

**PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN WAJIB PAJAK DAN
KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP TINGKAT
KEPATUHAN WAJIB PAJAK PAJAK PENGHASILAN (PPh)
ORANG PRIBADI**

*(Studi Empiris Pada Wajib Pajak PPh Orang Pribadi Yang Berprofesi Sebagai
Guru Aparatur Sipil Negara Yang Mengajar Di SMP Negeri Dan MTs Negeri
Di Nagari Koto Baru, Kecamatan Kubung, Kabupaten Solok)*

SKRIPSI

*“Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi”*



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MAHAPUTERA MUHAMMAD YAMIN
SOLOK
2021**

**PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS
PELAYANAN FISKUS TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB
PAJAK PAJAK PENGHASILAN (PPh) ORANG PRIBADI**

**(STUDI EMPIRIS PADA WAJIB PAJAK PPh ORANG PRIBADI YANG
BERPROFESI SEBAGAI GURU APARATUR SIPIL NEGARA YANG
MENGAJAR DI SMP NEGERI DAN MTs NEGERI DI NAGARI KOTO
BARU, KECAMATAN KUBUNG KABUPATEN SOLOK)**

VEBI MELVIA DARMIS

171000462201038

Pembimbing 1 : WITRA MAISON, SE, M.Si

Pembimbing 2 : JUITA SUKRAINI, SE, M.Si

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi Pada Wajib Pajak Yang Berprofesi Sebagai Guru Aparatur Sipil Negara Yang Mengajar Di SMP Negeri Dan MTs Negeri Di Nagari Koto Baru, Kecamatan Kubung, Kabupaten Solok. Sampel yang digunakan adalah Guru Aparatur Sipil Negara yang mengajar di 2 SMP Negeri dan 1 MTs Negeri di Nagari Koto Baru, Kecamatan Kubung Kabupaten Solok. Jenis data yang digunakan adalah data primer berupa kuisioner. Analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolonieritas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi berganda, Pengujian Hipotesis, koefisien determinasi adjusted *r-square*.

Hasil penelitian menunjukkan (1) adanya pengaruh antara variabel bebas Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dengan variabel terikat Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi, yang dibuktikan dengan t hitung (6,685) > t tabel (1,966) dan nilai signifikannya $0,000 < 0,05$. (2) Kualitas Pelayanan Fiskus tidak terdapat pengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi, yang dibuktikan dengan $|t \text{ hitung}| = |0,226| < t \text{ tabel}$ (1,966) dan nilai signifikan $0,822 > 0,05$. (3) Berdasarkan uji F secara simultan terdapat pengaruh atau hubungan yang signifikan antara Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi, yang dibuktikan dengan $F \text{ hitung}$ (33,014) > $F \text{ tabel}$ (2,49) dan nilai signifikannya $0,00 < 0,05$.

Kata Kunci : Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus ,
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi

THE INFLUENCE OF TAXPAYER'S LEVEL OF UNDERSTANDING AND QUALITY OF FISCUS SERVICES ON THE LEVEL OF TAXPAYER COMPLIANCE WITH INCOME TAX (PPh) of PERSONAL PERSONS (EMPIRICAL STUDY ON THE INCOME TAXPAYER OF PERSONAL PERSON WHO PROFESSIONS AS A STATE CIVIL APPARATUS TEACHER TEACHING AT STATE JUNIOR HIGH SCHOOL AND STATE MTs IN NAGARI KOTO BARU, KECAMATAN KUBUNG, KABUPATEN SOLOK)

VEBI MELVIA DARMIS
171000462201038

Advisor 1: WITRA MAISON, SE, M.Si

Advisor 2: JUITA SUKRAINI, SE, M.Si

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of the level of understanding of taxpayers and the quality of Fiscal Services on the level of compliance of individual income tax taxpayers on taxpayers who work as teachers of state civil servants who teach at state junior high schools and public MTs in Nagari Koto Baru, Kubung District, Solok Regency. . The sample used is a State Civil Apparatus teacher who teaches at 2 public junior high schools and 1 public MTs in Nagari Koto Baru, Kubung District, Solok Regency. The type of data used is primary data in the form of a questionnaire. The analysis used includes validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, multiple regression analysis, hypothesis testing, coefficient of determination adjusted r-square.

The results of the study show (1) there is an influence between the independent variable the level of understanding of taxpayers and the dependent variable the level of compliance of individual income tax payers, as evidenced by t count (6.685) > t table (1.966) and the significant value is $0.000 < 0.05$. (2) Fiscal Service Quality has no effect on the Compliance Level of Individual PPh Taxpayers, as evidenced by t arithmetic $0.226 < t$ table (1.966) and a significant value of $0.822 > 0.05$. (3) Based on the simultaneous F test, there is a significant effect or relationship between the level of understanding of taxpayers and the quality of tax service services on the level of compliance of individual income tax payers, as evidenced by F count (33.014) > F table (2.49) and the value the significance is $0.00 < 0.05$.

Keywords: Level of Understanding of Taxpayers, Quality of Fiscal Services, Compliance Level of Individual Income Taxpayers

6. Witra Maison S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran untuk membantu saya dalam menulis skripsi ini.
7. Juita Sukraini S.E., M. Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran untuk membantu saya dalam menulis skripsi ini sekaligus Dosen Pembimbing Akademik.
8. Dosen Jurusan Akuntansi yang telah memberikan ilmu tentang seluk-beluk akuntansi kepada saya.
9. Teman-teman seperjuangan yaitu Resi, Reren, Aisyah, Sherin, Annisa, Feby, Hazel, Wahyu, Delva, Surya, dan lain-lain.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam membuat skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Saya menerima semua kritik dan saran dari semua pihak, agar kesempurnaan skripsi ini dapat dicapai. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi keilmuan akuntansi.

Solok, 18 September 2021

Vebi Melvia Darmis

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
DAFTAR GAMBAR	11
DAFTAR TABEL	12
BAB I PENDAHULUAN	13
1.1 Latar Belakang Masalah.....	13
1.2 Rumusan Masalah	18
1.3 Tujuan Penelitian	19
1.4 Manfaat Penelitian	19
1.5 Sistematika Penulisan.....	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	22
2.1 Pajak.....	22
2.2 Wajib Pajak.....	23
2.3 Pajak Penghasilan.....	25
2.4 Tingkat Pemahaman Wajib Pajak.....	28
2.5 Kualitas Pelayanan Fiskus.....	30
2.6 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	37
2.7 Penelitian Terdahulu	40
2.8 Kerangka Berpikir	44
2.9 Hipotesis Penelitian.....	45
2.9.1 Hubungan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.....	45
2.9.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.....	46
2.9.3 Hubungan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	48
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	50
3.1 Jenis Penelitian.....	50
3.2 Jenis dan Sumber Data	51
3.2.1 Jenis Data	51
3.2.2 Sumber Data.....	51
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	51
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	51

3.4.1	Populasi Penelitian	51
3.4.2	Sampel Penelitian.....	52
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	53
3.5.1	Variabel Penelitian	53
3.5.2	Definisi Operasional Variabel.....	54
3.6	Metode Analisis Data	55
3.6.1	Uji Kualitas Data.....	55
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	56
3.6.3	Analisis Regresi Berganda	59
3.6.4	Pengujian Hipotesis.....	60
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	64
4.1	Gambaran Objek Penelitian	64
4.1.1	Sejarah SMP N 2 Kubung	64
4.1.2	Sejarah SMP N 6 Kubung.....	64
4.1.3	Sejarah MTs N 2 Solok.....	60
4.2	Karakteristik Responden	66
4.3	Hasil Analisis Data.....	69
4.3.1	Statistik Deskriptif	69
4.3.2	Uji Kualitas Data.....	71
4.3.3	Uji Asumsi Klasik.....	76
4.3.4	Analisis Regresi Berganda.....	80
4.3.5	Uji Hipotesis	82
4.3.6	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	84
4.4	Pembahasan Penelitian.....	85
4.4.1	Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi	85
4.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi.....	87
4.4.3	Pengaruh Sosialisasi Pajak dan Kepemimpinan Lurah terhadap Kesadaran Masyarakat dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan	88
BAB V	PENUTUP.....	91
5.1	Kesimpulan	91
5.3	Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....		93
LAMPIRAN.....		96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir 35



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tarif PPh Untuk Wajib Pajak Pribadi Dalam Negeri.....	19
Tabel 2.2 Tarif Pajak Untuk Wajib Pajak Orang Pribadi.....	20
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	45
Tabel 4.1 Tingkat Responden Wajib Pajak PPh Orang Pribadi.....	49
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	69
Tabel 4.4 Hasil Statistik Deskriptif.....	65
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas X1	67
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas X2.....	68
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Y.....	70
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	71
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	72
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolonieritas	74
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	75
Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi	76
Tabel 4.13 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda.....	77
Tabel 4.14 Hasil Uji t.....	79
Tabel 4.15 Hasil Uji Simultan.....	80
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	81

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan, pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit. Dana tersebut dikumpulkan dari segenap potensi sumber daya yang dimiliki suatu negara, baik berupa hasil kekayaan alam maupun iuran dari masyarakat. Salah satu bentuk iuran masyarakat adalah pajak. Sebagai salah satu unsur penerimaan negara, pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintahan. Seiring dengan perkembangan perekonomian Indonesia akan diikuti pula dengan kebijakan – kebijakan dibidang pajak. Pajak merupakan fenomena yang selalu berkembang di masyarakat. Dalam struktur penerimaan negara, penerimaan pajak memiliki peranan yang strategis dan merupakan komponen terbesar serta sumber utama penerimaan dalam negeri untuk menopang pembiayaan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan nasional.

Pengenaan pajak mempunyai dua fungsi yaitu, sebagai sumber keuangan negara atau *budgetair* dan alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi (*Regularent*). Pajak dijadikan sebagai sumber keuangan negara untuk membiayai pembangunan. Pentingnya pajak terutama untuk membiayai pembangunan, karena warga Negara sebagai manusia biasa selain mempunyai kebutuhan sehari-hari berupa sandang, pangan, dan juga membutuhkan sarana dan prasarana, seperti

jalan untuk transportasi, taman untuk hiburan atau rekreasi, bahkan keinginan untuk merasakan aman dan terlindung. Ketersediaan sarana dan prasarana berupa fasilitas umum menjadi tanggung jawab pemerintah, namun memerlukan biaya yang dipungut dari warga negara atau masyarakat dalam bentuk pajak.

Rustiyaningsih (2011) menyatakan bahwa salah satu hal yang mempengaruhi penerimaan perpajakan di Indonesia adalah tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang disiplin dan taat, serta tidak memiliki tunggakan atau keterlambatan penyetoran pajak. Khuzaimah dan Hermawan, (2018) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu tingkat pemahaman, kesadaran perpajakan, yang merupakan faktor yang berasal dari dalam diri wajib pajak, sedangkan faktor yang berasal dari pemerintahan yaitu : sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan (Winerungan, 2013).

Salah satu pajak yang dipungut pemerintah secara langsung adalah pajak penghasilan dimana beban pajak tersebut menjadi tanggung jawab wajib pajak yang bersangkutan dalam arti tidak dapat dilimpahkan kepada pihak lain. Beberapa sumber penerimaan PPh yaitu PPh Badan dan PPh Orang Pribadi yang kontribusinya mencapai 50% lebih dari total penerimaan pajak (www.pajak.go.id). Dari struktur penerimaan sektor pajak dapat dilihat bahwa jenis pajak penghasilan merupakan pajak yang diharapkan sebagai sumber pemasukan yang paling besar dibandingkan jenis pajak yang lain. Hal ini disebabkan karena potensi objek pajak yang bisa dikenakan PPh lebih

besar dibandingkan objek pajak untuk jenis pajak yang lainnya. Sehingga penulis disini mengambil PPh Orang Pribadi sebagai variabel untuk melihat bagaimana wajib paja orang pribadi dalam menjalankan kewajibannya. Sehingga dapat meningkatkan penerimaan negara (Satya, 2010).

Kontribusi penerimaan pajak terhadap penerimaan negara diharapkan semakin meningkat dari tahun ke tahun. Salah satu penyebab peningkatan penerimaanpajak adalah karena sejak tahun fiskal 1984 pemerintah memberlakukan reformasi perpajakan dengan menerapkan sistem *self assessment* dalam pemungutan pajak. Berbeda dengan sistem pemungutan pajak sebelumnya *official assessment system*. Sistem *self assessment* memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor dan melaorakan seluruh pajak yang menjadi kewajibannya. Dengan kata lain, wajib pajak menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Ujung tombak dari pemahaman dan kepatuhan wajib pajak juga terletak pada Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Pajak, karena penyuluhan pada hakekatnya memegang peranan penting. Tanpa pengetahuan dan pemahaman yang mendasar tentang pajak, maka wajib pajak tidak akan merespon adanya kebutuhan dan pembangunan yang berasal dari ketentuan peraturan perpajakan. Dimana di dalam Direktorat Pajak wajib pajak akan dilayani oleh fiskus yang bertugas mengurus dan menarik pajak. Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Syahril (2013) menyatakan kualitas pelayanan fiskusberpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan

wajib pajak. Sehingga semakin baik kualitas pelayanan fiskus maka kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya akan semakin meningkat.

Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Para wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya. Oleh karena itu, aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan mereka dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menempatkan masyarakat wajib pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya, layaknya pelanggan dalam organisasi bisnis. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat (wajib pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, apabila fiskus memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya akan meningkat.

Dalam perpajakan, pembukuan yang benar dan lengkap merupakan salah satu dasar dari pelaksanaan sistem *self assesment* yaitu wajib pajak lebih diberikan kepercayaan sepenuhnya untuk menghitung, membayar, melapor sendiri pajak yang terutang berdasarkan peraturan perundangan perpajakan. Sistem *self assesment* menuntut adanya peran serta aktif dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Dalam sistem ini, mengandung hal yang diharapkan ada dalam diri wajib pajak yaitu tingkat pemahaman wajib pajak atas peraturan perpajakan. Tingkat pemahaman perpajakan merupakan salah satu faktor potensial bagi pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pemahaman wajib pajak terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan, dan sikap wajib pajak mempengaruhi perilaku perpajakan wajib pajak, dan akhirnya perilaku perpajakan mempengaruhi keberhasilan perpajakan (Sholichah, 2015). Pemahaman yang cukup baik sangat penting guna meningkatkan penerimaan pajak. Syahril (2013) menjelaskan bahwa jika pengetahuan dan pemahaman mengenai perpajakan rendah maka kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan yang berlaku juga rendah. Tingkat pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tinggi kemungkinan wajib pajak untuk mematuhi peraturan tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Tingkat**

Pemahaman Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi (Studi Empiris Wajib Pajak PPh Orang Pribadi Nagari Koto Baru, Kecamatan Kubung, Kabupaten Solok).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang hendak diteliti dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh Orang Pribadi pada Wajib Pajak Yang Berprofesi sebagai Guru ASN yang Mengajar di SMP Negeri dan MTs Negeri di Nagari Koto Baru, Kecamatan Kubung, Kabupaten Solok.
2. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh Orang Pribadi pada Wajib Pajak Yang Berprofesi sebagai Guru ASN yang Mengajar di SMP Negeri dan MTs Negeri di Nagari Koto Baru, Kecamatan Kubung, Kabupaten Solok.Nagari Koto Baru, Kecamatan Kubung, Kabupaten Solok.
3. Apakah tingkat pemahaman wajib pajak dan kualitaas pelayanan fiskus berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak PPh Orang Pribadi pada Wajib Pajak Yang Berprofesi sebagai Guru ASN yang Mengajar di SMP Negeri dan MTs Negeri di Nagari Koto Baru, Kecamatan Kubung, Kabupaten Solok.Nagari Koto Baru, Kecamatan Kubung, Kabupaten Solok

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh Orang Pribadi pada Wajib Pajak Yang Berprofesi sebagai Guru ASN yang Mengajar di SMP Negeri dan MTs Negeri di Nagari Koto Baru, Kecamatan Kubung, Kabupaten Solok.Nagari Koto Baru, Kecamatan Kubung, Kabupaten Solok
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh Orang Pribadi pada Wajib Pajak Yang Berprofesi sebagai Guru ASN yang Mengajar di SMP Negeri dan MTs Negeri di Nagari Koto Baru, Kecamatan Kubung, Kabupaten Solok.Nagari Koto Baru, Kecamatan Kubung, Kabupaten Solok
3. Untuk mengetahui pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak PPh Orang Pribadi pada Wajib Pajak Yang Berprofesi sebagai Guru ASN yang Mengajar di SMP Negeri dan MTs Negeri di Nagari Koto Baru, Kecamatan Kubung, Kabupaten Solok.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan mampu memberi manfaat antara lain :

1. Penelitian ini merupakan kesempatan untuk menambah pengetahuan mengenai pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pph

orang pribadi .

2. Penelitian ini diharapkan nantinya dapat memberikan masukan atau informasi bagi aparat pajak mengenai pengaruh tingkat pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak sehingga pelayanan tiap tahunnya dapat lebih baik.
3. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak terhadap tata cara perpajakan di Indonesia.
4. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi mahasiswa Universitas Mahaputra Muhammad Yamin tentang perpajakan di Indonesia.
5. Penelitian ini dapat menjadikan sebagai pertimbangan untuk melakukan penelitian terhadap kejadian – kejadian yang terjadi dari sisi yang berbeda dan menggunakan jenis penelitian yang berbeda.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika ini bertujuan untuk memberikan uraian secara umum mengenai isi dan pembahasan setiap bab yang terdapat pada penyusunan proposal ini. Sistematika pembahasan dalam penyusunan proposal ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri darilatar belakang masalah, rumusan masalah,tujuan penelitian, manfaat penelitian bagi pihak – pihak terkait, dan sistematika penulisan atas penyusunan proposal ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini terdiri dari teori pendukung, penjelasandari hasil penelitian

terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Bab ini berisi uraian tentang jenis penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian dan definisi operasional, dan metode analisis data.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pajak

Pajak merupakan komponen penting bagi pembangunan negara. Pajak digunakan untuk membiayai berbagai macam pengeluaran publik. Pajak dibayarkan oleh rakyat kepada negara berdasarkan undang-undang. Pajak menurut Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Prof. Dr. H. Rochmat Soemitro SH, 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. Definisi tersebut kemudian dikoreksinya yang berbunyi sebagai berikut Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada Kas Negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*. Menurut Rifhi Siddiq, Pajak adalah iuran yang dipaksakan pemerintahan suatu negara dalam periode tertentu kepada wajib pajak yang bersifat wajib dan harus dibayarkan oleh wajib pajak kepada negara dan bentuk balas jasanya

tidak langsung. Menurut Syahril (2013), Pajak memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Pajak Merupakan Kontribusi Wajib Warga Negara.
2. Pajak Bersifat Memaksa untuk Setiap Warga Negara Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan.
3. Warga Negara Tidak Mendapat Imbalan Langsung.
4. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
5. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
6. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah.
7. Pajak dapat pula mempunyai tujuan selain budgeter, yaitu mengatur.

2.2 Wajib Pajak

Undang-Undang Perpajakan tahun Nomor 6 tahun 1983 yang diperbarui dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, menyatakan bahwa 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. Wajib Pajak bukan hanya bagi orang yang sudah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) saja, tapi juga bagi yang sudah memenuhi persyaratan sebagai wajib pajak meski belum memiliki NPWP.

Mengacu pada peraturan perpajakan, pengertian wajib pajak adalah setiap orang yang terlibat dalam aktivitas perpajakan termasuk pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak. Karena disebut sebagai wajib pajak, seseorang memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi. Hak dan kewajiban inilah yang dilindungi oleh pemerintah melalui undang-undang. Kewajiban wajib pajak antara lain seperti memiliki NPWP, membayar, memotong, dan melaporkan pajak, kooperatif pada saat mengikuti pemeriksaan pajak, dan lain sebagainya. Sedangkan hak wajib pajak di antaranya hak atas kelebihan pembayaran pajak, hak untuk dijaga kerahasiaan identitasnya, hak untuk mengangsur dan menunda pembayaran dengan melaporkan alasannya serta hak untuk dibebaskan dari kewajiban perpajakan.

Wajib pajak bisa berupa wajib pajak orang pribadi atau wajib pajak badan. Pengertian wajib pajak pribadi adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan di atas penghasilan tidak kena pajak. Di Indonesia, setiap orang wajib mendaftarkan diri dan memiliki nomor pokok wajib pajak (NPWP), kecuali ditentukan dalam undang-undang. Sedangkan pengertian wajib pajak badan yaitu badan yang memiliki kewajiban perpajakan sebagai pembayar pajak, pemotong dan/atau pemungut pajak, termasuk bentuk usaha tetap dan kontraktor dan/atau operator di bidang usaha hulu minyak dan gas bumi. Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK./03/2003, Wajib Pajak dapat ditetapkan sebagai WP Patuh yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak apabila memenuhi semua syarat sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir;
2. Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut;
3. SPT Masa yang terlambat itu disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa masa pajak berikutnya;
4. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak
5. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir; dan
6. Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

2.3 Pajak Penghasilan

Pajak penghasilan diatur melalui Undang-Undang Nomor 36 tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan. Pajak Penghasilan (PPh) adalah pajak yang dikenakan terhadap subjek pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam tahun pajak. Dengan kata lain, Pajak Penghasilan (PPh) adalah pajak yang dikenakan terhadap orang pribadi atau perseorangan dan badan yang berkenaan dengan penghasilan yang diterima atau diperolehnya selama 1 (satu) tahun pajak.

Undang-undang PPh mengatur pajak atas penghasilan yang diterima atau diperoleh orang pribadi atau badan. Undang-undang PPh mengatur subjek pajak, objek pajak serta cara menghitung dan melunasi pajak terutang.

Undang-undang PPh juga memberikan fasilitas kemudahan dan keringanan bagi Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Sesuai dengan Undang-undang No. 38 tahun 2008 tentang pajak penghasilan, yang termasuk subjek pajak penghasilan (www.pajak.go.id) adalah:

1. Orang pribadi atau perseorangan.

Orang pribadi sebagai subjek pajak dapat bertempat tinggal atau berada di Indonesia ataupun di luar Indonesia.

2. Warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan menggantikan yang berhak.

Warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan merupakan subjek pajak pengganti, menggantikan mereka yang berhak yaitu ahli waris.

3. Badan

Badan adalah sekumpulan orang atau modal yang merupakan kesatuan baik yang terdiri dari PT, CV, BUMN, BUMD, badan dan bentuk usaha tetap, persekutuan, perseroan, perkumpulan lainnya, firma, kongsi, perkumpulan koperasi, yayasan atau lembaga, dan bentuk usaha tetap, melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha

4. Bentuk Usaha Tetap

Bentuk usaha tetap adalah bentuk usaha yang dipergunakan oleh orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia atau berada di Indonesia tidak lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, atau badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia, untuk menjalankan usaha atau melakukan kegiatan di Indonesia.

Objek dari pajak penghasilan adalah penghasilan. Yang dimaksud dengan penghasilan adalah setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan Wajib Pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apapun (www.pajak.go.id). Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), sesuai pasal 7 UU Pajak Penghasilan No 36 tahun 2008, merupakan jumlah pendapatan wajib pajak pribadi yang dibebaskan dari PPh 21. Artinya jika Wajib Pajak berpenghasilan tidak lebih dari PTKP, maka tidak dikenakan pajak. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan (PMK) No. 101/PMK.010/2016 tentang Penyesuaian PTKP, berikut tarif PTKP yang ditetapkan :

1. Rp 54.000.000 (lima puluh empat juta rupiah) untuk diri Wajib Pajak orang pribadi.
2. Rp 4.500.000 (empat juta lima ratus ribu rupiah) tambahan untuk Wajib Pajak yang berstatus kawin.
3. Rp 54.000.000 (lima puluh empat juta rupiah) tambahan bagi Wajib Pajak yang istrinya menerima atau memperoleh penghasilan yang digabung dengan penghasilannya.
4. Rp 4.500.000 (empat juta lima ratus ribu rupiah) tambahan untuk setiap anggota keluarga sedarah dan keluarga semenda dalam garis keturunan lurus serta anak angkat yang menjadi tanggungan sepenuhnya Wajib Pajak, paling banyak 3 (tiga) orang untuk setiap keluarga.

