS Secara E-filing Melalui Website Direktorat Jenderal Pajak. (www.pajak.go.id)
- Peraturan Menteri Keuangan RI No. 74/PMK.03/2012. *Tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak*
- Pertiwi Kundalini. (2016). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung Tahun 2015. *eprints.uny.ac.id.Universitas Negeri Yogyakarta*
- Pratami, Sulindawati, danWahyuni. 2017. Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singaraja. *Journal Universitas Pendidikan Ganesha*, 7 (1)

- Rahayu, S.K. (2010). *Perpajakan Indonesia : Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Retnawati.H (2016). Analisis Kuantitatif Instrumen Penelitian. Yogyakarta: Parana Publishing
- Semarang: *Diponegoro Journal Of Accounting*. Vol.1 No 2 Widyati dan Nurlis. (2010). "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas" (Studi Kasus Pada KPP Pratama Gambir Tiga). *SNA XIII Purwokerto:1-23*. Jakarta: Universitas Mercu Buana
- Simanjuntak, T.H. & Muklis, M. (2012). *Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi*. Jakarta: Raih Asa
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Supadmi. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. Fakultas Ekonomi: Universitas Udayana. Denpasar
- Supramono & Woro, T. (2010). *Perpajakan Indonesia : Mekanisme dan Perhitungan*. Yogyakarta: Andi
- Tallaha, Affiza Mohd. 2014. *Factors Influencing E-Filing Usage Among Malaysian Taxpayers: Does Tax Knowledge Matters*. *Jurnal Pengurusan* 40, 91 – 101
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategic edisi 2*, Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Widodo, Widi. 2010. *Moralitas, Budaya dan Kepatuhan Pajak*. Bandung: Alfa Beta
- Wurianti, E. L. E & Subardjo. A (2015). Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak di Wilayah KPP Pratama. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* Vol. 4. 6
- Yulianawati.N. H. P. (2011) Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Dinamika Keuangan dan perbankan*. Vol. 3.No. 1 Hal. 126-142