Besarnya tarif PPh, yang berlaku berdasarkan ketentuan PPh pasal 17 ayat (1) UU No. 10 tahun 1994 yang selanjutnya diganti dengan UU No. 36 tahun 2008 adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1

Tarif PPh Untuk Wajib Pajak Pribadi Dalam Negeri

Lapisan Penghasilan Kena Pajak	Tarif Pajak
0 – Rp 50.000.000,00	5 %
Rp 50.000.000,00 – Rp 250.000.000,00	15 %
Rp 250.000.000,00 – Rp 500.000.000,00	25 %
Di atas Rp 500.000.000,00	30%

Sumber : www.pajak.go.id

2.4 Tingkat Pemahaman Wajib Pajak

Tingkat pemahaman adalah suatu proses peningkatan pengetahuan secara intensif yang dilakukan oleh seseorang individu dan sejauh mana dia akan dapat mengerti benar akan suatu materi permasalahan yang ingin diketahui. Khuzaimah dan Hermawan (2018) menyatakan Tingkat pemahaman wajib pajak adalah wajib pajak mengerti dan paham dalam hal menghitung, membayar, memperhitungkan, membayar dan melaporkan pajak terutang. Terdapat beberapa indikator dalam tingkat pemahaman wajib pajak, diantaranya :

1. Wajib pajak harus mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP
2. SPT Tahunan wajib dilaporkan paling lambat akhir bulan ketiga setelah tahun pajak berakhir

3. Lapisan Tarif Pajak untuk wajib pajak orang pribadi, adalah:

Tabel 2.2

Tarif Pajak Untuk Wajib Pajak Orang Pribadi

Penghasilan Kena Pajak	Tarif Pajak
0 – Rp 50.000.000	5%
Rp 50.000.000 – Rp 250.000.000	15%
Rp 250.000.000 – Rp 500.000.000	25%
Diatas Rp 500.000.000	30%

Sumber : www.pajak.go.id

4. Dirjen pajak menerbitkan surat ketetapan pajak nihil apabila jumlah pajak yang dibayar sama dengan jumlah pajak yang terutang atau tidak ada kredit pajak atau tidak ada pembayaran pajak.
5. Dirjen pajak dapat menerbitkan surat tagihan pajak apabila dari hasil penelitian terdapat kekurangan pembayaran pajak akibat terjadinya salah tulis atau salah hitung
6. SSP merupakan surat yang digunakan oleh wajib pajak menentukan pajak terutang, denda dan sanksi administrasi pada kas Negara
7. Penghasilan Tidak Kena Pajak yaitu:
- Rp 54.000.000 untuk diri Wajib Pajak orang pribadi.
 - Rp 4.500.000 tambahan untuk Wajib Pajak yang berstatus kawin.
 - Rp 54.000.000 tambahan bagi Wajib Pajak yang istrinya menerima atau memperoleh penghasilan yang digabung dengan penghasilannya.
 - Rp 4.500.000 tambahan untuk setiap anggota keluarga sedarah dan keluarga semenda dalam garis keturunan lurus serta anak angkat yang

menjadi tanggungan sepenuhnya Wajib Pajak, paling banyak 3 (tiga) orang untuk setiap keluarga.

8. Apabila saya memahami peraturan perpajakan akan sangat mudah dalam melaksanakan kewajiban pajak.

Masalah tingkat pemahaman perpajakan dari wajib pajak perlu untuk dibahas karena pengetahuan perpajakan adalah salah satu faktor potensial bagi pemerintahan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Widyastuti (2015), menyatakan jika pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan rendah, maka kepatuhan wajib pajak mengenai peraturan yang berlaku juga rendah, karena walaupun wajib pajak tidak berniat untuk melalaikan kewajiban pajaknya, wajib pajak tetap tidak mampu memenuhi kewajiban perpajakannya karena dia sendiri tidak memahami UU dan tata cara perpajakan. Sedangkan menurut Setiawan (2017), semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin kecil kemungkinan wajib pajak untuk melanggar peraturan tersebut sehingga meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Tingkat pemahaman wajib pajak atas perpajakan dapat diukur berdasarkan pemahaman wajib pajak pada kewajiban menghitung, membayar dan melaporkan pajak terutang (Lestari, 2010).

2.5 Kualitas Pelayanan Fiskus

Fiskus adalah pegawai atau pejabat pemerintah yang bertugas untuk mengurus dan menarik pajak. Memang, dalam praktik, istilah fiskus acap kali digunakan untuk menyebut petugas dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Meski kerap digunakan untuk menyebut aparatur pemungut pajak, istilah

fiskus tidak tercantum dalam peraturan perpajakan. Fiskus adalah aparat dari kantor pajak yang menangani administrasi dan perpajakan di Indonesia (Syahril, 2013).

Para Wajib Pajak akan patuh dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak tersebut memberikan pelayanan yang terbaik kepada Wajib Pajak. Pasalnya, petugas pajak yang dinaungi oleh DJP memang merupakan pihak yang diberikan kewenangan oleh undang-undang untuk melaksanakan dan menjalankan pemungutan pajak. Hal ini sesuai dengan tugas DJP yang termuat dalam Pasal 380 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 234/PMK.01/2015, yaitu untuk merumuskan dan melaksanakan kebijakan serta standardisasi teknis di bidang perpajakan.

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Hakikat pelayanan umum (Farid Syahril, 2013) adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengaktifkan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif).
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Secara lebih terperinci, DJP juga memiliki fungsi untuk memberi bimbingan teknis dan supervisi di bidang perpajakan; melaksanakan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang perpajakan; melaksanakan administrasi DJP; serta fungsi lain yang diberikan oleh Menteri Keuangan. Konteks istilah fiskus yang berkaitan dengan aparatur yang bertugas untuk mengurus dan menarik pajak berarti membuat istilah fiskus juga ditujukan untuk menyebut petugas dari bea dan cukai. Pasalnya, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) juga bertanggung jawab untuk mengamankan penerimaan negara di bidang kepabeanan dan cukai. Dalam konteks lain, apabila dikaitkan dengan pajak daerah, maka istilah fiskus merujuk pada aparatur dari badan atau organisasi perangkat daerah yang memiliki tugas untuk mengurus dan mengoordinasikan pemungutan pajak daerah. Menurut Direktorat Jenderal Pajak, fiskus memiliki beberapa hak, diantaranya:

1. Menerbitkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan atau melakukan pengukuhan pengusaha kena pajak secara jabatan.
2. Menerbitkan surat tagihan pajak.
3. Melakukan pemeriksaan dan penyegelan.
4. Melakukan penyidikan.
5. Menerbitkan surat paksa dan melaksanakan penyitaan.

Dari haknya fiskus memiliki kewajiban diantaranya kewajiban umum dan kewajiban khusus, yaitu:

1. Kewajiban Umum Fiskus

Kewajiban umum fiskus yaitu melakukan pembimbingan, penyuluhan dan penerangan kepada wajib pajak agar mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

2. Kewajiban Khusus Fiskus

- a. Menerbitkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sementara dalam waktu 3 hari setelah formulir pendaftaran diterima.
- b. Menerbitkan NPWP dalam jangka waktu 3 bulan setelah formulir pendaftaran diterima.
- c. Menerbitkan suatu surat keputusan atas pengukuhan pengusaha kena pajak (sebagai wajib pajak pertambahan nilai), dalam jangka waktu tujuh hari sejak formulir pendaftaran diterima.
- d. Menerbitkan surat keputusan kelebihan pajak dalam jangka waktu satu bulan setelah tanggal diajukannya surat keputusan kelebihan pajak oleh wajib pajak.
- e. Menerbitkan sebuah surat perintah untuk membayar kelebihan pajak dalam jangka waktu satu bulan setelah diajukannya surat keputusan kelebihan pembayaran pajak.
- f. Menerbitkan surat keputusan angsuran/penundaan pembayaran pajak dalam jangka waktu dari 3 bulan untuk angsuran/penundaan surat ketetapan pajak, surat ketetapan pajak tambahan, serta surat

pemberitahuan pajak dan dalam waktu 10 hari untuk pengurangan angsuran pajak penghasilan.

- g. Memberikan suatu keputusan atas keberatan yang diajukan oleh wajib pajak dalam waktu 3 bulan sejak diterimanya surat permohonan keberatan.
- h. Memberikan keputusan atas pengurangan/penghapusan bunga, denda, serta kenaikan dan pengurangan/pembatalan terkait ketetapan pajak dalam waktu 3 bulan sejak tanggal penerimaan permohonan.
- i. Merahasiakan data atau informasi mengenai wajib pajak yang telah disampaikan.

Secara garis besar kualitas pelayanan pajak terdiri dari lima dimensi menurut Syahril (2013), yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*)

Bukti langsung adalah tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.

2. Keandalan (*reliability*)

Keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan dapat dipercaya, terutama dalam memberikan pelayanan secara tepat dengan cara yang sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan tanpa melakukan kesalahan.

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap dapat didefinisikan sebagai kemampuan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang

dibutuhkan konsumen. Berkaitan dengan tanggung jawab dan keinginan untuk memberikan jasa yang prima serta membantu penerima jasa apabila menghadapi masalah berkaitan dengan jasa yang diberikan oleh pemberi jasa tersebut.

4. Jaminan (*assurance*)

Kepatuhan wajib pajak terhadap kinerja layanan kantor pelayanan pajak bersifat dinamis, sehingga menuntut kantor pelayanan pajak untuk memenuhinya dengan cara yang terbaik meningkatkan kepatuhan dan kemampuan agar dapat menumbuhkan kepercayaan, sehingga wajib pajak percaya atau yakin telah bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguan-keraguan dalam bentuk melakukan aktivitas pajaknya.

5. Empati (*empaty*)

Tuntutan pelayanan yang cepat, mudah dan akurat merupakan harapan masyarakat, demikian juga dengan perpajakan. Kantor pelayanan pajak diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan wajib pajak. Unsur dimensi empati antaranya adalah petugas memahami keinginan dan keluhan wajib pajak, kemudahan mendapatkan penanganan dari petugas pajak atas kebutuhan wajib pajak dan kemampuan petugas untuk mampu memberikan perhatian secara personal.

Tugas dan Wewenang Fiskus, diantaranya :

1. Menerbitkan Surat Ketetapan Pajak

Fiskus pajak memiliki wewenang untuk menerbitkan Surat Ketetapan Pajak terkait dengan penyetoran atau penagihan pajak, baik Pajak Negara (kecuali Bea Materai, Bea Masuk, dan Cukai) ataupun pajak daerah.

2. Menerbitkan Surat Tagihan Pajak

Fiskus berwenang untuk menerbitkan Surat Tagihan pajak, yaitu surat untuk melakukan penagihan pajak atau sanksi administrasi dan atau denda kepada wajib pajak. Surat Tagihan Pajak ini juga sifatnya memaksa dan wajib pajak tidak dapat mengajukan keberatan.

3. Menerbitkan Keputusan

Keputusan yang diterbitkan oleh Fiskus yang berwenang dapat berupa pengelolaan Pajak Negara atau Pajak Daerah khususnya terkait Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

4. Melakukan Pemeriksaan

Pemeriksaan yang dimaksud disini adalah serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan, mengolah data, dan atau keterangan lainnya untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan atau untuk tujuan lain dengan tujuan melaksakan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

5. Melakukan Penyegelan

Penyegelan dilakukan oleh petugas pajak untuk mengamankan atau mencegah hilangnya buku, catatan, dokumen yang berhubungan dengan

ketentuan perpajakan. Penyegehan hanya dilakukan kepada wajib pajak terkait dengan Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah. Penyegehan biasanya dilakukan karena wajib pajak tidak mematuhi ketentuan perpajakan yang berlaku.

6. Mengangkat Pejabat Untuk Melaksanakan Peraturan Perundang-Undangan Perpajakan

Pengangkatan pejabat ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi kerja dan memantapkan pelaksanaan kegiatan perpajakan. Pejabat yang diangkat adalah seorang petugas pajak dan jurusita pajak. Petugas pajak yang diangkat juga boleh berasal dari dalam atau luar lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Sedangkan Jurusita Pajak adalah pelaksana penagihan pajak kepada wajib pajak termasuk penagihan seketika dan sekaligus, pemberitahuan surat paksa, penyidaaan, dan penyanderaan.

2.6 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan dalam perpajakan dapat diartikan sebagai tingkat sampai di mana Wajib Pajak mematuhi peraturan perundang-undangan perpajakan. Menurut Khuzaimah dan Hermawan (2018), Tingkat kepatuhan wajib pajak PPh Orang Pribadi ialah wajib pajak paham UU Perpajakan, mengisi formlir pajak, menghitung pajak dan membayar pajak tepat waktu.

Adanya sanksi administrasi maupun sanksi hukum pidana bagi Wajib Pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya dilakukan supaya masyarakat selaku Wajib Pajak mau memenuhi kewajibannya. Hal ini terkait dengan ikhwal kepatuhan perpajakan atau *tax compliance*. Kepatuhan adalah ketaatan atau berdisiplin, dalam hal ini kepatuhan pajak diartikan secara

bebas adalah ketaatan dalam menjalankan semua peraturan perpajakan. Menurut Rahayu (2010) kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan juga perilaku yang taat hukum. Secara konsep, kepatuhan diartikan dengan adanya usaha dalam mematuhi peraturan hukum oleh seseorang atau organisasi. Dalam sistem *self assessment*, administrasi perpajakan berperan aktif melaksanakan tugas-tugas pembinaan, pengawasan dan penerapan sanksi terhadap penundaan pemenuhan kewajiban perpajakan berdasarkan ketentuan yang digariskan dalam peraturan perpajakan. Fungsi pengawasan memegang peranan sangat penting dalam sistem *self assessment*, karena tanpa pengawasan dalam kondisi tingkat kepatuhan Wajib Pajak masih rendah, mengakibatkan sistem tersebut tidak akan berjalan dengan baik, sehingga Wajib Pajak pun akan melaksanakan kewajiban pajaknya dengan tidak benar dan pada akhirnya penerimaan dari sektor pajak tidak akan tercapai. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak yaitu diantaranya pemeriksaan dan penagihan pajak.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007, Wajib Pajak dapat ditetapkan sebagai WP Patuh yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak apabila memenuhi semua syarat sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir;

2. Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut;
3. SPT Masa yang terlambat itu disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa masa pajak berikutnya;
4. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak.
5. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir.
6. Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Kepatuhan wajib pajak dikemukakan oleh Rahayu (2010) menjelaskan bahwa sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana:

1. Kepatuhan wajib pajak Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir;
2. Membayar pajak setiap tahun
3. Tidak mempunyai tunggakan pajak
4. Tidak pernah dihukum karena melakukan tindak pidana.

Seperti yang dikutip oleh Rahayu (2010) menjelaskan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

2.7 Penelitian Terdahulu

Dasar atau acuan yang berupa teori atau temuan melalui hasil berbagai penelitian sebelumnya merupakan hal yang sangat perlu dan dapat dijadikan sebagai data pendukung. Salah satu data pendukung yang menurut peneliti perlu dijadikan bagian tersendiri adalah penelitian terdahulu yang relevan dengan variabel yang sedang dibahas dalam penelitian ini. Dalam hal ini variabel terkait adalah tingkat pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus serta tingkat kepatuhan wajib pajak pph orang pribadi. Oleh karena itu peneliti melakukan langkah kajian terhadap beberapa hasil penelitian berupa jurnal – jurnal dan skripsi melalui internet. Hasil penelitian tersebut dapat dilihat dalam sebuah tabel yang disusun berdasarkan tahun penelitian dari yang terdahulu hingga yang terbaru seperti dibawah ini :

Tabel 2.3
Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis (Tahun)	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Hendrico (2011)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Tingkat Pemahaman Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kota Padang	Independen : Kualitas Pelayanan Pajak, Tingkat Pemahaman, Kesadaran Wajib Pajak Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan	Hasil penelitian menunjukkan berpengaruh signifikan positif masing-masing variabel independennya terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.
2.	Rustyaningsih (2011)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.	Independen : Faktor –Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dependen : Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	Hasil Penelitian ini membuktikan bahwa pemahaman terhadap <i>self assessment system</i> , kualitas pelayanan, tingkat pendidikan, tingkat penghasilan, sanksi perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun

				rustiyaningsih meneliti secara umum, tidak mengkaji secara spesifik apa pajak yang diteliti dan dimana daerah penelitiannya.
3.	Putut Tri Aryobimo, Nurcahyonowati (2012)	Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating	Independen : Persepsi Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak,	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus, kondisi keuangan wajib pajak dan preferensi risiko berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, kedua variabel moderasi yaitu kondisi keuangan wajib pajak dan preferensi risiko juga berpengaruh positif terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak.
4.	Oktaviane Lidya Winerungan (2013)	Sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung	Independen : Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan Dependen : kepatuhan WPOP	Hasil analisis yang dilakukan terhadap wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Manado dan KPP Bitung yaitu variabel sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
5.	Farid Syahril (2013)	Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Kpp Pratama Kota	Independen : Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi	Hasil Penelitian ini menunjukkan Tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan

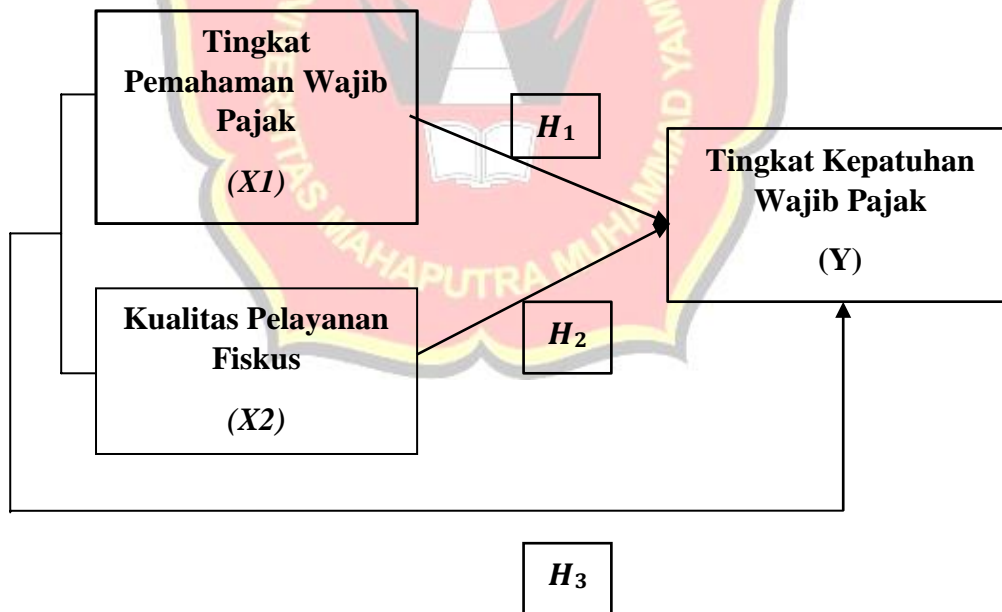
		Solok)		fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak
6.	Mortigor Afrizal Purba (2017)	Pengaruh Kesadaran Pajak, Pelayanan Fiskus, Penyuluhan Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Batam	Independen : Kesadaran Pajak, Pelayanan Fiskus, Penyuluhan Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dependen : Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan otoritas pajak, informasi perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
7	Rudolof A. Tulenan, Jullie J. Sondakh, dan Sherly Pinatik	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Bitung	Independen: Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. 2. Kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. 3. Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. 4. Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
8	Ninik Khuzaimah dan Sigit Hermawan (2018)	Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Independen : Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
9	Moh. Ahab Abdul Aziz, Noor Shodiq Ask, Afifudin (2018)	Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko	Independen: Pemahaman Peraturan Perpajakan, Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Moderating:	1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemahaman tentang Peraturan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko secara simultan berpengaruh signifikan pada

		Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris Pada WP OP Di KPP Pratama Singosari)	Preferensi Risiko	<p>Kepatuhan Wajib Pajak hasil penelitian ini sama dengan penelitian Adiasa (2013)</p> <p>2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemahaman tentang Peraturan Wajib Pajak secara parsial tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak hasil penelitian ini sama dengan penelitian Gardina dan Hariyanto (2006) dalam Hardiningsih (2011)</p> <p>3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Preferensi Risiko secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak hasil penelitian ini sama dengan penelitian (Aryobimo, 2012)35</p> <p>4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Preferensi risiko secara parsial berpengaruh negatif signifikan dan dapat memoderating Pemahaman tentang Peraturan Wajib Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak hasil penelitian ini tidak sama dengan penelitian Adiasa (2013)</p>
10	Dhea Pramesti Regita Cahyanti (2019)	Pengaruh Penerapan E-system Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Kisaran	<p>Independen : Penerapan E-system Perpajakan</p> <p>Dependen : Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak</p>	Hasil penelitian ini menunjukkan penerapan e-system perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pada kpp pratama kisaran
11	Nurlaila Hasmi (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Risiko sebagai	<p>Independen : Kualitas Pelayanan Pajak, Risiko</p> <p>Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak</p>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ppajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain

		Variabel Moderasi		itu, risiko tidak mampu memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
12	Trihatmoko, Muhammad Raihan Mubaraq (2020)	Pengaruh Pemahaman Akuntansi dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Madiun	Independen: Pemahaman Akuntansi, Pemahaman Perpajakan Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman akuntansi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

2.8 Kerangka Berpikir

Adapun yang menjadi kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 2.1
Kerangka Berpikir

2.9 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan landasan teori, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran yang dikemukakan diatas, maka hipotesis yang akan diuji adalah sebagai berikut :

2.9.1 Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Tingkat Pemahaman Wajib Pajak mengenai perpajakan menjadi hal penting dalam menentukan sikap perpajakan dan perilaku wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Jika pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan rendah, maka kepatuhan wajib pajak mengenai peraturan yang berlaku juga rendah, karena walaupun wajib pajak tidak berniat untuk melalaikan kewajiban pajaknya, wajib pajak tetap tidak mampu memenuhi kewajibannya karena dia sendiri tidak memahami UU dan tata cara perpajakan, hal ini akan mengakibatkan kepatuhan wajib pajak rendah.

Pemahaman perpajakan meliputi pengisian surat pemberitahuan dengan benar, penghitungan pajak yang sesuai dengan pajak yang terutang yang ditanggung wajib pajak, penyeteran pajak secara tepat waktu sesuai dengan waktu yang ditentukan dan pelaporan atas pajaknya ke kantor pajak. Apabila wajib pajak memiliki pengetahuan yang cukup mengenai keempat hal tersebut, maka semua ketentuan pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dilakukan dengan baik oleh wajib pajak dan tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Sebagai contoh, misalnya seorang wajib pajak tidak paham bagaimana cara menghitung pajak terutangnya,

hal ini akan menyebabkan si wajib pajak akan bingung dalam melaporkan SPT. Hal ini tentu saja membuat wajib pajak tersebut tidak mampu memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian dari Trihatmoko dan Mubaraq (2020), mengungkapkan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, Trihatmoko dan Mubaraq (2020), menyatakan bahwa semakin tinggi pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin kecil kemungkinan wajib pajak untuk melanggar peraturan tersebut sehingga meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian dari Aziz, Askandar, dan Afifudin (2018), mengungkapkan bahwa pemahaman tentang peraturan perpajakan oleh wajib pajak secara parsial tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Dari uraian diatas, maka hipotesis pertama untuk penelitian ini adalah :

H1 : Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi

2.9.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan.

Kualitas pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor pelayanan pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan, yang mana bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sehingga apabila pelayanan yang diberikan oleh fiskus baik maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya juga meningkat.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Di samping itu, juga kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai dan pegawai yang cakap dalam tugasnya. Apabila hal-hal tersebut dapat dipenuhi oleh petugas pajak, tentu saja wajib pajak akan merasa nyaman dalam melakukan kewajiban perpajakannya dan kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Pelayanan yang baik dan memadai akan membantu masyarakat paham akan kewajibannya sebagai wajib pajak. Dan hal ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Sebaliknya, jika tidak adanya pelayanan yang baik oleh fiskus maka wajib pajak akan malas dan enggan dalam melaksanakan kewajibannya, serta akan terjadi penyelewengan pajak yang berdampak buruk terhadap penerimaan negara dari sektor pajak.

Hasil penelitian dari Hasmi(2019) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian dari Tulenan, Sondakh, dan Pinatik (2017), mengungkapkan bahwa Kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari uraian diatas, maka hipotesis kedua untuk penelitian ini adalah :

H2 : Kualitas Pelayanan Fiskus Berpengaruh Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi

2.9.3 Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan kualitas Pelayanan Fiskus menjadi penting dalam menentukan sikap perpajakan dan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Apabila pemahaman wajib pajak dan pelayanan fiskus mengenai perpajakan rendah, maka kepatuhan wajib pajak mengenai peraturan perpajakan juga rendah. Wajib pajak meskipun berniat tidak melalaikan kewajibannya,, namu wajib pajak tetap tidak akan mampu memenuhi kewajiban perpajakannya karena dia sendiri tidak memahami tata cara perpajakan serta kurangnya pelayanan perpajakan yang diberikan fiskus, hal ini akan mengakibatkan kepatuhan wajib pajak rendah.

Apabila wajib pajak memiliki pengetahuan perpajakan yang cukup mengenai penghitungan pajak, pelaporan pajak dan lainnya, maka semua kewajiban perpajakannya dapat dipenuhi dan dilakukan dengan baik oleh wajib pajak dan tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Dalam

wajib pajak melakukan perpajakannya yang dilayani oleh aparat perpajakan atau fiskus wajib pajak dilayani dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, memberikan tanggapan, kesopanan, dan memberikan wajib pajak suatu kepercayaan kepada fiskus serta melakukan hubungan komunikasi yang baik, sehingga wajib pajak merasa dilayani dengan baik dan merasa dihargai dan percaya bahwa kewajiban yang dipenuhinya tidak diselewengkan dan wajib pajak dapat bersikap terbuka dan melakukan kewajibannya dengan benar yang meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian dari Syahril (2013), mengungkapkan bahwa Tingkat pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak PPh Orang Pribadi di Kota Solok. Sedangkan hasil penelitian dari Aziz, Askandar, dan Afifudin (2018), mengungkapkan bahwa pemahaman tentang peraturan perpajakan oleh wajib pajak secara parsial tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Selain itu, hasil penelitian dari Tulenan, Sondakh, dan Pinatik (2017), mengungkapkan bahwa Kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari uraian diatas, maka hipotesis ketiga untuk penelitian ini sebagai berikut adalah :

H3 : Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang bersifat kuantitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui sifat serta hubungan yang lebih mendalam antara dua variabel dengan mengamati aspek – aspek tertentu secara lebih spesifik untuk memperoleh data yang sesuai dengan masalah yang ada dengan tujuan penelitian, di mana data tersebut diolah, dianalisis dan diproses lebih lanjut dengan dasar teori – teori yang telah dipelajari sehingga data tersebut dapat ditarik sebuah kesimpulan. Dalam penelitian ini analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui bagaimana Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi Orang Pribadi Pada Nagari Koto Baru, Kecamatan Kubung, Kabupaten Solok.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode ilmiah yang datanya berbentuk angka atau bilangan yang dapat diolah dan di analisis dengan menggunakan perhitungan matematika atau statistika (Sekaran, 2017;76). Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan pendekatan yang bersifat sebab-akibat (kausal). hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab/akibat.

3.2 Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Jenis Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah menggunakan data primer. Data primer adalah data yang diperoleh dari tangan pertama untuk analisis berikutnya untuk menemukan solusi atau masalah yang diteliti (Sekaran, 2011;242).

3.2.2 Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden. Sumber data dalam penelitian ini adalah wajib pajak PPh Orang yang berprofesi sebagai Guru ASN yang Mengajar di SMP Negeri dan MTs Negeridi Nagari Koto Baru, Kecamatan Kubung, Kabupaten Solok.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, yaitu memberikan seperangkat pertanyaan (kuisisioner) tertulis kepada para responden untuk dijawab. Kuisisioner diberikan secara langsung kepada wajib pajak dan pengambilan kuisisioner dijemput langsung sesuai dengan kesepakatan pengambilan.

3.4 Populasi dan Sampel Penelitian

3.4.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan kelompok orang, peristiwa, atau hal yang ingin peneliti investigasi (Sekaran, 2011;64). Populasi dalam penelitian ini

adalah Seluruh Guru ASN sebagaiWajib Pajak PPh Orang Pribadi yang mengajar di SMP Negeri dan MTs Negeri di Nagari Koto Baru, Kecamatan Kubung, Kabupaten Solok yang berjumlah

3.4.2 Sampel Penelitian

Sampel merupakan bagian dari jumlah populasi, sampel terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi (Sekaran, 2017;54) Jika populasi suatu penelitian besar dan tidak memungkinkan meneliti semua yang ada, maka peneliti dapat mengambil sampel tersebut akan digeneralisasi atau diberlakukan pada populasi dari sampel tersebut diambil.Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh populasi menjadi sampel.

Tabel 3.1
Jumlah Guru ASN SMPN dan MTsN di Nagari Koto Baru

SMPN dan MTsN di Nagari Koto Baru	
Nama SMPN dan MTsN	Jumlah Guru ASN
SMP N 2 Kubung	26 orang
SMP N 6 Kubung	15 orang
MTsN 2 Solok	67 orang

Teknik sampel penelitian ini adalah sampling total dimana semua populasi menjadi sampel. Sugiyono (2018:140) “Sensus atau sampling total adalah teknik pengambilan sampel dimana seluruh anggota populasi dijadikan sampel semua”

3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.5.1 Variabel Penelitian

Variabel adalah segala sesuatu yang dapat berbeda atau bervariasi nilai (Sekaran, 2013;68). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu variabel bebas (*independent variable*), dan variabel terikat (*dependent variable*).

1. Variabel Independen (X)

Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen. Maka yang menjadi variabel bebas (*independent variable*) dalam penelitian ini adalah *Tingkat Pemahaman Wajib pajak (X1)* dan *Kualitas Pelayanan Fiskus(X2)*.

2. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini menggunakan variabel dependen (Y) yaitu *Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi*.

Masing –masing variabel ini diukur dengan skala likert dan lima alternatif jawaban yaitu :

- a. Sangat Tidak Paham (STP) = 1
- b. Tidak Paham (TP) = 2
- c. Ragu-Ragu (RR) = 3
- d. Paham (P) = 4
- e. Sangat Paham (SP) = 5

3.5.2 Definisi Operasional Variabel

Operasional variabel dibutuhkan untuk menentukan jenis dan pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Bukan itu saja, proses ini dimaksudkan untuk menentukan satuan variabel dari pengukuran masing – masing variabel sehingga saat pengujian hipotesis dapat dilakukan dengan benar. Berikut ini tabel 3.1 menggambarkan definisi operasional :

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Satuan Variabel
1	Tingkat Pemahaman Wajib Pajak (X1)	Wajib pajak mengerti dan paham dalam hal menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan pajak terutang. (Khuzaimah dan Hermawan, 2018)	1. Pemahaman wajib pajak mengenai ketentuan umum perpajakan 2. Pemahaman wajib pajak mengenai informasi perpajakan (Khuzaimah dan Hermawan, 2018)	Likert
2	Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	Kualitas aparat dari kantor pajak yang menangani administrasi dan perpajakan di Indonesia (Ensiklopedia Perpajakan Indonesia, 1997 :179).	1. Bukti langsung (<i>tangibles</i>) 2. Keandalan (<i>reliability</i>) 3. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) 4. Jaminan (<i>assurance</i>) 5. Empati (<i>empathy</i>) (Syahril, 2013)	Likert
3	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi (Y)	Wajib Pajak paham UU Perpajakan, mengisi formulir pajak, menghitung pajak dan membayar pajak tepat waktu. (Khuzaimah dan	1. Kepatuhan wajib pajak Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir;	Likert

		Hermawan, 2018)	2. Membayar pajak setiap tahun 3. Tidak mempunyai tunggakan pajak 4. Tidak pernah dihukum karena melakukan tindak pidana (Syahril, 2013)	
--	--	-----------------	---	--

3.6 Metode Analisis Data

Penelitian ini menguji hipotesis pertama, hipotesis kedua dan hipotesis ketiga.

3.6.1 Uji Kualitas Data

Kualitas data penelitian suatu hipotesis sangat tergantung pada kualitas data yang dipakai dalam penelitian tersebut. Kualitas dan penelitian ditentukan oleh instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data dan untuk menghasilkan data yang berlaku. Uji yang digunakan untuk menguji kualitas data dalam penelitian ini Ghazali (2018;43) adalah sebagai berikut:

3.6.1.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner Ghazali (2018;45). Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Tingkat validitas penelitian ini diukur dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Uji signifikannya dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk degree of freedom

(df) = n-2. Kriterianya adalah jika r hitung $>$ r tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2018;52).

3.6.1.2 Uji Reliabilitas

Ghozali (2018;45), reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk mengukur tingkat reliabilitasnya, peneliti menggunakan teknik one shot atau pengukuran sekali saja.

Pengukuran dengan teknik one shot ini digunakan hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $>$ 0,60 (Ghozali, 2018;46).

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan pengujian yang digunakan untuk mengetahui layak atau tidaknya analisis regresi sederhana dilakukan. Tahapan pertama pelaksanaan analisis pada penelitian ini melalui uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik ini merupakan uji prasyarat yang dilakukan sebelum melakukan analisis lebih lanjut terhadap data yang telah dikumpulkan. Pengujian asumsi klasik ini ditujukan agar dapat menghasilkan model regresi yang memenuhi kriteria BLUE (*Best Linier*

Unbiased Estimator). Model regresi yang memenuhi kriteria BLUE dapat digunakan sebagai estimator yang terpercaya dan handal dimana estimator tersebut dinyatakan tidak bias, konsisten, berdistribusi normal dan juga efisien. Untuk mengetahui apakah model regresi yang akan digunakan telah memenuhi kriteria BLUE maka perlu dilakukan serangkaian pengujian yaitu Uji normalitas, Uji multikolinieritas, Uji heteroskedastisitas, dan Uji autokorelasi. Dalam penelitian ini uji asumsi klasik yang digunakan adalah sebagai berikut :

3.6.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel penggunaan atau residual memiliki distribusi normal, Ghazali (2018;161). Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah memiliki distribusi normal. Uji normalitas dalam penelitian menggunakan uji statistik non prametik *Kolmogorov Smirnov test* terhadap data yang dihasilkan. Pengujian normalitas dilakukan dengan menilai probabilitas melalui pengukuran tingkat signifikan 5%. Data yang dikatakan berdistribusi normal apabila nilai (sig) *Kolmogorov Smirnov* atau *present value* lebih besar dari 0,05 atau 5%.

3.6.2.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau independen, Ghazali (2018;107). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel – variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah

variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Cara untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dilakukan dengan cara meregresikan model analisis dan melakukan uji korelasi antar variabel independen dengan menggunakan VIF (*Variance Inflation Factor* dan *Tolerance Value*). Apabila nilai toleransi lebih besar dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 maka tidak terdapat multikolinearitas dalam penelitian. Sebaliknya, apabila nilai toleransi kurang dari 0,1 dan VIF lebih besar dari 10 maka terdapat multikolinearitas.

3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. (Ghozali 2018;137) menyatakan bahwa uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika nilai signifikansinya $> 0,05$ maka model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari *residual* antara satu pengamatan dengan pengamatan yang lain. Jika variansi dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka model regresi tersebut termasuk homoskedastisitas. Sebaliknya, jika variansi dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain berbeda, maka model regresi termasuk heteroskedastisitas.

3.6.3 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi adalah analisis statistik yang mempelajari hubungan antara dua atau lebih variabel kuantitatif sehingga satu variabel dapat diramalkan (*predicted*) dari variabel lainnya. Hubungan antara dua variabel dapat dibedakan menjadi dua, yaitu hubungan fungsional dan statistik. Hubungan fungsional antara dua variabel dapat dinyatakan secara matematis, jika X variabel bebas (*Independent variable*) dan Y variabel tak bebas (*dependen variable*). Menurut Sugiyono (2017:260) analisis regresi adalah untuk membuat keputusan apakah naik dan menurunnya variabel dependen dapat dilakukan melalui peningkatan variabel independen atau tidak. Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y).

Dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana : X_1 = Tingkat Pemahaman Wajib Pajak,

X_2 = Kualitas Pelayanan Fiskus.

Y = Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak..

α = Konstanta.

b_1, b_2 = Koefisien Regresi.

e = Error

Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai

dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

3.6.4 Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk membuktikan atau memperjelas dari tujuan semula yaitu apakah ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Menurut Imam Ghozali (2018;96) dalam penelitian ini uji hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut :

3.6.4.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial (uji t) digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018). Pengujian menggunakan signifikansi level 0,05 ($\alpha = 5\%$). Kriterianya dikutip dari (Nanang Martono, 2014;171) adalah :

- a. Jika $|t_{hitung}| \geq t_{tabel}$ maka disimpulkan bahwa secara individual variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).
- b. Jika $|t_{hitung}| \leq t_{tabel}$ dan maka disimpulkan bahwa secara individual variabel independen (X) tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

Untuk pengujian signifikansinya pada 0,05 ($\alpha=5\%$) dilakukan dengan kriteria dikutip dari (Nanang Martono, 2014;171) adalah :

- a. Jika nilai signifikan $sig \leq 0,05$ maka hipotesis teruji yang berarti variabel independen (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

- b. Sebaliknya Jika signifikan $\text{sig} \geq 0,05$ maka hipotesis tidak teruji yang berarti variabel independen (X) berpengaruh tidak tidak signifikan terhadap variabel dependen (Y).

3.6.4.2 Uji F

Menurut Ghozali (2011;175) uji statistik F bertujuan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan atau uji bersama-sama. Pengujian ini dilakukan menggunakan nilai signifikansi dengan kriteria jika nilai $\text{Sig} < \alpha$ (alpha), maka terdapat pengaruh secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai $\text{Sig} > \alpha$ (alpha) maka tidak terdapat pengaruh secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen, pengujian signifikan 0,05. Untuk menentukan nilai df pada uji F digunakan rumus *degree of freedom* (df) = $n-k-1$. Uji F bertujuan untuk melihat pengaruh dari masing – masing variabel secara individual terhadap variabel tidak bebas. Uji ini dilakukan dengan kriteria dikutip dari (Nanang Martono, 2014;171) adalah:

- a. Jika nilai $|F \text{ hitung}| \geq F \text{ tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).
- b. Jika nilai $|F \text{ hitung}| \leq F \text{ tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel independen (X) tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

Untuk pengujian signifikansinya pada 0,05 ($\alpha=5\%$) dilakukan dengan kriteria dikutip dari (Nanang Martono, 2014;171) adalah :

- a. Jika nilai signifikan $\text{sig} \leq 0,05$ maka hipotesis teruji yang berarti variabel independen (X) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).
- b. Sebaliknya Jika signifikan $\text{sig} \geq 0,05$ maka hipotesis tidak teruji yang berarti variabel independen (X) secara simultan berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel dependen (Y).

3.6.4.3 Koefisien Determinasi (R^2)

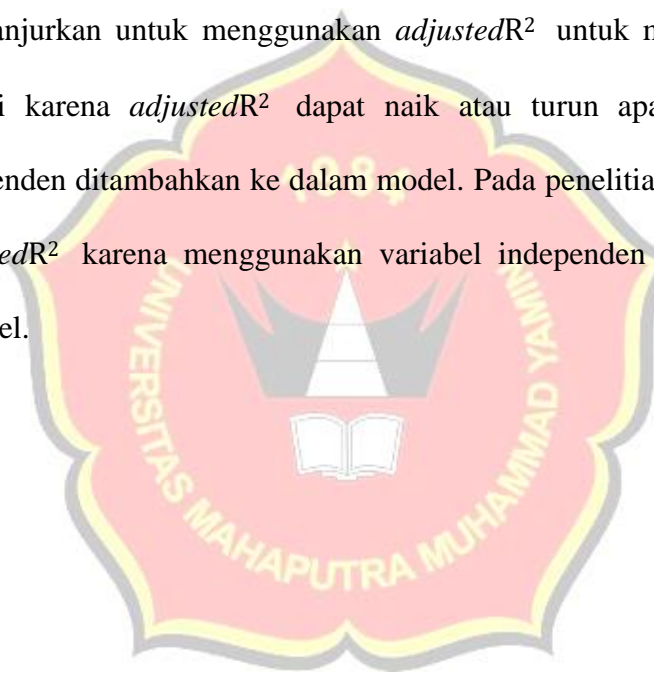
Menurut Ghozali (2018), uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil menunjukkan bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Klasifikasi koefisien korelasi tanpa memperhatikan arah adalah sebagai berikut:

- 0 : Tidak ada Korelasi
- 0 s.d 0,49 : Korelasi lemah
- 0,50 : Korelasi moderat
- 0,51 s.d.0,99 : Korelasi kuat
- 1,00 : Korelasi sempurna

Kelemahan dari koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap ada penambahan variabel independen maka R^2 pasti akan meningkat tanpa

mempedulikan apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu peneliti menganjurkan untuk menggunakan model *adjusted R²* pada saat mengevaluasi mana model regresi yang terbaik.

Model *adjusted R²* dapat naik atau turun apabila ada suatu variabel independen yang ditambahkan kedalam model (Ghozali, 2018). Setiap tambahan satu variabel independen, maka *R²* pasti akan meningkat tanpa melihat apakah variabel dependen. Oleh karena itu, banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan *adjusted R²* untuk mengevaluasi model regresi karena *adjusted R²* dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model. Pada penelitian ini menggunakan *adjusted R²* karena menggunakan variabel independen (X) sebanyak dua variabel.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah SMP N 2 Kubung

SMP Negeri 2 Kubung terletak di Jorong Simpang Nagari Koto Baru Kecamatan Kubung Kabupaten Solok. Jorong tersebut merupakan daerah strategis di Nagari Koto Baru Kecamatan Kubung Kabupaten Solok. Sekolah ini berdiri pada tanggal 17 Desember 1979 dengan SK Berdirinya 031/V/1979. Nomor Statistik Sekolah ini yaitu 201.08.04.10.002. SMP Negeri 2 Kubung memiliki guru ASN sebanyak 26 orang dan Guru Honorer sebanyak 5 orang, pegawai tata usaha sebanyak 4 orang. Selain itu memiliki jumlah siswa sebanyak 347 orang, memiliki 13 kelas, 1 laboratorium, dan 1 perpustakaan.

4.1.2 Sejarah SMP N 6 Kubung

SMP Negeri 6 Kubung terletak di Jorong Subarang Koto Baru, Kenagarian Koto Baru Kecamatan Kubung Kabupaten Solok. Kawasan ini merupakan daerah pinggiran kota, karna berbatas langsung dengan Kota Solok . Sekolah ini terletak + 3 km dari pusat nagari Koto Baru yang terletak dipinggir jalan yang menghubungkan Kota Solok dengan Muara Panas sehingga mudah dijangkau dari segala arah.

Sekolah yang bersumberkan siswanya dari SDN 16 Koto Baru dan SDN 33 Koto Baru dan MIS Subarang Koto Baru, dituntut untuk dapat mengakomodir kebutuhan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan

pendidikan di tingkat menengah pertama, karena sekolah yang terdekat dalam nagari berjarak sekitar 5 km. SMP N 6 Kubung mulai beroperasi pada tahun 2010. SMP negeri 6 Kubung memiliki Guru ASN sebanyak 15 orang dan Guru Honorer sebanyak 3 orang, pegawai tata usaha sebanyak 2 orang. Selain itu memiliki siswa sebanyak 46 orang memiliki 3 kelas, 1 laboratorium dan 1 perpustakaan.

4.1.3 Sejarah MTs N 2 Solok

Keinginan masyarakat Koto Baru Kab Solok terhadap pentingnya lembaga pendidikan agama setingkat MTs Seiring dengan telah adanya PGAN Koto Baru Solok. Tanggal 1 Juli 1981 mulai operasional MTsN Koto Baru (TP 1981/1982) sebagai lokal jauh dari MTsN Sungai Lasi dengan tempat belajar di Gedung MDA Kompleks Masjid Raya, Kantor Wali Nagari Dan Kerapat Adat Nagari Koto Baru dengan jumlah siswa sebanyak 40 orang dibawah pimpinan kepala madrasah yaitu Bapak Rais Timbang. Tenaga Pengajar dari MTsN Sungai Lasi, PGAN Koto Baru dan ditambah guru honorer. Tahun 1981-1986 mengalami perkembangan pesat dengan 12 rombel dan ditingkatkan menjadi Filial MTsN Sungai Lasi oleh Kakanwil Depag Sumbar H.Hasnawi Karim.

Tahun 1992 orangtua/wali siswa bersama BP3 bersepakat membeli tanah dan membangun lokal sebanyak 2 lokal dengan dana Rp,43.000.000,- Berkat dukungan penuh masyarakat dan perkembangan pesat, maka MTsN Koto Baru Solok resmi berdiri melalui Keputusan Menteri Agama RI No 244 Tahun 1993 Tanggal 25 Oktober 1993 dengan Kepala Madrasah dijabat sementara oleh Bapak Drs. Kardinal.L, (MTsN Sungai Lasi) sampai

datangnya kepada defenitif yaitu Bapak Drs. Anas Khatib Bandaro pada bulan Oktober 1994. Tahun 1993/1994 MTsN Koto Baru mendapat bantuan 3 lokal pada tanah yang telah disediakan masyarakat yang berlokasi di Guguak Panjang Koto Baru arah Nagari Muara Panas. Tahun 1997/1998 MTsN 2 Solok mendapat tambahan lokal dari Departemen Agama sebanyak 3 lokal Tahun 1998/1999 jumlah rombel 16 rombel sedangkan ruang belajar yang ada sebanyak 8 unit sudah termasuk kantor maka 9 rombel harus belajar di 9 kelas gedung bekas PGAN Koto Baru. Pada tahun tersebut juga dilanjutkan pembangunan kelas lantai 2 dengan dana sebanyak Rp. 38.000.0000,- Tahun 2000/2001 BP3 MTsN Koto Baru berhasil membangun 1 ruang belajar , serta ditambah 1 kantor majlis dari Pemda Kab Solok. Tahun 2002/2003 BP3 berhasil 1 ruang belajar sehingga saat itu MTsN Koto Baru telah mempunyai 16 ruang belajar kantor Kepala dan Tata Usaha masih numpang di gedung eks PGAN Koto Baru. Tahun 2004/2005 semua kegiatan MTsN Koto Baru telah tergabung dalam suatu kompleks yaitu gedung MTsN Koto Baru jalan Guguak Panjang Koto Baru Kecamatan Kubung Kabupaten Solok.

MTs N 2 Solok ini memiliki guru ASN sebanyak 67 orang dan Guru Honorer sebanyak 7 orang, pegawai tata usaha sebanyak 5 orang. Selain itu memiliki siswa sebanyak 3.101 orang, memiliki kelas sebanyak 25 kelas, 2 laboratorium dan 1 perpustakaan.

4.2 Karakteristik Responden

Responden dari penelitian ini adalah 109 orang yang terdaftar sebagai wajib pajak PPh Orang Pribadi Guru ASN yang mengajar di SMP

yang berlokasi di Nagari Koto Baru Kecamatan Kubung Kabupaten Solok. .
 Pengumpulan data yaitu melalui penyebaran kuesioner yang dibagikan kepada Guru ASN di SMP N 2 Kubung, SMP N 6 Kubung dan MTs N 2 Solok sebanyak 108 kuesioner. Berikut tabel jumlah guru :

Tabel 4.1

Jumlah Guru ASN SMP N dan MTs N di Nagari Koto Baru

SMPN dan MTsN di Nagari Koto Baru	
Nama SMPN dan MTsN	Jumlah Guru ASN
SMP N 2 Kubung	26 orang
SMP N 6 Kubung	15 orang
MTsN 2 Solok	67orang
Jumlah	108 orang

Berikut tabel tingkat responden :

Tabel 4.2Tingkat Responden Wajib Pajak PPh Orang Pribadi

Keterangan	JumlahKuisiomer	Persentase (%)
JumlahKuisiomerDisebar	108	100 %
JumlahKuisiomerKembali	100	92,6%
JumlahKuisiomerTakKembali	8	7,4%
Total Responden Rate	108	100%

Sumber: Data primer diolah (2021)

Berdasarkan tabel tersebut, jumlah kuesioner yang disebar di SMP N 2 Kubung, SMP N 6 Kubung dan MTs N 2 Solok sebanyak 108 kuesioner atau yang dipersentasekan sebanyak 100%. Pengembalian kuesioner sebanyak 92,6% . Hal ini dapat disimpulkan bahwa tingkat

pengembalian/pengisian kuesioner oleh responden di SMP N 2 Kubung, SMP N 6 Kubung dan MTs N 2 Solok sangat tinggi dan responden sangat partisipatif dalam pengisian kuesioner.

Karakteristik responden dapat diketahui juga dari responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan tingkat pendidikan. Dengan keanekaragaman tersebut, diharapkan dapat menggambarkan karakteristik responden secara jelas. Berikut rincian karakteristik tersebut :

3.6.4.2.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut daftar tabel karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin :

Tabel 4.3
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

JenisKelamin	Guru	Persentase (%)
Laki-Laki	12 Orang	12%
Perempuan	88 Orang	88%
Total	100 Orang	100%

Sumber: Data primer diolah (2021)

Berdasarkan tabel tersebut, jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 12 orang atau yang dipersentasekan sebanyak 12%. Sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 88 orang atau yang dipersentasekan sebanyak 88 %. Hal ini membuktikan bahwa, responden penelitian ini didominasi oleh responden berjenis kelamin perempuan.

3.6.4.2.1.1.2 Berdasarkan Usia

Berikut daftar tabel karakteristik responden berdasarkan usia yang direntangkan dengan skala ordinal 9 tahun :

Tabel 4.4
Responden Berdasarkan Usia

Usia	Wajib Pajak	Persentase (%)
20-29 Tahun	0 Orang	0 %
30-39 Tahun	9 Orang	9 %
40-49 Tahun	48 Orang	48 %
50-59 Tahun	42 Orang	42 %
60-69 Tahun	1 Orang	1 %
Total	100 Orang	100 %

Sumber: Data primer diolah (2021)

Berdasarkan tabel tersebut, jumlah responden yang masuk kelompok usia 30-39 tahun sebanyak 9 orang atau yang dipersentasekan sebanyak 9%. Dalam kelompok usia 40-49 tahun sebanyak 48 orang atau dipersentasekan sebanyak 48%. Dan untuk kelompok usia 50-59 tahun sebanyak 42 orang dan dipersentasekan menjadi sebanyak 42%. Dan untuk kelompok usia 60-69 tahun sebanyak 1 orang atau dipersentasekan sebanyak 1 %. Berdasarkan tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden didominasi oleh responden yang berumur 40-49 tahun.

4.3 Hasil Analisis Data

4.3.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang

telahterkumpulsebagaimanaadanyatanpabermaksudmembuatkesimpulan yang berlakuuntukumumataugeneralisasi.

Tabel 4.5
Hasil Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
X1	100	17	40	32,73	5,325	28,361
X2	100	50	114	94,97	13,070	170,837
Y	100	11	25	21,65	2,962	8,775
Valid N (listwise)	100					

Sumber : Pengolahan Data Statistik dengan SPSS Versi 25.00

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, dapat diketahui bahwa jumlah responden (N) dari penelitian ini sebanyak 100 responden. Variabel X1 memiliki nilai terkecil kuesioner sebesar 17, nilai terbesar sebanyak 40 dan nilai rata-rata sebanyak 32,73 serta nilai standar deviasi nya sebesar 5,325 Variabel X2 memiliki nilai terkecil kuesioner sebesar 50, nilai terbesar sebanyak 114 dan nilai rata-rata nya sebanyak 94,97 serta nilai standar deviasinya sebesar 13,070. Untuk variabel Y nilai terkecil kuesioner sebanyak 11, nilai terbesar sebanyak 25 dan nilai rata-rata sebanyak 21,65 serta nilai standar deviasi nya sebanyak 2,962.

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa jawaban kuesioner masing-masing variabel memiliki nilai *mean* (rata-rata) yang cukup tinggi yaitu variabel X1 sebesar 32,73 variabel X2 sebesar 94,97 dan variabel Y sebesar 21,65, sehingga dapat memudahkan peneliti dalam pengolahan data dengan uji data berikutnya.

4.3.2 Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Tingkat validitas penelitian ini diukur dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Uji signifikansinya dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = $n - 2$. Kriterianya adalah jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.

a. Tingkat Pemahaman Wajib Pajak

Pada variabel Tingkat Pemahaman Wajib Pajak terdapat 8 item pernyataan dan dari ke-8 pernyataan tersebut didapat hasil semuanya valid. Sehingga dapat disimpulkan bahwa 8 item pernyataan dikatakan layak digunakan dan dapat dianalisis lebih lanjut. Untuk mengetahui validitasnya variabel Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut :

Tabel 4.6

Hasil Uji Validitas X1

NomorPernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X1	0,223	0,1966	Valid
X2	0,538	0,1966	Valid
X3	0,808	0,1966	Valid
X4	0,852	0,1966	Valid
X5	0,854	0,1966	Valid
X6	0,833	0,1966	Valid
X7	0,779	0,1966	Valid
X8	0,622	0,1966	Valid

Sumber : Pengolahan Data Statistik dengan SPSS Versi 25.00

Dalam uji validitas diatas dilakukan perbandingan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} dengan nilai signifikan 0,05. Untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dimana n adalah jumlah responden penelitian sebanyak 100 responden, diperoleh nilai (df) = $100-2 = 98$, sehingga didapat nilai r_{tabel} sebesar 0,1966. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut valid dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut tidak valid.

Berdasarkan tabel 4.6 diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat 8 item pernyataan yang dikatakan valid X.1, X.2, X.3, X.4, X.5, X.6, X.7, X.8, dimana r_{hitung} masing-masing item pernyataan lebih besar dari r_{tabel} . Dalam uji ini didapatkan hasil bahwa $r_{hitung} > r_{tabel} 0,1966$ yang membuktikan bahwa data tersebut valid dan dapat dianalisis lebih lanjut.

b. Kualitas Pelayanan Fiskus

Pada variabel Kualitas Pelayanan Fiskus terdapat 23 item pernyataan dan 23 item pernyataan tersebut dikatakan valid. Untuk mengetahui validitasnya variabel Kualitas Pelayanan Fiskus dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut :

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas X2

NomorPernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X1	0,532	0,1966	Valid
X2	0,657	0,1966	Valid
X3	0,484	0,1966	Valid
X4	0,600	0,1966	Valid
X5	0,769	0,1966	Valid
X6	0,734	0,1966	Valid
X7	0,759	0,1966	Valid
X8	0,725	0,1966	Valid
X9	0,712	0,1966	Valid
X10	0,824	0,1966	Valid
X11	0,827	0,1966	Valid
X12	0,786	0,1966	Valid
X13	0,785	0,1966	Valid
X14	0,653	0,1966	Valid
X15	0,685	0,1966	Valid
X16	0,763	0,1966	Valid
X17	0,792	0,1966	Valid
X18	0,800	0,1966	Valid
X19	0,783	0,1966	Valid
X20	0,694	0,1966	Valid
X21	0,610	0,1966	Valid
X22	0,710	0,1966	Valid
X23	0,693	0,1966	Valid

Sumber : Pengolahan Data Statistik dengan SPSS Versi 25.00

Dalam uji validitas diatas dilakukan perbandingan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} dengan nilai signifikan 0,05 ntuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dimana n adalah jumlah responden penelitian sebanyak 36 responden, diperoleh nilai (df) = $100-2 = 98$, sehingga didapat nilai r_{tabel} sebesar 0,1966. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut valid, dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut tidak valid.

Berdasarkan tabel 4.7 diatas dapat dapat disimpulkan bahwa terdapat 4 item pernyataan yang dikatakan valid X.1, X.2, X.3, X.4, X.5, X.6, X.7, X.8, X.9, X.10, X.11, X.12, X.13, X.14, X.15, X.16, X.17, X.18, X.19, X.20, X.21, X.23, dimana r_{hitung} masing-masing item pernyataan lebih besar dari r_{tabel} . Dalam uji ini didapatkan hasil bahwa $r_{hitung} > r_{tabel} 0,1966$ yang membuktikan bahwa data tersebut valid dan dapat dianalisis lebih lanjut.

c. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Pada variabel Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak terdapat 5 item pernyataan dan 5 item pernyataan tersebut dikatakan valid. Untuk mengetahui validitasnya variabel Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut :

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Y

NomorPernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X1	0,797	0,1966	Valid
X2	0,886	0,1966	Valid
X3	0,818	0,1966	Valid
X4	0,539	0,1966	Valid
X5	0,790	0,1966	Valid

Sumber : Pengolahan Data Statistik dengan SPSS Versi 25.00

Dalam uji validitas diatas dilakukan perbandingan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} dengan signifikan 0,05. Untuk *degree of freedom* (df) = n-2, dimana n adalah jumlah responden penelitian sebanyak 36 responden, diperoleh nilai (df) = 100-2 = 98, sehingga didapat nilai r_{tabel} sebesar 0,1966. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut valid dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut tidak valid.

Berdasarkan tabel 4.8 diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat 5 item pernyataan yang dikatakan valid X.1, X.2, X.3, X.4, X.5, dimana r_{hitung} masing-masing item pernyataan lebih besar dari r_{tabel} . Dalam uji ini didapatkan hasil bahwa $r_{hitung} > r_{tabel} 0,1966$ yang membuktikan bahwa data tersebut valid dan dapat dianalisis lebih lanjut.

2. Uji Reliabilitas

SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu kosntruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$. Berikut tabel hasil uji reliabilitas data penelitian ini :

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Reliability Statistics	
	Cronbach's Alpha	N of Items
X1	0,861	8
X2	0,956	23
Y	0,829	5

Sumber : Pengolahan Data Statistik dengan SPSS Versi 25.00

Berdasarkan tabel 4.9 tersebut dengan nilai *Cronbach Alpha* variabel X1 sebesar $0,861 > 0,60$ oleh karena itu, berdasarkan hasil uji reliabilitas, maka kuesioner dari masing – masing variabel X1 dikatakan reliabel. Nilai *Cronbach Alpha* variabel X2 sebesar $0,956 > 0,60$ oleh karena itu, berdasarkan hasil uji reliabilitas, maka kuesioner dari masing – masing variabel X2 dikatakan reliabel. Nilai *Cronbach Alpha* variabel Y sebesar $0,829 > 0,60$ oleh karena itu, berdasarkan hasil uji reliabilitas, maka kuesioner dari masing – masing variabel Y dikatakan reliabel.

4.3.3 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel penggunaan atau residual memiliki distribusi normal, Ghozali (2018;161). Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah

memiliki distribusi normal. Uji normalitas dalam penelitian menggunakan uji statistik non parametrik Kolmogorov Smirnov test terhadap data yang dihasilkan. Pengujian normalitas dilakukan dengan menilai probabilitas melalui pengukuran tingkat signifikan 5%. Data yang dikatakan berdistribusi normal apabila nilai (sig) Kolmogorov Smirnov atau present value lebih besar dari 0,05 atau 5%. Berikut tabel hasil uji normalitas data penelitian ini :

Tabel 4.10

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Transform_RES
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	2,6785
	Std. Deviation	1,74252
Most Extreme Differences	Absolute	,145
	Positive	,145
	Negative	-,120
Test Statistic		,146
Asymp. Sig. (2-tailed)		,086 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber : Pengolahan Data Statistik dengan SPSS Versi 25.00

Berdasarkan tabel tersebut dapat dikatakan bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar $0,086 > 0,05$. Oleh karena itu, maka data penelitian berdistribusi dengan normal.

2. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk

menemukan terdapat atau tidaknya multikolonieritas pada model regresi dapat diketahui dari nilai toleransi dan nilai *variance inflation factor* (VIF). Nilai *Tolerance* mengukur variabilitas dari variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* rendah sama dengan nilai VIF tinggi, dikarenakan $VIF = 1/tolerance$, dan menunjukkan terdapat kolonieritas yang tinggi. Nilai *cut off* yang digunakan adalah untuk nilai *tolerance* 0,10 atau nilai VIF diatas angka 10. Berikut kriterianya :

- a. Nilai *tolerance* : $Tolerance \geq 0,10$ (tidak terjadi multikolonieritas).
 $Tolerance \leq 0,10$ (terjadi multikolonieritas).
- b. Nilai VIF : $VIF \leq 10,00$ (tidak terjadi multikolonieritas).
 $VIF \geq 10,00$ (terjadi multikolonieritas)

Tabel 4.11
Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10,304	1,783		5,780	,000		
	X1	,361	,054	,649	6,685	,000	,650	1,537
	X2	-,005	,022	-,022	-,226	,822	,650	1,537
a. Dependent Variable: Y								

Sumber : Pengolahan Data Statistik dengan SPSS Versi 25.00

Berdasarkan tabel 4.12 diatas dapat dilihat nilai *tolerance* Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus yaitu sebesar

0,650 yang menunjukkan bahwa nilai tersebut lebih besar dari 0,10 sedangkan nilai VIF Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus yaitu sebesar 1,537 yang menunjukkan bahwa nilai tersebut lebih kecil dari 10. Dari hasil nilai tolerance dan VIF uji multikolonieritas tersebut maka dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi tidak terjadi multikolonieritas atau tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Ghozali (2018:137) menyatakan bahwa uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika nilai signifikansinya $> 0,05$ maka model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari *residual* antara satu pengamatan dengan pengamatan yang lain. Jika variansi dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka model regresi tersebut termasuk homoskedastisitas. Sebaliknya, jika variansi dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain berbeda, maka model regresi termasuk heteroskedastisitas. Adapun tabel hasil pengujian

heteroskedastisitas menggunakan SPSS versi 25.00 dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

Tabel 4.12
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,973	1,336		2,974	,005
	X1	-,046	,046	-,216	-1,004	,323
	X2	-,004	,017	-,044	-,204	,840
a. Dependent Variable: ABS_RES						

Sumber : Pengolahan Data Statistik dengan SPSS Versi 25.00

Berdasarkan tabel tersebut, nilai signifikan variabel X1 sebesar 0,323 > 0,05, dan variabel X2 memiliki nilai signifikan sebesar 0,840 > 0,05. Oleh karena itu, maka model regresi ini tidak mengalami heteroskedastisitas.

4.3.4 Analisis Regresi Berganda

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Dengan menggunakan Program SPSS Versi 25.00 dapat ditunjukkan adanya pengaruh atau tidak antara variabel independen dengan variabel dependen dan didapatkan hasil analisis regresi bergandanya sebagai berikut :

Tabel 4.14
Hasil Uji Analisis Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,304	1,783		5,780	,000
	X1	,361	,054	,649	6,685	,000
	X2	-,005	,022	-,022	-,226	,822

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Pengolahan Data Statistik dengan SPSS Versi 25.00

Dari tabel uji regresi berganda di atas, maka diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = 10,304 + 0,361 X1 - 0,005X2$$

1. Persamaan regresi berganda diatas, diketahui mempunyai konstantan sebesar 10,304 dengan tanda positif. Sehingga besaran konstanta menunjukkan bahwa jika variabel-variabel independen (Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus) diasumsikan bernilai = 0, maka variabel dependen yaitu Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi sudah ada sebesar 10,304 satuan.
2. Koefisien regresi X1 sebesar 0,361 adalah positif. Artinya terjadi hubungan positif (searah) antara Tingkat Pemahaman Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi. Jika terjadi peningkatan 1 satuan variabel Tingkat Pemahaman Wajib Pajak (X1) dimana Kualitas Pelayanan Fiskus (X2) tetap, maka Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi akan mengalami peningkatan sebesar 0,361 satuan.

3. Koefisien regresi X2 sebesar -0,005 adalah negatif. Artinya terjadi hubungan negatif (tidak searah) antara Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi. Jika terjadi peningkatan 1 satuan variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X2) Tingkat Pemahaman Waib Pajak (X1) tetap, dimana maka Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi akan mengalami penurunan sebesar 0,005 satuan.

4.3.5 Uji Hipotesis

1. Uji t

Uji t bertujuan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel tidak bebas dengan variabel lain dianggap konstan. Uji t digunakan untuk mengetahui masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika $|t_{hitung}| \geq t_{tabel}$ artinya ada pengaruh terhadap variabel dependendan jika nilai signifikansi uji t $\leq 0,05$ maka disimpulkan bahwa secara individual variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 4.15
Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,304	1,783		5,780	,000
	X1	,361	,054	,649	6,685	,000
	X2	-,005	,022	-,022	-,226	,822

a. Dependent Variabel : Y

Sumber : Pengolahan Data Statistik dengan SPSS Versi 25.00

Berdasarkan tabel 4.15 dengan nilai signifikansi sebesar 0,05, dapat diketahui bahwa :

1. Nilai $t_{hitung} 6,685 \geq t_{tabel} 1,966$ dan nilai signifikansi t dari X1 sebesar $0,000 \leq 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H1) diterima yaitu adanya pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh Oranng Pribadi.
2. Nilai $|t_{hitung}| |0,226| \leq t_{tabel} 1,966$ dan nilai signifikansi t dari X2 sebesar $0,822 \geq 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H2) tidak dapat diterima yaitu tidak adanya pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pph orang pribadi

2. Uji F

Uji simultan F menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas dimasukkan dalam model yang mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk mempengaruhi apakah model regresi dapat digunakan untuk mempengaruhi variabel dependen secara simultan atau tidak, dengan kriteria pengujian tingkat signifikan $\alpha = 0,05$. Kriteria keputusannya adalah jika $|F_{hitung}| \geq F_{tabel}$ artinya ada pengaruh secara simultan antara X1, X2 terhadap Y dan jika nilai signifikannya $< 0,05$ artinya ada pengaruh atau hubungan yang signifikan antara X1, X2 secara simultan terhadap Y. Jika $|F_{hitung}| \geq F_{tabel}$ dan nilai signifikannya $\leq 0,05$

artinya tidak ada pengaruh atau hubungan yang signifikan antara X1, X2 secara simultan terhadap Y.

Tabel 4.16
Hasil Uji Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	351,855	2	175,928	33,014	,000 ^b
	Residual	516,895	97	5,329		
	Total	868,750	99			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X2, X1						

Sumber : Pengolahan Data Statistik dengan SPSS Versi 25.00

Dari hasil uji F diatas menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} 33,014 \geq F_{Tabel} 2,49 dengan nilai signifikannya $0,00 \leq 0,05$ artinya ada pengaruh atau hubungan yang signifikan antara Tingkat Pemahaman Wajib Pajak (X1) dan Kualitas Pelayanan Fiskus (X2) secara simultan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi (Y).

4.3.6 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi adalah 0 sampai dengan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel-variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Adapun nilai yang digunakan dalam uji Koefisien Determinasi (R^2) pada penelitian ini adalah nilai Adjusted R^2 karena variabel yang

digunakan pada penelitian ini terdiri dari 2 variabel independen. Hasil pengolahan data untuk mengetahui koefisien determinasinya adalah sebagai berikut :

Tabel 4.17

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,770 ^a	,593	,568	2,826
a. Predictors : (Constant), Kualitas Pelayanan Fiskus (X2),Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (X1), b. Dependent Variabel : Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi(Y)				

Sumber : Pengolahan Data Statistik dengan SPSS Versi 25.00

Dari tabel diatas diketahui bahwa R square sebesar 0,593 atau 59,3%. Hal ini berarti 59,3% dari variabel dependen yaitu Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi dipengaruhi oleh variabel independent yaitu Tingkat Pemahaman Wajib Pajak (X1), dan Kualitas Pelayanan Fiskus (X2). Sedangkan 40,7% dipengaruhi oleh variabel lain, seperti Sosialisasi Perpajakan (Winerungan, 2013), Sanksi Pajak (Purba, 2017), dan lain lain.

4.4 Pembahasan Penelitian

4.4.1 Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Tingkat

Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi

Khuzaimah dan Hermawan (2018) menyatakan Tingkat pemahaman wajib pajak adalah wajib pajak mengerti dan paham dalam hal

menghitung, membayar, memperhitungkan, membayar dan melaporkan pajak terutang.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa adanya pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi yang dibuktikan dengan t hitung (6,685) > t table (1,966) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian dari (Trihatmoko dan Mubaraq, 2020) menyatakan bahwa pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian dari Azis, Askandar dan Afifudin, 2018 mengungkapkan bahwa pemahaman tentang peraturan perpajakan oleh wajib pajak secara parsial tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak .

Dengan adanya pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh Orang Pribadi maka dapat disimpulkan, semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak terhadap perpajakan seperti pendaftaran NPWP, Pelaporan SPT, Tarif Pajak, Surat Ketetapan Pajak Nihil, Surat Tagihan Pajak, Surat Setoran Pajak, Penghasilan Tidak Kena Pajak dan Peraturan Perpajakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak PPh Orang Pribadi dalam tepat waktu menyampaikan SPT Tahunan, SPT masa terlambat tidak lebih dari 3(tiga) masa pajak dan tidak bertiru-turut, penyampaian SPT terlambat disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa pajak berikutnya serta tidak memiliki tunggakan pajak dan tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana di bidang perpajakan.

4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi

Fiskus adalah pegawai atau pejabat pemerintah yang bertugas untuk mengurus dan menarik pajak. Memang, dalam praktik, istilah fiskus acap kali digunakan untuk menyebut petugas dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Fiskus adalah aparat dari kantor pajak yang menangani administrasi dan perpajakan di Indonesia (Syahril, 2013). Hasil penelitian mengungkapkan bahwa tidak adanya pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi yang dibuktikan dengan $|t_{hitung}| = 0,226 < t_{tabel} (1,966)$ dan nilai signifikan $0,822 > 0,05$. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian dari Tulenan, Sondakh dan Pinatik, (2017) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini tidak sejalan dengan hasil penelitian (Aryobimo dan Nurcahyonowati, 2012) menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Dengan tidak adanya pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi, maka dapat disimpulkan, walaupun meningkatnya Kualitas Pelayanan Fiskus seperti menyediakan formulir dan blangko perpajakan, menjelaskan pengisian dan penggunaan formulir, menyediakan sarana dan fasilitas pelayanan, fokus memberikan pelayanan, memberikan pelayanan yang sama, pelayanan yang tidak berbelit-belit, menggunakan nomor urut, cepat tanggap menghadapi masalah yang timbul pada wajib pajak, cepat tanggap

menjawab pertanyaan, cepat tanggap terhadap keluhan, mengetahui peraturan perpajakan, terampil, dalam bidangnya, terampil dalam menghitung jumlah terutang wajib pajak, memberikan penjelasan yang baik, mampu berkomunikasi, bersikap sopan, menjamin kerahasiaan wajib pajak, memberikan rasa aman pada wajib pajak, bersedia memberikan informasi yang jelas dimengerti, serta sabar dalam melayani wajib pajak dan terlatih dalam melayani wajib pajak, maka tidak mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi dalam tepat waktu menyampaikan SPT Tahunan, SPT masa terlambat tidak lebih dari 3(tiga) masa pajak dan tidak bertiru-turut, penyampaian SPT terlambat disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa pajak berikutnya serya tidak memiliki tunggakan pajak dan tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana di bidang perpajakan.

4.4.3 Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi

Tingkat pemahaman adalah suatu proses peningkatan pengetahuan secara intensif yang dilakukan oleh seseorang individu dan sejauh mana dia akan dapat mengerti benar akan suatu materi permasalahan yang ingin diketahui. Khuzaimah dan Hermawan (2018) menyatakan Tingkat pemahaman wajib pajak adalah wajib pajak mengerti dan paham dalam hal menghitung, membayar, memperhitungkan, dan melaporkan pajak terutang. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa adanya pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus secara simultan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi yang

dibuktikan dengan F hitung (33,014) > F tabel (2,49) dan nilai signifikan $0,00 < 0,05$. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Syahril, 2013) menyatakan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh Orang pribadi.

Dengan adanya pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pph Orang Pribadi maka dapat disimpulkan, semakin meningkatnya Tingkat Pemahaman Wajib pajak seperti pendaftaran NPWP, Pelaporan SPT, Tarif Pajak, Surat Ketetapan Pajak Nihil, Surat Tagihan Pajak, Surat Setoran Pajak, Penghasilan Tidak Kena Pajak dan Peraturan Perpajakan, dan semakin meningkatnya Kualitas Pelayanan Fiskus seperti menyediakan formulir dan blangko perpajakan, menjelaskan pengisian dan penggunaan formulir, menyediakan sarana dan fasilitas pelayanan, fokus memberikan pelayanan, memberikan pelayanan yang sama, pelayanan yang tidak berbelit-belit, menggunakan nomor urut, cepat tanggap menghadapi masalah yang timbul pada wajib pajak, cepat tanggap menjawab pertanyaan, cepat tanggap terhadap keluhan, mengetahui peraturan perpajakan, terampil, dalam bidangnya, terampil dalam menghitung jumlah terutang wajib pajak, memberikan penjelasan yang baik, mampu berkomunikasi, bersikap sopan, menjamin kerahasiaan wajib pajak, memberikan rasa aman pada wajib pajak, bersedia memberikan informasi yang jelas dimengerti, serta sabar dalam melayani wajib pajak dan terlatih dalam melayani wajib pajak, maka semakin meningkat pula Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi dalam tepat waktu

menyampaikan SPT Tahunan, SPT masa terlambat tidak lebih dari 3(tiga) masa pajak dan tidak berturut-turut, penyampaian SPT terlambat disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa pajak berikutnya, tidak memiliki tunggakan pajak dan tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana di bidang perpajakan.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian mengenai Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pajak Penghasilan Orang Pribadi, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa terdapat Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak (X1) terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pajak Penghasilan Orang Pribadi (Y) .
2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diungkapkan bahwa tidak terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus (X2) terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pajak Penghasilan Orang Pribadi (Y).
3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diungkapkan bahwa ada pengaruh atau hubungan yang signifikan antara Tingkat Pemahaman Wajib Pajak (X1) dan Kualitas Pelayanan Fiskus (X2) secara simultan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pajak Penghasilan Orang Pribadi (Y).

DAFTAR PUSTAKA

- Aryobimo, P. T., & Cahyonowati, N. (2012). *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Aziz, M. A. A., Askandar, N. S., & Afifudin, A. (2018). *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris pada WP OP di KPP Pratama Singosari)*. *Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 7(03).
- Desky, R. (2019). *Pengaruh Penerapan e-System perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Pontianak Barat*. *Jurnal Kajian Ilmiah Akuntansi Fakultas Ekonomi UNTAN(KIAFE)*, 8(2).
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 25 (Edisi 9)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2017. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 25 (Edisi 9)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 25 (Edisi 9)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Hendrico. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Tingkat Pemahaman, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan*. Skripsi.
- Khuzaimah, N., & Hermawan, S. (2018). *Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. *JIATAX (Journal of Islamic Accounting and Tax)*, 1(1), 36-48.
- Nanang Martono.(2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder Edisi Ke 2*. Jakarta.
- Purba, M. A. (2019). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Penyuluhan Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam*. *Jurnal Akuntansi Barelang*, 2(1), 89-103.
- Rustiyaningsih, S. (2011). *Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak*. SNA XI. Pontianak.
- Sekaran, Uma. (2011). *Research Methods For Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. (2013). *Edisi 5, Research Methods for Business: A skill Building Approach*. New York: John wiley@Sons.
- Sekaran, Uma. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian, Edisi 6, Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat.

- Syahril, F. (2013). *Pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh orang pribadi (studi empiris pada KPP Pratama Kota Solok)*. Jurnal Akuntansi, 1(2).
- Trihatmoko, H. & Mubaraq, M. R. (2020). *Pengaruh Pemahaman Akuntansi dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Madiun*. E-Jurnal Akuntansi, 30(9), 2231-2243.
- Tulenan, R. A., Sondakh, J. J., & Pinatik, S. (2017). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bitung*. Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi, 12(2).
- Winerungan, O. L. (2013). *Sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung*. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 1(3).

